N° INFORME: OCI-2026-022

DENOMINACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA: Auditoría interna basada en riesgos al proceso Gestión TIC.

EQUIPO AUDITOR:

- Ludy Amanda Goyeneche Mogollón – Contratista
- Diana Elizabeth Patiño Sabogal – Contratista

DESTINATARIOS[1]:

- Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI)
- Responsables de la unidad auditada:
  - Director de TIC
  - Directora Corporativa

OBJETIVO:

Evaluar de forma independiente y objetiva el diseño, la eficacia y efectividad de los controles internos implementados en TRANSMILENIO S.A. para gestionar los riesgos relacionados con el proceso de Gestión TIC específicamente con la ejecución del PETI, la gestión de accesos y protección de la información.

[1] Decreto 1083 de 2015 Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1° (modificado por el Artículo 1 del Decreto 338 de 2019) *"Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones* [emitidos por la Oficina de Control Interno] *tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, (…)."*

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

MARCO NORMATIVO

Normativa Externa

- **Decreto 1078 de 2015** "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*". Presidencia de la República - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- **Resolución 305 de 2008** "*Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre*". Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Comisión Distrital de Sistemas (CDS). **Modificada por la Resolución 004 de 2017**.
- **Manual de Gobierno Digital** - Implementación de la Política de Gobierno Digital. Versión 6. Diciembre 2018.

Normativa Interna

- **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -PETI** (código T-DT-005) versión 5 de enero de 2025.
- **Procedimiento para el intercambio seguro de información electrónica** (código P-DT-012) versión 1 de abril de 2019.
- **Procedimiento de control de acceso físico** (código P-DT-021) versión 0 de enero de 2021.
- **Procedimiento para la realización copias de respaldo y restauración de información** (código P-DT-019) versión 0 de julio de 2020.

ALCANCE

El alcance establecido para la realización de esta auditoría interna comprendió la evaluación de los controles internos propios del proceso auditado, en particular lo relacionado con:

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

- Formulación, aprobación y cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI).
- Gestión y/o administración de accesos a la infraestructura física y/o tecnológica.
- Cumplimiento de políticas y/o lineamientos para intercambio o acceso a la información por parte de terceros.

Período auditado: 01 de enero de 2025 a 31 de marzo de 2026.

Nota: El establecimiento de este período no limitaba la facultad de la Oficina de Control Interno para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad, deban ser revelados.

LIMITACIONES AL ALCANCE

No se presentaron limitaciones en el alcance determinado para esta auditoría interna.

METODOLOGÍA

En atención a los lineamientos normativos y procedimentales aplicables a las Oficinas de Control Interno, en la realización de esta auditoría interna basada en riesgos se aplicó un enfoque sistemático y disciplinado que abarcó tres (3) fases: planeación del trabajo, desempeño o ejecución de pruebas de auditoría y comunicación de resultados, en las cuales se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Planeación del trabajo

Durante el desarrollo de la etapa de planeación se realizaron las siguientes actividades:

Tabla 1. Trazabilidad Fase de Planeación

Actividad Realizada	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta
Reunión de entendimiento sobre la formulación de los riesgos.	03-mar-2026	03-mar-2026

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Actividad Realizada	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta
Solicitud de información sobre los riesgos de seguridad identificados por la Dirección TIC.	05-mar-2026	05-mar-2026
Reunión virtual, a través del aplicativo Teams, para el entendimiento de los riesgos de seguridad identificados por la Dirección TIC.	06-mar-2026	06-mar-2026
Reunión virtual, a través del aplicativo Teams, para el entendimiento de los riesgos de gestión y corrupción identificados por la Dirección TIC.	09-mar-2026	09-mar-2026
Solicitud de información sobre las bases de datos de usuarios, los sistemas de información, las zonas seguras, las copias de respaldo y restauración, así como las políticas de intercambio de información.	24-mar-2026	26-mar-2026
Solicitud de la base de datos de los contratos suscritos durante las vigencias 2025 y 2026.	25-mar-2026	30-mar-2026
Solicitud de las actas de reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño correspondientes a la vigencia 2025 y al periodo transcurrido de 2026.	25-mar-2026	25-mar-2026
Solicitud de los soportes de aprobación de las cuentas genéricas seleccionadas en la muestra de la prueba de auditoría.	01-abr-2026	07-abr-2026
Solicitud de los soportes mediante los cuales se solicitó la configuración de las redes inalámbricas de la entidad.	08-abr-2026	09-abr-2026
Solicitud a la Oficina Asesora de Planeación de la información reportada por la Dirección TIC en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) y los soportes.	14-abr-2026	14-abr-2026

Fuente: *Elaboración propia con datos generados u/y obtenidos en la fase de planeación.*

Desempeño o ejecución

Para la etapa de ejecución, el equipo auditor, junto con los profesionales designados de la Dirección de TIC y de la Dirección Corporativa, realizaron las siguientes actividades:

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Tabla 2. Trazabilidad Fase de Ejecución

Actividad Realizada	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta
Prueba de auditoría de manera presencial para verificar la ejecución de las copias de respaldo y la efectividad de su restauración.	26-mar-2026	26-mar-2026
Prueba de auditoría de manera presencial para verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la protección de las áreas seguras.	06-abr-2026	06-abr-2026
Reunión virtual, a través del aplicativo Teams, para verificar el registro y la configuración de los usuarios en el Directorio Activo.	07-abr-2026	07-abr-2026
Prueba de auditoría de manera presencial para verificar las grabaciones del sistema de circuito cerrado de televisión contratado por la entidad, instalado en las zonas seguras.	08-abr-2026	08-abr-2026
Prueba de auditoría de manera presencial para verificar el registro de los equipos de cómputo de propiedad de los contratistas en la bitácora de ingreso, así como su conexión a la red inalámbrica de la entidad.	08-abr-2026	08-abr-2026
Prueba de auditoría de manera presencial para verificar la formulación y los avances del PETI.	17-abr-2026	17-abr-2026

Fuente: *Elaboración propia con datos generados y/u obtenidos en la fase de ejecución.*

Comunicación de resultados

Conforme se obtuvieron los resultados de las pruebas de auditoría realizadas por el equipo auditor, los hallazgos identificados fueron comunicados a la Dirección TIC y a la Dirección Corporativa mediante correo electrónico, en las fechas señaladas en la tabla siguiente. Lo anterior, con el propósito de poner en su conocimiento los resultados preliminares y, a su vez, garantizar el derecho de réplica, mediante la presentación de respuestas, comentarios u observaciones por parte de los responsables de la unidad auditada. Para tal efecto, se otorgó un plazo para la recepción de dichas respuestas, comentarios u observaciones, las cuales fueron recibidas así:

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Tabla 3. Comunicaciones de resultados

Cantidad de hallazgos reportados	Fecha de reporte por parte de la OCI	Fecha límite de respuesta por parte de las dependencias	Fecha de entrega de la respuesta por parte de las dependencias
9	22-abr-2026	27-abr-2026	Dirección Corporativa: 27-abr-2026 Dirección TIC: 29-abr-2026
2	24-abr-2026	30-abr-2026	Dirección Corporativa: 28-abr-2026 Dirección TIC: 30-abr-2026

Fuente: *Elaboración propia con datos generados y/u obtenidos en la fase de comunicación de resultados.*

Posteriormente, una vez recibidos los comentarios y/o respuestas frente a los hallazgos por parte de los responsables del proceso auditado, la Oficina de Control Interno emitió un pronunciamiento sobre cada respuesta recibida, las cuales fueron registradas en los respectivos reportes de hallazgos que, al terminar la reunión de cierre de la auditoría que se llevó a cabo el 07 de mayo de 2026, fueron remitidos por correo electrónico a los responsables para su conocimiento, al igual que el Informe Preliminar que contenía observaciones sobre situaciones adicionales a las comunicadas en los hallazgos. El 12 de mayo de 2026 se recibió comentarios del auditado sobre las observaciones, los cuales se registraron al final de cada observación en la parte final de este informe.

En esta fase, la Oficina de Control Interno destacó la disposición de la Dirección de TIC para formular e implementar acciones de mejora para subsanar las situaciones identificadas por el equipo auditor, a la vez, que reiteró la disposición para realizar acompañamiento y asesoría en la definición de dicho plan de mejoramiento, con el fin de fortalecer la identificación de las causas raíz y la formulación de acciones adecuadas y efectivas, orientadas a prevenir la recurrencia de las situaciones identificadas.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

RIESGOS PRIORIZADOS EN LA AUDITORÍA INTERNA

Durante la fase de planeación específica de la auditoría interna se analizó el mapa de riesgos institucional para identificar riesgos reconocidos por los responsables del proceso auditado que pudieran priorizarse para ser evaluados en la auditoría. Aunado a ello, en la ejecución de las pruebas de recorrido, en la revisión previa documental y en la evaluación preliminar de riesgos y controles del proceso auditado, la Oficina de Control Interno identificó y priorizó los descritos a continuación:

Riesgos incluidos en el mapa de riesgos del proceso auditado

La Oficina de Control Interno observó debilidades en la descripción de los riesgos identificados por el responsable del proceso auditado e incluidos en el mapa de riesgos institucional, de igual manera, en la estructuración de los controles asociados a cada uno de ellos; por tal razón, no fueron considerados en la priorización para ejecutar las pruebas de auditoría.

Riesgos identificados por la Oficina de Control Interno

- Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento de los objetivos y metas del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) debido a la imposibilidad de ejecutar los proyectos planificados conforme a su alcance e hitos definidos derivado de debilidades en el seguimiento y control de los proyectos y del catálogo de servicios establecidos por la Dirección TIC.
- Posibilidad de afectación económica por la no disponibilidad y falta de confidencialidad e integridad de los activos de información debido a la inexistencia o insuficiente documentación de procesos, uso inadecuado de los repositorios, deficiencia en los controles de gestión de usuarios y accesos físicos y tecnológicos, la falta de sensibilización en seguridad, fallas en la conectividad y transferencia de información confidencial sin controles definidos, lo que puede derivar en accesos no autorizados, pérdida, alteración o indisponibilidad de la información.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

- Posibilidad de afectación económica y reputacional por la pérdida, alteración o indisponibilidad de los activos de información derivada de la deficiencia o inexistencia en la gestión, verificación y aprobación periódica de las copias de seguridad de información, software y sistemas, conforme a la política institucional de respaldos.

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

Con base en las pruebas de auditoría aplicadas, el análisis de la información suministrada y la verificación de los controles implementados, a continuación, se presentan los hallazgos identificados mediante el ejercicio auditor.

Teniendo en cuenta las respuestas recibidas de la Dirección TIC frente a los posibles riesgos que se asociaron a cada hallazgo o deficiencia identificada, la Oficina de Control Interno precisó que desarrolla las actividades de auditoría interna bajo los principios de independencia, objetividad y enfoque basado en riesgos, en cumplimiento de los roles asignados en el Decreto 648 de 2017 y conforme a lo establecido en la Ley 87 de 1993, la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas y la Guía Rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces (estas últimas emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública); además, que el propósito de dicha labor es aportar valor a la gestión institucional mediante la evaluación de controles, riesgos y cumplimiento normativo; por tal razón, los riesgos asociados a los hallazgos se refieren a una situación que podría materializarse (a corto, mediano o largo plazo) en caso de que el proceso no identifique e implemente controles preventivos y/o correctivos que mitiguen las causas de la debilidad o deficiencia observada por la Oficina de Control Interno.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

HALLAZGOS[2] DE AUDITORÍA

1. DEFICIENCIAS EN LA GESTIÓN DE COPIAS DE RESPALDO

En desarrollo de la prueba de recorrido realizada el día 26 de marzo de 2026, al proceso de gestión de copias de respaldo, se identificaron las siguientes situaciones:

a. No fue posible identificar, visualizar, ni evidenciar la existencia de copias de respaldo de la información generada y almacenada por los cuarenta y seis (46) usuarios seleccionados en la muestra (100% de la muestra), para ninguno de los periodos evaluados, correspondientes a las fechas: 20 de enero, 14 de febrero, 25 de marzo, 16 de abril, 22 de mayo, 13 de junio, 9 de julio, 29 de agosto, 10 de septiembre, 14 de octubre, 18 de noviembre y 23 de diciembre de 2025; y 13 de enero, 17 de febrero y 4 de marzo de 2026.

b. De acuerdo con lo manifestado por los profesionales de la Dirección TIC y de la Dirección Corporativa, según consta en el acta de reunión del día 26 de marzo de 2026, durante el periodo evaluado (01 de enero de 2025 al 26 de marzo de 2026), no se están realizando copias de respaldo de la información almacenada en los servicios en la nube (Office 365).

c. No se logró identificar las copias de respaldo correspondientes a las bases de datos de la herramienta T-DOC, específicamente para los meses de noviembre y diciembre de 2025, así como enero de 2026.

d. Se seleccionó una muestra de nueve (9) usuarios para verificar la configuración de la carpeta de red asignada (\server-file\DEPENDENCIA) (unidad P:), evidenciándose que seis (6) de ellos (67% de la muestra) no contaban con dicha configuración.

[2] "*(…) diferencias entre los criterios de evaluación y el estado existente de la actividad bajo revisión, conocido como "condición". (…). La diferencia entre los criterios y la condición es indicación de un hallazgo potencial que debe ser señalado y evaluado con mayor detalle."* Norma 14.2 Análisis y potenciales hallazgos del trabajo. Normas Globales de Auditoría Interna. Instituto de Auditores Internos - IIA.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Por el contrario, se identificó que tres (3) usuarios tenían configurada su carpeta en un dominio en las unidades Z y M, y que cuatro (4) usuarios no contaban con ninguna carpeta configurada.

Este mismo hallazgo fue detallado en el informe de auditoría OCI-2024-047 del 4 de diciembre de 2024, en donde se identificó la siguiente situación: «El 4 de septiembre de 2024 fue la última fecha en que se realizaron copias de respaldo mediante la herramienta Veritas NetBackup. Desde entonces y hasta el 17 de octubre (fecha en que el equipo auditor realizó la prueba) no se han generado nuevos backups, y el profesional encargado desconocía las razones por las cuales el proceso no se había realizado.»

