N° INFORME: OCI-2026-040

DENOMINACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA: Auditoría interna basada en riesgos al proceso Operación y Control del SITP.

EQUIPO AUDITOR:

Carlos Mario Martínez Amaya, Profesional grado 04 Oficina de Control Interno

Martha Liliana Bustos Castellanos, Profesional grado 04 Oficina de Control Interno

Juan Sebastián Vega Lagos, Profesional Contratista Oficina de Control Interno

Juan Pablo Pinzon, Profesional Contratista Oficina de Control Interno

Juan Pablo Lozano, Profesional Contratista Oficina de Control Interno

Diana Elizabeth Patiño Sabogal, Profesional Contratista Oficina de Control Interno

DESTINATARIOS[1]:

Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI)

Responsable(s) de la unidad auditada:

Subgerente de Operaciones

Director Técnico Troncal

Director Técnico Zonal

Director Técnico de Seguridad

OBJETIVO(S)

Evaluar de forma independiente y objetiva el diseño, la eficacia y efectividad de los controles del proceso Operación y Control del SITP relacionados con la vinculación y vida útil de vehículos duales y de alimentación, la habilitación de conductores, la programación de servicios para rutas

[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

duales y alimentadoras, el Plan de seguridad vial, Plan estratégico Antievasión y Plan estratégico Antielusión, y la operación de los Centros de Control.

MARCO NORMATIVO

Normativa Interna

- P-DB-015 Procedimiento de Vinculación de vehículos al componente zonal del SITP, versión 4 del julio de 2021.
- P-DO-006 Procedimiento de Control de la vinculación de vehículos del componente troncal, versión 3 de mayo de 2019
- P-DO-001 Procedimiento de Programación de servicios troncales, duales y alimentadores, versión 2 de marzo de 2018
- P-DO-008 Procedimiento control y seguimiento en la vinculación de conductores del componente troncal, versión 2 de diciembre de 2018
- M-SO-001 Manual de operaciones componente troncal, versión 1 de junio de 2019
- P-DO-001 Programación de servicios troncales, duales y alimentadores versión 2 de marzo de 2018
- P-DT-001 Programación de servicios troncales y duales versión 3 de junio de 2026
- P-DB-004 Programación de la operación en componente zonal versión 3 de septiembre de 2023
- P-DB-016 Procedimiento de vinculación y desvinculación de operadores (conductores) al componente zonal del SITP versión 3 de junio de 2022
- T-DS-031 Plan de seguridad vial del sistema TRANSMILENIO, versión 0 de abril de 2024 y el Anexo 1. Seguimiento de la Política de Seguridad Vial.xlsx
- T-DS-014 Plan Estratégico Antievasión sistema TRANSMILENIO, versión 2 de septiembre de 2025.
- T-DS-028 Plan Estratégico Antielusion Sistema TRANSMILENIO, versión 0 de Julio del 2022.

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

ALCANCE

El alcance establecido para la realización de esta auditoría interna comprende la evaluación de los controles internos propios de la unidad auditada, en particular lo relacionado con:

- Los procesos de vinculación y extensión de vida útil de los vehículos duales y alimentadores.
- La vinculación y habilitación de los conductores ingresados al Sistema.
- La programación de los servicios operados con vehículos duales y alimentadores.
- La ejecución y el seguimiento de las actividades previstas en el Plan de Seguridad Vial, el Plan Estratégico Antievasión, y Plan Estratégico Antielusión.
- La aplicación de las reglas y los controles operacionales en los Centros de Control.

Período a auditar: 01/07/2025 al 30/06/2026

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

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

Mediante el memorando N°2026-CI-95897 del 27 de julio de 2026 se comunicó el inicio de la Auditoría Interna Basada en Riesgos al proceso Operación y Control del SITP, dirigida al

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

Subgerente de Operaciones, la Directora Técnica Troncal, el Director Técnico Zonal y la Directora Técnica de Seguridad. En consecuencia, el equipo auditor dio inicio a la etapa de planeación en la misma fecha.

Durante esta fase se desarrollaron actividades orientadas al entendimiento del proceso auditado, la revisión del marco normativo aplicable, la identificación y evaluación preliminar de los riesgos y controles asociados, así como la elaboración de la planeación específica y del programa de trabajo de auditoría.

