N° INFORME: OCI-2025-031

PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Proceso de Supervisión y Control de la Operación.

EQUIPO AUDITOR:

• Nohra Lucia Forero Céspedes	Contratista (Auditor líder)
• Laura Catalina Henao Corredor	Contratista (Auditor líder)
• Carlos Mario Martínez Amaya	Funcionario
• Richart Ruano Marroquín	Funcionario
• Martha Liliana Bustos Castellanos	Funcionario
• Sergio Alberto Sánchez Niño	Contratista
• Natalia López Salas	Contratista
• Claudia Patricia Forero Morales	Contratista
• Diana Elizabeth Patiño Sabogal	Contratista
• Germán Felipe Naranjo González	Contratista
• Yesmindelid Riaño Sastre	Contratista
• Karol Pierangely Salinas López	Contratista
• Ross Slendy Martinez Angulo	Contratista
• Maria Paola Quintana Prieto	Contratista
• Daniel Andrés Gamba Hurtado	Contratista

LÍDER DEL PROCESO: Dirección y Control de la Operación.

INFORME DISTRIBUIDO A:

Director(a) Técnico(a) de BRT
Director(a) Técnico(a) de Buses
Director(a) Técnico(a) de Seguridad
Director(a) Técnico(a) de Infraestructura
Áreas participantes en el Comité de Coordinación de Control Interno

FECHA REUNIÓN DE APERTURA: 7 de julio de 2025

FECHA REUNIÓN DE CIERRE: 11 de agosto de 2025

OBJETIVO(S) DE LA AUDITORÍA:

- Evaluar la administración de los riesgos de gestión que apliquen al proceso de Supervisión y Control de la Operación.
- Evaluar el diseño y la efectividad operativa de los controles internos del proceso.
- Evaluar el cumplimiento de la normativa externa e interna, considerando las políticas y procedimientos aplicables al proceso.
- Evaluar el cumplimiento de las funciones asignadas al ámbito de la Dirección y Control de la Operación en relación con la ejecución de acciones de vigilancia y control sobre los niveles de servicio del sistema integrado de transporte público a cargo de la Empresa, así como verificar la coordinación con la Gerencia de la Integración, con el fin de garantizar la calidad, cobertura, continuidad, eficiencia y acceso del servicio.
- Evaluar el cumplimiento de las funciones de la Dirección Técnica de BRT en el control de los niveles de servicio de la operación troncal y alimentadora, y su coordinación con la Gerencia de la Integración, para garantizar la calidad y eficiencia del Sistema de Transporte Público.
- Evaluar el desempeño de la Dirección Técnica de Buses en el control de la operación zonal y su coordinación con la Gerencia de la Integración, para garantizar la calidad y eficiencia del Sistema de Transporte Público.
- Evaluar el cumplimiento de las funciones de la Dirección Técnica de Seguridad en la gestión de acciones y programas de seguridad vial y física del sistema, en coordinación con Entes Estatales, para mejorar la seguridad de los usuarios y promover cambios de comportamiento.

ALCANCE:

La auditoría se desarrolló para periodo comprendido entre el 1 de junio de 2024 al 30 de junio de 2025, centrándose en las actividades significativas del proceso de Supervisión y Control de la Operación - SYCO, así como en las funciones desempeñadas por los profesionales y las obligaciones de los contratistas que respaldan la ejecución de las actividades del proceso.

Cabe destacar que, en algunos casos, se revisaron datos más allá del periodo auditado, debido a la necesidad de obtener conclusiones fundamentadas en cómo se presta el servicio en lo relacionado con diferentes actividades como, el estado de aseo y mantenimiento de los buses, actividades de regulación en paraderos y operación en portales.

LIMITACIONES AL ALCANCE: Para la presente auditoría no se presentaron limitaciones.

DECLARACIÓN:

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo.

Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

CRITERIOS:

- Ley 87 de 1993 – Artículos 2 y 4
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

- Manual de Procedimientos de TransMilenio S.A. (Resolución 078 de 2000 modificada en 2016)
- Manual de Gestión Documental de TransMilenio S.A. (Código M DA 001, versión 2024)
- 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.
- La demás normativa interna y o externa asociada al proyecto de inversión auditado.

ABREVIATURAS:

- BRT: Buses de Tránsito Rápido
- DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- EIC: Evaluación Integral de la Calidad
- EMIC: Evaluación Mensual Integral de la Calidad
- ETIC: Evaluación Trimestral Integral de la Calidad
- FMS: Fleet Management System
- ITS: Intelligent Transportation Systems
- MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- OCI: Oficina de Control Interno
- ODT: Operadora Distrital de Transportes
- POSONT: Programa de Servicios de Operación No Troncal
- RB: Recaudo Bogotá
- SIRCI: Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario
- SITP: Sistema Integrado de Transporte Público
- SYCO: Supervisión y control de la operación
- TMSA: Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S. A.
- TRANSMILENIO S.A.: Empresa de Transporte del Tercer Milenio
- ICS: Indicador de Cumplimiento del Servicio
- IRS: Indicador de Regularidad del Servicio

- OAP: Oficina Asesora de Planeación
- PMT: Planes de Manejo de Tránsito

RIESGOS CUBIERTOS:

Durante esta auditoría, se efectuó revisión de los riesgos de gestión identificados por el proceso, evaluando que estos no se hubieran materializado y que se estuvieran gestionando adecuadamente conforme a los controles establecidos.

Los controles revisados, son los que hacen referencia a los siguientes riesgos de Gestión:

- SYC1 Errores en la aplicación de los parámetros de programación de los servicios troncales del Sistema TransMilenio
- SYC2 Vincular un conductor sin el cumplimiento de los requisitos estipulados en los procedimientos vigentes
- SYC3 Vincular un vehículo sin el cumplimiento de las condiciones para operar, de acuerdo con los procedimientos vigentes
- SYC4 Tomar decisiones erradas e inoportunas en las actividades de control y supervisión del Sistema
- SYC5 Errores en la aplicación de las fórmulas y procedimientos especificados para cada indicador de la EIC que miden los niveles de servicio.
- SYC6 Posibilidad de que no se ejecuten las actividades necesarias de mantenimiento a la infraestructura BRT.
- SYC7 Posibilidad de ejecutar de manera inadecuada las acciones de prevención encaminadas a mitigar los eventos de accidentalidad de producidos en el sistema.
- SYC8 Posibilidad de ocurrencia de fenómenos que inciden negativamente en la seguridad y convivencia ciudadana en el componente troncal y zonal del Sistema Integrado de Transporte

- SYC9 Afectación a la operación por actos vandálicos o situaciones de orden público generadas por terceros.
- SYC10 Posibilidad de que no se realice el seguimiento periódico a la ejecución de las obras de infraestructura nueva
- SYC11Posibilidad de que no se ejecuten las actividades necesarias de aseo en la infraestructura BRT.
- SYC12 Afectación al seguimiento de la operación por ausencia de personal y errores en la liquidación de prestaciones de nómina.
- SYC13 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.

Conclusión y Observación:

Como conclusión del seguimiento realizado, se evidenció que las áreas ejecutan los controles establecidos según lo descrito para cada uno. No obstante, se formula la presente observación dirigida a la Dirección Técnica de BRT, recomendando revisar el control definido para los riesgos SYC2 «Vincular un conductor sin cumplir los requisitos estipulados en los procedimientos vigentes» y SYC3 «Vincular un vehículo sin cumplir las condiciones para operar».

Lo anterior toda vez que, como resultado de la validación efectuada, se evidenciaron soportes de reuniones o mesas de trabajo periódicas donde se hace seguimiento a los procesos de vinculación tanto de conductores como de vehículos, actividad que no se encuentra descrita dentro del control.

FORTALEZAS:

La Dirección Técnica de Buses cuenta con un tablero de mando que permite realizar seguimiento semanal, mensual, entre otros periodos, para remitir información solicitada

a la alta dirección, apoyar la toma de decisiones y evidenciar las rutas con indicadores ICS e IRS de bajo desempeño, a fin de que los concesionarios adopten las acciones pertinentes y oportunas.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

Durante la auditoría realizada al proceso Supervisión y Control de la Operación, teniendo en cuenta el objetivo y alcance se desarrollaron los siguientes pasos:

a) **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.
b) **Revisión de la normativa vigente aplicable**: Se verificó la normativa aplicable, para constatar su cumplimiento.
c) **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
d) **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.
e) **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.

RESULTADOS DE AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno durante la ejecución del trabajo de auditoría adelantó las siguientes pruebas, con sus respectivos resultados:

1. Estado del plan de mejoramiento vigente al inicio de la auditoria:

Teniendo en cuenta que la auditoría inició en julio y que aún no se había realizado seguimiento a los planes de mejoramiento del segundo trimestre, se tomó como base el resultado del seguimiento con corte al 31 de marzo de 2025, para el proceso de Supervisión y Control de la Operación, evidenciando que el proceso contaba con 10 actividades distribuidas de la siguiente manera:

INFORME/ESTADO	Dependencia	En Ejecución	En Revisión de Efectividad	Total general
OCI-2022-060	DTS	0	1	**1**
OCI-2023-048	DTS	0	1	**1**
	BRT	4	0	**4**
OCI-2024-035	BRT	3	1	**4**
Total general por estado		**7**	**3**	**10**

Fuente: Tomado del memorando interno 2025-80101-CI-55548

De acuerdo con lo anterior, en el marco de la auditoría se revisó la efectividad de la acción asociada al hallazgo 3 del informe OCI-2023-048, que establece: «Realizar seguimiento mensual mediante un cronograma con la fecha de vencimiento de calibración de cada alcoholímetro». Como resultado de esta revisión, se presenta el Hallazgo No. 1 de la auditoría y que se presenta en el siguiente punto, toda vez que se considera inefectiva y que se debe generar una nueva acción de acuerdo con lo observado en el presente informe.

2. Seguimiento al cumplimiento de la Guía Para la Supervisión de los Contratos de Concesión y Operación del SITP V.0.

Con esta prueba se buscó evidenciar cómo se está cumpliendo con la ejecución y el cumplimiento de las actividades establecidas en la Guía para la Supervisión de los

Contratos de Concesión y Operación del SITP V.0. principalmente por parte de la Dirección Técnica de Buses. Por lo tanto, se seleccionaron las actividades del numeral 9.1 «Área de Operaciones», las cuales se describen a continuación:

- Actividad «Realizar mediciones, estudios, operativos»
- Actividad «Realizar seguimiento y monitoreo al desempeño de operación de las rutas del componente zonal»
- Actividad «Solicitar y hacer seguimiento a los planes de mejora y/o remitir acciones preventivas para los concesionarios»

De acuerdo con los soportes y las reuniones realizadas con la Dirección Técnica de buses se pudo identificar que se realizan las actividades y se genera la información establecida en la guía.

También, se evidenció que cuentan con un cuadro de control con el cual pueden hacer seguimiento semanal, mensual, entre otros, para la toma de decisiones y evidenciar qué rutas presentan indicadores ICS y IRS con bajo desempeño y así solicitar la toma de acciones por parte de los concesionarios. Teniendo en cuenta estos resultados se presenta la fortaleza No 1 y una recomendación.

Por otra parte, se efectuó seguimiento a los planes de acción establecidos con los concesionarios, identificando oportunidades de mejora, las cuales se detallan en las recomendaciones presentadas a continuación.