Normatividad o criterios incumplidos:

Procedimiento realizar copias de respaldo y restauración de información (código P-DT-019) versión 0 de julio de 2020, numeral 6. “CONDICIONES GENERALES”:

- «Los responsables de la Dirección de TIC encargados de entregar los equipos de cómputo deberán configurar en cada equipo cuando el usuario ingresa a la entidad, de la siguiente manera: Nombre de usuario (\\server-file\DEPENDENCIA)(P:)»
- «Los funcionarios involucrados en este procedimiento de la Dirección de TIC y sus proveedores deberán garantizar que se lleve a cabo el respaldo de las bases de datos de los sistemas de información de la entidad, información usuarios, configuración dispositivos de comunicación y redes, servicios office365 y solución de hiperconvergencia»
- «La retención de las copias de respaldo se realiza de acuerdo con la periodicidad de su ejecución. Para el caso de office 365 (correo electrónico), se tiene 1 año de retención de información de respaldo»

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Posibles Causas:

- Posible desconocimiento en el uso y funcionamiento de la herramienta de copias de respaldo por parte de los profesionales responsables de la actividad.
- Posible falta de capacitación por parte de la Dirección TIC a los profesionales y contratistas asignados para la ejecución de las copias de respaldo.
- Posibles debilidades en los mecanismos de monitoreo y control del proceso de copias de respaldo, incluyendo la ausencia de una revisión sistemática de los fallos y de la gestión asociada a los mismos.

Posible Riesgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por la pérdida, alteración o indisponibilidad de los activos de información derivada de la deficiencia o inexistencia en la gestión, verificación y aprobación periódica de las copias de seguridad de información, software y sistemas, conforme a la política institucional de respaldos.

Recomendaciones:

- Definir e implementar de manera inmediata las acciones necesarias para garantizar la ejecución de las copias de respaldo, asegurando su cobertura, periodicidad y correcta operación, de acuerdo con las necesidades de la entidad y los lineamientos establecidos para la protección de la información.
- Establecer e implementar procedimientos estandarizados para la ejecución, verificación, documentación y aprobación de las copias de respaldo ubicadas en la ruta establecida por la dirección TIC, base de datos de los sistemas de información y los servicios de Office 365.
- Implementar un inventario actualizado de los medios de respaldo (cintas, CD u otros), que permita identificar la información contenida, su ubicación y responsables de custodia.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

- Fortalecer los controles de seguridad física y ambiental para el almacenamiento de los medios de respaldo, garantizando condiciones adecuadas de protección, etiquetado y acceso.

Respuesta del responsable del proceso auditado: La Dirección de TIC, manifestó:

a. En relación con el requerimiento de la auditoría del 26 de marzo de 2026, se aclara que la imposibilidad de visualizar los respaldos de los 46 usuarios en esa fecha se debió a una saturación temporal de la plataforma, la cual se encontraba priorizando la ejecución de tareas que venían represadas de meses anteriores, limitando así el acceso a la consola de consulta en tiempo real; no obstante, confirmo que la información de los periodos evaluados de 2025 y 2026 sí existe y se encuentra debidamente resguardada, contando actualmente con registros históricos de diversas áreas y años que están plenamente disponibles.

b. Respecto a lo señalado sobre los servicios en la nube (Office 365), es preciso aclarar que la observación técnica reside en la necesidad de actualizar el procedimiento documental y no en una falta de resguardo real, ya que la información en gestión se encuentra debidamente custodiada por Microsoft a través de sus esquemas de redundancia y centros de datos de respaldo; adicionalmente, la entidad realiza copias de seguridad específicas durante los procesos de desvinculación laboral o contractual a solicitud de los supervisores para asegurar la preservación de los datos institucionales.

c. **Nota:** Respecto de este literal no hubo manifestación alguna por parte del responsable del proceso auditado.

d. Sobre la muestra de las carpetas de red, se aclara que la observación surge de una definición procedimental restrictiva que no contempla la flexibilidad técnica de los sistemas operativos; en este sentido, mientras que la ruta de origen en el servidor es única e invariable (Ruta UNC: \\server-file\DEPENDENCIA), en el entorno Windows la asignación de la letra de unidad en el equipo del usuario es una etiqueta lógica que

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

puede variar (P, Z, M, etc.) dependiendo de la disponibilidad de letras en el sistema o de la configuración del perfil, sin que este cambio de nomenclatura local afecte el acceso real al recurso compartido ni su integridad técnica. Por lo tanto, el uso de letras distintas no representa una falta de configuración del servicio, sino una adaptación funcional del sistema operativo en el destino.

"Si bien se reconoce la necesidad de fortalecer los mecanismos de documentación, trazabilidad y verificación periódica de las copias de respaldo, no se comparte la calificación asociada a una presunta afectación económica y reputacional, toda vez que durante el periodo evaluado no se presentó pérdida de información institucional, indisponibilidad de servicios, interrupción de la operación, sanciones, reprocesos con impacto presupuestal, ni eventos que hubiesen generado detrimento patrimonial o afectación comprobable a la imagen institucional.

Finalmente debe resaltarse que, el hallazgo evidencia principalmente debilidades en la evidencia, verificación y estandarización del proceso de respaldo, más no la materialización de un daño económico o reputacional cierto. En igual sentido, la sola imposibilidad de visualización inmediata de determinados respaldos no permite concluir automáticamente la inexistencia total de los mismos, especialmente considerando la coexistencia de mecanismos tecnológicos complementarios de continuidad y recuperación de la información.

En consecuencia, se considera procedente ajustar la valoración del riesgo asociado, orientándolo a una oportunidad de fortalecimiento del control interno y de mejora operativa, más que a una afectación económica y reputacional materializada."

Plan de Mejoramiento: La Dirección de TIC definió las siguientes acciones correctivas:

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Falta de actualización y formalización del procedimiento	Actualización y formalización del procedimiento	Un Procedimiento de copias de	Dirección TIC /	1/5/2026	30/12/2026

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
institucional de copias de respaldo, incluyendo los servicios en la nube (Office 365).	institucional de copias de respaldo, incluyendo los servicios en la nube (Office 365).	respaldo actualizado, aprobado.	Dirección Corporativa		
Saturación temporal de la plataforma que impidió la consulta en tiempo real de los respaldos durante la visita de auditoría.	Documentar en el procedimiento de gestión de respaldos los escenarios de indisponibilidad temporal de la consola de consulta y sus causas operativas.	Un Procedimiento actualizado que incluya escenarios de indisponibilidad temporal.	Dirección TIC	1/5/2026	30/12/2026
Procedimiento de gestión de carpetas de red que no contempla la asignación lógica de letras de unidad en equipos cliente.	Actualizar el procedimiento de gestión de carpetas de red, especificando la diferencia entre la ruta UNC del servidor y la asignación lógica de letras de unidad en los equipos de usuario.	Un Procedimiento actualizado y aprobado.	Dirección TIC	1/5/2026	30/12/2026

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Como resultado del análisis de la respuesta recibida, se determina que lo informado por el auditado no desvirtúa lo advertido por la Oficina de Control Interno. En su comunicación, el responsable del proceso auditado expone circunstancias y/o razones que dieron lugar a las situaciones evidenciadas por el equipo auditor, las cuales constituyen las causas que las generan. Por lo anterior, el hallazgo se mantiene sin modificaciones, en tanto se sustenta en información verificable, en la normativa vigente y en las disposiciones aplicables a TRANSMILENIO S.A.; y, para este caso particular, en los lineamientos del proceso Gestión TIC.

Se destaca la disposición de la Dirección TIC para formular e implementar acciones de mejora; no obstante, teniendo en cuenta que se trata de un hallazgo reiterativo y que el plan de mejoramiento formulado para ese momento se venció sin que se ejecutaran las acciones propuestas, resulta necesario adelantar un análisis más detallado de causa raíz que identifique los factores que originaron el hallazgo y permita definir acciones de mejora

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

efectivas para evitar su recurrencia. En este sentido, las acciones planteadas —limitadas a la actualización o creación de procedimientos— resultan insuficientes, por lo que, en este caso las acciones a implementar deberán orientarse a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

2. DEBILIDADES EN EL CONTROL E INVENTARIO DE MEDIOS DE RESPALDO.

En desarrollo de la prueba de auditoría realizada el día 26 de marzo de 2026, se evidenciaron debilidades en la gestión y custodia de los medios de respaldo (cintas), en los siguientes términos:

a. La Dirección TIC no cuenta con un inventario de las cintas de respaldo que permita identificar su contenido, la fecha de realización de las copias ni el número de veces que han sido utilizadas.

b. Se observó que las cintas de respaldo se encuentran almacenadas en un locker dentro del datacenter, sin la implementación de controles de seguridad física que garanticen su adecuada custodia.

c. Las cintas no se encuentran organizadas de manera cronológica, lo que dificulta su identificación y control.

d. Adicionalmente, se evidenció la existencia de copias de respaldo en medios tipo CD, encontrándose algunos casos en los que únicamente se dispone de la carátula del medio, sin el dispositivo físico correspondiente.

Este mismo hallazgo fue detallado en el informe de auditoría OCI-2024-047 del 4 de diciembre de 2024, en donde se identificó la siguiente situación: «No se cuenta con un inventario de las cintas donde se guarda la información, toda vez que no se indica cuando fue la ultimas vez que se utilizó y que información contiene. Y a su vez, no están custodiadas de forma adecuada.»

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Normatividad o criterios incumplidos:

- **Procedimiento realizar copias de respaldo y restauración de información** (código P-DT-019) versión 0 de julio de 2020, numeral 6. "CONDICIONES GENERALES":

  «Las cintas de respaldo serán identificadas conforme lo permite la librería de backup y en otros mecanismos de respaldo se deberán identificar con el contenido y fecha de realización, al igual con el número de veces que ha sido usado el mecanismo»

- **Políticas de seguridad y privacidad de la información** (código L-DT-002) versión 7 de abril de 2025, numeral 7.5.5 "Políticas de copias de respaldo. Objetivo: definir las pautas generales para garantizar en TRANSMILENIO S. A., la preservación, mantenimiento y verificación de copias de respaldo de la información."

  Se debe dar cumplimiento de los siguientes lineamientos:

  «c) La información de backup debe tener un adecuado nivel de protección física y ambiental, acorde con los estándares aplicados al sitio principal. Los controles aplicados a los medios del sitio principal deben ser extendidos al sitio de respaldo externo. Estos controles deben tener en cuenta los estándares de clasificación de datos.»

Posibles Causas:

- Posibilidad de desconocimiento por parte del personal responsable sobre los lineamientos, procedimientos y buenas prácticas para la gestión, control e inventario de los medios de respaldo.
- Posibilidad de ausencia de lineamientos y controles definidos para la administración, inventario y seguimiento de los medios físicos de respaldo.

Posible Riesgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por la pérdida, alteración o indisponibilidad de los activos de información derivada de la deficiencia o inexistencia en la

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

gestión, verificación y aprobación periódica de las copias de seguridad de información, software y sistemas, conforme a la política institucional de respaldos.

Recomendaciones:

- Organizar las cintas de respaldo bajo criterios definidos (por ejemplo, cronológicos o por tipo de información), que faciliten su identificación, control y recuperación.
- Definir y documentar lineamientos claros para la administración, control y seguimiento de los medios de respaldo, incluyendo responsables y periodicidad de revisión.
- Fortalecer las competencias del personal responsable mediante procesos de capacitación y socialización de los procedimientos y buenas prácticas relacionadas con la gestión de copias de respaldo y custodia de medios físicos.

Respuesta del responsable del proceso auditado: La Dirección de TIC, manifestó:

En relación con las debilidades identificadas en la gestión de medios físicos de respaldo, es preciso aclarar que estas obedecen a una brecha procedimental frente a la modernización tecnológica de la entidad, toda vez que, bajo las mejores prácticas actuales y la implementación de NetBackup, la estrategia de resguardo ha migrado hacia entornos de nube y discos de alta disponibilidad, dejando el uso de cintas y medios ópticos únicamente como activos legados que ya no constituyen la fuente primaria de recuperación ante desastres.

En ese sentido, la información que se encuentra en medios físicos dentro del Datacenter es información que está en proceso de ser almacenada en la nube y por ello aún se encuentra en medio físico. Esa migración depende de la clasificación de las cintas para establecer su utilidad, la cual a su vez debe realizarse a través del contrato “NetBackUp Veritas”, el cual se encuentra en proceso de selección del contratista, toda vez que el proceso que se adelantó en la pasada vigencia 2025 se declaró desierto en el mes de diciembre.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Finalmente debe resaltarse que, el hallazgo demuestra principalmente debilidades en la evidencia, verificación y estandarización del proceso de respaldo, más no la materialización de un daño económico o reputacional cierto. En igual sentido, el hecho de que aún se cuente con cintas en medio físico y que aún no se hayan subido a la nube, no permite concluir una afectación económica, especialmente considerando que la información se encuentra intacta, en manos de la entidad y debidamente conservada y su tratamiento hacia el medio digital se encuentra en proceso.

En consecuencia, se considera procedente ajustar la valoración del riesgo asociado, orientándolo a una oportunidad de fortalecimiento del control interno y de mejora operativa, más que a una afectación económica y reputacional materializada."

Plan de Mejoramiento: La Dirección de TIC definió la siguiente acción correctiva:

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Procedimiento de gestión de respaldo que aún contempla medios físicos que ya no forman parte de la estrategia activa de recuperación.	Actualizar el procedimiento de gestión de respaldo, alineándolo al modelo vigente basado en NetBackup, nube y discos de alta disponibilidad.	Un Procedimiento actualizado, aprobado y publicado.	Dirección TIC	1/5/2026	30/12/2026

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Como resultado del análisis de la respuesta recibida, se determina que lo informado por el auditado no desvirtúa lo advertido por la Oficina de Control Interno. En su comunicación, el responsable del proceso auditado expone circunstancias y/o razones que dieron lugar a las situaciones evidenciadas por el equipo auditor, las cuales constituyen las causas que las generan; en consecuencia, el responsable del proceso auditado debe formular acciones de mejora orientadas a mitigarlas. Por lo anterior, el hallazgo se mantiene sin modificaciones, en tanto se sustenta en información verificable, en la normativa vigente y en las

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

disposiciones aplicables a TRANSMILENIO S.A.; y, para este caso particular, en los lineamientos del proceso Gestión TIC.

Se destaca la disposición de la Dirección TIC para formular e implementar acciones de mejora; no obstante, teniendo en cuenta que se trata de un hallazgo reiterativo y que el plan de mejoramiento formulado para ese momento se venció sin que se ejecutaran las acciones propuestas, resulta necesario adelantar un análisis más detallado de causa raíz que identifique los factores que originaron el hallazgo y permita definir acciones de mejora efectivas para evitar su recurrencia. En este sentido, las acción planteada —limitada a la actualización del procedimiento— resulta insuficiente, por lo que, en este caso la acción a implementar deberá orientarse a garantizar la integridad y disponibilidad de la información.

3. DEFICIENCIAS EN LA GESTIÓN, CONTROL Y DESACTIVACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS Y EN LAS REVISIONES PERIÓDICAS DEL DIRECTORIO ACTIVO.