A continuación, se presenta la cronología de las actividades ejecutadas durante la etapa de planeación:

Tabla 1: Listado de las actividades ejecutadas en la planeación.

Actividad	Fecha
Entendimiento del proceso, sus actividades y controles asociados.	27/07/2026 al 29/07/2026
Identificación y evaluación preliminar de riesgos y controles.	30/07/2026 al 05/08/2026
Ejecución de pruebas de recorrido para el entendimiento y validación preliminar de controles.	25/07/2026 al 05/08/2026
Elaboración y documentación de la Planeación Específica de Auditoría y presentación para aprobación.	10/08/2026 al 11/08/2026
Elaboración y diseño del programa de trabajo de auditoría.	12/08/2026 al 19/08/2026
Presentación del programa de trabajo a la Jefe de la Oficina de Control Interno para aprobación.	21/08/2026
Reunión de apertura	25/08/2026

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

En el marco de la etapa de planeación, el equipo auditor realizó solicitudes de información a las dependencias involucradas y llevó a cabo pruebas de recorrido, con el propósito de conocer las actividades, los procedimientos y los controles asociados al proceso Operación y Control 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

SITP. La información recopilada permitió complementar el entendimiento del proceso y orientar la definición de las pruebas de auditoría que se desarrollarían durante la etapa de ejecución.

A continuación, se relacionan las fechas de las solicitudes de información y de las pruebas de recorrido realizadas durante esta etapa:

Tabla 2: Pruebas y reuniones de entendimiento

Actividad	**Unidad Auditable**	**Fecha**	**Modalidad**
Reunión de entendimiento	Gestión Estratégica de Unidades de Transporte.	03 de agosto	Virtual
Reunión de entendimiento	Gestión Técnica y Estratégica de Seguridad.	04 de agosto	Virtual
Reunión de entendimiento	Gestión Estratégica de la Operación.	04 de agosto	Virtual
Reunión de entendimiento	Dirección Técnica Zonal.	05 de agosto	Virtual
Reunión de entendimiento	Dirección Técnica Troncal.	05 de agosto	Virtual
Reunión de entendimiento	Gestión Técnica y Estratégica de la Operación del Cable.	05 de agosto	Virtual
Reunión de entendimiento	Programación de Rutas Alimentadoras de la Dirección Técnica Troncal.	18 de agosto	Virtual
Reunión de entendimiento	Programación de Rutas Duales de la Dirección Técnica Troncal.	19 de agosto	Virtual
Prueba de recorrido	Dirección Técnica de Seguridad sobre las actividades desarrolladas en el marco del Plan Estratégico Antielusión.	19 de agosto	Virtual

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

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: Relación de Solicitudes de Información

Fecha de Solicitud	Dependencia responsable de la información	Fecha de Respuesta
20-08-2026	Dirección Técnica Troncal	24 de agosto
20-08-2026	Dirección Técnica de Seguridad	24 de agosto
20-08-2026	Dirección Técnica Troncal	24 de agosto
24-08-2026	Dirección Técnica de Seguridad	25 de agosto
26-08-2026	Dirección Técnica Troncal	31 de agosto
27-08-2026	Dirección Técnica Zonal	01 de septiembre
27-08-2026	Dirección Técnica de Seguridad	28 de agosto

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

Desempeño o ejecución

Con base en las pruebas definidas para evaluar el cumplimiento de los procedimientos, protocolos y demás criterios aplicables al proceso Operación y Control del SITP, el equipo auditor desarrolló actividades de revisión documental, análisis de información, pruebas de recorrido, verificaciones en campo y pruebas de cumplimiento, soportadas en la información suministrada por las dependencias auditadas y en las evidencias obtenidas durante el desarrollo de la auditoría.

En este contexto, se llevaron a cabo reuniones de entendimiento con las áreas responsables de los procesos objeto de evaluación, solicitudes formales de información, revisiones documentales sobre procedimientos, registros, bases de datos y soportes operacionales, así como observaciones directas y verificaciones presenciales orientadas a validar la aplicación de los controles definidos por la Entidad para la vinculación de vehículos y conductores, 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

programación de la operación, la ejecución de los planes de seguridad vial, antievasión y antielusión, y el funcionamiento de los Centros de Control.

