N° INFORME: OCI-2026-036

DENOMINACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA: Auditoría Interna basada en riesgos al Proceso de Planeación del Servicio SITP.

EQUIPO AUDITOR:

Juan Pablo Pinzón Sáenz, contratista Oficina de Control Interno.

Lucía Clemencia Ramírez Rodríguez, contratista Oficina de Control Interno.

Richart Ruano Marroquín, Profesional Universitario Grado 4 Oficina de Control Interno.

DESTINATARIOS[1]:

Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI)

Responsable(s) de la unidad auditada:

Subgerente de Planificación del Servicio del SITP (E)

Subgerencia de Infraestructura

Directora de Experiencia e Información al Usuario

Directora de Analítica de Datos

Director de TIC

OBJETIVO(S)

Evaluar de manera independiente y objetiva, el diseño, eficacia y efectividad de los controles internos implementados en el Proceso de Planeación del Servicio SITP, relacionados con las

[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

modificaciones de rutas en los componentes zonal o troncal, reportes generados desde GEOVISOR TRANSMISIG y aquellos dirigidos a entes gubernamentales, al igual que el cumplimento de la función de liderar políticas, planes y/o programas sobre equidad de género y enfoque diferencial.

MARCO NORMATIVO

Normativa Externa

- Acuerdo 927 de 2024 de la Concejo de Bogotá D.C. "Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024–2027 'Bogotá Camina Segura."
- Resolución 6609 de 2019 "Por la cual se adecúa la reglamentación del reporte de indicadores del Sistema de Información, Seguimiento y Evaluación al Transporte Urbano – SISETU y se dictan otras disposiciones"; Anexo B-Batería de Indicadores SISETU a reportar por los Entes Gestores.
- Metodología General Encuesta de Transporte Urbano de Pasajeros – ETUP de 2025 emitida por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).
- Ficha Metodológica Encuesta de Transporte Urbano de Pasajeros Versión 3 de 2025 emitida por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Normativa Interna

- Acuerdo N°5 de 2024 de TRANSMILENIO S.A., "Por el cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A. para el periodo 2024- 2028."
- Acuerdo N°5 de 2025 de TRANSMILENIO S.A., "Por el cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones."
- Resolución 326 de 2025 "Por medio de la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos Públicos de la planta de personal 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

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones."

- Manual de Gestión de Riesgos M-OP-002 y Anexo 1, versiones 7 y 8 de 2025.
- Matriz de Riesgo de Corrupción - Proceso de Planeación del Servicio SITP.
- Matriz de Riesgo de Gestión - Proceso de Planeación del Servicio SITP.
- Caracterización Proceso de Planeación del Servicio SITP, versión 3 de diciembre de 2025.
- Procedimiento cargue de indicadores plataforma entes gubernamentales P-ST-012 versión 2 de agosto de 2025.
- Procedimiento para la Creación, Publicación y Actualización de la Información Geográfica de Transmilenio S.A. P-ST-013 versión 1 de diciembre de 2023.
- Procedimiento para Planeación Táctica del Sistema de Transporte en el corto plazo en sus componentes Zonal y Troncal P-ST-014 versión 0 de diciembre de 2023.
- Política de Diversidad, Equidad, Igualdad de Género e Inclusión L-TH-002 versión 0 de julio de 2026.
- Protocolo para la Prevención, Atención y Reporte de Situaciones de Acoso Sexual T-TH-004 versión 1 y julio de 2026.

ALCANCE

El alcance establecido para la realización de esta Auditoría Interna comprende la evaluación de los controles internos propios de la actividad auditada, en particular lo relacionado con:

- Modificaciones de rutas en los componentes zonal o troncal,
- Reportes generados desde GEOVISOR TRANSMISIG y aquellos dirigidos a entes gubernamentales, y
- Cumplimento de la función de liderar políticas, planes y/o programas sobre equidad de género y enfoque diferencial.

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

Período auditado: El presente ejercicio auditor, abarco el periodo comprendido entre el 01 de septiembre de 2025 al 31 de mayo de 2026.

Nota: El establecimiento de este período no limita 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:

En la presente auditoría no se presentaron limitaciones al alcance.

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

Teniendo como base el anuncio del inicio de la Auditoría basada en riesgos al Proceso de Planeación del Servicio SITP, mediante memorando 2026-CI-69681 del 05 de junio de 2026, dirigido a la Subgerente de Planificación del SITP, a partir del 9 de junio 2026, el equipo auditor adelantó la planeación del trabajo de auditoría, etapa en la cual desarrolló el entendimiento de la misma, mediante el análisis de la normativa interna y externa relacionada en este informe, lo cual conllevó a la definición de la planeación específica y el programa de trabajo, demarcando las etapas de desarrollo del ejercicio auditor.

Lo anterior, se desarrolló mediante la realización de reuniones de contextualización, revisión y preparación documental 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 1. Reuniones Entendimiento de la unidad auditada

Fecha de reunión	**Actividad**
9 de junio	Reunión del grupo auditor de la Oficina de Control Interno (OCI) para la preparación del inicio de la auditoría, donde se establecieron las directrices y lineamientos que orientaran el ejercicio auditor.
11 de junio	Reunión con la Subgerente de Planificación del SITP y su equipo de trabajo, con el propósito de desarrollar el entendimiento de las actividades y funciones que desempeñan dentro del proceso.
18 de junio	Reunión con la Directora de Experiencia e Información al Usuario y su equipo de trabajo, con el fin de conocer y entender las actividades y funciones que desempeñan dentro del proceso.
19 de junio	Reunión con el funcionario de enlace de la Subgerencia de Planificación del SITP, para analizar la matriz de riesgos del proceso vigente.
24 de junio	Reunión con la Directora de Analítica de Datos y su equipo de trabajo, con el objeto de conocer y entender las actividades y funciones que desempeñan dentro del proceso.
25 de junio	Reunión del grupo auditor para realizar el seguimiento de avance del ejercicio auditor.
1 de julio	Reunión del grupo auditor con la contratista de apoyo a la gestión de la OCI para realizar la planeación del ejercicio auditor.
3 de julio	Reunión entre la Jefe de la OCI, el grupo auditor y la contratista de apoyo a la gestión de la OCI para revisar los papeles de trabajo del ejercicio auditor.
9 de julio	Reunión entre la Jefe de la OCI, el grupo auditor y la contratista de apoyo a la gestión de la OCI para revisar y validar los formatos que servirán de soporte en la reunión de apertura del ejercicio auditor.
9 de julio	Reunión de apertura de la Auditoría, con la asistencia de la Subgerente de Planificación del SITP y su equipo de trabajo, así como de la Jefe de la OCI acompañada por el grupo auditor.