De acuerdo con la información remitida por la Dirección de TIC los días 26 de marzo y 7 de abril de 2026, así como en la reunión realizada el 7 de abril de 2026 con el líder de procesos corporativos de TIC de la Dirección Corporativa y el contratista responsable del Directorio Activo, se identificaron las siguientes situaciones:

- Permanencia de cuentas de usuario habilitadas con posterioridad a la desvinculación de la Entidad. Durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de marzo de 2026 se identificó la desvinculación de 209 colaboradores (11 servidores de planta y 198 contratistas) y, al verificar el estado de sus cuentas en el Directorio Activo, se evidenció que, del total revisado:
  - 11 usuarios (5%) permanecían habilitados después de su fecha de retiro. El más reciente registraba fecha de retiro el 26 de marzo de 2026 y el más antiguo el 11 de mayo del 2025.
  - 83 usuarios (40%) fueron deshabilitados con retrasos significativos, entre 4 y 375 días posteriores al retiro de la Entidad, según información del Directorio Activo.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

- Imposibilidad de validar la oportunidad en la desactivación de usuarios.
  - La fecha registrada en el Directorio Activo (“Fecha de Inactivación, Cambio o Bloqueo”) no correspondía a la fecha real de deshabilitación para ninguno de los usuarios relacionados, según lo indicado por el líder de procesos corporativos de TIC de la Dirección Corporativa.
  - No se suministró la información correspondiente a la fecha efectiva de desactivación de los usuarios reportados como deshabilitados en el Directorio Activo.
- Debilidades en la revisión trimestral de cuentas de usuario en el Directorio Activo.
  - Se evidenció que, aunque se realiza el proceso de revisión trimestral del Directoria Activo, no se identifica oportunamente las cuentas de usuarios desvinculados de la Entidad. En 8 casos, las cuentas permanecieron activas por periodos superiores a 90 días sin ser detectadas ni gestionadas durante el ciclo de revisión, lo que evidencia debilidades en el control.

Normatividad o criterios incumplidos:

Manual para la administración de usuarios (código M-DT-002) versión 4 de fecha septiembre 2020. **Numeral 6** «CONDICIONES GENERALES: El procedimiento de eliminación de usuarios se activa con la terminación del contrato de prestación de servicios y/o con la notificación del Director Administrativo para el personal de planta.» **Numeral 7.3** «Procedimiento para creación y eliminación de usuarios.» «120. Desactivar el usuario de los aplicativos administrativos a través de los módulos de administración respectivos y actualizar el registro de los usuarios de la Entidad en las aplicaciones administrativas.» «130. Hacer revisión trimestral de las cuentas de usuario en el Directorio Activo verificando que se encuentren desactivadas las cuentas de usuarios retirados de la Entidad, así como los usuarios retirados de las demás aplicaciones administrativas.»

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S. A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Posibles Causas:

- Posible falta de monitoreo y seguimiento sistemático sobre el estado de las cuentas y la integridad de la información registrada en el Directorio Activo.
- Posible falta o insuficiente capacitación del personal asignado, por parte de la Dirección TIC, para la correcta creación y deshabilitación de cuentas en el Directorio Activo.
- Posibles limitaciones en la integración de los sistemas de información, que impiden la actualización automática y oportuna de los registros del Directorio Activo con la información de personal

Posible Riesgo: Posibilidad de afectación económica por la no disponibilidad y falta de confidencialidad e integridad de los activos de información debido a la inexistencia o insuficiente documentación de procesos, uso inadecuado de los repositorios, deficiencia en los controles de gestión de usuarios y accesos físicos y tecnológicos, la falta de sensibilización en seguridad, fallas en la conectividad y transferencia de información confidencial sin controles definidos, lo que puede derivar en accesos no autorizados, pérdida, alteración o indisponibilidad de la información.

Recomendaciones:

- Establecer procedimientos estandarizados y coordinados entre las dependencias y la Dirección de TIC para la desactivación oportuna de cuentas de usuario, definiendo plazos máximos y mecanismos de seguimiento.
- Implementar conciliaciones periódicas entre las bases de datos de personal desvinculado (planta y contratistas) y el Directorio Activo, con el fin de identificar diferencias y asegurar la desactivación oportuna de las cuentas.
- Establecer y mantener registros detallados de las acciones de creación, modificación y desactivación de cuentas, incluyendo fecha, usuario responsable y justificación de los

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

cambios, con el fin de garantizar la trazabilidad e integridad de la información de las cuentas de usuario.

Respuesta del responsable del proceso auditado: La Dirección de TIC aceptó el hallazgo.

Plan de Mejoramiento: La Dirección de TIC definió las siguientes acciones; la primera de tipo correctiva y las demás de tipo preventivas.

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
No se aplicaron las tareas de retiro de cuentas de usuario dado la ausencia de estandarización del procedimiento.	Tomar el listado oficial de los colaboradores desvinculados y proceder con la deshabilitación inmediato en el Directorio Activo (AD).	No de cuentas deshabilitadas / Total de colaboradores desvinculados x100	Dirección TIC	04/05/2026	04/07/2026
El Manual para la administración de usuarios M-DT-002 no ha tenido actualización desde el año 2020.	Realizar una revisión y actualización del manual para la administración de usuarios, de tal forma que se consignen las actividades que realmente se ejecutan y se apliquen nuevos puntos de control.	Manual M-DT-002 actualizado.	Dirección TIC	04/05/2026	31/10/2026
No se reciben los reportes desde el área de Talento humano y/o corporativa frente a los funcionarios retirados. De igual manera, no se aplica la fecha de vencimiento de las cuentas de contratistas dentro del directorio activo.	Realizar una mesa de trabajo con la Dirección Corporativa (Talento Humano) para unificar la lista de personal activo a la fecha y determinar la periodicidad con que se debe remitir esa información, así como el canal de envío a la Dirección de TIC para realizar la conciliación de cuentas.	Mesa de trabajo realizada con el acta de mesa de trabajo donde se determine la lista de personal activo a la fecha y la definición de la periodicidad de entrega de la información a la Dirección de TIC para efectuar la conciliación.	Dirección TIC	04/05/2026	31/10/2026
Se desconoce por parte del	Realizar una transferencia de	Transferencia de conocimiento	Dirección	01/11/2026	30/11/2026

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
administrador del directorio activo, así como por la dirección corporativa las responsabilidades que tienen frente a la gestión, control y desactivación de cuentas de usuario.	conocimiento del Manual M-DT-002 a todas las partes interesadas, de tal manera que cada responsable conozca las tareas que debe realizar.	realizada con el acta de transferencia de conocimiento del Manual DT-002 hacia las partes interesadas de dicho manual.	TIC		
No se realizan validaciones periódicas para verificar la efectividad de la gestión, control y desactivación de cuentas de usuario.	Realizar una auditoría interna a la gestión, control y desactivación de cuentas de usuario, por parte del personal de la dirección de TIC.	Auditoría realizada al proceso con informe de hallazgos.	Dirección TIC	01/12/2026	31/12/2026

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

No aplica, debido a que no hubo controversia con el responsable del proceso auditado, y éste formuló un plan de mejoramiento para subsanar el hallazgo.

4. DEFICIENCIAS EN LA IDENTIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES Y CONTROL DE CUENTAS GENÉRICAS.

En la información remitida por la Dirección de TIC el 26 de marzo de 2026, se identificaron las siguientes situaciones:

- En el Directorio Activo se identificaron 226 cuentas genéricas, en las cuales se observó:
  - 22 cuentas (10%) utilizan un código numérico para la asignación de usuario.
  - 140 cuentas (62%) tienen el campo de usuario registrado como “N/A”.
  - 23 cuentas (10%) no cuentan con información del responsable asignado.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Lo anterior, evidencia incompletitud en los datos asociados a la gestión de estas cuentas, principalmente en la asignación de responsables y en campos necesarios para su administración adecuada.

- Falta de soportes formales de asignación de cuentas, en razón a que, la evidencia entregada (correos) no permitió validar formalmente la asignación de responsables de cuentas genéricas.
- No se evidenció documentación que permitiera verificar el cumplimiento de los lineamientos relacionados con la administración, control, monitoreo y desactivación de cuentas genéricas, cuando éstas dejen de ser requeridas.

Normatividad o criterios incumplidos:

Políticas de Seguridad y privacidad de la información (código L-DT-002) versión 7 de abril de 2025, numeral 7.2.1.2. “Identificación y autenticación”:

«e. Cuentas genéricas o de servicio: son aquellas que son utilizadas para la gestión o administración de un servicio o sistema dentro de la red de TRANSMILENIO S.A y que pueden utilizarse por más de un usuario. Por lo tanto, este tipo de cuentas se crearán con un nombre genérico asociado al servicio prestado y deberán cumplir con los siguientes lineamientos específicos:

• El grupo de soporte técnico deberá realizar la entrega formal de la cuenta genérica o de servicio a los empleados públicos, trabajadores o contratistas encargados de dicha cuenta, de modo que se formalice la entrega y las responsabilidades asociadas al uso de esta.

• El responsable de la cuenta genérica deberá reportar a la dirección de TIC cuando dicha cuenta ya no se encuentre en uso, para que el Grupo de soporte técnico realice la desactivación.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

• El grupo de seguridad de la información de la Dirección de TIC programará y realizará las charlas de sensibilización a los responsables de las cuentas genéricas o de servicio, donde se indiquen los riesgos de seguridad relacionados con el uso de estas cuentas.

• El grupo de seguridad de la información realizará el monitoreo frecuente del uso de dichas cuentas, con el fin de detectar incidentes de seguridad o eventos que permitan mejorar la seguridad frente al uso de estas.»

Posibles Causas:

- Debilidades en la formalización del proceso de asignación de cuentas genéricas, particularmente en la documentación de su entrega y aceptación de responsabilidades por parte de los usuarios designados.
- Insuficiencia o falta de controles de verificación periódica que permitan validar el cumplimiento de los lineamientos establecidos, en cuanto a la asignación formal de responsables, trazabilidad del uso, monitoreo, desactivación oportuna de las cuentas genéricas y calidad del registro de información en el Directorio Activo.

Posible Riesgo: Posibilidad de afectación económica por la no disponibilidad y falta de confidencialidad e integridad de los activos de información debido a la inexistencia o insuficiente documentación de procesos, uso inadecuado de los repositorios, deficiencia en los controles de gestión de usuarios y accesos físicos y tecnológicos, la falta de sensibilización en seguridad, fallas en la conectividad y transferencia de información confidencial sin controles definidos, lo que puede derivar en accesos no autorizados, pérdida, alteración o indisponibilidad de la información.

Recomendaciones:

- Asegurar que todas las cuentas, incluidas las genéricas, cuenten con información completa (nombre de usuario y responsable asignado), y establecer revisiones periódicas y alertas automáticas para detectar la superación del plazo de habilitación de las cuentas.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

- Realizar depuración histórica del Directorio Activo, con el fin de identificar y corregir cuentas huérfanas, genéricas o mal registradas, garantizando la confiabilidad del inventario de usuarios.

Respuesta del responsable del proceso auditado: La Dirección de TIC aceptó el hallazgo.

Plan de Mejoramiento: La Dirección de TIC definió las siguientes acciones; las dos primeras son de tipo correctivas y las demás son de tipo preventivas.

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
No se realiza una gestión adecuada de las cuentas genéricas en el directorio activo.	Realizar una revisión y depuración de las cuentas genéricas para corroborar que se encuentren activas y que toda su información se encuentra completa.	Número de cuentas revisadas y ajustadas / Número de cuentas identificadas como activas y con información completa x100	Dirección TIC	04/05/2026	30/07/2026
Se desconocen los responsables de algunas cuentas genéticas	Desactivar las cuentas genéricas que tienen asignado un responsable y aquellas con campo "N/A" que no reporten actividad en los últimos 30-60 días.	Número de cuentas genéricas identificadas sin responsable y/o con campo N/A / Número de Cuentas desactivadas x100	Dirección TIC	04/05/2026	30/07/2026
No se tiene control sobre las características que describen las cuentas genéricas dentro del directorio activo.	Corregir y/o completar los campos que apliquen en el Directorio Activo para las cuentas genéricas que permanecerán activas.	Número de cuentas corregidas / Número de cuentas que se identificaron con los campos incompletos	Dirección TIC	04/05/2026	30/08/2026
El personal que administra el directorio activo no conoce los riesgos de realizar una mala administración de las cuentas genéricas ni conoce las políticas del manual L-DT-002	Realizar una sensibilización a la mesa de ayuda y al administrador del directorio activo sobre los riesgos de seguridad que tiene la gestión de las cuentas genéricas, así como las políticas que se tienen contempladas dentro del Manual L-DT-002	Sesión de sensibilización realizada	Dirección TIC	01/09/2026	30/11/2026

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
No se realizan revisiones sobre la gestión de las cuentas genéricas.	Realizar una auditoría por parte del personal de la dirección de TIC para verificar que se esté realizando de manera adecuada la gestión de cuentas genéricas.	Auditorías realizadas	Dirección TIC	01/12/2026	31/12/2026

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

No aplica, debido a que no hubo controversia con el responsable del proceso auditado, y éste formuló un plan de mejoramiento para subsanar el hallazgo.

5. DEFICIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN CUANTO A DESACTIVACIÓN DE ACCESOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Con el fin de validar la desactivación de usuarios en los sistemas de información, conforme a lo establecido en el Manual de administración de usuarios (código M-DT-002), se realizó la verificación sobre una muestra de los sistemas: JSP7 (software administrativo y financiero), T-DOC (software de gestión documental que permite el tratamiento, conservación, publicación y trabajo sobre documentos electrónicos) y SIAPO (sistema de apoyo a la operación).

Como resultado, se evidenció la existencia de usuarios con cuentas activas, a pesar de no contar con una vinculación vigente con la entidad, así:

- De los 438 usuarios registrados en el sistema JSP7, sesenta y seis (66) usuarios retirados continuaban activos en el sistema, de los cuales, nueve (9) contaban con perfil de administrador.
- De los 157 usuarios registrados en el sistema T-DOC, tres (3) usuarios se encontraron activos sin vinculación vigente en la entidad.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

- De los 291 usuarios en el sistema SIAPO, diecinueve (19) usuarios retirados mantenían cuentas activas.

Normatividad o criterios incumplidos:

Manual de administración de usuarios (código M-DT-002) versión 4 de septiembre de 2020. **Numeral 7.3** "Procedimiento para creación y eliminación de usuarios" Etapa 120 «Desactivar el usuario de los aplicativos administrativos a través de los módulos de administración respectivos y actualizar el registro de los usuarios de la Entidad en las aplicaciones administrativas.»

Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) (código M-DT-004) versión 0 de marzo de 2022. **Numeral 7.2.1.1.** "Requisitos del negocio para control de acceso" «a) Los sistemas de información de TRANSMILENIO S. A. deben contar con mecanismos y procedimientos para el control de acceso a sus sistemas de información (...)»

Posibles Causas:

- Posibilidad de falta de seguimiento y control en la ejecución de las actividades de retiro de accesos.
- Posibilidad de desconocimiento por parte de los profesionales responsables sobre la aplicación del procedimiento establecido para la desactivación de usuarios en los sistemas de información.

Posible Riesgo: Posibilidad de afectación económica por la no disponibilidad y falta de confidencialidad e integridad de los activos de información debido a la inexistencia o insuficiente documentación de procesos, uso inadecuado de los repositorios, deficiencia en los controles de gestión de usuarios y accesos físicos y tecnológicos, la falta de sensibilización en seguridad, fallas en la conectividad y transferencia de información confidencial sin controles definidos, lo que puede derivar en accesos no autorizados, pérdida, alteración o indisponibilidad de la información.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Recomendación: Fortalecer la aplicación del procedimiento definido en el Manual M-DT-002, asegurando la desactivación oportuna de los usuarios en todos los sistemas de información una vez finalice su vínculo con la entidad, así como la actualización de los registros correspondientes y la implementación de mecanismos de seguimiento y control.

Respuesta del responsable del proceso auditado: La Dirección Corporativa y la Dirección de TIC, manifestaron:

En lo que tiene que ver con el **aplicativo JSP7**, el cual se encuentra a cargo del a Dirección Corporativa. De los 438 usuarios registrados en el sistema JSP7, sesenta y seis (66) usuarios retirados continuaban activos en el sistema, de los cuales, nueve (9) contaban con perfil de administrador.

1. Las áreas reportan al administrador del sistema las novedades de usuarios.
2. La administración actualmente está cargo de (…), Profesional Universitario 3 de la Dirección Corporativa.
3. El aplicativo JSP7 cuenta con un módulo por medio del cual el administrador realiza la creación, activación e inactivación de usuario.
4. Con el fin de subsanar la situación presentada en cuanto a “sesenta y seis (66) usuarios retirados continuaban activos en el sistema”, se prevé solicitar en el nuevo contrato con ASP Solutions una solicitud de mejora en el JSP7 para que desarrolle un proceso para que se ejecute diariamente e identifique que usuarios no han ingresado al sistema en los últimos 60 días y sean bloqueados de manera automática.
5. En relación con usuarios con perfil administrador, deben ser validados por el administrador del sistema.

En lo que tiene que ver con el **aplicativo TDOC**, el cual se encuentra a cargo del a Dirección Corporativa: “De los 157 usuarios registrados en el sistema T-DOC, tres (3) usuarios se

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

encontraron activos sin vinculación vigente en la entidad.”, nos permitimos informar lo siguiente:

1. Para contratistas actualmente cuando se crea el usuario se parametriza la fecha inicial y fecha final de la ejecución del contrato, por lo cual el sistema inactiva el usuario al cumplir la fecha de finalización del contrato.
2. En caso de cesión de contratos o terminación anticipada, el área funcional reporta la novedad al correo de soporte.tecnico@traasnmilenio.gov.co y se escala al encargado a través del sistema Aranda, quien procede realizar la inactivación del usuario.
3. Para personal de planta, la Subdirección de Talento Humano reporta los actos administrativos relacionados con vacaciones, licencias, incapacidades, permisos a través de correo electrónico al profesional de procesos TIC de la Dirección Corporativa, quien escala al personal de apoyo para que se programe la inactivación automática.
4. Con el fin de complementar lo indicado anteriormente, desde el equipo técnico de TDOC se está elaborando documento de especificación funcional para desarrollar proceso para realizar activaciones automáticas frente a las solicitudes recibidas por áreas funcionales y la subdirección de talento humano, lo anterior con el fin de optimizar la administración del módulo de usuarios en el sistema TDOC.
5. Desde el equipo técnico de TDOC se identificó que las novedades de personal de libre nombramiento y remoción y otras novedades de funcionarios, como es el caso de los que se pensionan, no están siendo notificados previamente al retiro, por lo cual, puede incurrirse en mantener activos usuarios que ya no están en la entidad.
6. Con el fin de subsanar lo indicado en el punto anterior, desde el equipo técnico de TDOC se avanza en la elaboración de documento de especificación funcional para solicitar el desarrollo de proceso TDOC para que se ejecute diariamente e identifique que usuarios no han ingresado al sistema en los últimos 60 días y sean bloqueados de manera

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

automática. Se tiene previsto iniciar el desarrollo durante el mes de mayo 2026, pruebas en el mes de junio 2026 y despliegue en producción a finales de junio 2026. Lo anterior en el marco de la ejecución del contrato 1572-24.

En lo que tiene que ver específicamente con el **aplicativo SIAPO**, el cual se encuentra a cargo de la Dirección TIC: "De los 291 usuarios en el sistema SIAPO, diecinueve (19) usuarios retirados mantenían cuentas activas.", es preciso manifestar que:

Teniendo en cuenta que desde el equipo de Sistemas de Información de la Dirección TIC, ya se había identificado que dentro del proceso de Bloqueo y des habilitación de usuarios a demanda, como se describe en el punto 1, existía un gap entre el retiro de los usuarios y la solicitud de bloqueo o des habilitación, se implementó el siguiente procedimiento interno como punto de control adicional (punto 2).

1. Des habilitación por solicitud de áreas usuarias
    a. Las áreas responsables pueden solicitar la deshabilitación de usuarios cuando:
        - El usuario ya no requiere acceso por cambio de rol o funciones.
        - El usuario ha salido de la empresa
    b. Lo anterior lo remiten al correo soporte.siapo@transmienio.gov.co.
2. Bloqueo automático por inactividad:
    a. El pasado 27/03/2026 se implementó en módulo de administración de usuarios para el SIAPO un proceso que se ejecuta todos los días y mediante el cual revisa la fecha del último inicio de sesión de cada usuario.
    b. Aquellos usuarios que no hayan ingresado al sistema en los últimos 90 días son bloqueados de manera automática.
    c. El objetivo es prevenir accesos indebidos provenientes de cuentas inactivas.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Finalmente, y teniendo en cuenta que las debilidades identificadas en la administración de usuarios dentro de los sistemas auditados no representan un riesgo de pérdida económica, dado que estos sistemas únicamente apoyan procesos operativos y no gestionan recursos financieros ni transacciones monetarias. Bajo ese entendido, se solicita ajustar la valoración del riesgo asociado, orientándolo a una debilidad de tipo operativo con su respectiva acción de mejora y no como una afectación económica y reputacional directa.

Plan de Mejoramiento: Teniendo en cuenta los aplicativos a su cargo, la Dirección de TIC y la Dirección Corporativa definieron las siguientes acciones; las tres primeras de tipo correctivas y las demás de tipo preventivas.

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
JSP7 – Dirección Corporativa					
Comunicación insuficiente	Elaborar documento de solicitud de mejora para ASP Solutions para incluir en el nuevo contrato de soporte y mantenimiento del JSP7 el desarrollo de un proceso para que se ejecute diariamente e identifique que usuarios no han ingresado al sistema en los últimos 60 días y sean bloqueados de manera automática	Documento solicitud de mejora	Dirección Corporativa	01/06/2026	30/06/2026
Comunicación insuficiente	Implementar un proceso en JSP7 para que se ejecute diariamente e identifique que usuarios no han ingresado al sistema en **los últimos 60 días** y sean bloqueados de manera automática.	Número de usuarios bloqueados automáticamente por inactividad (60 días) = Total de cuentas de usuario que fueron bloqueadas de manera automática por el sistema al no registrar inicio de sesión en los últimos 60 días.	Dirección Corporativa	01/07/2026	31/12/2026

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
T-DOC – Dirección Corporativa					
Inactivación manual a partir de solicitudes	Implementar un proceso en TDOC para que se ejecute diariamente e identifique que usuarios no han ingresado al sistema en **los últimos 60 días** y sean bloqueados de manera automática.	Número de usuarios bloqueados automáticamente por inactividad (60 días) = Total de cuentas de usuario que fueron bloqueadas de manera automática por el sistema al no registrar inicio de sesión en los últimos 60 días.	Dirección Corporativa	01/07/2026	31/07/2026
SIAPO – Dirección TIC					
Comunicación insuficiente SIAPO	Reiteración constante a líderes el SIAPO en las áreas y a concesionarios recordando la obligatoriedad de notificar los usuarios que salen de la entidad o concesionarios y que son usuarios de SIAPO para proceder a la inactivación	Correo electrónico de reiteración mensual	Dirección TIC	04/05/2026	04/05/2027
Comunicación insuficiente	Se va a publicar en el Banner del aplicativo SIAPO indicando que se deben notificar los usuarios que salen de la entidad o concesionarios que son usuarios de SIAPO para inactivar el usuario	Reiteración de la obligación mediante el aplicativo SIAPO	Dirección TIC	04/05/2026	04/06/2026
Ejecución de proceso cada 90 días	Realizar ajuste al proceso que ejecuta el sistema para que aquellos usuarios que no hayan ingresado al sistema en **los últimos 60 días** son bloqueados de manera automática.	Número de usuarios bloqueados automáticamente por inactividad (60 días) = Total de cuentas de usuario que fueron bloqueadas de manera automática por el sistema al no registrar	Dirección TIC	04/05/2026	04/05/2027

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
		inicio de sesión en los últimos 60 días.			

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Como resultado del análisis de la respuesta recibida, se determina que lo informado por el auditado no desvirtúa lo advertido por la Oficina de Control Interno. En su comunicación, los responsables del proceso auditado exponen circunstancias y/o razones que dieron lugar a las situaciones evidenciadas por el equipo auditor, las cuales constituyen las causas que las generan; en consecuencia, deberá considerarlas en la formulación del plan de mejora, aunque se observa en su respuesta que ha implementado algunas acciones. Por lo anterior, el hallazgo se mantiene sin modificaciones, en tanto se sustenta en información verificable, en la normativa vigente y en las disposiciones aplicables a TRANSMILENIO S.A.; y, para este caso particular, en los lineamientos del proceso Gestión TIC.

6. DEBILIDADES EN EL CONTROL DE INGRESO Y RETIRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONALES.

El día 8 de abril de 2026, el equipo auditor, en conjunto con los profesionales de la Dirección Corporativa responsables de garantizar la seguridad de las áreas físicas de las oficinas, tomó como muestra quince (15) profesionales ubicados en los pisos 2, 5 y 6 de la Torre 1, que ingresaron a la entidad con sus equipos de cómputo personales (portátiles).

Durante la verificación, se evidenció que siete (7) de ellos, equivalentes al 46,6 %, no registraron el ingreso de sus equipos en la bitácora de vigilancia dispuesta en cada piso.

Esta situación puede generar riesgos en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, y evidencia debilidades, en el control de los dispositivos tecnológicos que ingresan y se retiran de las instalaciones de la entidad.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Normatividad o criterios incumplidos:

Procedimientos de control de acceso físico (código P-DT-021) versión 0 de enero de 2021. Numeral 6.2. Seguridad de oficinas, recintos e instalaciones. «Con el propósito de mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad en la oficinas, recintos e instalaciones, es necesario establecer la guía de uso de este para funcionarios públicos, oficiales, contratistas y terceras partes. Las directrices a este respecto estarán a cargo de la Dirección Corporativa y el Área de Seguridad Física de TRANSMILENIO S.A. Se debe considerar el cumplimiento de los siguientes lineamientos:

b) El personal que ingrese o salga de las instalaciones de la entidad y porte los dispositivos tecnológicos institucionales o personales, deberá registrarse en la bitácora de vigilancia»

Posibles Causas:

- Posible desconocimiento por parte de los funcionarios y contratistas sobre la obligatoriedad de registrar el ingreso de equipos personales en la bitácora de vigilancia.
- Posibles debilidades en la socialización y aplicación de los controles definidos para el ingreso de activos a las instalaciones de la entidad.
- Posible falta de supervisión por parte del personal de vigilancia en el cumplimiento del registro de ingreso de equipos personales.
- Posible ausencia o debilidad en los mecanismos de control y seguimiento que garanticen el cumplimiento de este registro.

Posible Riesgo: Posibilidad de afectación económica por la no disponibilidad y falta de confidencialidad e integridad de los activos de información debido a la inexistencia o insuficiente documentación de procesos, uso inadecuado de los repositorios, deficiencia en los controles de gestión de usuarios y accesos físicos y tecnológicos, la falta de sensibilización en seguridad, fallas en la conectividad y transferencia de información

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

confidencial sin controles definidos, lo que puede derivar en accesos no autorizados, pérdida, alteración o indisponibilidad de la información.

Recomendaciones:

- Socializar a los funcionarios y contratistas la obligación de registrar el ingreso de equipos personales en la bitácora de vigilancia, con el fin de garantizar el control de los bienes que ingresan a la entidad.
- Fortalecer los controles de ingreso, asegurando que el personal de vigilancia verifique y exija el diligenciamiento de la bitácora antes de permitir el acceso con equipos personales.
- Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de este control, con el fin de garantizar su aplicación y detectar oportunamente posibles incumplimientos.

Respuesta del responsable del proceso auditado: No se recibió respuesta o manifestación alguna por parte de la Dirección de TIC.

Sobre el hallazgo, la Dirección Corporativa informó que: “el procedimiento auditado P-DT-021 “Procedimiento de Control de Acceso Físico” no es de competencia de la Dirección Corporativa, por cuanto su alcance y aplicación corresponden a otras dependencias responsables de la gestión y control del acceso físico en la entidad”, y agregó que: “estará presta a brindar apoyo a la Dirección de TIC cuando se realicen actualizaciones a los documentos del proceso de Gestión TIC, en aquellos casos en los que se requiera o intervenga la Dirección Corporativa.”