A partir de la información recopilada y de las evidencias obtenidas, se efectuaron análisis de consistencia, trazabilidad y cumplimiento frente a los criterios normativos y procedimentales aplicables, con el propósito de evaluar el diseño, la eficacia y la efectividad de los controles implementados por la unidad auditada. A continuación, se describe la metodología aplicada en cada una de las pruebas de auditoría desarrolladas:

- **Cumplimiento de los requisitos para la vinculación de vehículos en la operación de servicios alimentador del componente zonal.**

Con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades y los requisitos establecidos para la vinculación de vehículos destinados a la prestación del servicio alimentador del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), se solicitó a la Dirección Técnica Troncal la información correspondiente a los vehículos vinculados a este componente.

Mediante correo electrónico del 24 de agosto de 2026, la Dirección Técnica Troncal remitió una base de datos conformada por novecientos cuarenta y siete (947) vehículos. Para la selección de la muestra, se consideraron únicamente los vehículos registrados como “FLOTA REFERENTE – OPERATIVA”, vinculados al sistema durante las vigencias 2023 y 2024. A partir de estos criterios, el equipo auditor seleccionó una muestra de once (11) vehículos, identificados con las placas WLT570, WHP954, WLT601, KYR660, KYR662, KYR666, KYR830, KYR831, LSX983, GUZ954 y WNS081.

El 28 de agosto de 2026, el equipo auditor realizó la verificación documental presencial en las instalaciones de TRANSMILENIO S.A. con la Dirección Técnica Troncal sobre los once (11) vehículos seleccionados, con el fin de establecer la existencia y vigencia de los soportes aportados, su correspondencia con cada vehículo y el cumplimiento de los requisitos aplicables para su vinculación. La revisión incluyó, entre otros documentos, la solicitud de vinculación, los soportes asociados al equipamiento SIRCI, el SOAT, la licencia de tránsito, la tarjeta de 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

las pólizas de responsabilidad civil, la revisión técnico-mecánica cuando esta aplica y los formatos establecidos para la certificación e inspección técnica de los vehículos.

- **Cumplimiento de los requisitos para la vinculación de vehículos de la operación de servicios duales del componente troncal.**

Con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos y documentales establecidos en el Manual M-DO-006 “Especificaciones de Vehículo Troncal”, versión 1 de septiembre de 2020, el equipo auditor seleccionó una muestra de seis (6) vehículos de tipología Padrón Dual registrados como “FLOTA REFERENTE - OPERATIVA”, cuya matrícula y vinculación al Sistema correspondían al año 2014. Los vehículos seleccionados corresponden a las placas WEX358, WEX367, WEX369, WEX373, WEX384 y WEX389.

El 28 de agosto de 2026, el equipo auditor realizó una verificación documental presencial en la Dirección Técnica Troncal, con el fin de revisar los soportes asociados al proceso de vinculación de los vehículos seleccionados, incluyendo los registros de inspección técnica, la documentación soporte del equipamiento embarcado y los respectivos Certificados de Vinculación al Servicio (CVS). Posteriormente, se efectuó la revisión individual de los documentos recopilados, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual M-DO-006.

- **Verificación de la programación de los servicios duales.**

Con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades establecidas para la programación de los servicios duales del Sistema TransMilenio, el equipo auditor efectuó una revisión documental de la información correspondiente a nueve (9) rutas operadas por los concesionarios Consorcio Express y G Móvil, tomando como criterio de evaluación el procedimiento P-DO-001 «Programación de servicios troncales, duales y alimentadores», versión 2 de febrero de 2018.

La revisión documental comprendió el análisis de los reportes, las tablas de programación y demás soportes suministrados por la Dirección Técnica Troncal, con el fin de verificar 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

aplicación de las actividades previstas para la elaboración, el seguimiento y el control de la programación de los servicios duales.

Para la selección de la muestra objeto de verificación en campo, el equipo auditor consultó el documento “Validaciones Duales” y seleccionó las dos (2) rutas que registraban el mayor volumen de validaciones durante el periodo evaluado, entendidas como los registros de uso de tarjeta en los dispositivos de recaudo del Sistema. Conforme a este criterio, fueron seleccionadas las rutas L81 y M86.