Recomendaciones

- Documentar esta herramienta, su funcionamiento, como se alimenta y como se puede generar información para efectuar seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los concesionarios por ruta.

- Robustecer las matrices que se usan para poder efectuar un seguimiento de cada una de las actividades y poder ver cómo se comportan los planes de acción para cada concesionario y de manera general.
- Vincular en T-Doc las respuestas de los concesionarios a las solicitudes realizadas por TRANSMILENIO S.A. sobre los planes de acción.
- Fortalecer los espacios que generen bienestar a los operadores zonales cuando se tiene un punto de inicio de ruta fuera de los portales y patios.

3. Protocolo para la Aplicación de Pruebas de Embriaguez Alcohólica y no Alcohólica T-DS-006

Esta prueba se realizó para verificar el cumplimiento de las actividades definidas en el «Protocolo para la Aplicación de Pruebas de Embriaguez Alcohólica y no Alcohólica (T-DS-006)».

En la ejecución de esta prueba, se revisaron 21 alcoholímetros, de los cuales 4 (19%) no se encontraban calibrados y, aun así, fueron utilizados para realizar pruebas de alcoholimetría. Por lo anterior, se presenta el hallazgo No. 1 y se califica como inefectiva la acción definida para atender el hallazgo No. 3 del informe OCI-2023-048.

Adicionalmente, se revisaron las auto pruebas que deben realizar los responsables de efectuar las pruebas a los operadores de buses, así como las capacitaciones impartidas a los contratistas nuevos que desarrollarán esta labor.

De esta revisión se evidenció que, en el componente Zonal, se reportaron 219 pruebas de alcoholimetría realizadas por personal que no cumplía con los requisitos exigidos, ya que no estaba debidamente capacitado ni cumplían con el protocolo de auto prueba. Con base en este resultado, se presenta el hallazgo No. 2 y la siguiente recomendación.

Recomendación

- Establecer un mecanismo que permita definir una cantidad mínima de pruebas y una periodicidad obligatoria para asegurar una eficiente gestión del riesgo asociado a desarrollar actividades operativas al interior del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, bajo los efectos de sustancias alcohólicas y no alcohólicas.

N° 1 HALLAZGO:

Debilidad en el cumplimiento a los requisitos establecidos en el literal C) del numeral 6.2 del Protocolo T-DS-006 y lo establecido en la Resolución No. 001844 de 2015.

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En el marco de la auditoría al proceso de Supervisión y Control de la Operación, se revisó el cumplimiento de las actividades definidas en el «Protocolo para la Aplicación de Pruebas de Embriaguez Alcohólica y no Alcohólica (T-DS-006)».

Para verificar su aplicación, se solicitó a la dependencia responsable información sobre los alcoholímetros y sus calibraciones. De la información remitida, se identificaron 21 alcoholímetros, de los cuales 4 (19%) no estaban calibrados y habían sido utilizados para realizar pruebas de alcoholimetría, según los registros del área. En total, se evidenciaron 22 pruebas con estos 4 equipos.

A continuación, se relacionan los alcoholímetros no calibrados y la cantidad de pruebas realizadas con cada uno:

Serial del Alcoholímetro	Fecha	Hora	Cantidad de pruebas
10300983	23/06/2025	11:08:00	1
10301015	8/05/2025	8:55:00	1
14120006	31/03/2025	10:44:00	2
17400104	16/01/2025	8:36:00	18

Adicionalmente, se hizo seguimiento a la acción consistente en «Realizar seguimiento mensual a través de un cronograma con la fecha de vencimiento de calibración de cada alcoholímetro», establecida dentro del plan de mejoramiento de la Dirección Técnica de Seguridad.

Esta actividad fue definida en 2023, luego de evidenciar la «Omisión en el cumplimiento de la calibración anual de equipos alcoholímetros, contraviniendo la Resolución No. 001844 de 2015 y el Protocolo T-DS-006».

Esta acción con corte al 30 de junio de 2025 se encontraba en estado «En revisión de efectividad», por tal motivo, con esta prueba se efectuó seguimiento para verificar su efectividad.

Con base en lo anterior, se concluye que la actividad no fue efectiva. En consecuencia, se deberán formular nuevas acciones que atiendan la causa raíz y eviten la repetición de este hallazgo.

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):

- Mediciones erróneas por la utilización de instrumentos no calibrados

IMPACTO: Moderado 60%

PROBABILIDAD: Alta 80%

NIVEL DE SEVERIDAD: Alto

RECOMENDACIÓN(ES):

- Robustecer las bases de datos de los registros de las pruebas de alcoholimetría positivas para incluir el número de serie del equipo empleado.
- Realizar de manera periódica, inspecciones a las hojas de vida de los equipos, con el propósito de verificar las fechas de vencimiento de la certificación de calibración.

- Implementar un cronograma anticipado que englobe las fechas de vencimiento de los equipos de alcoholimetrías.

N° 2 HALLAZGO:

Debilidad en el cumplimiento de los requisitos establecidos en numeral 6.2 y 7.1 del Protocolo T-DS-006.

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En el marco de la auditoría al proceso de Supervisión y Control de la Operación, se revisó el cumplimiento de las actividades definidas en el «Protocolo para la Aplicación de Pruebas de Embriaguez Alcohólica y no Alcohólica (T-DS-006)».

Para esta revisión, se solicitó a la Dirección Técnica de Seguridad:

- El listado de responsables de realizar las pruebas a los operadores.
- Los soportes de las capacitaciones realizadas.
- El soporte de ejecución de las auto pruebas.

Del análisis de la información se estableció que existen 52 personas responsables de la toma de muestras, de las cuales 6 no estaban capacitadas y no contaban con el soporte de la auto prueba. Como resultado, se identificaron 219 pruebas ejecutadas por personal que no cumplía los requisitos establecidos en el protocolo. El listado de las personas que no estaban capacitada y no contaban con el auto prueba se comparte en el Anexo 1.

En conclusión, se evidencia una debilidad en el cumplimiento del protocolo mencionado.

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):

- Mediciones erróneas por la falta de capacitación del personal responsable.

IMPACTO: Moderado 60%

PROBABILIDAD: Alta 80%

NIVEL DE SEVERIDAD: Alto

RECOMENDACIÓN(ES):

- Se recomienda implementar un mecanismo de control previo que asegure que solo el personal debidamente capacitado y certificado pueda realizar las pruebas de alcoholimetría. Este mecanismo podría consistir en una lista de personal autorizado que debe ser consultada y validada por un supervisor antes de que se habilite a cualquier operador para llevar a cabo las pruebas.
- Exigir al personal autorizado el cumplimiento del protocolo de auto prueba como un paso previo y obligatorio a cualquier prueba formal, y que este paso sea registrado para su posterior verificación.

4. Procedimiento reporte de vehículos vandalizados manifestaciones P-DB-031

Esta prueba se realizó para verificar el cumplimiento de las actividades definidas en el «Procedimiento reporte de vehículos vandalizados manifestaciones P-DB-031». Para su ejecución, se solicitó a la Dirección Técnica de Buses información sobre los vehículos vandalizados, la tasación de costos, los informes correspondientes y los soportes de la revisión de dichos costos.

5. Procedimiento Indicador de Gestión Operacional Troncal V.0 (P-DO-012)

Para realizar esta prueba, se verificó el procedimiento y los documentos complementarios que sustentan el cálculo del indicador de Gestión Operacional (IO) de la Dirección Técnica de BRT, para lo cual se desarrollaron las siguientes actividades:

- Revisión y entendimiento del procedimiento P-DO-012 Procedimiento Indicador de Gestión Operacional Troncal V.0

- Solicitud Reunión de Entendimiento Dirección Técnica de BRT.
- Solicitud de prueba de campo para verificación en recorrido de los sistemas de información empleados.
- Revisión de la integridad de los datos importados.
- Validación del cumplimiento de actividades, roles, trazabilidad y documentación.

Como resultado del análisis efectuado, se identificaron observaciones que indican la necesidad de actualización del procedimiento P-DO-012, las cuales se presentan a continuación:

OBSERVACIÓN 1

Los Manuales de niveles de servicio utilizados para el cálculo de este indicador establecen franjas horarias específicas, en particular, el Manual correspondiente a FASE 3 diferencia entre día hábil, sábado y festivo, mientras que el Manual para FASE 1 y Segunda generación clasifica los días como hábil, sábado y domingo.

Al comparar los manuales de niveles de servicio de estas fases, se observa que las franjas horarias asignadas a domingos y festivos son equivalentes. Sin embargo, la diferencia en la denominación de estos días genera una incongruencia que puede inducir a interpretar que los días festivos solo aplican para FASE 3, y los domingos exclusivamente para FASE 1 y segunda generación.

Recomendación

Unificar en la denominación de estos días con el fin de garantizar coherencia entre los manuales y las tablas 2, 3 y 4 (franjas horarias) del Procedimiento P-DO-012. Asimismo, se sugiere que en dicho procedimiento se especifique claramente que la información reseñada en estas tablas aplica tanto para FASE 1 y segunda generación como para FASE 3.

OBSERVACIÓN 2

Se evidencia desactualización del procedimiento P-DO-012, de acuerdo con lo que se describe a continuación:

- En el procedimiento se hace referencia a la Tabla 5 bajo el nombre «Índice de Mantenimiento», lo cual constituye un error, ya que dicha tabla corresponde en realidad a los niveles de medición del Índice de Cumplimiento de Despachos. Adicionalmente, el contenido de la tabla se refiere exclusivamente a los índices de cumplimiento aplicables a FASE 1 y segunda generación, sin incluir los correspondientes a FASE 3.
- En la Actividad 20, Numeral 7, Actividades, dentro del apartado «Determinar Cumplimiento de Despachos», se menciona lo siguiente: «…de acuerdo con las instrucciones descritas en el numeral 0 del presente documento». No obstante, dicho numeral no existe. En su lugar, la referencia correcta corresponde al numeral 6.2.1.
- En la Actividad 30 Numeral 7, Actividades, se establecen los plazos para remitir el informe de cumplimiento de despachos, mientras que en la Etapa 60 se definen los plazos para su respectiva aprobación, no obstante, se evidencia una falta de congruencia entre ambos apartados.

  Concretamente, la actividad 30 indica que el informe correspondiente a la primera quincena del mes puede ser remitido hasta el día 25 del mismo mes. Sin embargo, según la Etapa 60, el plazo máximo para aprobar dicho informe es el día 23, lo cual resulta incoherente, ya que implicaría que si el informe se remite el 25 —siguiendo lo establecido en la Actividad 30— no se cumpliría con el plazo definido para su aprobación en la Etapa 60. Lo mismo ocurre para los eventos de la segunda quincena de los meses.

Recomendación

Realizar actualización del procedimiento teniendo en cuenta lo descrito anteriormente.

OBSERVACIÓN 3

Durante la reunión de prueba de recorrido realizada el día 29 de julio de 2025, se presentó una nueva herramienta ofimática denominada Looker Studio, la cual resulta relevante y merece ser documentada en el procedimiento, explicando su uso, funcionalidad y su rol dentro del reporte de información que alimenta el Indicador de Gestión Operacional.

Recomendación

Se sugiere incluir una descripción detallada de esta herramienta, su aplicación en el proceso, así como su integración con los sistemas actualmente empleados para la medición del indicador.