Fuente: Elaborada por la OCI, producto reuniones Entendimiento.

Así mismo, dentro de esta etapa y en el marco de la Evaluación de Riesgos y Controles, se solicitaron vía correo electrónico, los siguientes soportes documentales:

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. Solicitudes de información etapa planeación

Número de solicitud	Solicitudes de Información	Fecha Solicitud	Fecha Entrega
1	Presentación utilizada para el conocimiento del proceso de la Dirección de Experiencia e Información al Usuario.	18 junio 2026	24 junio 2026
2	Información relacionada con los reportes entregados a los entes gubernamentales.	19 junio de 2026	23 junio de 2026
3	Evidencias de aplicación de controles de la matriz de riesgos de gestión y corrupción (Periodo: 01/09/2025 - 31/05/2026).	03 julio de 2026	07 de julio de 2026

Fuente: Elaboración propia de la OCI.

De lo anterior, se recibió respuesta por parte del proceso auditado, mediante el envío de los soportes requeridos, compartidos según la anterior tabla, a partir de lo cual, se realizó la evaluación a los riesgos y controles formulados en el mapa correspondiente al proceso.

Desempeño o ejecución

En el marco de esta etapa de ejecución de la auditoría se llevó a cabo la reunión de apertura, efectuada el 9 de julio con la asistencia de la Subgerente de Planificación del SITP, líder del proceso de Planeación del servicio SITP; la Jefe de la Oficina de Control Interno y el equipo auditor, en la cual se expusieron los lineamientos y aspectos relevantes del ejercicio auditor a desarrollar.

A partir de lo anterior, durante la etapa de ejecución, se hicieron las siguientes solicitudes de información:

Tabla 3. Solicitudes de Información etapa ejecución

Información requerida
Solicitud 4: **Fecha de Solicitud:** 07 julio 2026 **Fecha entrega:** 14 de julio de 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

Información requerida
Evidencias de los controles aplicados a los riesgos entre el 1 de septiembre de 2025 y el 31 de mayo de 2026, contemplados en la matriz de riesgos de corrupción y de gestión registrada en el sistema de gestión de la entidad.
Iniciativas lideradas por la Dirección de Información y Experiencia al Usuario, conforme la función asignada en el numeral 5 del artículo 12 del Acuerdo 005 de 2025.
Políticas, estrategias, planes, programas y/o proyectos de carácter técnico liderados por la Dirección de Información y Experiencia al Usuario, que promuevan la equidad de género y el enfoque diferencial impactando en la experiencia de los usuarios del Sistema junto con los documentos de formulación, aprobación y adopción de las iniciativas.
Evidencias de cómo ha liderado la Dirección de Información y Experiencia al Usuario en materia de promoción de la equidad de género y enfoque diferencial que impacten en la experiencia de los usuarios del Sistema.
Evidencias de las acciones afirmativas existen en la entidad en materia de equidad de género y enfoque diferencial que impacten en la experiencia de los usuarios del Sistema.
Indicadores, metas o mecanismos de seguimiento de estas iniciativas de equidad de género y enfoque diferencial.
Reportes de las proyecciones de las validaciones, flota y kilometraje del sistema en la vigencia 2025 de las metas operativas del FET.
Reportes de las validaciones, flota y kilometraje ejecutados en el sistema durante la vigencia 2025 de las metas operativas del FET.
Reportes de los cambios operacionales en el componente zonal de las Zonas Oriental y Noroccidental realizados en mayo 2026 junto con los reportes de las solicitudes de actualización de señalización física de los cambios operacionales.
Solicitud 5 **Fecha de Solicitud:** 09 julio 2026 **Fecha entrega:** 14 de julio de 2026
Relación de las solicitudes de nuevos servicios, suspensión de servicio, cambio de trazado y cambios en días de operación de rutas, en las troncales (NQS Sur y Caracas Sur) del periodo diciembre 2025.
Documentos o comunicaciones mediante los cuales se originó la necesidad de nuevos servicios, suspensión de servicio, cambio de trazado y cambios en días de operación en rutas (Ruta objeto de la muestra - B11- Troncal NQS sur o cualquier ruta con similar volumen de usuarios en troncal NQS sur o caracas Sur, en hora pico en día típico-(diciembre del 2025), que haya sido objeto de modificación, junto con el correo o comunicación enviada a la mesa técnica KET, para incluir en la siguiente mesa la ponencia de modificación de la ruta mencionada y el acta de la mesa técnica y directiva en donde se aprobó la modificación planteada.

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 requerida
Relación de PQRS recibidas previamente sobre la ruta planteada en el punto anterior, y relación de PQRS recibidas posterior a la modificación.
Acta de la mesa técnica KET posterior a la modificación en donde se hizo seguimiento a ello.
Documentos que permita evidenciar el cumplimiento de las actividades y controles definidos en el procedimiento P-ST-014.
Relación de las solicitudes de modificación o creación de capas geográficas recibidas durante el periodo comprendido entre septiembre 2025 a mayo 2026, del componente zonal, en la localidad de Kennedy.
Documentos o comunicaciones mediante los cuales se originó la necesidad de modificación o creación de capas geográficas, de un requerimiento que se haya materializado en el periodo y ubicación propuesto en el punto anterior.
Evidencias de identificación de las fuentes de información utilizadas para la creación o actualización de las capas geográficas modificadas según el punto anterior.
Soportes del levantamiento de datos espaciales, cuando se haya realizado. (Soportes de actividades realizadas en campo, para complementar información, si lo hay).
Soportes de cargue de información ajustada a plataforma TransmiSIG, incluida fecha, Confirmación por parte de Facilitador TIC, según los últimos tres puntos.
Evidencias de incorporación de información en TransmiSIG en datos abiertos TRANSMILENIO S.A. y portal IDECA etc.
Otros documentos que permita evidenciar el cumplimiento de las actividades y controles definidos en el procedimiento P-ST-013.
Registros de entrega de información al Banco de la República, DANE, Ministerio de Transporte y Superintendencia de Puertos y Transporte en el período comprendido entre septiembre 2025 y mayo 2026. (Base de datos de entregas con radicado de T-DOC).

Fuente: Elaborada por la OCI, producto de solicitudes de información.