Plan de Mejoramiento: En respuesta al Informe Preliminar, la Dirección de TIC definió las siguientes acciones, de las cuales, la primera es de tipo preventiva y, las demás de tipo correctivas.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Debilidades en la socialización y aplicación de los controles definidos para el ingreso de equipos personales a las instalaciones de la entidad.	Realizar jornada de socialización dirigida a funcionarios, contratistas y personal de vigilancia sobre la obligatoriedad del registro de ingreso y salida de equipos tecnológicos personales en las bitácoras de control establecidas por la Entidad.	Evidencia de socialización realizada (correo institucional, acta, listado de asistencia o material divulgado).	Dirección TIC – Dirección Corporativa – Seguridad Física	15/05/2026	30/08/2026
Posibles debilidades en el seguimiento y aplicación del control de registro de equipos personales por parte del personal de vigilancia.	Definir e implementar, en articulación con Dirección Corporativa y el operador de vigilancia, mecanismos de verificación periódica sobre el diligenciamiento de bitácoras de ingreso y salida de equipos personales.	Verificaciones periódicas realizadas y soportadas documentalmente.	Dirección Corporativa – Seguridad Física	15/05/2026	31/10/2026
Posible ausencia de mecanismos de seguimiento y control sobre el cumplimiento del procedimiento P-DT-021.	Revisar el procedimiento P-DT-021 y evaluar la necesidad de actualización o fortalecimiento de los controles asociados al ingreso y retiro de dispositivos tecnológicos personales.	Procedimiento revisado y, en caso de requerirse, actualización documentada.	Dirección TIC – Dirección Corporativa	15/05/2026	30/10/2026

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

En el término concedido para comentarios, observaciones o respuesta del hallazgo, no se recibió pronunciamiento por parte del área responsable; por lo tanto, se dio por aceptado el hallazgo. En consecuencia, en la reunión de cierre se solicitó la formulación del plan de mejoramiento, el cual se recibió el 12 de mayo de 2026 y corresponde al registrado en este informe.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

7. DEBILIDADES EN EL CONTROL DE ACCESO Y MONITOREO DEL DATACENTER

Al validar el cumplimiento de los controles establecidos para la protección de la información almacenada en el Centro de Procesamiento de Datos (Datacenter), se identificaron las siguientes situaciones durante la visita realizada el día 06 de abril de 2026:

a. El acceso a la zona se realizó mediante tarjeta, sin la implementación de un mecanismo de control biométrico, pese a tratarse de un área clasificada como zona segura.

b. No se evidenció el diligenciamiento completo del formato R-DT-009 “Bitácora de ingreso”, que permitiera el registro y control de las personas autorizadas para el acceso a esta zona.

c. No se evidenciaron soportes que garantizaran el monitoreo permanente de los sistemas de control ambiental (temperatura), detección y extinción de incendios, sistemas de protección eléctrica, así como de los sistemas de vigilancia y alarmas.

d. No se evidenciaron soportes de la ejecución de mantenimientos preventivos a las redes eléctricas, de voz y datos correspondientes a la vigencia 2025, ni la programación definida para la vigencia 2026.

Normatividad o criterios incumplidos:

Procedimientos de control de acceso físico (código P-DT-021) versión 0 de enero de 2021.
Numeral 6.1 Perímetros de seguridad física - controles físicos de entrada.

- «El acceso al Datacenter está restringido y su ingreso es únicamente por medio biométrico.»
- «Para el ingreso de funcionarios, proveedores y terceras partes al Datacenter y/o centros de cableado, se debe diligenciar el formato de ingreso al Datacenter o centro de cableado, con la autorización del responsable correspondiente.»

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Numeral 6.4 Trabajo en áreas seguras

- «a) En el centro de cómputo, deben existir sistemas de control ambiental de temperatura, sistemas de detección y extinción de incendios, sistemas de descarga eléctrica, sistemas de vigilancia y monitoreo y alarmas en caso de detectarse condiciones ambientales inapropiadas. Estos sistemas se deben monitorear de manera permanente.»
- «c) La Dirección de TICs debe asegurar que las labores de mantenimiento de redes eléctricas, de voz y de datos, sean realizadas por personal idóneo y apropiadamente autorizado e identificado; así mismo, se debe llevar control de la programación de los mantenimientos preventivos.»

Numeral 7.1 Acceso a áreas seguras – Datacenter.

- «Toda persona que ingrese al Datacenter debe realizar el registro completo en la bitácora que se tiene destinada para tal fin.»

Numeral 8.4. Monitoreo de controles existentes.

- «Se realiza un seguimiento y monitoreo a los controles implementados actualmente con el fin de evaluar la eficacia y buen funcionamiento de los controles implementados o existentes, si se observan controles que no cumplen su objetivo, estos deben ser remplazados»

Posibles Causas:

- Posible debilidad en la implementación, documentación y seguimiento de los controles de seguridad física y ambiental del Datacenter por parte de las áreas responsables, así como falta de supervisión sobre el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Posible desconocimiento por parte de los profesionales responsables sobre sus funciones y responsabilidades en la operación, monitoreo y control de los sistemas del Datacenter.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Posible Riesgo: Posibilidad de afectación económica por la no disponibilidad y falta de confidencialidad e integridad de los activos de información debido a la inexistencia o insuficiente documentación de procesos, uso inadecuado de los repositorios, deficiencia en los controles de gestión de usuarios y accesos físicos y tecnológicos, la falta de sensibilización en seguridad, fallas en la conectividad y transferencia de información confidencial sin controles definidos, lo que puede derivar en accesos no autorizados, pérdida, alteración o indisponibilidad de la información.

Recomendaciones:

- Capacitar al personal y a los contratistas que trabajan en el Datacenter, para que tengan claro qué deben hacer, cuáles son sus responsabilidades y cómo funcionan los sistemas (alarmas, temperatura, energía, etc.).
- Definir y explicar claramente qué hacer en caso de incidentes, como cuando se activa una alarma u ocurre una falla, para que el personal pueda actuar de forma rápida y adecuada.
- Hacer seguimiento a los contratistas encargados del Datacenter, verificando que cumplan con sus obligaciones, realicen los monitoreos y mantenimientos, y dejen evidencia de las actividades realizadas.

Respuesta del responsable del proceso auditado: La Dirección de TIC, manifestó:

a. Si bien el acceso a la zona se realiza mediante tarjeta de proximidad, la cual constituye un mecanismo de control de acceso válido y funcional, se reconoce que no corresponde al nivel más robusto de autenticación recomendado para áreas de alta criticidad.

   No obstante, es importante señalar que el control mediante tarjeta se encuentra complementado con perfiles de autorización restringidos, segregación de roles y ubicación física controlada, lo cual mitiga el riesgo de accesos no autorizados. En este

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

sentido, la ausencia de control biométrico no implica inexistencia de controles, sino la oportunidad de fortalecer el esquema actual conforme a estándares de mayor madurez.

b. La debilidad identificada corresponde principalmente a un incumplimiento de carácter procedimental y documental, más no a un acceso descontrolado o abierto, por lo cual se reconoce la necesidad de fortalecer la disciplina de registro y trazabilidad, sin que ello haya derivado en incidentes de seguridad.

c. Los sistemas de control ambiental, detección y extinción de incendios, protección eléctrica y vigilancia sí se encuentran operativos; no obstante, en el momento de la auditoría no se disponía de los soportes documentales consolidados que evidenciaran el monitoreo permanente de dichos sistemas.

   En este contexto, la situación obedece a una brecha de documentación y centralización de evidencias del monitoreo, más no a la ausencia de los sistemas ni a un fallo operativo de los mismos, razón por la cual se requiere formalizar los mecanismos de registro y conservación de evidencias técnicas.

d. Si bien se realizaron actividades de mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura eléctrica, de voz y datos, estas no se encontraban debidamente consolidadas en registros formales asociados a la vigencia 2025, ni se contaba con una programación documentada y aprobada para la vigencia 2026.

   Esta situación corresponde a una debilidad administrativa y de planificación documental, sin que se evidencie una afectación material a la operación, disponibilidad de servicios, continuidad del negocio o integridad de la información.

Plan de Mejoramiento: La Dirección de TIC definió las siguientes acciones, de las cuales, la primera y la tercera son de tipo preventivas y, la segunda y cuarta son de tipo correctivas.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Esquema de control de acceso definido bajo niveles de seguridad previos a la clasificación actual de la zona como segura.	Evaluar y definir la viabilidad técnica, operativa y presupuestal de fortalecer el control de acceso mediante mecanismos complementarios (biometría u otros controles reforzados).	Informe de evaluación técnica del mecanismo de control de acceso.	Dirección TIC / Corporativa	1/6/2026	30/12/2026
Falta de apropiación del procedimiento de control de accesos y ausencia de seguimiento al diligenciamiento del formato R-DT-009.	1.Socializar nuevamente el procedimiento de control de acceso. 2. Reforzar la obligatoriedad del diligenciamiento completo del formato R-DT-009. 3. Realizar verificación periódica del uso del formato.	• Bitácora R-DT-009 diligenciada al 100%. • Registros de verificación periódica.	Dirección TIC	1/6/2026	30/12/2026
Ausencia de planeación formal y archivística de los mantenimientos preventivos y cambios en la gestión del proceso.	1.Elaborar plan de mantenimiento preventivo para redes eléctricas, voz y datos. 2.Definir cronograma anual 2026. 3.Establecer mecanismo de registro y archivo de soportes.	• Plan de mantenimiento • Cronograma definido. • Soportes de ejecución archivados.	Dirección TIC	1/6/2026	30/12/2026
Falta de centralización y formalización de los registros de monitoreo de los sistemas ambientales, eléctricos y de seguridad.	1.Identificar los sistemas existentes y responsables de su supervisión. 2.Definir formato o repositorio de registro de monitoreo. 3. Consolidar evidencias de revisiones y reportes técnicos.	• Reportes consolidados disponibles. • Plan de mantenimiento	Dirección TIC	1/6/2026	30/12/2026

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Como resultado del análisis de la respuesta recibida, se determina que lo informado por el auditado no desvirtúa lo advertido por la Oficina de Control Interno. En su comunicación, el responsable del proceso auditado expone circunstancias y/o razones que dieron lugar a las situaciones evidenciadas por el equipo auditor, las cuales constituyen las causas que las

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

generan; en consecuencia, las deberá considerar en la formulación del plan de mejora. Por lo anterior, el hallazgo se mantiene sin modificaciones, al igual que las recomendaciones planteadas, toda vez que, no afectan la validez ni integridad del mismo, ni modifica las conclusiones derivadas del ejercicio de auditoría, en tanto que el hallazgo se sustenta en información verificable, en la normativa vigente y en las disposiciones aplicables a TRANSMILENIO S.A.; y, para este caso particular, en los lineamientos del proceso Gestión TIC.

8. INCUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL INTERCAMBIO SEGURO DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA.

De acuerdo con la información suministrada por los profesionales de la Dirección TIC en la reunión realizada el 30 de marzo de 2026, se evidenció que no se ha implementado un plan de revisión periódica de la política y de las actividades de intercambio seguro de la información, ni se han formulado o ejecutado acciones preventivas, correctivas o de mejora, así como tampoco se cuenta con una bitácora que permita llevar el registro de los eventos presentados; a pesar de estar establecido como actividades dentro del Procedimiento para el intercambio seguro de información electrónica (código P-DT-012) versión 1 de abril de 2019.

Normatividad o criterios incumplidos:

Procedimiento para el intercambio seguro de información electrónica (código P-DT-012) versión 1 de abril de 2019. **Numeral** 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Etapa 40: «Generar un plan de revisión periódico de la política y actividades de intercambio seguro de la información electrónica al interior de TRANSMILENIO S.A. y con otras Entidades»
- Etapa 50: «Formular acciones preventivas, correctivas o de mejora para el intercambio seguro de la información electrónica al interior de TRANSMILENIO S.A. y con otras

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Entidades y generar una bitácora que permita llevar un registro de los eventos presentados»

- Etapa 60: «Implementar actividades y surtir las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para el cumplimiento de las políticas y actividades»

Posible Causa: Debilidades en los mecanismos de control, seguimiento y verificación del cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento P-DT-012, lo que ha limitado la formulación e implementación de acciones preventivas, correctivas o de mejora.

Posible Riesgo: Posibilidad de afectación económica por la no disponibilidad y falta de confidencialidad e integridad de los activos de información debido a la inexistencia o insuficiente documentación de procesos, uso inadecuado de los repositorios, deficiencia en los controles de gestión de usuarios y accesos físicos y tecnológicos, la falta de sensibilización en seguridad, fallas en la conectividad y transferencia de información confidencial sin controles definidos, lo que puede derivar en accesos no autorizados, pérdida, alteración o indisponibilidad de la información.

Recomendaciones:

- Formular y documentar acciones preventivas, correctivas y de mejora orientadas a fortalecer el intercambio seguro de la información electrónica, así como establecer y mantener actualizada una bitácora que permita registrar los eventos presentados, asegurando su trazabilidad y disponibilidad para fines de control y seguimiento.
- Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento interno que permitan verificar periódicamente el cumplimiento de las actividades definidas en el procedimiento P-DT-012, garantizando su aplicación efectiva y oportuna.

Respuesta del responsable del proceso auditado: La Dirección de TIC aceptó el hallazgo.

Plan de Mejoramiento: La Dirección de TIC definió las siguientes acciones, de las cuales, la tres primeras son de tipo correctivas y, la última es de tipo preventiva.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Desactualización del procedimiento	Realizar una actualización al procedimiento P-DT-012 con las actividades que se realizan actualmente y las mejoras en materia de seguridad	Procedimiento actualizado (SI/NO)	Dirección TIC	04/05/2026	30/10/2026
Los intercambios de información que se tienen actualmente no se encuentran documentados	Crear una matriz para documentar los intercambios de información y un repositorio para almacenar los acuerdos de intercambios de información.	Intercambios de información documentados en la matriz / Intercambios de información existentes en la Entidad	Dirección TIC	04/05/2026	30/10/2026
Desconocimiento del procedimiento por parte del personal que gestiona el intercambio de información	Realizar una socialización del procedimiento actualizado a la Entidad y al personal de la dirección de TIC responsable del intercambio de información	Procedimiento Socializado (SI/NO)	Dirección TIC	30/10/2026	31/11/2026
Ausencia de actividades de verificación y seguimiento al procedimiento	Realizar una verificación al cumplimiento del procedimiento	31/12/2026	Dirección TIC	31/11/2026	31/12/2026

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

No aplica, debido a que no hubo controversia con el responsable del proceso auditado, y éste formuló un plan de mejoramiento para subsanar el hallazgo.

9. DEBILIDADES EN LA FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD Y DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON TERCERO

De acuerdo con la verificación realizada a una muestra de siete (7) entidades con las cuales TRANSMILENIO S.A. efectúa intercambio de información, se evidenció que en cinco (5) de ellas no se cuenta con acuerdos de confidencialidad y/o de intercambio de información debidamente formalizados, lo que genera vulnerabilidad en la seguridad e integridad de la

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

información de TRANSMILENIO S.A. puesto que se ha permitido acceso a la información sin contar con un respaldo que garantice su protección; además de que, algunos datos cuentan con un nivel de restricción y/o confidencialidad, de conformidad con el grado de sensibilidad de su contenido.