6. Procedimiento Indicador de Gestión de Mantenimiento Zonal V.1. (P-DB-025)

Para realizar esta prueba se verificó el procedimiento y documentos complementarios que dan sustento al cálculo del indicador de Gestión de Mantenimiento (Im) Dirección Técnica de Buses, para lo cual se desarrollaron las siguientes actividades:

- Revisión y entendimiento del procedimiento P-DB-025 Procedimiento Indicador de Gestión de Mantenimiento Zonal V.1
- Solicitud Reunión de Entendimiento Dirección Técnica de Buses.
- Solicitud de prueba de campo para verificación en recorrido de los sistemas de información empleados
- Revisión de la integridad de los datos importados desde GestSAE
- Conclusiones, validación del cumplimiento de actividades, roles, trazabilidad y documentación

Como resultado del análisis efectuado, se identificaron oportunidades de mejora que justifican la actualización del procedimiento P-DO-025. La observación que sustenta esta necesidad se detalla a continuación.

OBSERVACIÓN 4

- En el apartado 6, Condiciones Generales, del procedimiento no incluye la información detallada sobre la fórmula del indicador DPV (Distancia Promedio entre Varadas) al que hace referencia. En su lugar, dicha información solo puede consultarse a través del Manual de niveles de servicio. Es crucial que la fórmula de cálculo del DPV esté incorporada directamente en el procedimiento, ya que, al igual que las variables especificadas en el numeral 6.1, tales como: 1) kilómetros ejecutados y 2) vehículos varados, también debe incluirse la fórmula que respalda su cálculo. Esto es esencial, pues la fórmula constituye el punto neurálgico del procedimiento y es clave para su comprensión. No es conveniente omitir esta información del procedimiento, aunque esté detallada en el Manual de Niveles de Servicio, ya que su inclusión en el procedimiento proporciona la claridad integral necesaria para su correcta interpretación y aplicación.
- En el numeral 6.1 del procedimiento, se describe de manera detallada el proceso para obtener la cantidad de varadas, especificando paso a paso cómo se realiza a través de la plataforma EIC. Sin embargo, no se menciona la fuente ni el procedimiento para obtener los kilómetros ejecutados por el concesionario, a pesar de que esta variable es una parte integral del indicador DPV.

  Lo anterior dado que los kilómetros ejecutados son fundamentales para el cálculo del indicador, resulta crucial que se incluya en el documento la metodología específica para su obtención, así como la fuente de la que proviene esta información. Actualmente, la falta de referencia a este dato genera un vacío importante en el procedimiento.

- En la actividad 40 del numeral 7, Descripción de Actividades del Procedimiento, la instrucción se centra exclusivamente en la información relacionada con los registros de varados, omitiendo nuevamente la inclusión del número total de kilómetros en servicio efectivamente ejecutados, el cual es una variable fundamental del indicador.

  Es necesario que esta variable también se documente de manera clara y detallada, especificando tanto su fuente como el procedimiento para su cálculo. De esta forma, se garantizaría la integridad y trazabilidad del indicador.

Recomendación

Se recomienda realizar revisión del documento teniendo en cuenta los puntos expuestos anteriormente.

7. Metodología para la elaboración de la programación de turnos

La ejecución de esta prueba se realizó en dos partes, una enfocada en la verificación de la cantidad de domingos y festivos trabajados por los trabajadores oficiales y por fuerza operativa con los siguientes resultados:

- En la revisión de los pagos realizados a los trabajadores oficiales que prestan sus servicios en centro de control de la Dirección Técnica de Buses se evidenció que se realiza una rotación del personal para el trabajo dominical y festivo y que no se supera el número de días autorizados por la alta dirección. Esta revisión se realizó para los meses de julio a diciembre de 2024 para aproximadamente 136 registros de cada uno.

Lo anterior considerando que se evidenció en la revisión de la nómina que únicamente se remuneran entre dos y como máximo tres dominicales o festivos al mes. Por lo tanto, no se evidencia una sobrecarga con respecto a los dominicales y festivos o que no se haga una rotación adecuada para estos turnos.

- De acuerdo con la información remitida y verificada se evidenció que para fuerza operativa se presentan personas que trabajan entre 4 y 5 dominicales para 6 personas durante dos o tres meses.

Con los resultados obtenidos se realizó reunión con el profesional grado 6 de la Dirección Técnica de Buses concluyendo que como TRANSMILENIO S.A. no se tiene potestad en la planeación de los turnos del personal de fuerza operativa, toda vez que no tienen vínculo laboral con TRANSMILENIO S.A.

Así mismo, se evidenció que el pago al contratista se encuentra pactado desde el contrato y por ende no se afecta económicamente a TRANSMILENIO S.A.

De acuerdo con lo anterior no se evidencian debilidades.

8. Procedimiento Programación de Servicios Troncales, Duales y Alimentadores (P-DO-001)

Para realizar esta prueba se verificó el procedimiento y documentos complementarios que dan cumplimiento a los controles establecidos dentro del procedimiento de Programación de Servicios Troncales, Duales y Alimentadores, para lo cual se revisaron las siguientes actividades:

- Proyectar la demanda.
- Definir ajustes de programación.
- Generar Programas de Servicios de Operación (PSO y PSONT).
- Validar recorridos, frecuencias, horarios y ciclos.
- Registrar versiones y bitácoras.
- Comunicar cambios a las áreas correspondientes.

De los resultados obtenidos se identificó nuevamente que el procedimiento se encontraba desactualizado, esto se presentó como observación durante la auditoría de la vigencia

2024 y la cual quedó plasmada en el Informe OCI-2024-035, por lo anterior se presenta el siguiente hallazgo.

N°3 HALLAZGO:

Desactualización del procedimiento P-DO-001 frente a la práctica operativa vigente en la programación de servicios troncales, duales y alimentadores.

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

Durante la auditoría realizada al proceso de Programación de Servicios Troncales, Duales y Alimentadores, se identificó que el procedimiento institucional vigente P-DO-001, no refleja las prácticas, herramientas ni metodologías actualmente implementadas por la Dirección Técnica de BRT (DTBRT) para la gestión operativa del sistema.

En efecto, se evidenció que el área ha incorporado en los últimos años ajustes metodológicos que optimizan la operación, como el uso de herramientas tecnológicas modernas y estrategias más dinámicas para el diseño y ajuste de la oferta, entre ellas:

- Uso de perfiles de carga que, si bien no reemplazan la proyección de demanda, constituyen una herramienta de análisis orientada al ajuste de la programación conforme a los promedios de ocupación establecidos en el Manual de Operaciones (según respuesta de la DTBRT el 30 de julio del año en curso).
- Implementación del sistema FMS – Fleet Management System, que desde 2023 ha empezado a reemplazar progresivamente funciones anteriormente asignadas al software GOALBUS, especialmente en relación con la operación real y el control de flota.
- Evaluaciones técnicas diarias de operación, que permiten ajustes en tiempo cercano al real.

No obstante, la Dirección Técnica de BRT (DTBRT) confirmó en la reunión de entendimiento del día 15 de julio de 2025 que no existe a la fecha un documento técnico, instructivo interno, ni lineamiento institucional formalmente aprobado que incorpore el uso de herramientas como el FMS o los perfiles de carga dentro del procedimiento vigente P-DO-001, cuya última versión data del año 2018.

Si bien indicaron que actualmente se encuentra en elaboración un borrador de actualización del procedimiento, que incluiría dichos elementos, no se aportó evidencia documental del mismo ni del trámite adelantado ante la Oficina Asesora de Planeación (OAP) para su revisión, aprobación o validación, lo cual mantiene vigente la brecha entre la práctica operativa actual y el marco normativo institucional.

En tal sentido, se indicó por parte del área auditada que se espera remitir próximamente una actualización del procedimiento a la OAP; sin embargo, a la fecha de corte de esta auditoría no se cuenta con evidencia formal del envío ni de su aprobación institucional, lo que evidencia una gestión rezagada frente a la necesidad de alineación documental.

Esta brecha entre la práctica operativa actual y el marco procedimental vigente configura una debilidad de control interno, por parte del área, que afecta la trazabilidad, dificulta la auditoría conforme al procedimiento y compromete el cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La anterior situación había sido advertida en el informe OCI-2024-035, en el cual se formuló una recomendación puntual relacionada con la necesidad de actualizar el procedimiento P-DO-001 «Programación de servicios troncales, duales y alimentadores”, toda vez que este aún contemplaba la programación de las rutas alimentadoras, a pesar de que estas funciones fueron migradas al procedimiento P-DB-004 “Programación de la operación del componente zonal».

Observación señalada en el OCI-2024-035 – Página 60 (Observaciones y Recomendaciones):

«(…) Realizar actualización del procedimiento P-DO-001, toda vez que aún contempla la programación de las rutas alimentadoras, las cuales migraron al procedimiento P-DB-004(…)»

Sin embargo, la situación no se limita exclusivamente a este aspecto, ya que en el transcurso de la auditoría actual se constató que desde el año 2023 se han incorporado mejoras sustantivas en la programación operativa, como el uso del sistema FMS (Fleet Management System) y herramientas de análisis como los perfiles de carga, las cuales tampoco están contempladas en el procedimiento vigente (utilizado para el presente análisis).

Adicionalmente, en ese mismo informe se reconoció como fortaleza (página 6) que los procedimientos P-DO-001 y P-DB-004 se estaban aplicando correctamente conforme a lo estipulado en ese momento. En efecto, la auditoría actual confirma que el proceso de programación ha evolucionado positivamente, incorporando herramientas más modernas como el FMS y los perfiles de carga, lo cual ha fortalecido la capacidad operativa y analítica del área.

No obstante, estas buenas prácticas no han sido formalizadas dentro del marco procedimental vigente, lo que genera una desconexión entre la documentación institucional y la ejecución real del proceso. Esta situación limita la trazabilidad, dificulta la verificación técnica conforme al marco normativo aplicable y constituye un incumplimiento, al no haberse atendido de manera oportuna la observación formulada en el informe OCI-2024-035, en el cual se recomendó expresamente realizar dicha actualización.

Lo anterior evidencia que, a pesar del tiempo transcurrido desde el último ciclo de auditoría, no se han implementado medidas estructurales para corregir la situación advertida, lo que incrementa el riesgo de desalineación entre la planeación operativa, la normatividad interna y los estándares de control institucional.

En respuesta, la Dirección Técnica de BRT (DTBRT) informó, mediante correo del 6 de agosto de 2025, lo siguiente:

"(…) Una vez revisado el hallazgo realizado al procedimiento P-DO-001, en efecto es necesario actualizar el procedimiento, en este sentido desde el año 2024 se está trabajando en la actualización de este procedimiento, sin embargo, la actualización está vinculada a la actualización del M-DO-001 Manual de Operaciones componente Troncal, pese a que la actualización de dicho Manual no ha finalizado, desde la DT de BRT vamos a realizar la última revisión del P-DO-001 y procederemos a remitirla antes de que finalice el mes a la OAP (…)"

Por lo anterior, y en atención a la respuesta emitida por la DTBRT el 6 de agosto de 2025, se observa que el área no controvierte el hallazgo formulado por el equipo auditor, en la medida en que reconoce expresamente la necesidad de actualizar el procedimiento P-DO-001 y admite que este no refleja las herramientas y metodologías actualmente utilizadas.