Posteriormente, se analizó la programación operativa de las rutas seleccionadas con el propósito de determinar las franjas horarias más representativas para la ejecución de las pruebas de observación en campo. La verificación se realizó el 2 de septiembre de 2026 en los portales Puente de Guadua y Dorado, conforme se presenta a continuación:

Tabla 4: Programación de la operación de rutas Duales

Portal	Ruta	Empresa operadora	Franja	Tipología	Despachos estudiados
Puente de Guadua	L-81	CONSORCIO EXPRESS	Pico AM	PADRON DUAL. (80 PASAJEROS)	19
Dorado	M-86	G MOVIL Y CONSORCIO EXPRESS	Pico PM	PADRON DUAL. (80 PASAJEROS)	40

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

Durante la verificación en campo, el equipo auditor contrastó la programación suministrada por la Dirección Técnica Troncal con la operación efectivamente observada, evaluando aspectos relacionados con la tipología y capacidad de los vehículos utilizados, el cumplimiento de los despachos programados y los tiempos de ciclo asociados a cada ruta.

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

- **Programación y seguimiento de la operación de las rutas alimentadoras.**

Con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades establecidas para la programación y seguimiento de la operación de las rutas alimentadoras a cargo de la Dirección Técnica Troncal, el equipo auditor evaluó la información asociada a ciento veintiocho (128) rutas alimentadoras distribuidas en trece (13) zonas y operadas por once (11) concesionarios, tomando como criterio de evaluación el procedimiento P-DB-004 “Programación de la Operación en Componente Zonal”, versión 3.

Para el desarrollo de la prueba, se analizó el archivo denominado “Despachos Rutas Alimentadoras”, a partir del cual se identificaron mil ciento sesenta y dos (1.162) despachos programados en los portales Américas, Suba, Sur y Usme. Con base en esta información, se definió la muestra objeto de revisión y se ejecutaron procedimientos de auditoría orientados a verificar la programación, seguimiento y control de la operación de las rutas alimentadoras.

La prueba se desarrolló mediante dos componentes:

1. Revisión documental

El equipo auditor analizó la información, los registros y los soportes documentales suministrados por la Dirección Técnica Troncal, con el fin de verificar la aplicación de las actividades establecidas en el procedimiento P-DB-004, particularmente aquellas relacionadas con la determinación de parámetros operacionales, la programación de la oferta de servicio y el seguimiento a la operación de las rutas alimentadoras.

2. Verificación en campo

Con el propósito de contrastar la programación definida por la Dirección Técnica Troncal con la operación efectivamente ejecutada, el equipo auditor seleccionó cuatro (4) rutas alimentadoras y realizó verificaciones presenciales en las franjas horarias definidas para cada una de ellas.

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 verificación estuvo orientada a evaluar el cumplimiento de los despachos e intervalos programados, la correspondencia entre la tipología vehicular programada y la observada en operación, así como la atención de la demanda durante los periodos de observación.

Las rutas seleccionadas y los despachos objeto de evaluación se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 5: Rutas y despachos seleccionados para la verificación en campo

FECHA	PORTAL	RUTA	TABLA	Horario programado	Horario Salida
01-09-2026	PORTAL AMÉRICAS	9-2 Metrovivienda	6	6:09:00	Sin información
01 -09-2026	PORTAL AMÉRICAS	9-2 Metrovivienda	18	6:11:45	Sin información
01 -09-2026	PORTAL AMÉRICAS	9-2 Metrovivienda	19	6:14:30	Sin información
04 -09-2026	PORTAL USME	3-10 Usme Centro	5	17:30:00	17:30:00
04 -09-2026	PORTAL USME	3-10 Usme Centro	7	17:36:00	17:36:00
04 -09-2026	PORTAL USME	3-10 Usme Centro	8	17:41:45	17:41:45

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

- **Cumplimiento de los requisitos para la vinculación y capacitación de conductores del componente troncal.**

Con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la vinculación y capacitación de conductores del componente troncal, el equipo auditor revisó la base de datos suministrada por la dependencia mediante correo electrónico del 24 de agosto 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

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

conformada por ocho mil doscientos sesenta y dos (8.262) registros de conductores vinculados al Sistema.

Para la definición de la muestra se analizaron variables como concesionario, fase, tipología vehicular y estado en BRT, considerando únicamente los registros correspondientes a conductores cuya fecha de vinculación se encontrará comprendida entre el 1 de julio de 2025 y el 14 de agosto de 2026, y cuya fecha de ingreso al Sistema correspondiera a las vigencias 2022, 2023 o 2024. Sobre la población resultante se aplicó un mecanismo de selección aleatoria, obteniéndose una muestra de ocho (8) conductores.