Normatividad o criterios incumplidos:

Procedimiento para el intercambio seguro de información electrónica (código P-DT-012) versión 1 de abril de 2019. **Numeral 6.** Condiciones generales «TRASMILENIO S.A., asegurará la protección de la información en el momento de ser transferida o intercambiada con otras entidades y establecerá los procedimientos y controles necesarios para el intercambio de información; así mismo, se establecerán acuerdos de confidencialidad y/o de intercambio de información con las terceras partes con quienes se realice dicho intercambio. (...)»

Política de seguridad y privacidad de la información (código L-DT-002) versión 7 de abril de 2025. **Numeral 7.3.2.** Política de confidencialidad «(…) TRANSMILENIO S. A., firmará acuerdos de confidencialidad con los clientes y terceros o contratistas, que por diferentes razones requieran conocer o intercambiar información restringida o confidencial de la Entidad. En estos acuerdos quedarán especificadas las responsabilidades para el intercambio de la información para cada una de las partes y se deberán firmar antes de permitir el acceso o uso de dicha información.»

Posibles Causas:

- Posible falta de seguimiento y control para verificar que los intercambios de información cuenten con los acuerdos correspondientes.
- Posible desconocimiento o aplicación de los lineamientos internos sobre protección de la información en intercambios interinstitucionales por parte de los profesionales de la Dirección TIC encargados de compartir información con otras entidades.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Posible Riesgo: Posibilidad de afectación económica por la no disponibilidad y falta de confidencialidad e integridad de los activos de información debido a la inexistencia o insuficiente documentación de procesos, uso inadecuado de los repositorios, deficiencia en los controles de gestión de usuarios y accesos físicos y tecnológicos, la falta de sensibilización en seguridad, fallas en la conectividad y transferencia de información confidencial sin controles definidos, lo que puede derivar en accesos no autorizados, pérdida, alteración o indisponibilidad de la información.

Recomendaciones:

- Formalizar, de manera previa al intercambio de información, acuerdos de confidencialidad y/o de intercambio de información con todas las entidades y terceros con los cuales TRASMILENIO S.A. comparte información, asegurando que dichos documentos definan claramente las responsabilidades, obligaciones y medidas de protección de la información para cada una de las partes.
- Implementar mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección TIC que permitan monitorear periódicamente el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el intercambio seguro de información y la formalización de los acuerdos correspondientes.
- Socializar y reforzar entre los funcionarios y contratistas de la Dirección TIC los lineamientos, políticas y responsabilidades relacionadas con la protección de la información y el intercambio interinstitucional, con el fin de garantizar su correcta aplicación.

Respuesta del responsable del proceso auditado: La Dirección de TIC aceptó el hallazgo.

Plan de Mejoramiento: La Dirección de TIC definió las siguientes acciones, de las cuales, las dos primeras son de tipo correctivas y, la última es de tipo preventiva.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Definición inadecuada de condiciones para el intercambio de información seguro	Documentar los acuerdos de confidencialidad y/o de intercambio de información para todas las Entidades con las que se intercambia información, de tal manera que incluya las condiciones para el intercambio de información. Lo anterior, en articulación con la actualización del procedimiento P-DT-012	Cantidad de acuerdos de información definidos con las condiciones de intercambio de información / Cantidad de Entidades con las que la Entidad tiene intercambio de información.	Dirección TIC	04/05/2026	30/10/2026
Desconocimiento de las condiciones del intercambio de información contenida en los acuerdos de confidencialidad y/o acuerdos de intercambio de información	Realizar una socialización de los acuerdos de confidencialidad y las condiciones de intercambio de información al personal de la Entidad responsable del intercambio de información	Acuerdos de confidencialidad y/o condiciones de intercambio de información socializados (SI/NO)	Dirección TIC	30/10/2026	30/11/2026
Ausencia de actividades de verificación sobre la aplicación de los acuerdos de confidencialidad	Realizar una verificación del establecimiento de los acuerdos de confidencialidad, así como del cumplimiento del mismo y de las condiciones de intercambio de información.	Cantidad de acuerdos de confidencialidad debidamente establecidos / Cantidad de intercambios de información establecidos.	Dirección TIC	30/11/2026	31/12/2026

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

No aplica, debido a que no hubo controversia con el responsable del proceso auditado, y éste formuló un plan de mejoramiento para subsanar el hallazgo.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

10. DEBILIDADES EN LA APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI.

En la evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) de TRANSMILENIO S.A., adoptado en septiembre de 2025 mediante el documento T-DT-005, versión 6, así como en el análisis de la información reportada en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) para la vigencia 2025, en el cual la Dirección TIC reportó un cumplimiento del 100% en las actividades relacionadas con la aprobación del PETI por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la elaboración de un tablero de control para su seguimiento, la implementación de la hoja de ruta definida y su actualización y publicación en la sede electrónica de la entidad, se desvirtúa la información reportada, toda vez que se identificaron las siguientes situaciones:

a. En el Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 30 de enero de 2025 no se evidenció la presentación del PETI ante este comité ni su aprobación; asimismo, en el Acta No. 1 del 30 de enero de 2026.

b. No se cuenta con un tablero de control con indicadores para realizar el seguimiento a la implementación del PETI durante la vigencia 2025, pese a que esta actividad fue reportada como cumplida.

c. No existe ningún seguimiento a la hoja de ruta de proyectos del PETI por parte del director de TIC, por lo cual no es posible evidenciar el avance en la ejecución de los mismos.

Adicionalmente, al 23 de abril de 2026, fecha de finalización de la prueba de auditoría, se evidenció que el PETI correspondiente a la vigencia 2026 no se encontraba publicado en la página web de la entidad.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Normatividad o criterios incumplidos:

Decreto 612 de 2018 "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado" articulo 1 "Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción. Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos que se relacionan a continuación y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año"

MGGTI.GE.ES.03 - Guía para la Construcción del PETI versión 3.0 de noviembre 2023. **Numeral 7.7 Actividad 14:** Determinar indicadores para medir la estrategia de TI "En esta actividad el equipo de construcción del PETI definirá los indicadores que permitirán hacer seguimiento a la ejecución del mapa de ruta de proyectos y la operación de TI"

Numeral 8.1 Actividad 16: Presentar PETI para aprobación y publicar "Líder estratégico de TI presentará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y a la Alta Dirección el PETI para su aprobación"

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) (código T-DT-005) versión 6 de septiembre de 2025. **Numeral 6.2.8** Gestión de proyectos. "(…). Estos proyectos y su seguimiento, así como las acciones a tener en cuenta para su uso y apropiación se encuentran reflejados en el Mapa de Ruta de Proyectos de TIC, documento el cual especifica el objeto, los retos, la vigencia para llevar a cabo el proyecto, un cuadro de seguimiento trimestral, observaciones, entre otros. (…).

Ejecución y Control.

(…). Cada líder de proyecto de la Dirección de TIC, junto con su equipo lleva a cabo la ejecución, seguimiento y control de su proyecto a cargo, así como la respectiva documentación con los soportes de avance, adicional a esto con cierta frecuencia se

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

diligencia el avance de ejecución en el Mapa de Ruta de Proyectos de TIC, el cual permite tener un panorama general de los proyectos a cargo de la Dirección de TIC."

Posibles Causas:

- Posible ausencia de lineamientos internos claros o de obligatorio cumplimiento para la implementación de herramientas de seguimiento, como tableros de control e indicadores asociados al PETI.
- Posible debilidad en la supervisión y monitoreo por parte de la Dirección TIC frente al cumplimiento de las actividades definidas en el PETI.
- Posible debilidad en los mecanismos de control y validación de la información reportada en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), lo que genera inconsistencias entre lo reportado y la realidad operativa.

Posible Riesgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento de los objetivos y metas del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) debido a la imposibilidad de ejecutar los proyectos planificados conforme a su alcance e hitos definidos derivado de debilidades en el seguimiento y control de los proyectos y del catálogo de servicios establecidos por la Dirección TIC.

Recomendación: Fortalecer la gestión del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI), mediante la implementación de controles que garanticen su adecuada aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, dejando evidencia formal en las actas correspondientes.

Respuesta del responsable del proceso auditado: La Dirección de TIC manifestó que el hallazgo no se configura, con fundamento en los siguientes argumentos:

Según la afirmación de la Oficina de Control Interno que cita: “en el análisis de la información reportada en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) para la vigencia 2025, en el cual la Dirección TIC reportó un cumplimiento del 100% en las

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

actividades relacionadas con la aprobación del PETI por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (…)" "(…) 1. En el Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 30 de enero de 2025 no se evidenció la presentación del PETI ante este comité ni su aprobación; asimismo, en el Acta No. 1 del 30 de enero de 2026."

Se desvirtúa la afirmación reportada, toda vez que, se identificaron las siguientes situaciones:

En primer lugar, y con relación a la consulta generada en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) 2025, asociada a la pregunta número 58 de código GDI200, la cual cita: **"**58. ¿En cuál de las siguientes instancias/ dependencias de la entidad se toman decisiones sobre la implementación de la Política de Gobierno Digital? (ver imagen 1):

Imagen 1 Pregunta N°58 de código GDI200 FURAG 2025 - Selección Múltiple



Fuente: PDF Formulario FURAG 20205 – Función Pública

La Dirección TIC emite respuesta señalando los literales GDI200A, GDI200B y GDI200C, relacionando la siguiente URL: https://transmilenio-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/rosario_salgado_transmilenio_gov_co/IgDBmeI3xkCfQ6RLqwU44ePdAVQ7n8dSYUvdLiQ5QynEDhs?e=WdDR6C

Lo anterior, debido a que en dicha URL se aloja el acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del mes de enero de 2025 (…). En esta acta, página 3, numeral 3, cita: "**3. Aprobación del Plan de Fortalecimiento MIPG 2025**", y también se evidencia que en el

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

marco del mismo comité se establecieron 21 acciones enmarcadas en las dimensiones de MIPG, que para el acápite de “Gestión con Valores para Resultados” figuran 6 dimensiones dentro de las cuales se relaciona “Gobierno de Datos y Gobierno y Seguridad Digital PETI y riesgos de Seguridad”, (…).

Es de precisar que en dicho comité participan la “Dirección de Tecnologías de Información”, y la “Oficina de Planeación” como lo cita el formulario FURAG, que en TRANSMILENIO S.A. corresponden a la Dirección TIC y la Oficina Asesora de Planeación respectivamente y que en la pregunta de selección múltiple N°58 de código GDI200, se relacionan con los códigos GDI200B y GDI200C; motivo por el cual fueron señaladas y se relacionó la misma URL dado que los mismos documentos aplicaron como evidencia para los tres casos (GDI200A, GDI200B y GDI200C).

Con lo anterior, se evidencia que las estancias /dependencias de la entidad en las que se toman decisiones sobre la implementación de la política de Gobierno Digital de la Entidad, son: El comité de Gestión y Desempeño de la Entidad, la Dirección TIC y la Oficina Asesora de Planeación.

En este sentido se deja en claro que las respuestas al formulario al FURAG se efectuó con base a las evidencias con las que cuenta la Entidad.

Ahora bien, respecto de la afirmación de la Oficina de Control Interno, que cita: En el punto primero “no se evidenció la presentación del PETI ante este comité ni su aprobación”, esta Dirección informa que, en el acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del mes de enero de 2025, párrafo 5 del numeral 3, cita textualmente: “Por lo anterior, en el marco de la Resolución No. 133 “Por la cual se actualiza el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A” y a la función No. 6 “Aprobar y hacer seguimiento a los planes, programas, proyectos, estrategias y herramientas necesarias para la implementación interna de las políticas de gestión”, se le solicita a los miembros del Comité, la aprobación del Plan de Fortalecimiento MIPG 2025,

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

frente a lo cual el Comité, en su mayoría, manifiesta su aprobación". (subraya fuera de texto)

Ahora bien, la Oficina de Control Interno cita: "En el Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 30 de enero de 2025 no se evidenció la presentación del PETI ante este comité ni su aprobación; asimismo, en el Acta No. 1 del 30 de enero de 2026" al respecto la Dirección TIC precisa que**:**

1. En el Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 30 de enero de 2025 no es posible presentar el PETI 2026 y por ende tampoco es viable solicitar su aprobación, dado que en enero de 2025 solo se puede emitir aprobación sobre el PETI de la vigencia por el año 2025.
2. Las respuestas emitidas en el formulario FURAG en el mes de marzo de 2026 por parte de la Dirección TIC, fueron sobre la gestión adelantada en 2025 tal y como lo indica la Circular Externa N°100-01-2025 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (…) en la que se define que el periodo a evaluar en 2026 a través de FURAG, es el año 2025. Por lo tanto, no se relacionó el Acta No. 1 del 30 de enero de 2026.

   Adicionalmente, en el acta de 27 octubre 2025 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se evidencia la presentación del PETI, (…).

Con lo anteriormente expuesto, la Dirección TIC desvirtúa la configuración del hallazgo presentado mediante el formato RH10 - Debilidad en el PETI numeral 1. que cita: "En el Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 30 de enero de 2025 no se evidenció la presentación del PETI ante este comité ni su aprobación; asimismo, en el Acta No. 1 del 30 de enero de 2026."

De otra parte, la Oficina de Control Interno afirma en el numeral 2 : "No se cuenta con un tablero de control con indicadores para realizar el seguimiento a la implementación del PETI

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

durante la vigencia 2025, pese a que esta actividad fue reportada como cumplida", al respecto la Dirección TIC manifiesta que, la relación de lo enviado en PETI, está evidenciando la gestión de 2025 de acuerdo con lo señalado en la Circular Externa N°100-01 – 2025 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (…) en la que se define que el periodo a evaluar en 2026 a través de FURAG, es el año 2025 (ver imagen 3).

La actualización para 2026 está en proceso de cargue y publicación tal y como se evidencia en el subsitio de la Dirección TIC en el ícono Mapa de Ruta de Proyectos **Anexo 2. Mapa de Ruta de Proyectos - Versión del PETI.xlsx**

Además, de lo anterior informamos que el Proceso de Gestión TIC ha medido en la vigencia 2025 y 2026 el Indicador de Cumplimiento de la Implementación de la Estrategia de Servicios ITS de la Entidad (…), el cual tiene como objetivo el monitoreo del cumplimiento de 3 servicios enmarcados en el PETI. Este indicador constituye un mecanismo formal.

En consecuencia de lo antes expuesto frente a la afirmación de la Oficina de Control Interno según la cual no se cuenta con un tablero de control con indicadores para realizar el seguimiento a la implementación del PETI durante la vigencia 2025, la Dirección TIC precisa que sí existen instrumentos de seguimiento asociados a la gestión tecnológica, entre ellos el Mapa de Ruta de Proyectos TIC y el indicador de cumplimiento de la implementación de la estrategia de servicios ITS de la Entidad, los cuales permiten monitorear avances específicos en la ejecución de iniciativas estratégicas.