Por el contrario, su pronunciamiento confirma la situación advertida, al señalar que desde 2024 se adelantan trabajos de actualización del documento y que se prevé remitirlo a la OAP antes de finalizar el mes en curso. No obstante, no se aporta evidencia documental que soporte avances efectivos en dicho trámite ni se establece una fecha concreta de aprobación, manteniéndose vigente la brecha identificada entre el procedimiento formal y la operación real.

En consecuencia, persiste un riesgo para la eficacia del control interno y la estandarización del proceso de programación, toda vez que la falta de actualización del procedimiento puede generar inconsistencias en la aplicación de criterios técnicos, limitar la trazabilidad de las decisiones y afectar la transparencia en la planeación del servicio.

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):

- Aplicación de procesos o criterios incorrectos por seguir versiones obsoletas.

- Dificultades en la trazabilidad en la ejecución de las actividades que se realizan

IMPACTO: Moderado 60%

PROBABILIDAD: Alta 80%

NIVEL DE SEVERIDAD: Alto

RECOMENDACIÓN(ES):

- Actualizar formalmente el procedimiento P-DO-001, incorporando las nuevas herramientas, metodologías, responsables, criterios técnicos y mecanismos de control utilizados actualmente por la Dirección Técnica de BRT, como el FMS y los perfiles de carga.
- Gestionar la revisión, validación y aprobación institucional del procedimiento actualizado ante la Oficina Asesora de Planeación (OAP), conforme a los lineamientos del Manual de Planeación Institucional.
- Socializar y concertar el procedimiento con los concesionarios del sistema, garantizando su aplicabilidad y fortaleciendo los mecanismos de coordinación interinstitucional.
- Establecer un cronograma de implementación del nuevo procedimiento, que incluya responsables definidos, tiempos y productos esperados, e informe periódicamente a la Alta Dirección y a la Oficina de Control Interno sobre el avance de las acciones.
- Incluir un componente de monitoreo y control técnico dentro del procedimiento actualizado, que permita validar la eficacia de las nuevas herramientas y facilitar auditorías futuras.

9. Procedimiento Generación de información fuente para la liquidación previa – Fases I y II (Segunda Generación) (P-DO-011)

Para realizar esta prueba se verificó el procedimiento y documentos complementarios que dan cumplimiento a los controles establecidos dentro del procedimiento de Generación de información fuente para la liquidación previa – Fases I y II (Segunda Generación), para lo cual se revisaron las siguientes actividades:

- Recolección de datos de flota operativa y no disponible.
- Registro de fallas, viajes no ejecutados y contingencias.
- Cálculo de kilómetros troncales y en vacío.
- Cálculo de indicadores técnicos y valores unitarios.
- Remisión consolidada a Económica.

De la revisión realizada se evidenció desactualización del procedimiento generando así la siguiente observación.

OBSERVACIÓN 5

Se evidenció desactualización del procedimiento frente a la operación vigente. El procedimiento P-DO-011, versión 0 de junio de 2019, toda vez que, no contempla el contexto actual de coexistencia de plataformas tecnológicas (SAE y LGFMS) ni las dinámicas implementadas en el proceso de cambio del sistema de control de flota.

Recomendación

Realizar revisión y actualización del procedimiento P-DO-011 para reflejar las condiciones operativas actuales, incluyendo la coexistencia de las plataformas SAE y LGFMS, y los cambios en el sistema de control de flota.

10. Revisión Anexos N.º 1 de los Otrosí N.º 20, 21 y 22 del contrato 001 del 2011 en lo referente a su parte técnica.

Con esta prueba se buscó validar la implementación de todos los requisitos funcionales descritos en los Anexos N.º 1 de los Otrosí N.º 20, 21 y 22 del contrato 001 del 2011, en lo referente a su parte técnica.

De acuerdo con, lo observado en el Anexo N.º 1 y en los Otrosíes, este describe 464 funcionalidades que deben ser implementadas en la herramienta Sistema de Control de Flota (FMS), distribuidas de la siguiente manera:

- 264 funcionalidades correspondientes a la herramienta anterior SAE.
- 101 funcionalidades nuevas.
- 99 funcionalidades extendidas que salieron de las funcionalidades nuevas.

De acuerdo con lo anterior, se identificó que, de las 464 funcionalidades descritas previamente, el quipo auditor las desagregó en 2.847 ítems, para validar que se encontraran completas. De estas, a junio de 2025, 2.155 ítems (equivalente al 75,7 %) cuentan con estado de entrega exitosa por parte de la Dirección de TIC, lo cual indica que han sido avalados por las áreas funcionales correspondientes y se encuentran implementados en la herramienta Sistema de Control de Flota (FMS).

Teniendo en cuenta lo anterior no se presentan observaciones o debilidades y se ha cumplido con lo estipulado en su parte técnica del anexo revisado.

De la revisión realizada se presenta la siguiente recomendación.

Recomendación

Implementar una estrategia que permita agilizar la entrega de los requerimientos funcionales pendientes, con el fin de no afectar la continuidad de las actividades diarias

de las áreas misionales que dependen de dicha información y de garantizar que la nueva herramienta cumpla con los objetivos y necesidades para los cuales fue adquirida.

11. Procedimiento P-DB-007 «Supervisión y control de la operación del SITP en su componente zonal.»

Con el fin de verificar cómo se asignan y organizan los turnos del personal operativo, se revisó la programación correspondiente a los meses de julio y agosto de 2025.

Es importante tener en cuenta que los turnos de la fuerza operativa son enviados por el contratista, según las necesidades del día a día y los turnos de los profesionales de planta si son realizados por la entidad.

Para verificar el cumplimiento, el equipo auditor realizó las siguientes verificaciones:

- Se confirmó que los técnicos de apoyo a la operación cumplen con los horarios definidos en la programación.
- Se verificó que las herramientas tecnológicas SAE, FMS y WhatsApp estén funcionando correctamente para apoyar las actividades diarias y cargar la información de las rutas.
- Se comprobó que las rutas asignadas al personal operativo coinciden con la malla de programación diaria, y que los vehículos cumplen con los tiempos programados en cada ruta.
- Se observó que las solicitudes hechas por los conductores se están gestionando a través del comunicador de manera oportuna.

Como resultado, se pudo confirmar que se está cumpliendo con lo establecido en el procedimiento P-DB-007, y que el proceso de asignación y control de turnos se desarrolla de forma adecuada.

12. Protocolo bases de datos vehículos BRT V.0 (T-DO-014)

Con el fin de verificar la consistencia y actualización de la información consolidada en las bases de datos de los componentes: vehículos varados, kilometraje, vehículos inoperativos, inspecciones periódicas, novedades diarias y flota programada vs flota en operación, se realizaron diferentes actividades de validación, cuyos resultados se detallan a continuación:

Vehículos varados:

El proceso se realiza de manera semestral para lo cual se tomaron las semanas 2 al 7 de julio, 7 al 15 de octubre y 16 al 22 de diciembre de 2024 donde se realizó la verificación de los buses que están varados o fuera de servicio, evidenciando que está bien organizado y permite tener información clara y actualizada.

Se compararon varios archivos para confirmar que los datos fueran correctos y que los buses realmente estuvieran inmovilizados, al detectar errores, se revisan y se corrigen. Al final, toda la información se reúne en un solo archivo para tener un control más fácil y preciso. Este trabajo ayuda a tomar mejores decisiones y a tener un mejor manejo de los vehículos que no están operando.

Kilometraje:

De acuerdo con lo establecido en el protocolo T-DO-014 Base de datos de vehículos BRT, se realizó la verificación del kilometraje reportado por los concesionarios mediante correo electrónico para los meses de julio, octubre y diciembre de 2024, así como febrero, abril y junio de 2025. Este kilometraje es medido a través del odómetro de cada vehículo.

Una vez recibida la información, se calculó el kilometraje recorrido diariamente, y se obtuvo el total mensual sumando dichos valores. Este total mensual fue adicionado al kilometraje con el que finalizó el mes anterior, con el fin de verificar que coincidiera con

el kilometraje final reportado por los concesionarios para los buses al cierre del mes evaluado.

Inoperativos:

Se realizó la revisión de los archivos de seguimiento correspondientes a los meses de julio, octubre y diciembre de 2024, así como febrero, abril y junio de 2025, con el fin de identificar los vehículos que se encontraban fuera de operación.

Inspecciones:

De acuerdo con la programación de inspecciones planificadas para las vigencias 2024 y 2025, se realizó la verificación en las bases de datos del cumplimiento de un total de 1.531 inspecciones, correspondientes a los meses de julio, octubre y diciembre de 2024, así como febrero, abril y junio de 2025. Esta información es diligenciada directamente por los concesionarios y el personal de inspección autorizado.

Como resultado de la revisión, se identificó que 64 inspecciones aún se encuentran pendientes de aprobación. Esta situación fue confirmada en el sistema SAE, donde se validó que los vehículos correspondientes están inmovilizados, conforme a lo establecido en el protocolo operativo.

Novedades diarias:

Se realizó una validación para confirmar que el registro de novedades diarias se estuviera llevando de forma adecuada. Para ello, se consolidó la información y se comparó con la reportada oficialmente por la Dirección Técnica de BRT, encontrando concordancia entre ambas fuentes.

Flota programada vs flota operativa:

Con la base en la información suministrada por sobre la flota vinculada y no vinculada, se identificaron los vehículos activos de los servicios troncal y de alimentación para cada uno de los concesionarios. Posteriormente, se verificó que la flota vehicular programada correspondiera con el número de vehículos activos y que no se dejaran rutas sin cubrir.

De la revisión realizada se presenta la siguiente recomendación.

Recomendación

- Implementar un sistema centralizado que reemplace el uso de archivos Excel, con el fin de mejorar la trazabilidad, evitar errores manuales y facilitar el análisis de la información operativa en tiempo real.

13. Seguimiento al proceso de liquidación obligatoria de TRANZIT S.A.S. y lo pagado por lo administración de los bienes recibidos.

La presente prueba tiene por objeto verificar la eficiencia, legalidad y razonabilidad de la gestión adelantada por TRANSMILENIO S.A. respecto de los bienes adjudicados en común y proindiviso como resultado del proceso de liquidación obligatoria de la sociedad TRANZIT S.A.S., en especial lo relacionado con la conservación, custodia, registro, valoración, y eventual disposición de dichos activos.

Esta prueba se planeó para dar respuesta a una PQRS la cual fue radicada en TDoc con No. 2025-ER-16014, en la que se advierte un presunto uso ineficiente de los recursos públicos, asociado a erogaciones por conceptos como vigilancia, arriendo, avalúos, seguros e impuestos, sin que a la fecha se hayan perfeccionado los derechos de propiedad o dispuesto efectivamente de dichos bienes.

En ese sentido, la prueba busca establecer:

- Si las erogaciones realizadas han sido necesarias, proporcionales y debidamente soportadas.

- Si se han cumplido los principios de economía, eficiencia, moralidad administrativa y responsabilidad en el uso de recursos públicos.
- Si la entidad ha adoptado medidas oportunas y suficientes para lograr la disposición o aprovechamiento de los bienes, así como para perfeccionar su
- titularidad jurídica.
- Si se han identificado, gestionado y mitigado los riesgos presupuestales derivados de esta situación.
- El estado actual de coordinación con los copropietarios y voceros designados, así como los efectos de la gestión conjunta sobre el patrimonio de la entidad.