Una vez seleccionada la muestra, el 31 de agosto de 2026 el equipo auditor realizó la verificación de los soportes documentales asociados al proceso de vinculación, las capacitaciones requeridas de acuerdo con la tipología vehicular y los formatos R-DO-010 «Pruebas de conducción en campo», tomando como criterio de evaluación el procedimiento P-DO-008 «Control y seguimiento en la vinculación de conductores del componente troncal», versión 2 de diciembre de 2018.

La revisión comprendió la validación de la correspondencia entre la información registrada en la base de datos de operadores y la contenida en los documentos soporte, incluyendo datos de identificación, concesionario, tipología vehicular y fecha de vinculación. Así mismo, se verificó el cumplimiento de los requisitos de capacitación establecidos en el Anexo 1 del procedimiento, evaluando la acreditación de los módulos de formación y las intensidades horarias exigidas para cada tipología.

- **Vinculación y desvinculación de conductores de los componentes urbano, complementario, especial y alimentación.**

El equipo auditor revisó la base de datos denominada “Vinculación conductores duales” suministrada por el proceso mediante correo electrónico del 24 de agosto de 2026, el equipo auditor revisó la base de datos suministrada por la Dirección Técnica Troncal mediante correo

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

electrónico del 24 de agosto de 2026, la cual contenía dos mil novecientos ochenta y nueve (2.989) registros de conductores asociados al componente de alimentación.

De acuerdo con la información reportada para el periodo evaluado, la totalidad de los conductores registrados se encontraba vinculada y no se evidenciaron casos de desvinculación. Por tal motivo, la prueba se concentró en la verificación de los requisitos aplicables al proceso de vinculación, sin que fuera posible evaluar las causales y soportes asociados a procesos de desvinculación.

Para la definición de la muestra se consideraron únicamente los conductores cuya fecha de vinculación e ingreso al Sistema se encontrará comprendida entre el 1 de julio de 2025 y el 30 de junio de 2026. Sobre la población resultante se aplicó un mecanismo de selección aleatoria, obteniéndose una muestra de seis (6) conductores pertenecientes a los concesionarios E-SOMOS ALIMENTACIÓN S.A.S., ESTE ES MI BUS CALLE 80 y GRAN AMÉRICAS FONTIBÓN 1 S.A.S., seleccionándose dos (2) conductores por cada concesionario.

Una vez definida la muestra, el 31 de agosto de 2026 el equipo auditor realizó la revisión de los soportes documentales asociados al proceso de vinculación, tomando como criterio de evaluación el procedimiento P-DB-016 “Vinculación y Desvinculación de Operadores (Conductores) al Componente Zonal del SITP”, versión 3.

La revisión comprendió los documentos de identificación, la vigencia y categoría habilitante de la licencia de conducción, el examen de aptitud física, mental y de coordinación motriz, la certificación de capacitación, la situación frente a infracciones de tránsito, la experiencia requerida, el registro de ingreso al sistema y la certificación de la Tarjeta de Conducción R-DB-003, de acuerdo con los requisitos aplicables a cada conductor.

- **Verificación, ejecución y seguimiento del Plan de Seguridad Vial del Sistema**

Con el propósito de verificar la ejecución de las actividades definidas en el Plan de Seguridad Vial del Sistema T-DS-031, versión 0 de abril de 2024, el equipo auditor evaluó diecinueve (19)

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 las veinte (20) estrategias y actividades contempladas en dicho documento, mediante revisiones documentales, pruebas de muestreo y verificaciones en campo, según se presenta en la Tabla 6.

Tabla 6: Relación de estrategias verificadas del Plan de Seguridad Vial.