Dentro del ejercicio de auditoría se solicitó al Proceso de Planeación del Servicio SITP la documentación actualizada del sistema de gestión de la entidad, posterior a la modernización implementada mediante el Acuerdo N°5 de 2025, con el fin de determinar si se habían efectuado modificaciones o ajustes a los documentos existentes. No obstante, según lo manifestado por el proceso auditado, las gestiones para realizar las correspondientes

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

actualizaciones aún se encuentran en trámite ante la Oficina Asesora de Planeación. En consecuencia, para efectos de la presente auditoría se tomó como referencia la documentación publicada en el sistema de gestión con corte al 30 de mayo de 2026.

En el marco del ejercicio de auditoría se definió la aplicación de seis pruebas principales, orientadas a obtener evidencia suficiente, pertinente y confiable sobre el proceso de Planeación del Servicio SITP.

El propósito de estas pruebas fue verificar el cumplimiento de los procedimientos P-ST-012, P-ST-013 y P-ST-014, verificando la calidad de los análisis realizados y la trazabilidad de las decisiones adoptadas.

La inspección documental y la observación directa aportaron elementos objetivos sobre la existencia y validez de los registros, mientras que la indagación y la comparación de información facilitaron la identificación de coherencias e inconsistencias en los datos. Por su parte, la corroboración de evidencias permitió confirmar la pertinencia de las decisiones tomadas en el marco de los procedimientos auditados, en los siguientes apartes:

Verificación de cifras de las Metas Operativas del FET.

Esta prueba se centró en la verificación y aseguramiento de la calidad de la información correspondiente a la vigencia 2025 publicada en el módulo de Cumplimiento de Metas Operativas del FET, disponible en la plataforma GEOVISOR TransmiSIG de la Intranet de la entidad. Específicamente se evaluaron las validaciones operacionales, la flota disponible y el kilometraje proyectado y ejecutado del sistema.

Como parte del ejercicio de auditoría, se realizaron pruebas de correspondencia entre los valores reportados en ambas fuentes, con el fin de identificar posibles diferencias u omisiones que pudieran afectar la confiabilidad de los indicadores operativos y el cumplimiento de las metas establecidas para la vigencia 2025. Asimismo, se verificó que la información publicada en los tableros de seguimiento reflejara adecuadamente los datos

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

registrados en las fuentes primarias, garantizando la coherencia entre los reportes del Dashboard y los archivos de origen.

Este ejercicio proporciona evidencia suficiente sobre la calidad y confiabilidad de los datos utilizados para el monitoreo de la operación, la medición de resultados y la evaluación del cumplimiento de las metas operativas del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET) durante la vigencia 2025.

Verificación de la actualización de la señalética física y digital.

En la prueba de verificación y aseguramiento de la calidad de la información publicada en la página web, TransmiApp y las cenefas físicas, se evaluaron los ajustes efectuados en los paraderos de las rutas 11-6, B401, 688 y H646 durante el mes de mayo de 2026. El objetivo fue constatar que las modificaciones realizadas en la operación se hubiesen reflejado oportunamente en las publicaciones oficiales de la entidad.

Para ello, se efectuó un proceso de revisión y contraste entre los registros de actualización remitidos por el área operativa y la información publicada en la página web, TransmiApp y las cenefas físicas, verificando criterios de consistencia y completitud. La actividad incluyó pruebas de validación sobre la ubicación de los paraderos ajustados, con el fin de identificar posibles diferencias u omisiones que pudieran afectar la confiabilidad de la información suministrada a los usuarios.

La evidencia obtenida permitió determinar el nivel de actualización y coherencia de las publicaciones institucionales, asegurando que los cambios operativos en las rutas evaluadas se reflejaran adecuadamente en la página web, TransmiApp y en las cenefas físicas de los paraderos. Este procedimiento constituye un insumo relevante para garantizar la transparencia, calidad y confiabilidad de la información divulgada al usuario del sistema, en el marco de la gestión operativa 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

Modificación de Rutas Troncales.

Se realizó la revisión de las solicitudes de modificación registradas en las herramientas de control que posee el área auditada, en donde se almacenan dichas solicitudes, además del seguimiento que los mismos realizan sobre cada una de ellas. Para este caso se realizó la revisión de modificaciones a rutas troncal, además de los soportes solicitados en el procedimiento P-ST-014 de 2023 versión 0, "Procedimiento para la Planeación Táctica del Sistema de Transporte en el Corto Plazo en sus Componentes Zonal y Troncal", por el cual se describen los pasos necesarios para llegar a materializar cambio alguno.

Cumplimiento procedimiento P-ST-013 Modificación Capas Geográficas.

En desarrollo de la prueba relacionada con la revisión de modificaciones efectuadas en las capas geográficas utilizadas por las plataformas públicas y privadas de visualización, se solicitó y analizó el registro de las “solicitudes de modificación de servicios, paraderos y demás atributos geográficos”. Dichas modificaciones debían encontrarse soportadas y ejecutadas conforme a lo establecido en el procedimiento P-ST-013 "Procedimiento para la Creación, Publicación y Actualización de la Información Geográfica de TRANSMILENIO S.A.", verificando el cumplimiento de las actividades, controles y requisitos definidos para la actualización de la información geográfica institucional.

La revisión se concentró en el período comprendido entre diciembre de 2025 y enero de 2026, considerando que diciembre y enero tienen comportamientos distintos al resto del año, y sus posibles modificaciones tendrían menor afectación a los usuarios. Asimismo, se priorizó el análisis de cambios realizados en las troncales NQS Sur, Caracas Sur, Norte y Américas, debido a que concentran los mayores niveles de demanda del componente troncal en términos de validaciones (en meses y jornadas típicas), pasajeros transportados y viajes realizados.

Como caso de validación se seleccionó la ruta BF28, la cual opera entre las troncales Américas y Norte, conectando el Portal de las Américas con la estación Terminal. De acuerdo con el documento "Estadísticas de oferta y demanda del Sistema Integrado de Transporte Público –

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

SITP – Diciembre 2025", teniendo en cuenta que el Portal Américas es el más cargado con cerca de 70 mil validaciones por día, además de que dicha ruta involucra a la troncal Américas, NQS Central, lo que convierte a esta ruta en un caso representativo para evaluar la correcta aplicación del procedimiento de actualización de la información geográfica.

Con base en lo anterior, se verificó la trazabilidad del proceso de modificación de la ruta BF28, revisando la existencia, suficiencia y consistencia de los soportes que respaldaron los cambios efectuados, así como su correspondencia con las actividades y controles establecidos en el procedimiento P-ST-013.