La prueba incluyó revisión documental, análisis presupuestal, evaluación de actuaciones administrativas, verificación normativa, y contrastación de hechos relevantes contenidos en la respuesta oficial al derecho de petición (radicado No. 2025-EE-10465)

Como conclusión, se puede establecer que la gestión adelantada por TRANSMILENIO S.A. frente a los bienes adjudicados en el proceso de liquidación de TRANZIT S.A.S. evidencia un actuar diligente, planificado y comprometido con la protección del patrimonio público.

Desde el momento de la adjudicación, la entidad ha asumido con responsabilidad el liderazgo del proceso, realizando el inventario físico, jurídico y contable de los bienes, y gestionando activamente ante la Superintendencia de Sociedades y la Secretaría Distrital de Movilidad la clarificación de los porcentajes de propiedad, lo que permitió superar obstáculos técnicos que impedían la inscripción de los derechos adjudicados. Este actuar fue complementado con acciones jurídicas concretas, como la presentación de una acción de tutela y solicitudes formales, en procura de garantizar el pleno ejercicio del derecho de dominio.

En cuanto a la atención de los gastos comunes, TRANSMILENIO S.A. ha cubierto, con recursos propios y del Fondo Cuenta para la Reorganización del Transporte Público, las

erogaciones indispensables para la conservación, custodia, aseguramiento y cumplimiento de las obligaciones tributarias asociadas a los bienes.

Cada uno de estos pagos ha sido debidamente justificado, documentado y soportado conforme a los principios de legalidad, necesidad y proporcionalidad, destacando la contratación de avalúos, seguros, servicios de vigilancia y el pago de impuestos.

A pesar de que tales gastos corresponden en parte a los demás copropietarios, la entidad ha garantizado la continuidad de estas obligaciones, gestionando su recuperación mediante el envío de cuentas de cobro proporcionales.

Asimismo, TRANSMILENIO S.A. ha promovido espacios de coordinación con los demás copropietarios para construir consensos sobre el destino de los bienes, explorando alternativas como la venta, la desintegración o el inicio de un proceso divisorio. Aunque dichas opciones han enfrentado limitaciones normativas y prácticas —como la falta de unanimidad o la imposibilidad de perfeccionar el registro de propiedad—, la entidad ha demostrado un compromiso constante con la búsqueda de soluciones jurídicas viables.

También ha previsto medidas de mitigación frente a contingencias económicas derivadas del uso del predio donde reposan los bienes, y ha iniciado el proceso contractual para su traslado a instalaciones propias.

Finalmente, el seguimiento institucional, la articulación intersectorial y la documentación constante de las actuaciones refuerzan la imagen de una entidad que ha actuado de manera oportuna, preventiva y estratégica. Las acciones desarrolladas por TRANSMILENIO S.A. revelan una administración pública seria, transparente y responsable, enfocada en proteger el interés general, evitar riesgos fiscales y patrimoniales, y asegurar la sostenibilidad de las decisiones adoptadas en el marco de un proceso complejo y con múltiples implicaciones legales y operativas.

Conforme a lo anteriormente expuesto, el equipo auditor no evidenció desviaciones de ningún tipo, por lo cual no hay hallazgo ni observación con oportunidades de mejora, únicamente se insta a la Subgerencia Jurídica y a las áreas involucradas a seguir con su compromiso y diligencia para solucionar el asunto en cuestión.

14. Seguimiento a Anexo técnico TMSA-LP-10-2024 - Numeral 12. Obligaciones dotación y uniformes fuerza operativa

Para el desarrollo de esta prueba, el equipo auditor verificó el cumplimiento del numeral 12: «Dotación y/o uniformes para los equipos de trabajo», contenido en la Licitación Pública No. TMSA-LP-10-2024, la cual dio lugar a la suscripción de los contratos Nos. CTO1179-25, CTO1180-25, CTO1181-25 y CTO1182-25.

Se constató la entrega oportuna de la dotación y/o uniformes al personal de la fuerza operativa, conforme con los tiempos establecidos en el pliego de condiciones. Igualmente, se verificó que dicha entrega se realizara en las cantidades definidas en los estudios y documentos previos del proceso de contratación.

Respecto del contrato No. CTO1182-25, se observó un posible incumplimiento en la primera entrega de la dotación y uniformes al personal vinculado por la empresa contratista. No obstante, se evidenció que la supervisión contractual adoptó las acciones pertinentes para exigir el cumplimiento de la obligación, tales como el envío de comunicaciones y requerimientos al contratista, así como la radicación de un Informe de Posible Incumplimiento ante la Subgerencia Jurídica.

Esta instancia, a su vez, devolvió el trámite para ajustes de forma y fondo, con el fin de definir si procede citar a audiencia o si, por el contrario, el contratista subsanó el incumplimiento.

Adicionalmente, el equipo auditor solicitó aclaraciones sobre las acciones adelantadas desde la supervisión para mitigar el impacto del posible incumplimiento. En respuesta del

4 de agosto de 2025, la Dirección Técnica de BRT indicó, entre otros aspectos, que al 30 de julio de 2025 no se había entregado la totalidad de la dotación y/o uniformes por causas imputables al contratista.

No obstante, el área informó que se aplicarán las respectivas multas previstas en el anexo técnico de la licitación pública TMSA-LP-10-2024, descontándolas en la correspondiente factura. Asimismo, precisó que, en caso de persistir la mora, se procederá con un nuevo Informe de Posible Incumplimiento ante la Subgerencia Jurídica, con el fin de dar inicio al trámite del proceso sancionatorio administrativo correspondiente. En consecuencia, se concluye que el área actuó con diligencia en el ejercicio de sus funciones de supervisión.

Como resultado de esta prueba, no se evidenciaron desviaciones en el actuar de la supervisión contractual.

15. Contratación prestación de servicios de las áreas del proceso

Para el desarrollo de esta prueba, el equipo auditor seleccionó un total de veintiún (21) contratos de prestación de servicios suscritos por las áreas líderes del proceso de Supervisión y Control de la Operación que se encontraban en ejecución durante el período auditado.

La selección se realizó excluyendo aquellos contratos que ya habían sido objeto de análisis en la auditoría al proceso de adquisición de bienes y servicios «Informe OCI-2025-013», así como los evaluados en el marco del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2024 y los auditados por la Contraloría de Bogotá D.C..

Como resultado, se obtuvo un universo de veintiún contratos, los cuales fueron revisados en su totalidad, representando así el 100% de la muestra para esta prueba.

Durante el ejercicio auditor, se verificaron los siguientes aspectos:

- La justificación de la necesidad de la contratación.
- El cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Para ello, se confrontaron los informes de actividades y de supervisión correspondientes a los periodos evaluados con los soportes y evidencias que los sustentan.

Como resultado de esta prueba, no se evidenciaron desviaciones por parte de la supervisión contractual.

16. Protocolo para el Control de Asistencia Técnica en Vía de Fallas en la Flota (T-DO-011)

Para el desarrollo de esta prueba, se solicitó a la Dirección Técnica de BRT, de acuerdo con la muestra seleccionada, información sobre las novedades relacionadas con la falla de los móviles en vía del 1 al 30 de noviembre de 2024 y del 1 al 30 de marzo de 2025.

Con esta información, se llevaron a cabo las siguientes actividades, entendimiento y revisión de la información, reuniones para comprender lo descrito lo remitido y finalmente se evaluó la información con respecto a:

- Registro y gestión de fallas vehiculares
- Gestión de novedades en el centro de control
- Novedades y asignación de recursos
- Como se realizó el uso del carril exclusivo
- Documentación y equipamiento de grúas y carro talleres
- Inspecciones semestrales a vehículos de asistencia
- Certificaciones y Capacitación de los operadores de las grúas

Como resultado de lo anterior, se presenta a continuación la siguiente observación.

OBSERVACIONES 6

Se evidencian deficiencias en la aplicación del Protocolo T-DO-011, relacionadas con la falta de registros completos de fallas en vía, ausencia de documentación de autorización para uso de carril exclusivo, documentación incompleta de vehículos de asistencia, incumplimiento en la trazabilidad de inspecciones semestrales y ausencia de soportes de certificaciones y capacitaciones del personal operativo.

Recomendación

Revisar lo establecido en el protocolo y ajustar de acuerdo con las necesidades y los alcances del área.

17. Protocolo de monitoreo en vía del registro de las contingencias (T-DO-007)

Se efectuaron las siguientes revisiones:

- Monitoreo en vía del registro de las contingencias
- Coordinación institucional
- Capacitación del personal
- Bitácoras de contingencia e Informes técnicos
- Activación del plan y evacuación de usuarios

Como resultado no se evidenció realización de capacitaciones al personal que debe realizar las contingencias, por lo tanto, se presenta el siguiente hallazgo.

N°4 HALLAZGO:

Debilidad en el cumplimiento del numeral 7.1 del protocolo T-DO-007 Monitoreo en vía del registro de las contingencias

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

Durante la auditoría realizada al proceso del protocolo para el Monitoreo en vía del registro de las contingencias (T-DO-007), se identificó una no conformidad relacionada con la evidencia de capacitación del personal involucrado en dicho proceso.

Conforme a lo establecido en la actividad 6, sección 7.1 del protocolo, se requiere realizar capacitación al personal que apoyará en el desarrollo de contingencias en plataforma y centros de control. La capacitación debe incluir aspectos tales como características de la oferta de rutas alimentadoras, estrategias de evacuación, recopilación de información, protocolos de comunicación, entre otros.

No obstante, en la revisión de los registros correspondientes, no se presentó evidencia documental de dichas actividades para las personas relacionadas en el anexo 2.

La ausencia de registros, como cronogramas, contenidos temáticos, listas de asistencia o soportes audiovisuales, impide comprobar que la actividad de capacitación se haya realizado de acuerdo con lo establecido en el protocolo.

También es importante resaltar que el no contar con el personal capacitado no va a permitir que se atiendan las contingencias de manera adecuada.

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

- No se realizó una planificación previa que incluyera la programación y organización de las sesiones de capacitación, lo que llevó a que estas no se llevaran a cabo o no quedaran registradas.
- El personal responsable puede no estar plenamente familiarizado con los requisitos establecidos en el protocolo, omitiendo la realización o documentación de la capacitación.
- La falta de controles, procedimientos claros o mecanismos de seguimiento para asegurar la realización y documentación de las capacitaciones.

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):

Debilidad en la atención de las contingencias.

IMPACTO: Moderado 60%

PROBABILIDAD: Alta 80%

NIVEL DE SEVERIDAD: Alto

Recomendación

Programar y ejecutar de manera urgente una capacitación para todo el personal que podría ser asignado a la atención de contingencias en TransMiCable, el cual incluya un sistema de registro y archivo.

18. Procedimiento Inspección de la Operación (P-DO-005)

Para el desarrollo de esta prueba, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Personal de Inspección y Control de la Operación
- Reporte de Incumplimientos y Novedades
- Equipos de Comunicación
- Novedades en Estaciones y Vía
- Gestión de Accidentes y Emergencias
- Operación e Infraestructura
- Gestión de Vueltas Perdidas, Eliminadas y Adicionales
- Se realiza prueba de campo el 31 de Julio y de igual manera se visitan los portales El Dorado, 80 y Tunal para verificar los procesos a auditar.

De acuerdo con lo revisado, se observó debilidad en el cumplimiento del procedimiento el cual se presenta a continuación.