TÍTULO	SUBTÍTULO	REVISIÓN
6.1. Cumplimiento de normas	6.1.1. Seguimiento a la implementación del PESV y del SG SST. 6.1.2. Inspecciones de seguridad operacional.	Verificación documental
6.2. Infraestructura Segura	6.2.1. Auditorias de Seguridad Vial. 6.2.2. Inspecciones de Seguridad Vial. 6.2.3. Gestión de la infraestructura.	Verificación documental, muestreo y prueba de campo
6.3. Cultura de movilidad segura	6.3.1. Capacitación e información continua para instructores de concesionarios. 6.3.2. Generación de recomendaciones para la ejecución de acciones de prevención. 6.3.3. Fortalecimiento del Plan de capacitación de los operadores. 6.3.4. Acompañamiento en la realización de Campañas de Seguridad Vial.	Verificación documental
6.4. Atención a víctimas	6.4.1. Promover la mejora continua en la implementación de las metodologías de análisis de accidentes (siniestros) que utilizan los concesionarios. 6.4.2. Promover la actualización de los planes de preparación, prevención y respuesta ante emergencias del Sistema.	Verificación documental
6.5. Gobernanza	6.5.1. Promover en los concesionarios la gestión del ciclo prevención, investigación y análisis de causas de los accidentes (siniestros). 6.5.2. Divulgación de la Política y el Plan de Seguridad Vial. 6.5.3. Incidir en la definición y uso de los criterios distritales de paraderos y PMTS, así como en la política distrital. (POT, PMM, PDSV, PDD). 6.5.4. Elaborar boletines atentos, boletines extraordinarios, protocolos y manuales.	Verificación documental
6.6. Gestión del conocimiento	6.6.1. Validación e implementación del uso de nuevas tecnologías para el apoyo a la seguridad Vial.	Verificación documental
6.7. Gestión de la velocidad	Sin subtítulo.	Verificación documental

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

TÍTULO	SUBTÍTULO	REVISIÓN
6.8. Vehículos seguros.	6.8.1. Establecer estándares de mejoras en el marco de la seguridad Vial. 6.8.2. Gestionar un piloto de un sistema de visión 360 grados en la conducción.	Verificación documental

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

En relación con el numeral 6.1.2. Inspecciones de Seguridad Operacional, se seleccionó una muestra de inspecciones realizadas durante el primer semestre de 2026 en los componentes troncal y de alimentación, considerando actividades asociadas a manejo preventivo, alcoholimetrías y control de límites de velocidad. Como resultado del ejercicio de muestreo, se evaluaron ocho (8) inspecciones de manejo preventivo, ocho (8) inspecciones de alcoholimetría y ocho (8) inspecciones de control de velocidad, con el fin de verificar su ejecución y los soportes documentales asociados.

Por su parte, para el numeral 6.2.2. Inspecciones de Seguridad Vial, el 7 de septiembre de 2026 se realizó una verificación en campo durante la ejecución de una inspección asociada al Plan de Manejo de Tránsito (PMT) de la Calle 100 con Carrera 7, relacionado con el desmonte del puente vehicular ubicado en dicho corredor. La prueba tuvo como propósito observar la evaluación realizada por la Dirección Técnica de Seguridad respecto de los desvíos operacionales implementados para rutas zonales y duales, así como las condiciones de infraestructura, señalización vial, ubicación de paraderos y espacios de parada previstos en el PMT.

- **Implementación y seguimiento de las estrategias de los ejes de trabajo para la prevención**

Se llevó a cabo la revisión general del documento denominado “Plan Estratégico Antievasión Sistema Transmilenio" identificado con el código T-DS-014 en su versión 2 a cargo de la Dirección Técnica de Seguridad, el cual se compone de los siguiente 5 ejes:

- Primer Eje: Desarrollo y fortalecimiento de herramientas técnicas y tecnológicas para monitoreo y caracterización de la evasión.

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

- Segundo Eje: Consolidación y fortalecimiento de la infraestructura física para mitigar la evasión del pago.
- Tercer Eje: Afianzamiento de las medidas de control y fiscalización con los recursos legales, técnicos, tecnológicos y humanos disponibles.
- Cuarto Eje: Fomento de la cultura ciudadana y pedagogía del buen uso del Sistema, empezando por la cultura de la validación del pasaje
- Quinto Eje: Incidencia interinstitucional política, normativa y judicial para prevenir, controlar y sancionar la evasión y las agresiones a servidores públicos.