Cumplimiento del Acuerdo 5 del 1 de septiembre de 2025.

Se solicitó y analizó la información suministrada por la Dirección de Experiencia e Información al Usuario, correspondiente a las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos relacionados con la equidad de género y el enfoque diferencial.

Posteriormente, se diligenció la matriz de verificación diseñada para la prueba, mediante la cual se contrastó la información aportada en la cual se verificó el cumplimiento de las funciones asignadas a la Subgerencia de Planificación del SITP y a la Dirección de Experiencia e Información al Usuario en el Acuerdo 005 de 2025 y el Manual de Funciones (Resolución 326 de 2025)**.**

Adicionalmente, se revisó la Política de Diversidad, Equidad, Igualdad de Género e Inclusión (L-TH-002)**,** verificando su objeto, responsables, estado de oficialización, plan de acción, acciones afirmativas, indicadores previstos y evidencia de ejecución. Así mismo, se analizaron los instrumentos de planeación y seguimiento institucional para identificar la existencia de mecanismos de implementación, seguimiento y evaluación de los resultados e impacto de las acciones orientadas a promover la equidad de género y el enfoque diferencial en la experiencia de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público.

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, con base en el análisis de la información recopilada y el contraste frente a los criterios normativos aplicables, se documentaron los resultados de la prueba y se evaluó la procedencia de formular observaciones derivadas de la revisión efectuada.

Cumplimiento del P-ST-012 Reporte de indicadores a entes gubernamentales.

Se solicitó y analizó la información correspondiente a los reportes efectuados por TRANSMILENIO S.A. a los entes gubernamentales definidos en el procedimiento P-ST-012 "Cargue de indicadores en plataformas de entes gubernamentales", para el período comprendido entre septiembre de 2025 y mayo de 2026, correspondientes al Banco de la República, DANE, Ministerio de Transporte y, la Superintendencia de Puertos y Transporte.

Para cada reporte se verificó la periodicidad, la oportunidad de entrega, el medio utilizado para su remisión, el contenido de la información reportada y, cuando aplicó, la realización de alcances, comparando las fechas efectivas de envío con los plazos establecidos tanto en el procedimiento interno como en la normatividad o lineamientos emitidos por cada entidad receptora.

Así mismo, se revisaron los soportes de envío y las comunicaciones intercambiadas con las entidades objeto del reporte de indicadores, con el fin de establecer el cumplimiento de los criterios de oportunidad y de las obligaciones, identificando la extemporaneidad en su presentación y documentando las observaciones correspondientes.

Comunicación de resultados

Como resultado de las pruebas de auditoría realizadas por el equipo auditor, los resultados fueron comunicados mediante correo electrónico, de la siguiente 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

Tabla 4. Comunicaciones de resultados

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**
1	27 de julio de 2026	3 de agosto de 2026	03 de agosto de 2026
2	27 de julio de 2026	3 de agosto de 2026	No se recibió respuesta del área auditada.
3	31 de julio de 2026	5 de agosto de 2026	5 de agosto de 2026

Fuente: Elaborada por la OCI, con base en la comunicación de resultados.

Posteriormente, una vez recibidos los comentarios y/o respuestas frente a los hallazgos por parte de los responsables de la unidad auditada, 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 12 de agosto de 2026, fueron remitidos por correo electrónico a los responsables para su conocimiento, al igual que el Informe Preliminar de la auditoría interna que contenía las observaciones sobre situaciones adicionales a las comunicadas en los hallazgos. Sobre este último no se recibió manifestación alguna de los responsables del área auditada.

Producto del análisis de las respuestas emitidas por los responsables de las unidades auditadas, un hallazgo preliminar se clasificó como observación, y los restantes dos se mantuvieron sin modificación alguna.

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 de la unidad auditada

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

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 de la unidad auditada, la Oficina de Control Interno identificó y priorizó los descritos a continuación:

Riesgos incluidos en el mapa de riesgos del proceso auditado

- Posibilidad que un funcionario o un miembro de alta dirección reciba dadivas por parte de un operador o concesionario, con el fin de que altere las evaluaciones para obtener beneficios particulares en los parámetros operacionales de los servicios a su cargo.

Riesgos identificados por la Oficina de Control Interno

- Posibilidad de afectación reputacional por la visualización de información inconsistente o incompleta en el aplicativo Geovisor Transmisig respecto a las bases de datos fuente, a causa de debilidades en la validación previa.
- Posibilidad de afectación reputacional y operativa por la desarticulación de la señalética física y digital con la realidad del servicio, a causa de debilidades en los protocolos de comunicación y coordinación ante cambios operacionales en el SITP.
- Posibilidad de afectación reputacional y legal por el incumplimiento de los objetivos y funciones de la subgerencia, a causa de ausencia de indicadores de seguimiento y aplicación de políticas, planes y/o programas.
- Posible afectación reputacional derivada del incumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias al no suministrar oportunamente la información a los entes gubernamentales, afectando la utilidad de los datos entregados.

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

FORTALEZAS

1. **Confiabilidad de las Metas Operativas del FET.**

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

Se observó que los sistemas de información y de los procedimientos de consolidación de datos, garantizan que los indicadores operativos reflejen de manera fiel la gestión realizada y aporten insumos confiables para la toma de decisiones estratégicas.

2. **Cumplimiento del Procedimiento P-ST-013 Modificación Capas Geográficas**

Correcta aplicación del paso a paso descrito en el procedimiento P-ST-013, respecto a los cambios solicitados y encontrados como viables, pues se encontró en esta ocasión, el trámite ante mesas técnicas KEZ (kilómetros eficientes zonales) y facilitadores TIC (responsables del cargue de la información en las herramientas de visualización).

3. **Cumplimiento del Acuerdo 5 del 1 de septiembre de 2025 en materia de equidad de género y enfoque diferencial.**

Se evidenció que la Entidad cuenta con un marco normativo y funcional que define responsabilidades complementarias para la Subgerencia de Planificación del SITP y la Dirección de Experiencia e Información al Usuario en materia de equidad de género y enfoque diferencial, conforme lo establecido en el Acuerdo 05 de 2025 y la Resolución 326 de 2025 “Por medio de la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos Públicos de la planta de personal de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones”. Así mismo, se observó la formulación de la Política de Diversidad, Equidad, Igualdad de Género e Inclusión, la cual incorpora acciones afirmativas orientadas a promover estos enfoques tanto en la prestación del servicio como al interior de la Entidad, destacándose además la articulación entre las dependencias involucradas para su construcción e implementación. Dicha política fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la sesión realizada el 25 de junio de 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

HALLAZGOS[2] DE AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno, en el ejercicio del rol de enfoque hacia la prevención concentra parte de sus funciones en verificar que los controles asociados a todas las actividades de TRANSMILENIO S.A, estén definidos adecuadamente, sean apropiados y se mejoren de manera permanente; Es así como, desde este rol se establece un análisis y perspectivas sobre las causas de las deficiencias, problemas o situaciones identificados en la auditoría para recomendar a los líderes de proceso o responsables de las unidades auditadas, adoptar las medidas preventivas y/o correctivas (si aplican) que solucionen de fondo situaciones que se detectan como recurrentes y afectan los resultados esperados por la Administración.