N°5 HALLAZGO:

Debilidad en el cumplimiento del Procedimiento P-DO-005 – Inspección de la Operación

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En el marco de la auditoría al proceso de Supervisión y Control de la Operación, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento del procedimiento P-DO-005 – Inspección de la Operación. Para tal fin, se solicitaron a las áreas responsables los soportes relacionados con la ejecución de los diferentes controles y actividades establecidas en dicho procedimiento.

Como resultado del análisis, se evidenciaron debilidades en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

1. Incumplimiento de actividades descritas en el procedimiento

En la etapa 140 del numeral 7 – “Descripción de actividades”, se establece lo siguiente: «Realizar informe escrito de la contingencia o diligenciar el formato de la infracción o incumplimiento, utilizando el formato ‘Reporte de Incumplimientos’.»

Sin embargo, el soporte correspondiente no fue remitido por la dependencia responsable, lo que representa un incumplimiento en la trazabilidad y documentación de las contingencias o irregularidades detectadas.

2. Desactualización del procedimiento

Se identificó que el procedimiento contiene elementos que ya no corresponden con la operación actual, específicamente en lo relacionado con el uso de radios y baterías, los cuales, según información suministrada por el área responsable, ya no se utilizan.

Los numerales que hacen referencia a estos elementos desactualizados son los siguientes:

- Numeral 6.4 – Disposiciones a tener en cuenta para la inspección en portales y estaciones de cabecera. Comunicaciones:

«El Auxiliar Operativo y/o Técnicos Operativos y/o quien designe TRANSMILENIO S.A. para esa labor, mantendrá constante comunicación vía radio con el centro de control y líder, para informar todas las situaciones anómalas y recibir instrucciones para implementar los correctivos del caso.»

- Numeral 7 – Etapa 30:

«Registrar la información correspondiente al radio y batería que va a utilizarse en el turno, en el formato destinado para tal fin.»

- Numeral 7 – Etapa 50:

«Recibir del auxiliar operativo y/o técnico operativo y/o quien designe TRANSMILENIO S.A. que sale del turno el radio, informando al líder el número de radio y batería que va a utilizar.»

De acuerdo con lo anterior, se evidencia una debilidad en el cumplimiento de actividades clave del procedimiento, como la documentación de contingencias mediante el formato «Reporte de Incumplimientos». Y el procedimiento presenta elementos operativos que no corresponden con la realidad actual, específicamente en cuanto a los medios de comunicación utilizados durante la inspección operativa, lo que indica la necesidad urgente de actualización.

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):

Ejecutar las actividades de manera inadecuada por contar con documentos desactualizados.

IMPACTO: Leve 20%

PROBABILIDAD: Baja 40%

NIVEL DE SEVERIDAD: Bajo

Recomendación:

- Revisar, actualizar e Implementar y socializar formalmente el procedimiento P-DO-005.
- Estandarizar el registro del uso de radios portátiles en todos los portales, asegurando el diligenciamiento obligatorio de la bitácora o formato destinado para tal fin.
- Implementar mecanismos alternativos de respaldo para conservar las comunicaciones realizadas por WhatsApp o voz, para puedan registrarse posteriormente con respaldo audiovisual y descripciones claras.

19. Verificar que los informes de supervisión de los contratos de concesión del SITP, a cargo de la Dirección Técnica de Buses.

En el marco de esta prueba, se evaluó que los informes de supervisión de los contratos de concesión del SITP, a cargo de la Dirección Técnica de Buses y la Subgerencia Jurídica, se elaboraran conforme a la normativa vigente y a lo dispuesto en el Manual de Supervisión e Interventoría (código M-DA-015, versión 4).

Para el desarrollo, se seleccionaron los informes trimestrales correspondientes a cuatro (4) contratos de concesión en ejecución durante el período auditado, sumando un total de 32 informes revisados. La verificación incluyó:

- Consulta al micrositio de “Contratos de Concesión” en la página web institucional.
- Reunión con la Dirección Técnica de Buses para revisar periodos de referencia, ubicación de informes y fases.
- Seguimiento a la vigilancia permanente sobre la ejecución del objeto contractual.
- Confirmación de elaboración y publicación de informes en el sistema T-doc y en SECOP I y II, según correspondía.

- Verificación del cumplimiento de actividades establecidas en el manual, como modificaciones contractuales, garantías y control de información técnica, contrastando los informes con soportes y evidencias.

De la revisión realizadas se pudo constatar que los informes cumplen con la normativa vigente, los lineamientos del manual y las obligaciones contractuales, además de estar correctamente publicados en el sistema T-Doc y en la plataformas electrónicas para la contratación pública SECOP . No se evidenciaron desviaciones en la labor de supervisión contractual, sin embargo, se presentan las siguientes recomendaciones.

Recomendaciones

- Estandarizar la nomenclatura de los archivos en T-Doc y en SECOP I y II para facilitar su identificación, consulta y trazabilidad.
- Fortalecer la articulación entre áreas técnicas y jurídicas mediante reuniones periódicas que permitan una visión integral y coordinada del estado de los contratos.

20. Verificación de la ejecución del Otrosí No. 22 del Contrato de Concesión No. 001 de 2011

El objetivo de esta prueba fue constatar que la ejecución del Otrosí No. 22 del Contrato de Concesión No. 001 de 2011, suscrito con Recaudo Bogotá, se realizara conforme a la normativa vigente y a los requisitos contractuales establecidos. Este otrosí tiene por objeto otorgar en concesión el diseño, suministro, implementación, operación y mantenimiento de los subsistemas que conforman el SIRCI (recaudo, información y servicio al usuario, integración y consolidación de la información, control de flota y conectividad), así como su integración para el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, D.C.

Durante la auditoría se verificaron los siguientes aspectos:

- Consulta al micrositio de “Contratos de Concesión” en la página web de TRANSMILENIO S.A., revisando antecedentes del contrato principal y de otros otrosíes previos.
- Consulta en SECOP I (proceso TMSA-LP-003-2011) para validar la información oficial del contrato.
- Revisión de la determinación de la necesidad y la justificación del Otrosí No. 22.
- Verificación del estado de cada modificación con la Dirección de TIC, cotejando soportes y actas correspondientes.
- Revisión de las garantías asociadas al Otrosí No. 22 para confirmar su existencia y correspondencia con lo estipulado.
- Validación, con la Subgerencia Económica, de los dos pagos efectuados hasta el momento.

De la revisión realizada se pudo constatar que la ejecución del Otrosí No. 22 se ha desarrollado en cumplimiento de la normativa vigente y en alineación con los compromisos contractuales. Se verificaron antecedentes, justificación de la modificación, estado de los requerimientos técnicos, vigencia y suficiencia de garantías, así como la realización de pagos.

No se identificaron desviaciones en la supervisión contractual, evidenciando una adecuada gestión por parte de las áreas responsables. Sin embargo, se presentan las siguientes recomendaciones.

Recomendaciones

- Implementar revisiones periódicas de las garantías para verificar vigencia, suficiencia y cumplimiento de requisitos, incluyendo actualización de montos asegurados, fechas y condiciones pactadas.
- Establecer mesas de trabajo periódicas entre las áreas involucradas (Dirección TIC, Dirección Técnica de Buses, Dirección Técnica de BRT y Subgerencia Económica)

para dar seguimiento al avance de los requerimientos, definir acciones concretas y asegurar la trazabilidad y efectividad en la ejecución de las modificaciones contractuales.

21. Conductas Operacionales Inapropiadas del Sistema Troncal (P-DO-013)

Dentro del ejercicio de auditoría se verificaron los eventos de Conductas Operacionales Inapropiadas del Sistema Troncal registrados en GestSAE para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024 (Fases 1 y 2), con un total de 583 registros, y para enero, febrero y marzo de 2025 (Fase 3), con un total de 480 registros.

El objetivo fue comprobar que dichos eventos estuvieran debidamente validados, documentados y fueran consistentes con el informe de cálculo del indicador ECOI, conforme a lo establecido en el procedimiento P-DO-013.

Asimismo, se seleccionó una muestra de 23 eventos para verificar el cumplimiento del debido proceso, obteniendo las siguientes conclusiones:

Se identificó y verificó la existencia de los documentos que respaldan el cumplimiento del debido proceso para el cálculo de la fórmula de Conductas Inapropiadas en el Sistema Troncal, tanto en su aplicación quincenal (Fases 1 y 2 del SG) como en sus ciclos mensual y trimestral. La documentación analizada evidencia que se siguen los lineamientos establecidos para cada uno de los periodos evaluados, lo que permite dar trazabilidad a las actividades y cálculos realizados.

En consecuencia, a partir de la prueba realizada no se evidenciaron desviaciones ni inconsistencias que afecten la integridad del proceso en los casos revisados.

22. Socialización de planes de manejo de tránsito en el componente troncal, zonal y SITP provisional V.1(P-DB-020)

En el marco del ejercicio de auditoría orientado a verificar el cumplimiento del procedimiento P-DB-013, se seleccionó una muestra conformada por 17 PMT del sistema Zonal y 6 PMT del sistema Troncal, priorizando aquellos relacionados con obras.

A partir de la revisión de la muestra, se identificó y verificó la existencia de los documentos que respaldan el proceso de implementación de los Planes de Manejo de Tránsito (PMT), conforme a lo establecido en el procedimiento P-DB-020. El análisis incluyó la validación del flujo de aprobación por parte de la entidad, así como la revisión de los soportes entregados por el contratista, entre ellos los formatos COI y/o COOS, y demás documentos exigidos en el proceso.

La documentación revisada evidencia el cumplimiento de las etapas previstas en el procedimiento, lo que garantiza la trazabilidad de la gestión realizada y la correcta implementación de los PMT en los casos evaluados. En consecuencia, no se identificaron desviaciones, inconsistencias ni hallazgos relevantes derivados de la prueba aplicada sobre la muestra.

23. Evaluar si el proceso de determinación del ICO se ejecuta conforme a lo establecido en el procedimiento para medir el índice de gestión de la conducta operacional de la evaluación integral de la calidad (EIC)- componente zonal (P-DB-028 v0)

Para el desarrollo de la prueba se llevaron a cabo dos etapas: la primera etapa consistió en cruzar y validar la información remitida en la base de datos por el proceso con lo reportado en la evaluación mensual integral de la calidad-EMIC.

La segunda etapa correspondió al recálculo del indicador, teniendo en cuenta las fórmulas y variables establecidas en los diferentes documentos del proceso.

Para correr la prueba propuesta se seleccionaron ocho concesionarios: cuatro correspondientes a la Fase 3 y cuatro a la Fase 5, conformando un universo total de ocho unidades funcionales y zonales, y un periodo de 6 meses es decir dos trimestres (IV trimestre año 2024 y I trimestre 2025).

Se procedió a validar y consolidar las conductas operacionales tenidas en cuenta para el cálculo del indicador en la EMIC.

Se realizó el cruce de la anterior información teniendo en cuenta las conductas operaciones discriminadas por áreas (operación, vehículos y seguridad) en este ejercicio se validó la tipología de las conductas conducta y los puntos asignados conforme al M-DB-003 Manual de Operaciones Componente Zonal.