Ahora bien, en cuanto a la afirmación referente al numeral tercero que cita: "No existe ningún seguimiento a la hoja de ruta de proyectos del PETI por parte del Director de TIC, por lo cual no es posible evidenciar el avance en la ejecución de los mismos". Esta afirmación se contradice con lo que a continuación se presenta ya que existe en el sharepoint de intranet de la Entidad, un espacio en el cual los responsables presentan el avance de los proyectos, en el enlace mapa de proyectos TI. (…).

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

De hecho, actualmente contamos con un mapa de ruta, el cual ha sido actualizado y monitoreado el avance de los proyectos (…).

El Anexo 2. Mapa de Ruta de Proyectos. Que contiene el avance de los proyectos fue remitido por correo electrónico en el proceso de la auditoria y se ha fortalecido su seguimiento, en el marco de la auditoria.

Respecto a la publicación del PETI correspondiente a la vigencia 2026, la Dirección de TIC infiere que si no hubo cambios se mantiene la publicación en la página web y la Entidad del Plan Estratégico, lo cual cumple con el Decreto 612 ya que mantiene la articulación de los objetivos del plan estratégico y el plan de acción y el PETI, en este orden de ideas no procede que enviarlo a comité institucional de gestión y desempeño, hasta el momento. Con lo anteriormente expuesto, la Dirección TIC aclara los argumentos que sustentan la acción realizada, desvirtuando así la configuración del hallazgo.

Con relación a establecer como criterio o norma incumplida la MGGTI.GE.ES.03 - Guía para la Construcción del PETI versión 3.0 de noviembre 2023, esta Dirección no considera procedente el hallazgo, toda vez que dicha norma es una Guía voluntaria, según lo establecido en el Decreto 767 de 2022, en el artículo 2.2.9.1.2.2. , cita “Las guías corresponden a las recomendaciones que emita el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sobres temáticas que, por el desarrollo y evolución de la Política de Gobierno Digital, se considere oportuno informar a los sujetos obligados para promover las mejores prácticas utilizadas para su incorporación” a diferencia de los lineamientos y estándares definidos en el marco de la Política de Gobierno Digital. Dado a lo anterior, son buenas prácticas que la Entidad formaliza e incluye lo pertinente en el documento T-DT-005, versión 6, como documento formal en la Entidad.

Por lo anterior, se recibe de manera favorable la oportunidad de mejora formulada, la cual será considerada en el proceso de fortalecimiento de la dependencia, sin que ello implique la aceptación formal del hallazgo ni la formulación de un plan de mejoramiento.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Finalmente, frente al riesgo señalado, la Dirección TIC considera que no se evidencia una afectación económica o reputacional materializada, ni elementos objetivos que permitan concluir la imposibilidad de ejecutar los proyectos definidos en el PETI. Las situaciones observadas se relacionan principalmente con oportunidades de mejora en la trazabilidad, formalización y consolidación de los mecanismos de seguimiento, pero no con la ausencia de gestión, ni con incumplimientos que hayan generado pérdida de recursos, interrupción de servicios, afectación presupuestal, sanciones, reclamaciones o impactos comprobables en la imagen institucional. En consecuencia, se solicita revisar la calificación del riesgo y ajustarla a un nivel proporcional a la naturaleza de la observación, orientándola al fortalecimiento del control y seguimiento del PETI, más que a una afectación económica o reputacional.

Plan de Mejoramiento: La Dirección de TIC definió las siguientes acciones de tipo correctivas.

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Ausencia de lineamientos y normas externas claras de obligatorio cumplimiento para la aprobación del PETI ante el comité Institucional de Gestión y Desempeño	1. Presentar en comité Institucional de Gestión y Desempeño, el documento PETI para aprobación y su anexo técnico 2	Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño con evidencia explícita de la presentación y aprobación del PETI.	Dirección TIC	28-abr-2026	31-may-2026
Debilidad en el monitoreo de la Dirección TIC frente al cumplimiento de las actividades del PETI; ausencia de un tablero de control formal con indicadores de seguimiento a la hoja de ruta de proyectos.	2. Diseñar e implementar una matriz de seguimiento con indicadores para el seguimiento trimestral de la hoja de ruta de proyectos del PETI, con registro de avances, hitos cumplidos y soportes documentales, conforme al numeral	**Nivel de cumplimiento al PETI (***Mide la proposición de los proyectos***)** formular un indicador del cumplimiento de los proyectos ***Total de proyectos***	Dirección TIC	1-jun-2026	30-sep-2026

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
	6.2.8 del PETI T-DT-005 v.6.	***con el 80%/ total de los proyectos***			

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Se precisa que el hallazgo formulado no cuestiona la respuesta registrada en la pregunta 58 del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) 2025, relacionada con la Política de Gobierno Digital, por cuanto este aspecto no hizo parte del alcance de la prueba de auditoría. En consecuencia, los argumentos expuestos sobre dicho punto no desvirtúan la observación formulada.

Respecto a la aprobación del PETI, una vez revisada nuevamente el Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 30 de enero de 2025, se evidenció que en el numeral 3 se presenta y aprueba el Plan de Fortalecimiento MIPG 2025; sin embargo, en ningún apartado del acta se observa la presentación formal ni la aprobación expresa del PETI correspondiente a la vigencia 2025. Si bien dentro de las acciones del Plan de Fortalecimiento se hace referencia a iniciativas asociadas a Gobierno Digital, Gobierno de Datos, Seguridad Digital, PETI y riesgos de seguridad, ello no constituye la presentación ni la aprobación formal del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

De igual forma, la presentación realizada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del mes de octubre de 2025 corresponde al reporte de avances en la implementación de iniciativas asociadas a las dimensiones de MIPG, pero no evidencia la aprobación formal del PETI por parte de dicha instancia.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

En este sentido, para la vigencia 2025 debió presentarse y someterse a aprobación del Comité el PETI correspondiente a esa vigencia. Así mismo, para la vigencia 2026, debía adelantarse la presentación y aprobación del PETI aplicable a dicha anualidad. Por lo tanto, la observación no se refiere a la inexistencia de socializaciones o reportes de avance, sino específicamente a la ausencia de evidencia de su aprobación formal por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Adicionalmente, en el Acta No. 1 del 30 de enero de 2025 únicamente se evidenció la aprobación expresa de los siguientes instrumentos de gestión:

- Plan de Acción PIGA 2025.
- Plan Estratégico de Talento Humano 2025 y sus anexos.
- Plan Institucional de Archivos – PINAR.
- Plan de Austeridad del Gasto.

En consecuencia, no existe evidencia documental que permita concluir que el PETI fue aprobado por dicha instancia.

Frente al seguimiento y monitoreo del PETI, si bien la Dirección TIC indica que cuenta con instrumentos como el Mapa de Ruta de Proyectos TIC y el indicador de cumplimiento de la implementación de la estrategia de servicios ITS, durante la prueba de auditoría realizada el 17 de abril de 2026 no se evidenció un tablero de control consolidado con indicadores que permitiera efectuar un seguimiento integral a la implementación del PETI durante la vigencia 2025. Adicionalmente, durante el desarrollo de dicha prueba, los profesionales de la Dirección TIC no lograron identificar ni demostrar de manera clara y suficiente cuál era el instrumento formal utilizado para el seguimiento y control del PETI, ni el mecanismo mediante el cual se efectuaba el monitoreo periódico de los avances de los proyectos estratégicos definidos en este plan. En consecuencia, no fue posible evidenciar la existencia de un esquema de seguimiento formal, estructurado, documentado e institucionalizado para

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

la gestión y control de la ejecución del PETI; por el contrario, se observó que la matriz del Mapa de Ruta de Proyectos presentaba información incompleta, sin actualización integral y, en algunos casos, incluía proyectos que, según lo manifestado por los profesionales de la Dirección TIC, ya no se encontraban vigentes o no hacían parte del portafolio actual de la entidad.

Respecto a la publicación del PETI para la vigencia 2026, al cierre de la prueba de auditoría, el 23 de abril de 2026, no se evidenció su publicación en la página web de la entidad. Si bien en la respuesta se indica que, ante la ausencia de cambios, se mantenía la publicación vigente, esta situación no fue informada ni sustentada durante el desarrollo de la auditoría, ni existe evidencia documental que así lo acredite. En consecuencia, se mantiene la observación formulada.

Por lo anterior, los argumentos presentados por la Dirección TIC no desvirtúan las situaciones identificadas por la Oficina de Control Interno; por el contrario, identifica y manifiesta oportunidades de mejora en la formalización, documentación, seguimiento y control del PETI.

11. DEBILIDADES EN LA IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RIESGOS Y ESTRUCTURACIÓN DE CONTROLES EN EL PROCESO GESTIÓN TIC.

Con base en la información contenida en el Mapa de Riesgos del proceso Gestión de TIC, publicado en el apartado MIPG de la intranet institucional, y en la Matriz de Riesgos de Seguridad Digital de la Dirección TIC 2025, remitida mediante correo electrónico el 5 de marzo de 2026 por dicha dependencia, en el análisis de los 21 riesgos contenidos en las dos matrices antes mencionadas y 109 controles asociados a dichos riesgos, se identificó:

a. Debilidades en la estructuración de los riesgos, en razón a:

- Cinco (5) riesgos (24%) no identifican el impacto de su materialización.
- Cuatro (4) riesgos (19%) no incluyen la causa raíz.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

- Dieciséis (16) riesgos (76%) registran múltiples causas inmediatas.

Lo anterior reduce la claridad del riesgo identificado o de la situación que podría afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso, afecta la calidad del análisis de las actividades de control que podrían reducir su materialización y dificulta la estimación adecuada y/o razonable de la probabilidad e impacto, incidiendo en la adecuada definición y efectividad de los controles.

b. Debilidades en la estructuración de los controles, dado que

- 71 controles (65%) no tienen responsable definido por cargo, 17 (15%) asignan personas específicas y 4 (4%) fueron asignados al líder o colaboradores de otro proceso, diferente a Gestión TIC.
- 81 controles (74%) no incluyen el complemento.
- 63 controles (58%) no cuentan con plan de acción.
- 101 controles (93%) dentro de la matriz proporcionada, no registra seguimiento por parte de las líneas de defensa

Asimismo, no se define periodicidad de ejecución ni monitoreo, ni se evidencia trazabilidad de revisiones periódicas, lo que afecta el cumplimiento de los lineamientos institucionales de gestión del riesgo.

Normatividad o criterios incumplidos:

Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. (código M-OP-002) versión 8 de diciembre de 2025.

Numeral 7.4. Declaración de la política. **Políticas relativas a la Administración del Riesgo:**

- “Los Gestores Líderes (Dueños de proceso) de cada uno de los procesos, serán los responsables directos de la identificación, medición y control de los riesgos, que impidan el logro de los objetivos de su proceso, con la coordinación de los gestores de riesgo

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

designados, aplicando los criterios técnicos definidos por la Oficina Asesora de Planeación.

- Los Gestores de riesgo, son responsables de coordinar el monitoreo de los riesgos y controles correspondientes a su proceso, con el fin de procurar que sean identificados todos los riesgos que impidan el logro de sus objetivos y que éstos se encuentren debidamente tratados en cumplimiento de las políticas, procedimientos y metodología del sistema de gestión de riesgo.
- El gestor líder designará al gestor de riesgo, que asumirá la suplencia en caso de su ausencia temporal."

Numeral 8.4. Evaluación del riesgo.

- **Descripción del control.** "Para una adecuada redacción del control se recomienda que se siga la siguiente estructura que facilitará entender su tipología y otros atributos para su valoración.
- **Responsable de ejecutar el control:** identificar el(los) cargos específicos de los servidores responsables de llevar a cabo la actividad de control. En caso de que sean controles automáticos se identificará el sistema que realiza la actividad. Evitar asignar áreas de manera general o nombres de personas.
- **Acción:** se determina mediante verbos que indican la acción que deben realizar como parte del control. Debe indicar cuál es el propósito del control. El control debe tener un propósito (verificar, validar, cotejar, comparar, revisar, etc.) para mitigar la causa de la materialización del riesgo.
- **Complemento:** Corresponde a los detalles que permiten identificar claramente el objeto del control. Debe establecer el cómo se realiza la actividad de control. El control debe indicar el cómo se realiza, cual es la fuente de información que sirve para ejecutar el control, cual es la evidencia de la aplicación del control entre otros."

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Numeral 8.6. Monitoreo y seguimiento

«Los líderes de los procesos, en conjunto con sus equipos de trabajo, deben monitorear y revisar periódicamente la gestión de riesgos y si es el caso realizar los ajustes de acuerdo con las dinámicas de la Entidad (primera línea de defensa). En cada una de las metodologías de administración de riesgos se ha establecido como se llevará a cabo el monitoreo y seguimiento a los riesgos.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos»

Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas. Versión 7. Agosto de 2025.
Numeral 3.4 Descripción del riesgo: Desglosando la estructura propuesta tenemos:

- Impacto: las consecuencias (afectación económica (o presupuestal) y/o afectación reputacional) que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
- Causa inmediata: circunstancias o situaciones más evidentes sobre las cuales se presenta el riesgo, las mismas no constituyen la causa principal o base para que se presente el riesgo.

  Estos dos elementos permiten plantear el evento no deseado (¿qué puede ocurrir?), es decir la situación, acción, condición o suceso incierto que, si ocurre, podría afectar el logro de los objetivos de la entidad.

  Características clave: Debe ser específico y claro, no genérico. Expresado en términos de qué podría pasar.
- Causa raíz: Se plantea ¿por qué puede ocurrir? el evento no deseado, bajo el análisis de la causa principal o básica, corresponden a las razones por la cuales se puede presentar el riesgo, información esencial para la definición de controles en el paso 3 de diseño y análisis de controles. Se debe tener en cuenta que para un mismo riesgo pueden existir más de una causa o subcausas que pueden ser analizadas.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. (código M-OP-002) Anexo 3. Metodología para la Administración de los Riesgos de Seguridad de la Información. **Numeral 6.** MONITOREO Y REVISIÓN DE LOS RIESGOS.