1. DEBILIDADES EN LA OPORTUNIDAD DE PRESENTACIÓN DE REPORTES A LOS ENTES GUBERNAMENTALES.

Como resultado de la verificación del cumplimiento del procedimiento P-ST-012 Versión 2 "Cargue de indicadores en plataformas de entes gubernamentales", se evidenció que la información mensual reportada al Ministerio de Transporte, DANE y, Superintendencia de Puertos y Transporte fue remitida de manera extemporánea, como se relaciona a continuación:

- **Ministerio de Transporte:**

Período del reporte	**Fecha de vencimiento**	**Fecha de reporte**	**Días de Extemporaneidad**
septiembre	15/10/25	6/11/25	**22 días calendario**
octubre	15/11/25	2/12/25	**17 días calendario**
noviembre	15/12/25	29/12/25	**14 días calendario**

[2] [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

Período del reporte	Fecha de vencimiento	Fecha de reporte	Días de Extemporaneidad
diciembre	15/01/26	30/01/26	**15 días calendario**
enero	15/02/26	19/02/26	**14 días calendario**
febrero	15/03/26	16/03/26	**1 día calendario**
marzo	15/04/26	17/04/26	**2 días calendario**
mayo	15/06/26	16/06/26	**1 día calendario**

- **DANE:**

Período del reporte	Fecha de vencimiento	Fecha de reporte	Días de Extemporaneidad
octubre	10/11/25	19/11/25	**9 días calendario**
noviembre	10/12/25	18/12/25	**8 días calendario**
diciembre	12/01/26	23/01/26	**11 días calendario**
enero	12/02/26	18/02/26	**6 días calendario**
febrero	12/03/26	18/03/26	**6 días calendario**
marzo	13/04/26	20/04/26	**7 días calendario**
mayo	15/06/26	16/06/26	**1 día calendario**

Adicionalmente, se observó que el numeral 2.3.1 de la Metodología General ETUP dispone que habrá comunicación continua por parte del DANE donde establecen las fechas límite para el reporte, el cual difiere del lineamiento establecido en el procedimiento interno que define 15 días para la entrega de la información.

- **Superintendencia de Puertos y Transporte:**

Período del reporte	Fecha de vencimiento	Fecha de reporte	Días de Extemporaneidad
septiembre	31/10/25	4/11/25	**1 día hábil**

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

- Numeral 6.1.2.3 del Procedimiento Interno P-ST-012 V2. “Cargue de la Información. (…) desde el primer (1), hasta el quinceavo (15) día del mes, incluyendo sábados y domingos; en este tiempo se debe realizar el cargue y la edición de la información, si por algún motivo no se realizó la edición en este tiempo deberá realizar una solicitud de edición extemporánea en el cual se brindará TRES DÍAS (3) naturales para realizar el cargue extemporáneo”. (Numeral 6.1.2 Ministerio de Transporte). Subrayado fuera de texto.
- Numeral 6.1.4.3 del Procedimiento Interno P-ST-012 V2. “Cargue de la Información. Mensualmente del 1 al 15 debe ser diligenciado un formulario que otorga el DANE, en el cual se deben suministrar todos los datos solicitados y este es enviado por medio de correo electrónico por el supervisor”. (Numeral 6.1.4 DANE). Subrayado fuera de texto.
- Numeral 6.1.1.3 del Procedimiento Interno P-ST-012 V2. “Cargue de la Información. Cuando la plantilla esta actualizada con los datos de PREBODEGA es enviada mensualmente a un correo electrónico proporcionado por La Superintendencia de Puertos y Transporte”. (Numeral 6.1.1 Superintendencia de Puertos y Transporte) Subrayado fuera de texto.
- Anexo B de la Resolución 6609 de 2019 expedida por el Ministerio de Transporte-Batería de Indicadore SISETU a reportar por los entes gestores. “Consideración General: (…) Los indicadores deberán reportarse a más tardar 15 días calendario después de finalizado el período de captura de la información”. Subrayado fuera de texto.
- Numeral 2.3.1 de la Metodología General Encuesta de Transporte Urbano de Pasajeros - ETUP. “Métodos y estrategias de recolección o acopio de datos. (…)Las estrategias que se implementan constan de brindar una asesoría de acceso al aplicativo, comunicación continua para recordación del reporte a través de un cronograma que establece rangos de fechas oportunos para el diligenciamiento”. Subrayado fuera de texto.

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

- Ley 87 de 1993 y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**,** relacionados con la implementación de controles que garanticen el cumplimiento oportuno de las obligaciones institucionales.

Posibles Causas

- Debilidades en la planificación y programación de las actividades internas de reporte.
- Insuficiente seguimiento al cumplimiento de los cronogramas de entrega.
- Ausencia o debilidad de controles preventivos que alerten sobre el vencimiento de los plazos.

Posibles Riesgos

Posible afectación reputacional derivada del incumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias al no suministrar oportunamente la información a los entes gubernamentales, afectando la utilidad de los datos entregados. (Riesgo identificado por la OCI).

Recomendaciones

- Fortalecer la planeación en las actividades internas requeridas para garantizar el cumplimiento oportuno de los reportes.
- Implementar mecanismos de seguimiento que aseguren la entrega oportuna y la validación de la información antes de su reporte.
- Implementar controles preventivos para el cumplimiento de los plazos de reporte.

Respuesta del responsable de la Unidad Auditada

De acuerdo con lo expuesto por la OCI, nos parece oportuno precisar que, según la trazabilidad del proceso, el 87% de las novedades en los tiempos de entrega obedece a demoras por parte de las fuentes generadoras 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

Frente a esto, la Dirección de Analítica —desde su rol articulador y consolidador— ha mantenido un seguimiento constante mediante solicitudes y recordatorios por correo sobre la importancia del cumplimiento de los cronogramas, las evidencias están organizadas en el archivo de nombre "Índice de evidencias Hallazgo" en formato .xlsx y guardadas en la carpeta comprimida anexa de nombre "Evidencias".