De los ocho concesionarios totales tomados como muestra y del periodo evaluado se obtuvo la siguiente información:

IV Trimestre 2024 (oct-dic 2024)

- Total conductas (Consolidado remitido): 1.481
- Total puntos conducta (Consolidado remitido): 23.195
- Total conductas reportadas en la EMIC: 1.464
- Total puntos conducta reportados en la EMIC: 22.800
- Diferencia total de conductas: 17
- Diferencia total de puntos: 395

I Trimestre 2025 (ene-mar 2025):

- Total conductas (Consolidado remitido): 1.556
- Total puntos conducta (Consolidado remitido): 25.245
- Total conductas reportadas en la EMIC: 1.543
- Total puntos conducta reportados en la EMIC: 24.960

- Diferencia total de conductas: 13
- Diferencia total de puntos: 285

Las diferencias obedecen a que, una vez notificadas en primera instancia al concesionario y en el marco del debido proceso, este apela aquellas con las que no está de acuerdo. Posteriormente, el ente gestor, previa validación, procede a realizar el recálculo de las conductas operacionales.

Resumen global (oct 2024 – mar 2025)

- Conductas (Consolidado remitido): 3.037
- Puntos conducta (Consolidado remitido): 48.440
- Conductas reportadas en la EMIC: 3.007
- Puntos conducta reportados en la EMIC: 47.760
- Diferencia total de conductas: 30
- Diferencia total de puntos: 680

En el desarrollo de la segunda etapa se observó que, no se presentaron desviaciones en el cálculo del indicador. Este se encuentra calculado en debida forma, conforme a las fórmulas establecidas en los procedimientos y manuales definidos por el proceso. Asimismo, se verificó la notificación oportuna de los resultados a los concesionarios, correspondiente a los periodos tomados como muestra.

24. Revisión del cumplimiento de los procedimientos Indicador de Gestión de Cumplimiento de Servicios Zonal V.1 (P-DB-026) y Supervisión a la operación del SITP en su componente zonal V.2. (P-DB-007)

Durante el análisis, se aplicaron los lineamientos establecidos en los procedimientos P-DB-026 y M-DB-007, enfocados en el Indicador de Cumplimiento de Servicios (ICS). Este se compone de los indicadores de cumplimiento de Kilómetros (ICK) y Despachos (ICD), calculados de forma diaria, mensual y trimestral, según lo establecido.

En esta auditoría se evaluaron los indicadores de cumplimiento de los concesionarios de la Fase III (6 concesionarios – 10 zonas) y Fase V (9 concesionarios) del componente zonal, que abarca los servicios urbano zonal, complementario, alimentación y especial. Se calcularon los indicadores EMIC, ETIC y F(QETIC) a partir de los registros de despachos, kilómetros programados y ejecutados, y la documentación soporte enviada a la Subgerencia Económica.

Los resultados se determinaron según el siguiente esquema:

FASE III (semanal)

Periodo Auditado	Cumplimiento Kms (ICK)			Cumplimiento Despachos (ICD)			Cumplimiento (ICS)
	Ejecutados	Programados	% Indicador	Ejecutados	Programados	% Indicador	
4to. Trim. 2024	76.735.096	87.233.148	87.97%	3.312.714	3.599.251	92.30%	**90,13%**
1er Trim. 2025	75.901.017	86.189.184	88,06%	3.267.069	3.542.928	92,21%	**90,14%**

Fuente: Análisis propio de la Oficina de Control Interno, a partir de la información suministrada por el área la Dirección Técnica de Buses

FASE V (Mensual)

Periodo Auditado	Cumplimiento Kms (ICK)			Cumplimiento Despachos (ICD)			Cumplimiento (ICS)
	Ejecutados	Programados	% Indicador	Ejecutados	Programados	% Indicador	
4to. Trim. 2024	26.430.037	26.968.424	98,00	855.160	855.160	100%	**99,00%**
1er Trim. 2025	25.900.969	26.508.111	97.71%	839.971	839.971	100%	**98,85%**

Fuente: Análisis propio de la Oficina de Control Interno, a partir de la información suministrada por el área la Dirección Técnica de Buses

Durante la Fase V, las bases de datos del Índice de Despachos Puntuales (IDP) no estuvieron disponibles debido al cambio del sistema SAE al FMS. Por ello, se aplicó una ponderación sobre los indicadores disponibles para asignar un cumplimiento del 100% a cada concesionario.

DETALLE	ISV	ICS	IDPV	IDP	ICO	IITS	tOTAL
Ponderación Inicial	15%	30%	15%	15%	20%	5%	100%
Ponderación sin (IPD)	17,65%	35,29%	17,65%	**N/A**	23,53%	5,88%	100%

Fuente: Análisis propio de la Oficina de Control Interno, a partir de la información suministrada por el área la Dirección Técnica de Buses

Como resultado del proceso, se verificó que los cálculos de los indicadores EMIC, ETIC y F(QETIC) fueron realizados conforme a los procedimientos establecidos, garantizando la integridad y confiabilidad de la información auditada.

25. Revisión del cumplimiento del procedimiento Reporte de vehículos para remuneración (P-DB-019 V. 2)

En el marco de la auditoría realizada al proceso de remuneración de flota correspondiente a las Fases III (semanal) y V (mensual) del componente zonal, se verificaron las bases extraídas de las herramientas SAE y FMS, conforme al procedimiento P-DB-019. Para este fin, se seleccionó una muestra correspondiente al último trimestre de 2024 y primer trimestre de 2025. Como resultado, se identificó la consolidación de la información relacionada con la flota vinculada, flota referente + reserva, flota disponible y vida útil, en cumplimiento con los criterios establecidos.

Adicionalmente, se revisaron los seguimientos semanales, las novedades asociadas a la flota y los formatos de cálculo aplicados para la determinación de los vehículos sujetos a remuneración.

Esta información es remitida de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos a la Subgerencia Económica, constituyéndose en insumo para el proceso de remuneración, conforme a las condiciones contractuales definidas para cada fase.

Detalle	Referentes (en operación)	Reserva	Alimentadores	Total, Vinculados corte Julio 2025
Cantidad Flota	6.891	458	108	7.457
Participación %	92%	6%	1%	100%

Las evidencias revisadas respaldan el cumplimiento de las actividades establecidas, evidenciando un control consolidado y efectivo sobre la flota vinculada y desvinculada. No se identificaron desviaciones, inconsistencias ni hallazgos significativos como resultado de la prueba aplicada a la muestra analizada, no obstante, lo anterior, se presenta la siguiente recomendación.

Recomendación

- Se sugiere actualizar la información en los sistemas SAE y FMS, con el fin de integrar plenamente los procesos operativos y reducir la dependencia de herramientas alternas como Excel. Esto mejorará la trazabilidad, reducirá errores y optimizará la gestión de datos.

26. Verificación Operacional de Cumplimiento del Manual de regulación y control para el componente zonal (M-DB-006 V. 0) en Centros de Control Zonal del SITP

Para la ejecución de esta prueba, se seleccionó la franja horaria de hora pico de la mañana (7:15 a.m. – 9:00 a.m.) para observar el desempeño del Centro de Control ante posibles situaciones críticas. La observación se basó en los criterios definidos en el Manual M-DB-006, priorizando: conocimiento técnico, aplicación de protocolos, uso del SAE, manejo del FMS y toma de decisiones frente a situaciones reales.

Se realizó acompañamiento presencial, registrando en tiempo real las decisiones de los técnicos de control frente a nueve situaciones operativas presentadas durante el periodo. Se analizaron aspectos como regularidad, desfase, acciones de regulación, comunicación vía fonía y coordinación con supervisores.

Se verificó el uso de herramientas tecnológicas, incluyendo el manejo del aplicativo LG CNS FMS, evaluando la capacidad de consulta, registro, simulación y respuesta. Igualmente, se revisó el uso del sistema SAE para registrar acciones implementadas. En cuanto a la aplicación de protocolos, se analizaron casos reales que requirieron trasbordo de usuarios, eliminación de servicios y adelantamiento de vehículos, contrastando su ejecución con lo estipulado en el (Manual M-DB-006 v. 0).

Como resultado de esta prueba, no se evidenciaron desviaciones en la operación y regulación del componente zonal, pero se presentan puntos a resaltar.

- Los técnicos de control demostraron conocimiento, agilidad y criterio técnico ante situaciones reales presentadas durante la hora pico.
- Se observó comunicación efectiva y respetuosa con los operadores a través de la fonía.
- Se verificó el manejo adecuado del aplicativo LG CNS FMS, incluyendo registros y consultas operativas.
- Las decisiones de regulación fueron oportunas y correctamente aplicadas en SAE, incluyendo eliminación de kilometraje y autorización de adelantamientos.
- Se constató la correcta ejecución del protocolo de trasbordo cuando fue requerido.
- Se evidenció trabajo colaborativo y soporte técnico por parte de los supervisores en situaciones especiales, fortaleciendo la calidad de la regulación.

Posterior a esto se realizó visita al paradero ubicado en la Av. NQS con Calle 85A (sentido Sur-Norte), punto estratégico de transferencia entre el componente troncal y el componente zonal, que concentra alta demanda durante la hora pico de la mañana. El

evento observado fue un accidente de tránsito en la Av. NQS con Calle 89 (sentido Sur-Norte), que generó congestión vehicular severa, retrasos en la flota zonal y acumulación de 90 a 100 usuarios en el paradero de la Castellana.

En este se pudo evidenciar:

- Presencia permanente de personal operativo en vía, orientando usuarios, gestionando flujo peatonal y vehicular, y apoyando embarque/desembarque seguro.
- Supervisión y monitoreo desde el Centro de Control de TRANSMILENIO S.A., con seguimiento en tiempo real a la operación troncal para toma de decisiones oportunas.
- Coordinación con los Centros de Control Zonal para ajustar frecuencias, despachos y trayectos de 11 rutas zonales que conectan hacia la Diagonal 92 y la Av. Carrera 9.

La programación de servicios establecida busca mantener flujo constante de vehículos, conexiones eficientes y reducción de tiempos de espera, optimizando recursos en los periodos críticos.

- En esta prueba se evidenció una respuesta operativa efectiva y articulada conforme a los lineamientos del Manual M-DB-006. Las acciones implementadas fueron registradas con soporte técnico, operativo y documental, logrando evacuar el paradero, mantener la continuidad del servicio y minimizar el impacto del evento vial.

  De acuerdo con lo anterior se presentan los puntos a resaltar de lo evidenciado en este paradero.

- Coordinación interinstitucional sólida entre TMSA, CCEG y los centros de control de los concesionarios.
- Alta capacidad de respuesta operativa ante contingencias, con implementación de acciones inmediatas y efectivas.

- Trazabilidad clara de decisiones y registros en SAE, incluyendo justificación, tiempo y ejecución de acciones.
- Monitoreo permanente en tiempo real a través de ITS, cámaras de la SDM y herramientas tecnológicas (SAE, Smart Operator).
- Presencia activa del personal operativo en campo, con reportes constantes desde vía y respuesta táctica en sitio.
- Uso adecuado del recurso disponible, redistribuyendo móviles estratégicamente sin afectar la operación general.
- Documentación técnica y visual que respalda el accionar operativo, fortaleciendo la transparencia del proceso.
- Cumplimiento general de los lineamientos del Manual M-DB-006, tanto en regulación como en comunicación y supervisión.

27. Verificación del Cumplimiento del procedimiento Supervisión al Mantenimiento y Aseo de la Infraestructura de los sistemas por cable aéreo (TransMiCable) V.3 (P-DI-009 v. 3)

Esta prueba comprendió la revisión documental y en campo de las actividades de supervisión de las actividades de mantenimiento y aseo realizadas durante una muestra del periodo auditado, incluyendo el análisis de cronogramas de mantenimiento, registros históricos, soportes físicos y digitales, así como visitas aleatorias en sitio.