"El líder de proceso junto con su equipo de trabajo, deben revisar periódicamente que los controles definidos estén documentados, se aplican y son efectivos.
La Alta Dirección de TRANSMILENIO S.A., ha asignado roles y responsabilidades para el monitoreo y revisión de la gestión de riesgo, dando alcance al marco de las tres líneas de defensa, definidas como principio del sistema.
Los líderes de los procesos, en conjunto con sus equipos, deben monitorear y revisar periódicamente la gestión de riesgos y si es el caso ajustarlo, (primera línea de defensa).
Cada vez que se identifique algún nuevo riesgo, cambios en el análisis de un riesgo ya identificado o cambios en los controles para mitigar el riesgo, es responsabilidad del líder proceso actualizar su matriz de riesgos y remitir la información a la Oficina Asesora de Planeación.
Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.
Se realizarán actividades de monitoreo y revisión de los riesgos de seguridad de la información mínimo una vez al año por parte de los responsables de cada una de las líneas de defensa."

Posible Causa: Insuficiente capacitación y acompañamiento en la aplicación de la metodología de gestión del riesgo, lo que ha derivado en una apropiación parcial de los lineamientos y debilidades en la estructuración y seguimiento de los controles.

Posible Riesgo: Posibilidad de afectación económica y/o reputacional derivada del incumplimiento de los objetivos del proceso, ocasionado por una insuficiente apropiación metodológica para la identificación, análisis y tratamiento de riesgos, así como para el diseño e implementación de controles efectivos.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Recomendación(es)

- Fortalecer el proceso de capacitación, acompañamiento y asistencia técnica a los gestores de riesgo y líderes de proceso en la aplicación de la metodología institucional de gestión del riesgo, asegurando la correcta identificación y descripción de riesgos y controles conforme a los lineamientos establecidos, así como implementar mecanismos de revisión y validación previa de la calidad de la información registrada en la matriz de riesgos.
- Reforzar el monitoreo y seguimiento a los controles definidos, asegurando su ejecución periódica, la documentación de las revisiones realizadas, la trazabilidad de las evidencias y la verificación de la efectividad.

Respuesta del responsable del proceso auditado: La Dirección de TIC, manifestó:

Se aceptan las recomendaciones, para lo cual a continuación se propondrá el plan de acción, respectivo; no obstante, y a pesar de que la Dirección TIC reconoce que existen oportunidades de mejora en la estructuración, documentación y seguimiento de la gestión de riesgos, particularmente en la claridad de los riesgos, la definición de controles y su trazabilidad, dichas situaciones corresponden a un proceso en fortalecimiento y madurez metodológica, más no a la inexistencia de la gestión de riesgos, la cual se encuentra implementada y en operación, con matrices, controles y actividades de seguimiento que serán ajustadas y robustecidas conforme a las acciones de mejora propuestas.

Así mismo, frente al riesgo señalado, esta Dirección considera que las debilidades identificadas se relacionan con la calidad metodológica en la formulación de riesgos y controles, así como con la trazabilidad de su monitoreo, pero no evidencian por sí mismas la materialización de una afectación económica o reputacional. La existencia de riesgos con oportunidades de mejora en su redacción, responsables, complementos o seguimiento no implica automáticamente incumplimiento de los objetivos del proceso, pérdida de recursos, afectación contractual, incidentes de seguridad o deterioro de la imagen institucional. Por lo

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

anterior, se solicita revisar la calificación del riesgo, orientándola a un escenario de fortalecimiento metodológico y madurez del sistema de gestión de riesgos, más que a una afectación económica o reputacional materializada.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

No aplica, debido a que no hubo controversia con el responsable del proceso auditado, y éste formuló un plan de mejoramiento para subsanar el hallazgo.

Plan de Mejoramiento: La Dirección de TIC definió las siguientes acciones, de las cuales, las dos primeras son de tipo correctivas, y la última es de tipo preventiva.

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Desconocimiento técnico en la redacción de riesgos (confusión entre causa, riesgo y consecuencia).	Ejecutar actividades de socialización para el personal de la Dirección TIC, responsables de los controles a ejecutar.	Acta de reunión de la socialización realizada.	Seguridad de la Información	1/08/2026	30/08/2026
Ausencia de una revisión previa al reporte de la matriz a la Oficina Asesora de Planeación.	Revisar y actualizar la metodología de gestión de riesgos de seguridad digital, en alineación con los lineamientos institucionales definidos por la OAP, y posteriormente ajustar la matriz de riesgos de seguridad digital conforme a dicha actualización.	1. Documentación metodológica actualizada. 2. Matriz de Riesgos Seguridad Digital 2026 actualizada.	Seguridad de la Información	1/03/2026	1/06/2026
Debilidad en el seguimiento periódico que permita verificar si el control es efectivo o requiere ajuste	Revisar semestralmente la ejecución de controles críticos de la matriz de riesgos de seguridad digital	Reporte de efectividad de controles generado.	Seguridad de la Información	1/10/2026	30/12/2026

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

OBSERVACIONES

1. En la revisión de la matriz mapa de ruta de proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI), se observaron las siguientes situaciones:

   - El proyecto “Interoperabilidad de recaudo electrónico” se encuentra registrado como un proyecto continuo con finalización prevista para la vigencia 2027. No obstante, de acuerdo con lo informado en la reunión realizada el 17 de abril de 2026 con profesionales de la Dirección TIC, dicho proyecto fue trasladado a la Secretaría Distrital de Movilidad mediante el Decreto 338 de 2025, por medio del cual se asignaron sus funciones y obligaciones a dicha entidad. Pese a lo anterior, el proyecto continúa siendo incluido dentro de la matriz como parte de la entidad.
   - Así mismo, el proyecto “Amplificación de audio en estaciones y portales” se encuentra definido como un proyecto continuo; sin embargo, se evidenció que el contrato asociado finalizó el 13 de enero de 2026 y, a la fecha de la revisión, no se cuenta con un nuevo contrato que respalde su ejecución.

   Recomendación:

   Actualizar periódicamente la matriz mapa de ruta de proyectos del PETI, asegurando que su información refleje la realidad operativa, contractual y funcional de cada iniciativa. Así mismo, reclasificar o retirar los proyectos que ya no sean competencia de la entidad y gestionar oportunamente los mecanismos contractuales necesarios para garantizar la continuidad de aquellos proyectos definidos como permanentes.

   Al respecto, la Dirección de TIC, manifestó:

   Frente al proyecto “SIR”, se solicita considerar que, conforme a lo informado durante la auditoría, dicho proyecto con la mayoría de sus funciones y obligaciones fueron trasladadas a la Secretaría Distrital de Movilidad mediante el Decreto 338 de 2025.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

En ese sentido, la Dirección TIC adelantará la revisión y actualización correspondiente dentro de la matriz mapa de ruta del PETI, sin dejar de lado que, si bien es cierto la Secretaría Distrital de Movilidad fue designada formalmente como Ente Gestor del Sistema Integrado Interoperable de Recaudo (SIR), en el marco de las competencias asignadas para su planeación, diseño, ejecución, control y articulación institucional, dicha modificación no desplazó el papel técnico y operativo de TRANSMILENIO S.A., sino que redefinió su participación dentro de un esquema de gobernanza interinstitucional en el que la Entidad continúa siendo un actor esencial por su condición de Ente Gestor del SITP y por su experiencia acumulada en la operación, supervisión y evolución del actual SIRCI.

Corolario de lo anterior, la Dirección de TIC mantiene una participación activa en la revisión de requerimientos técnicos, la validación de condiciones funcionales, la articulación con los sistemas existentes de recaudo, control e información, y el análisis de los impactos tecnológicos y operativos que debe considerar la implementación del nuevo modelo interoperable.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

De los comentarios recibidos por parte del responsable del proceso auditado, esta Oficina de Control Interno considera que, en su comunicación expone circunstancias y/o razones que dieron lugar a las situaciones evidenciadas por el equipo auditor, las cuales constituyen las causas que las genera. Por lo anterior, la observación se mantiene sin modificaciones, al igual que la recomendación planteada.

2. En el desarrollo del cruce de información entre los usuarios del Directorio Activo y los sistemas de información institucionales seleccionados en la muestra, se identificó la existencia de usuarios activos que no se encuentran registrados en el Directorio Activo.

   Específicamente, se evidenciaron siete (7) usuarios activos en el sistema JSP7 y trescientos setenta y cinco (375) usuarios activos en el sistema SIAPO en dicha condición.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Por lo anterior, se considera importante que el proceso revise esta situación, con el fin de validar la correspondencia de la información y asegurar la adecuada gestión y control de los usuarios en los sistemas de información.

Recomendación:

Verificar y depurar periódicamente la correspondencia entre los usuarios registrados en el Directorio Activo y aquellos habilitados en los sistemas de información institucionales, con el fin de asegurar la integridad de la información, fortalecer el control de accesos y mitigar riesgos asociados a la gestión de usuarios.

Al respecto, la Dirección de TIC, manifestó:

Como ya se mencionó, la Dirección TIC adelantará la revisión y depuración de la correspondencia entre los usuarios registrados en el Directorio Activo y aquellos habilitados en los sistemas institucionales. No obstante, se considera importante precisar que para el caso de SIAPO existen usuarios externos asociados a concesionarios e interventorías, razón por la cual no todos los usuarios habilitados en dicho sistema deben estar registrados en el Directorio Activo institucional.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

De los comentarios recibidos por parte del responsable del proceso auditado, esta Oficina de Control Interno considera que, en su comunicación expone circunstancias y/o razones que dieron lugar a la situación evidenciada por el equipo auditor, las cuales constituyen las causas que la generan. Por lo anterior, la observación se mantiene sin modificaciones, al igual que la recomendación planteada.

3. Se observó que la Dirección de TIC, en su calidad de responsable del intercambio de información con terceros y entidades distritales y nacionales, no cuenta con una base de información consolidada, actualizada y suficientemente robusta que permita identificar de manera integral a las entidades con las cuales se realiza dicho intercambio, el tipo de

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

información que se comparte, los mecanismos utilizados para la transferencia, así como la periodicidad con la que se efectúa.

Esta situación limita la adecuada gestión, control y seguimiento del intercambio de información, e impide contar con una trazabilidad clara que permita fortalecer la protección de la información y asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el procedimiento de intercambio seguro de la información.

Recomendación:

Implementar y mantener actualizada una base de información consolidada sobre el intercambio de información con terceros y entidades externas, que incluya como mínimo las entidades involucradas, el tipo de información compartida, los mecanismos de transferencia y su periodicidad, con el fin de fortalecer la trazabilidad, el control y la protección de la información.

Nota: Sobre esta observación, el responsable del proceso auditado no se pronunció.

4. Durante la prueba de recorrido realizada al DATACENTER se evidenció que la operación, monitoreo y control de esta área crítica se encuentra a cargo exclusivamente de personal contratista, sin la participación de funcionarios de planta dentro del grupo de responsables.

   Esta situación limita la continuidad en la gestión del conocimiento, ya que la información sobre el funcionamiento de los sistemas, configuraciones y procedimientos puede quedar únicamente en manos de terceros. Así mismo, dificulta la apropiación institucional de los procesos y la supervisión directa por parte de la entidad, y puede generar retrasos en la atención de incidentes o fallas, en caso de no contar oportunamente con el personal contratista, afectando la operación de una infraestructura crítica como el DATACENTER.

   Recomendación:

   Fortalecer la gestión y supervisión del DATACENTER mediante la participación de funcionarios de planta en su operación, monitoreo y control, con el fin de asegurar la

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

transferencia de conocimiento, la apropiación institucional de los procesos y la continuidad operativa de esta infraestructura crítica.

Al respecto de las observaciones 4 y 6, la Dirección de TIC, manifestó:

Desde esta dirección se reconoce la importancia de fortalecer la apropiación institucional del conocimiento asociado a la operación del Datacenter y la administración de copias de respaldo. No obstante, se considera pertinente precisar que dichas actividades actualmente cuentan con supervisión y seguimiento institucional dentro del proceso Gestión TIC, razón por la cual las observaciones identificadas deben entenderse como oportunidades de fortalecimiento de continuidad operativa y transferencia de conocimiento, más no como ausencia total de control institucional.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

De los comentarios recibidos por parte del responsable del proceso auditado, esta Oficina de Control Interno considera que, su comunicación no desvirtúa la observación, por lo tanto, ésta se mantiene sin modificaciones, al igual que la recomendación planteada.

5. Durante la verificación a los cuartos de cableado (UPS) y al cuarto de suministros o bodega, se evidenciaron debilidades en los controles de seguridad física y ambiental, tales como la ausencia de sistemas de detección y/o extinción de incendios en ambas zonas, cámaras de vigilancia fuera de funcionamiento en los cuartos eléctricos, falta de sistema de vigilancia (CCTV) en el cuarto de suministros y el uso de llave física como mecanismo de acceso, sin control mediante sistemas de acceso restringido.

   Estas situaciones pueden limitar la capacidad de la entidad para prevenir, detectar y responder oportunamente ante eventos que puedan afectar la infraestructura tecnológica y la información.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Recomendación:

Fortalecer los controles de seguridad física y ambiental en los cuartos de cableado y de suministros, mediante la implementación de mecanismos de detección y extinción de incendios, sistemas de videovigilancia operativos y controles de acceso restringido, con el fin de proteger la infraestructura tecnológica y la información institucional.

Nota: Sobre esta observación, el responsable del proceso auditado no se pronunció.

6. Durante el desarrollo de las pruebas de auditoría al proceso de gestión de copias de respaldo, se evidenció que las funciones asociadas al rol de Administrador de Backup no se encuentran asignadas a un profesional de planta, sino que son desempeñadas por personal contratista.

   Recomendación:

   Analizar la pertinencia de asignar el rol de Administrador de Backup a personal de planta, con el fin de mitigar riesgos asociados a la rotación de personal y fortalecer la continuidad operativa, la apropiación institucional del conocimiento y la gestión segura de las copias de respaldo, teniendo en cuenta la criticidad de este proceso para la disponibilidad y recuperación de la información institucional.

   Nota: Los comentarios sobre esta observación fueron los mismos registrados en la número 4.

DECLARACIONES GENERALES:

- *La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por las áreas indicadas en el presente informe, responsables de la actividad objeto de evaluación y seguimiento. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.*
- *Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por el equipo auditor 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.*

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

- *La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que, procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.*

- *La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la administración de TRANSMILENIO S.A., más se incentiva la consideración de las "Recomendaciones" en la construcción de los planes de mejora a que haya lugar para el mejoramiento del Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la entidad.*

ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA

Firmado digitalmente por ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA
Fecha: 2026.05.21 09:36:15 -05'00'

ANGELA JOHANNA MÁRQUEZ MORA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diana Elizabeth Patiño Sandoval, Contratista de apoyo, Oficina de Control Interno

Ludy Amanda Goyeneche Mogollón, Contratista de apoyo, Oficina de Control Interno

Revisó: Claudia Patricia Quintero Cometa, Contratista de apoyo, Oficina de Control Interno

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S. A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.