Confiamos en que esta ruta de mejora nos permitirá seguir optimizando la articulación con las áreas fuente, en ese sentido, remitimos la propuesta de acción propuesta en atención a las observaciones planteadas, con el fin de seguir fortaleciendo la calidad de nuestros procesos.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno

Analizada la respuesta presentada por la Subgerencia de Planificación del SITP, la Oficina de Control Interno considera que los argumentos expuestos no desvirtúan el hallazgo, teniendo en cuenta que no controvierten la situación evidenciada durante la auditoría, relativa a la presentación extemporánea de los reportes dirigidos al Ministerio de Transporte, al DANE y a la Superintendencia de Puertos y Transporte. Lo anterior, fundamentado en el análisis de los soportes documentales recopilados y contrastados con los plazos establecidos en el procedimiento interno P-ST-012 y en la normatividad aplicable.

Si bien la unidad auditada manifiesta que el 87 % de las novedades en los tiempos de entrega obedecen a retrasos por parte de las fuentes generadoras de la información y aporta evidencia de las gestiones de seguimiento realizadas mediante solicitudes y recordatorios, dichos argumentos corresponden a una explicación de la causa que originó las extemporaneidades; sin embargo, no fueron suficientes para garantizar el cumplimiento oportuno de las obligaciones de reporte durante el período auditado, razón por la cual persiste la necesidad de fortalecer los mecanismos de planificación, coordinación y control del proceso.

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 consecuencia, se mantiene el hallazgo y se conmina al responsable el cumplimiento del Plan de Mejoramiento formulado en el plazo y condiciones establecidas.

Plan de Mejoramiento

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR *(Elemento que identifica el cumplimiento)*	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Retrasos en la recepción de información primaria	Modificación del procedimiento Interno P-ST-012 V2 involucrando áreas generadoras de la información.	Un procedimiento actualizado	Correctiva	Profesional grado 5 proyecciones y estadística en términos de consolidación y profesionales de las áreas operativas como generadores de los datos.	1/10/2026	31/03/2027

2. FALTA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA GARANTIZAR LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS RUTAS DEL COMPONENTE ZONAL EN LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD, CONFORME A LOS CAMBIOS IMPLEMENTADOS.

Como resultado de las pruebas de validación efectuadas por la Oficina de Control Interno (OCI), se evidenció que 36 (equivalente al 75%) de los 48 paraderos revisados el 28 de julio de 2026 no presentaban actualizada en la página web de la entidad, la información correspondiente a las rutas del componente zonal, pese a los cambios operativos implementados y reportados desde el mes de mayo de 2026. Esta situación constituye una diferencia significativa frente a los ajustes operativos informados y afecta la confiabilidad de la información suministrada a los usuarios.

Las rutas verificadas fueron las siguientes:

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

RUTA	ORDEN	CENEFA	NOMBRE
11-6	ALI001	424A03	IED Nicolás Buenaventura
11-6	ALI002	433A03	Las Mercedes I
11-6	ALI003	022A03	Br. El Carmen Tuna Baja
11-6	ALI004	621A03	Portal de la Fontana
11-6	ALI005	119A03	Urbanización Los Almendros Norte
11-6	ALI006	118A03	Urbanización Camino Verde
11-6	ALI007	410A00	Br. Rincón de Santa Inés
11-6	ALI008	622A03	Br. Rincón de Santa Inés
11-6	ALI009	120A03	Br. Los Almendros Norte
11-6	ALI010	409A00	Br. Pinos de Lombardía
11-6	ALI011	242A03	C.R. Fontana Grande
11-6	ALI012	654A03	Pinos de Lomabrdia
B401	BBB018	106A07	Avenida Alsacia
B401	BBB019	331A07	Br. Villa Alsacia
B401	BBB020	056A07	Av. Centenario
B401	BBB021	194A06	Br. Franco
B401	BBB022	136A06	C.C. Montevideo Plaza
B401	BBB023	134A06	Br. Esperanza Sur
B401	BBB024	008A06	Avenida Esperanza
B401	BBB025	031A05	Avenida Calle 26
B401	BBB026	130A05	CAI Normandía
B401	BBB027	027A05	Avenida Calle 63
B401	BBB028	128A05	Br. San Joaquín
B401	BBB029	131A05	Br. El Laurel
688	CEN012	123A07	Biblioteca el Tintal
688	CEN013	124B07	Br. Valladolid
688	CEN028	056B07	Av. Centenario
688	CEN048	238A00	Br. San Martín
688	CEN049	239A00	Pq. Central Bavaria
688	CEN050	240A00	Edificio Bavaria
688	CEN053	243B00	Br. Veracruz
688	CEN054	247B00	Br. Veracruz
688	PBO001	245B00	Br. Las Nieves
688	PBO002	244B00	Pl. Las Nieves
688	PBO021	055A07	Br. Interindustrial
688	PBO022	344C07	Br. Nuevo Techo

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 acuerdo con los resultados obtenidos, se convocó una reunión con el contratista responsable, durante la cual se confirmó la desactualización de la información publicada en la página web de la entidad. Posteriormente, en la verificación realizada el 29 de julio de 2026, se evidenció que las inconsistencias identificadas el 28 de julio de 2026 habían sido corregidas, con excepción del paradero 106A07 correspondiente a la ruta B401.

Al respecto, es importante indicar que la OCI, se basa en muestras y para el presente caso solo se verificó las modificaciones efectuadas en el mes de mayo de 2026, por lo tanto existe el riesgo de que la situación identificada pueda presentarse para los demás meses.

Normatividad o Criterios Incumplidos

Procedimiento para planeación táctica del sistema de transporte en el corto plazo en sus componentes zonal y troncal P-ST-014 V.0 de diciembre 2023. Numeral 7.5.32 Actualización y publicación de información de las rutas con los cambios implementados, que dice:

“La información de las rutas se encuentra disponible en diferentes medios como son **página Web** redes sociales, Sistema de información geográfica de TRANSMILENIO S.A. - TransMiSIG, portal de datos abiertos, la TransMiApp, entre otros, para la consulta de la ciudadanía en general. Por lo tanto, los cambios que se implementen deben verse reflejados en su componente alfanumérico, gráfico y espacial por los diferentes medios disponibles. La actualización de esta información debe ser gestionada al interior de cada área una vez se haya definido la fecha de implementación.”