Se evaluó el cumplimiento de las actividades programadas, la trazabilidad de su ejecución y la gestión de reprogramaciones en caso de incumplimientos. Esta verificación abarco las actividades de mantenimiento de infraestructura ejecutadas por la dependencia de Infraestructura en el marco del contrato 2671-23 y no se incluye el componente electromecánico del cual está a cargo la Dirección Técnica de BRT.

Los aspectos evaluados fueron:

- Solicitud y análisis de cronogramas de mantenimiento preventivo.
- Revisión de registros de mantenimiento ejecutado (predictivo, preventivo y correctivo).
- Cruce entre actividades programadas y ejecutadas.
- Validación documental en el sistema CCO (listas de chequeo, evidencias fotográficas, informes).
- Justificación y reprogramación formal de actividades no ejecutadas.
- Observación en sitio de actividades de aseo en curso durante la prueba de recorrido.

Como resultado de la revisión documental, técnica y de campo realizada a las actividades de supervisión del mantenimiento y aseo de la infraestructura del sistema TransMiCable, se evidenció el cumplimiento efectivo del procedimiento P-DI-009 y de las obligaciones contractuales definidas en el contrato 2671-23.

Los cronogramas de mantenimiento correspondientes a los meses de diciembre de 2024 y marzo de 2025, así como los registros de mantenimiento ejecutado (predictivo, preventivo y correctivo), presentaron trazabilidad adecuada frente a lo programado.

El cruce de información entre cronogramas y registros evidenció cumplimiento de las actividades planeadas, con soportes completos, incluyendo listas de chequeo, evidencias fotográficas e informes técnicos debidamente cargados en el aplicativo CCO.

Asimismo, se observó que las actividades no ejecutadas en la fecha inicialmente programada fueron reprogramadas con justificación formal, aprobación del área responsable y registro en el sistema institucional.

Durante la prueba de recorrido realizada en la estación Tunal, se verificaron en sitio actividades de aseo en curso, confirmando su ejecución efectiva, así como el correspondiente registro y soportes en el CCO.

En general, no se identificaron hallazgos ni desviaciones frente a los criterios definidos. La supervisión se realiza de manera organizada, con trazabilidad, evidencias consistentes y una adecuada gestión del mantenimiento y aseo de la infraestructura, lo cual demuestra un control eficiente por parte del equipo responsable.

28. Procedimiento Programación de la Operación Componente Zonal (P-DB-004 V. 3)

Para la ejecución de esta prueba se realizaron reuniones de recorrido con los técnicos responsables para verificar la generación, ajuste y validación del PSONT. Se evidencio que una vez finalizado el ajuste del PSONT, el archivo se valida en la herramienta GoalBus, se importa en SAE, y se almacena en One drive, luego se prepara la carpeta con los archivos de especificación y se notifica al concesionario la fecha de entrada en operación.

Se evidenció que el archivo PSONT final fue validado nuevamente en GoalBus, donde se observó que fue modificado en frecuencia y nombre, y preparado para importación final. Se observó también que los archivos finales fueron guardados en la estructura de carpetas del drive institucional, organizados por mes y tipo de día.

De acuerdo con lo evidenciado no se presentaron observaciones o debilidades a reportar.

29. Procedimiento Generación de Reportes de Kilometraje (P-DB-008 V. 4)

Con el desarrollo de esta prueba se buscaba verificar que el reporte de kilometraje del componente zonal se genere conforme a lo establecido procedimiento P-DB-008 «Generación De Reportes De Kilometraje Para El Componente Zonal Del SITP», garantizando la trazabilidad, aplicación de cálculo adecuado y soporte documental como insumo para la liquidación previa de los agentes del sistema

Para realizar lo anterior, se verificó la trazabilidad de los reportes semanales y mensuales, desde la descarga de datos hasta su consolidación y envío. Se observó adecuado manejo de bases de datos y validación por parte de técnicos responsables.

Durante la prueba de recorrido realizada el 29 de julio de 2025, se evidenció que los archivos descargados utilizados para la consolidación del reporte de kilómetros se encuentran almacenados únicamente en el equipo del Técnico de Control 02 de la Dirección Técnica de Buses.

Se verificó también el cumplimiento de cada una de las etapas del mediante prueba de recorrido realizada el 29 de julio de 2025, incluyendo el uso de bases de datos, plataformas SAE, EIC y reportes consolidados.

Si bien se evidenció la existencia de los archivos y el cumplimiento del procedimiento operativo, la ubicación exclusiva en un equipo individual podría representar un riesgo operativo en términos de trazabilidad, disponibilidad y respaldo de la información.

Se sugiere implementar mecanismos de almacenamiento compartido y/o institucional que garanticen la accesibilidad y resguardo de los archivos, de acuerdo con lo anterior se presenta la siguiente recomendación.

Recomendación

- Revisar la ubicación de los documentos para estos se encuentre disponibles para quienes lo requieran y no dejarlos solo un equipo, teniendo en cuenta que lo anterior podría representar un riesgo operativo en términos de trazabilidad, disponibilidad y respaldo de la información.

30. Procedimiento Atención de Contingencias del SITP en su componente zonal desde el Centro de Control (P-DB-010 v.22)

Para esta prueba se buscó verificar que las contingencias que afectan la operación del componente zonal del SITP durante el mes de septiembre de 2024 hayan sido gestionadas de manera adecuada por el Centro de Control, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento P-DB-010 "Atención de Contingencias del SITP en su Componente Zonal desde el Centro de Control".

Para cumplir con lo anterior, se revisó el manejo de eventos como manifestaciones y vandalismos. Se evidenció gestión operativa conforme al procedimiento, aunque se detectaron oportunidades de mejora en trazabilidad documental y estandarización de formatos.

Como resultado se pudo evidenciar que no se cuenta con trazabilidad formal de los escalamientos realizados a las entidades externas (Policía, Bomberos, Secretaría de Movilidad), dado que las comunicaciones se efectúan principalmente a través de mensajes de WhatsApp, sin que exista un respaldo documental que permita verificar o reconstruir dichas gestiones de manera oficial.

Por otro lado, se evidenció la existencia de una bitácora en la intranet institucional, compartida entre la Dirección de BRT y la Dirección Técnica de Buses (DTB), en la cual se registran los eventos relacionados con manifestaciones y bloqueos, sin embargo, dicha herramienta no contempla otros tipos de contingencias operativas, como accidentes o actos de vandalismo.

También, se identificó que actualmente existe un formato diligenciado específicamente para el seguimiento de manifestaciones, no obstante, este no se aplica a otros tipos de eventos como vandalismos o accidentes. Esta situación evidencia una desarticulación documental que dificulta el seguimiento uniforme de las contingencias operativas.

Teniendo en cuenta lo evidenciado se presenta las siguientes recomendaciones.

Recomendaciones

- Revisar la posibilidad de implementar un sistema de registro estandarizado para los escalamientos realizados vía WhatsApp u otros canales informales, que permita documentar la trazabilidad de cada evento. Este mecanismo facilitaría la respuesta oportuna ante requerimientos de entes de control y fortalecería la transparencia del proceso.
- Ampliar el alcance de la bitácora para que incluya todos los tipos de eventos de seguridad que afectan la operación del componente zonal del SITP. Esto permitiría fortalecer la trazabilidad, consolidar la información en una fuente única y mejorar la capacidad de respuesta y análisis frente a contingencias.
- Estandarizar un formato único de seguimiento que permita registrar de manera homogénea todos los tipos de eventos (manifestaciones, accidentes, vandalismos, bloqueos, entre otros). Esto facilitaría la trazabilidad, el análisis posterior de los eventos y la mejora continua en la atención de contingencias desde el Centro de Control.

RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA:

Hallazgo/No Conformidad	Nivel de Severidad	Probabilidad	Impacto	Incidencia
1. Debilidad en el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Protocolo para la Aplicación de pruebas de Embriaguez Alcohólica y no Alcohólica T-DS-006, y calificación de inefectiva de la acción generada para el hallazgo 3 del informe OCI-2023-048	**Alto**	**Alta**	**Moderado**	**Hallazgo Administrativo**

Hallazgo/No Conformidad	Nivel de Severidad	Probabilidad	Impacto	Incidencia
2. Debilidad en el cumplimiento de los requisitos establecidos en numeral 6.2 y 7.1 del Protocolo T-DS-006.	**Alto**	**Alta**	**Moderado**	**Hallazgo Administrativo**
3. Desactualización del procedimiento P-DO-001 frente a la práctica operativa vigente en la programación de servicios troncales, duales y alimentadores.	**Alto**	**Alta**	**Moderado**	**Hallazgo Administrativo**
4. Debilidad en el cumplimiento del numeral 7.1 del protocolo T-DO-007 Monitoreo en vía del registro de las contingencias	**Alto**	**Alta**	**Moderado**	**Hallazgo Administrativo**
5. Debilidad en el cumplimiento del Procedimiento P-DO-005 – Inspección de la Operación.	**Bajo**	**Baja**	**Leve**	**Hallazgo Administrativo**

CONCLUSIONES

Del presente ejercicio auditor, se destacan las siguientes conclusiones:

- Se realizaron 30 pruebas de auditoría, de las cuales se generaron 5 hallazgos, 6 observaciones y recomendaciones.
- Se logró la ejecución de las actividades establecidas gracias al compromiso de las áreas pertinentes y de los auditores participantes.
- Se deben actualizar lo documentos del proceso por los cambios presentados durante el 2024.

Abordar de manera integral las causas identificadas para garantizar la sostenibilidad de los controles requeridos, fortalecer los mecanismos de seguimiento y mejora continua toda vez que se repiten hallazgos de vigencias anteriores

Fortalecer los mecanismos de control, revisión y mejora continua de los procedimientos internos, garantizando su vigencia, aplicabilidad y cumplimiento efectivo por parte de las áreas involucradas con del Proceso de Supervisión y Control de la Operación

SOLICITUD PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo anterior, solicitamos tener presente lo establecido en el procedimiento denominado «FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO - P-CI-010 - versión 4 - octubre de 2022», las áreas responsables de los hallazgos identificados deberán suscribir dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción del informe, el respectivo plan de mejoramiento consolidado con acciones correctivas, preventivas y de corrección que eliminen las causas de los hallazgos.

Como líder del proceso del Proceso de Supervisión y Control de la Operación, las áreas participantes del proceso deberán coordinar la estructuración del plan de mejoramiento respectivo. Dado que se identificaron hallazgos compartidos e individualizados con otras áreas, estas deberán formular el plan de manera conjunta con el líder del proceso, quien lo consolidará y presentará a la Oficina de Control Interno dentro del plazo establecido.

Para lo anterior, si las áreas responsables del proceso y responsables de los hallazgos lo consideran, la Oficina de Control Interno dentro de su rol de asesoría, puede acompañar en la formulación metodológica del plan de mejoramiento.

SANDRA JANNETTE CAMARGO ACOSTA

Firmado digitalmente por SANDRA JANNETTE CAMARGO ACOSTA
Fecha: 2025.08.19 10:43:35 -05'00'

Sandra Jeannette Camargo Acosta

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Nohra Lucia Forero Céspedes, Contratista.
Revisó: Karol Pierangely Salinas López, Contratista.