Posibles Causas

- Debilidades en los mecanismos de control y seguimiento para la actualización de la información publicada en la página web de la entidad, lo que impide garantizar que los cambios operativos implementados en las rutas del componente zonal sean reflejados de manera oportuna y consistente.

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

- Falta de articulación y validación entre las áreas responsables de la operación y la administración de contenidos web, generando inconsistencias entre la información operativa reportada y la información divulgada a los usuarios a través de los canales oficiales.

Posibles Riesgos

- Posibilidad de afectación reputacional y operativa por la desarticulación de la señalética digital con la realidad del servicio, a causa de debilidades en los protocolos de comunicación y coordinación ante cambios operacionales en el SITP.

Recomendaciones

- Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento para la actualización de la información publicada en la página web institucional, estableciendo controles formales de validación, revisión periódica e indicadores de oportunidad y calidad que permitan asegurar que los cambios operativos implementados en las rutas sean reflejados de manera oportuna, completa y consistente en los canales oficiales de información.
- Fortalecer la articulación entre las áreas responsables de la gestión operativa y de la administración de contenidos web, mediante la definición de responsables, tiempos de respuesta, protocolos de comunicación y mecanismos de validación conjunta, con el fin de garantizar la consistencia entre la operación real del servicio y la información divulgada a los usuarios, así como la trazabilidad de las actualizaciones efectuadas.

Respuesta del responsable de la Unidad Auditada

La Oficina de Control Interno no recibió respuesta por parte de la Dirección de TIC al presente 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

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta lo informado por la Subgerencia de Planificación del SITP el 3 de agosto de 2026 de "Una vez revisado el contenido del posible hallazgo, consideramos que los aspectos relacionados con la administración, actualización y control de la información publicada en la página web institucional corresponden al ámbito de competencia de la Dirección de TIC, razón por la se remitió a dicha área, correo donde se solicita dar respuesta al tema desde su competencia. (se adjunta correo)" y que el área en mención no emitió respuesta al presente hallazgo, se confirma y se solicita la formulación del respectivo plan de mejoramiento que permita corregir y/o prevenir que la situación identificada vuelva a presentarse.

Plan de Mejoramiento

Al no haber recibido respuesta por parte de la Dirección de TIC, y a pesar de haberse conminado a la presentación del respectivo Plan de Mejoramiento, no se formularon acciones de mejora que propendan por la mitigación de riesgos que deriven en situaciones como la expuesta en este Informe.

OBSERVACIONES

1. Debilidades en la identificación de Riesgos de Gestión

Durante el ejercicio de auditoría se evidenció que el Proceso de Planeación del Servicio SITP tiene en su matriz de riesgos cuatro (4) riesgos de gestión, que no cumplen con la estructura propuesta en la Guia para la Gestión del Riesgo en Entidades Públicas, versión 7, de 2025, en la definición de Impacto versión 7, causa inmediata y causa Raíz los cuales se encuentran descritos de la siguiente manera:

- "Definir de manera inadecuada los requisitos de demanda y oferta de transporte."
- "El dimensionamiento y tipo de proyecto de infraestructura planificado no guarde las proporciones idóneas para la operación"

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

- "Deficiencias en las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos de la Entidad."
- "Selección de personal no idóneo para los contratos de prestación de servicios."

Recomendación:

- Realizar una revisión y ajuste integral de sus riesgos y sus descripciones incluidos en sus matrices, de manera que se armonicen con los lineamientos establecidos en la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, Versión 7 (2025) del Departamento Administrativo de la Función Pública.

2. Ausencia de mecanismos de control sobre la actualización de la señalética física realizada por terceros.

Como resultado del análisis del procedimiento para planeación táctica del sistema de transporte en el corto plazo en sus componentes zonal y troncal P-ST-014 V.0 de diciembre 2023, no se encontraron mecanismos de control sobre la actualización de la señalética física realizada por terceros, situación que se evidenció en las novedades identificadas en 23 (equivalente al 43%) de los 53 paraderos revisados entre el 18 y el 23 de julio de 2026 que no presentaban actualizada la información correspondiente a las rutas del componente zonal, en la señalética física (cenefa) de la entidad, pese a los cambios operativos implementados y reportados desde el mes de mayo de 2026. Esta situación constituye una diferencia significativa frente a los ajustes operativos informados y afecta la confiabilidad de la información suministrada a los usuarios.

Las rutas identificadas fueron las siguientes:

RUTA	ORDEN	CENEFA	NOMBRE
B401	BBB024	008A06	Avenida Esperanza
B401	BBB054	107A02	Br. Iberia
B401	BBB055	094A02	Br. Atenas
B401	BBB058	110A02	Br. Casablanca
B401	BBB059	340A02	Br. Mazurén

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

RUTA	ORDEN	CENEFA	NOMBRE
B401	BBB062	009A02	Colegio Colombo Hebreo
B401	BBB064	312A02	Estación Mazurén
F401	FFF003	258A02	Colombo Hebreo
F401	FFF025	106B04	Makro Calle 80
688	PBO011	031A06	Br. Centro Nariño
688	PBO015	024A06	Puente Aranda
H646	HHH006	074A06	Portal Eldorado
H646	HHH027	001A10	Pq. Lagunetas
H646	HHH028	003A10	Colmotores
H646	HHH029	353A10	Colmotores
H646	HHH030	026A10	AV. Jorge Gaitán Cortes
H646	HHH031	001A11	Br. Arborizadora Baja
H646	HHH032	120A11	Estación Eléctrica el Tunal
K646	KKK028	088A10	Pq. Lagunetas
K646	KKK046	008A06	Avenida Esperanza
K646	KKK049	517A05	Cantabria
K646	KKK051	403A05	Br. San Cayetano
K646	KKK053	038A05	Portal Eldorado

Al respecto, es importante indicar que la OCI, se basa en muestras y para el presente caso solo se verificó las modificaciones efectuadas en el mes de mayo de 2026, por lo tanto, existe el riesgo de que la situación identificada pueda presentarse para los demás meses.

Recomendaciones:

- Implementar mecanismos de control y seguimiento para la actualización de la información publicada en la señalética física realizada por terceros, estableciendo controles formales de validación, revisión periódica e indicadores de oportunidad y calidad que permitan asegurar que los cambios operativos implementados en las rutas sean reflejados de manera oportuna, completa y consistente.
- Fortalecer la articulación entre las áreas responsables de la gestión operativa y la administración de la señalética física realizada por terceros, mediante la definición de responsables, tiempos de respuesta, protocolos de comunicación y mecanismos de validación conjunta, con el fin de garantizar la consistencia entre la operación real del

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

servicio y la información divulgada a los usuarios, así como la trazabilidad de las actualizaciones efectuadas.

3. Debilidades en los mecanismos de registro de las solicitudes de modificación de Rutas Troncales.

La Oficina de Control Interno identificó debilidad en el almacenamiento y trazabilidad de la información relacionada con las modificaciones a los servicios. En particular, no existe un mecanismo estandarizado para registrar las solicitudes de modificación provenientes de actores externos, así como aquellas derivadas de observaciones o estudios internos de la entidad, que concluyen la necesidad de ajustar las condiciones de un servicio con el fin de mejorar la atención a los usuarios, además de encontrar el Anexo 1 del P-ST-014 "Requisitos para Evaluación de Optimización Zonal", sin aclarar si el mismo sirve para troncal también o si el análisis de la viabilidad del cambio debe ser con base en otro documento.

Recomendaciones:

- Implementar bitácora o cuadro de registro oficial, que permita de manera estandarizada, llevar el control de las solicitudes y la gestión realizada con ellas, incluyendo las NO VIABILIZADAS.
- Actualizar el procedimiento P-ST-014, incluyendo allí la aclaración del anexo 01"Anexo 1 Requisitos para la evaluación zonal", de manera que, se entienda si el mismo sirve para ajustes en componente Zonal y Troncal o sólo para uno de ellos, además, de ser así, requeriría la creación del anexo para el otro componente, recordando que aún no se han incorporado las recomendaciones formuladas al respecto, durante la auditoría interna anterior (Hallazgo N°1 del informe – OCI-2025-040).

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

4. **Debilidades en los mecanismos de registro de las solicitudes de modificación de Capas Geográficas en herramientas de visualización.**

Teniendo en cuenta la información remitida por el proceso, se observó que se cuenta con una bitácora mensual, en la cual se consolidan las solicitudes de modificación a las Capas Geográficas que se allegan al área productora (Subgerencia de Planificación del SITP), recibidas a través de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS), no obstante, dicha herramienta no cuenta con registro de solicitudes requeridas por la misma entidad, producto de estudios y/o monitoreos a la operación.

Adicionalmente, se observó que dicha bitácora mensual de toda la vigencia 2025 y enero 2026, no cuenta con atributos estandarizados para el registro de las solicitudes de modificación.

Recomendación:

- Revisar y estandarizar bitácora o mecanismo de registro tanto de solicitudes internas como externas, que permitan identificar el origen del requerimiento, debido a su manejo actual en documentos no formales, podría facilitar la fuga de información o cambios en los atributos registrados.

5. **Ausencia de confirmación de modificaciones en Capas Geográficas en herramientas de visualización.**

Como resultado de la verificación realizada, para el mes de diciembre de 2025, no se encontró evidencia de la aprobación del Facilitador TIC, mediante el cual haya confirmado el cargue de atributos y modificaciones solicitadas por el área productora, tal como se había realizado en meses anteriores.

Recomendación:

- Garantizar el almacenamiento de soportes de actualización de las capas geográficas, ejecutados por el facilitador TIC, para todos los meses del año.

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

6. **Ausencia de mecanismos para garantizar el cumplimiento de la Política de Diversidad, Equidad, Igualdad de Género e Inclusión.**

Durante el período auditado no se evidenciaron instrumentos formalizados que permitan definir los indicadores de resultado, los mecanismos de seguimiento y los criterios para evaluar el impacto de las acciones previstas en la Política de Diversidad, Equidad, Igualdad de Género e Inclusión, sobre la accesibilidad, la inclusión y la experiencia de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público.

Recomendación:

- Formular el plan de acción, indicadores, metas y mecanismos de seguimiento que permitan evaluar el cumplimiento de las responsabilidades previstas en la Política de Diversidad, Equidad, Igualdad de Género e Inclusión y medir el impacto de las acciones desarrolladas frente a los usuarios del Sistema.

7. **Falta de estandarización en criterios, plazos y medios de reporte en el Procedimiento Reporte de indicadores a entes gubernamentales P-ST-012.**

El procedimiento P-ST-012 "Cargue de indicadores en plataformas de entes gubernamentales" establece de manera general las actividades para el reporte de información; sin embargo, no incorpora de forma expresa y estandarizada los plazos, criterios de oportunidad y medios de reporte, en congruencia con los lineamientos específicos definidos por cada uno de los entes gubernamentales receptores de la información, afectando eventualmente, la adecuada ejecución del procedimiento, así como la implementación de controles efectivos para el seguimiento al cumplimiento oportuno de las obligaciones de reporte.

Así mismo, se identificaron oportunidades en la actualización del procedimiento, frente a la estructura organizacional vigente de TRANSMILENIO S.A. y a las condiciones actuales para 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

reporte de información a los entes gubernamentales, teniendo en cuenta las dependencias que, en virtud de la modernización de la Entidad, fueron modificadas y/o creadas.

De otra parte, se observó la ausencia de una definición clara en la oportunidad para el reporte mensual de información a la Superintendencia de Puertos y Transporte, limitándose a establecer su periodicidad en entregas mensuales, sin determinar un plazo específico para su remisión, generando eventuales dificultades en los controles para la entrega de información.

Recomendaciones:

- Realizar la revisión y actualización del procedimiento P-ST-012, incorporando para cada ente gubernamental las obligaciones específicas de reporte, incluyendo la periodicidad, los plazos razonables de entrega, el medio de remisión, la normativa o lineamientos aplicables y las actividades de contingencia cuando se presenten indisponibilidades de las plataformas, con el fin de fortalecer la estandarización del proceso y asegurar su alineación con las exigencias de las entidades receptoras.
- Actualizar el procedimiento P-ST-012 a la estructura actual de TRANSMILENIO S.A, teniendo en cuenta las dependencias que fueron modificadas en su denominación, creadas y organizadas en virtud de la modernización de la Entidad.

DECLARACIONES GENERALES:

- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministr ada 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: 2026.08.19 15:15:55 -05'00'

ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Lucía Clemencia Ramírez Rodríguez, contratista Oficina de Control Interno
Juan Pablo Pinzón Sáenz, contratista Oficina de Control Interno
Richart Ruano Marroquín, Profesional Universitario Grado 4 Oficina de Control Interno

Revisó: Herlay Hurtado Ortiz, contratista 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