A su vez cada eje se compone de estrategias específicas de corto y mediano plazo, lo que determina un total de 68 estrategias para el Plan Antievasión en general. Para el desarrollo de la prueba, se seleccionaron como muestra 10 estrategias aleatorias, así como el numeral "5.7.1 CSIAE – Comité de Seguimiento Interno Antievasión" definidas en el documento del Plan Estratégico Antievasión. De la muestra seleccionada, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento a la ejecución de las estrategias mediante análisis de la documentación suministrada por la Dirección Técnica de Seguridad.

- **Implementación y seguimiento de las estrategias para la prevención y control de la elusión en el Sistema TransMilenio**

La prueba comprendió la revisión de los soportes documentales suministrados por la Dirección Técnica de Seguridad relacionados con las actividades de identificación de eventos de elusión, las acciones de articulación interinstitucional, las intervenciones operativas realizadas en puntos de alta incidencia y los mecanismos de seguimiento implementados para el control de este fenómeno.

Así mismo, se verificaron las actividades desarrolladas por la Dirección Técnica de Seguridad en coordinación con otras entidades, particularmente aquellas relacionadas con intervenciones operativas en puntos críticos identificados mediante el análisis de información suministrada por

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 Subgerencia Económica, a partir de comportamientos inusuales asociados a recargas, validaciones y uso de los medios de pago del Sistema.

De manera complementaria, se revisó la ejecución de las actividades incorporadas en los Planes de Acción Institucional 2025 versión 49 y 2026 versión 25, con el fin de evaluar su articulación con los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura” y su contribución al fortalecimiento de las acciones de prevención, control y fiscalización relacionadas con el fenómeno de la elusión.

- **Cumplimiento de las normas de conducta, convivencia y operación del personal en los Centros de Control.**

El 9 de septiembre de 2026, el equipo auditor realizó una visita presencial al Centro de Control, con el propósito de verificar, mediante observación directa, el cumplimiento de las reglas de seguridad, convivencia y uso adecuado de las herramientas tecnológicas establecidas en el Protocolo T-DB-007 «Reglas Básicas en los Centros de Control», versión 2 de diciembre de 2022.

Durante la visita se verificaron las condiciones de acceso al Centro de Control, el consumo de alimentos en las estaciones de trabajo, el uso de auriculares y dispositivos electrónicos personales, así como el acceso a información, sistemas y contenidos no relacionados con la operación desde los equipos de cómputo. Adicionalmente, se realizó una revisión aleatoria de los equipos para identificar la posible instalación de programas o aplicaciones no relacionados con las actividades del Centro de Control.

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Una vez finalizada la ejecución de las pruebas de auditoría y analizadas las evidencias recopiladas, el equipo auditor socializó con las dependencias responsables los hallazgos identificados, con el propósito de dar a conocer las situaciones evidenciadas y permitir la presentación de las aclaraciones y los soportes que consideraran pertinentes.

A continuación, se relacionan los hallazgos socializados:

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 7: Comunicaciones de resultados

Nro. Hallazgo	Fecha de reporte por parte de la OCI	Fecha límite de respuesta por las dependencias	Fecha de entrega de la respuesta por las dependencias
1	11/09/2026	16/09/2026	16/09/2026
2	16/09/2026	21/09/2026	21/09/2026
3	16/09/2026	21/09/2026	21/09/2026
4	16/09/2026	21/09/2026	22/09/2026
5	16/09/2026	21/09/2026	21/09/2026
6	17/09/2026	22/09/2026	22/09/2026
7	17/09/2026	22/09/2026	22/09/2026
8	17/09/2026	22/09/2026	22/09/2026

Fuente: Elaboración propia con datos generados u obtenidos en la fase de comunicación.

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 25 de septiembre 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 se recibió manifestación de la Dirección Técnica Troncal, quien nos indicó ajustes de forma de la información relacionada con la metodología, y de la Dirección Técnica de Seguridad, área que envió respuesta frente a las observaciones 4, 5 y 10, así como reitero su respuesta frente a los hallazgos 4 y 7.

Producto del análisis de las respuestas emitidas por los responsables de las unidades auditadas, se mantuvieron los hallazgos y las observaciones comunicadas inicialmente, tal como se indica en el contenido del presente 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

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 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

- **SYC1:** Posibilidad de errores en la aplicación de los parámetros de programación de los servicios troncales del Sistema TransMilenio debido a debilidades en la definición, validación o actualización de dichos parámetros, lo que puede generar afectaciones en la operación del sistema, incumplimiento de niveles de servicio y aumento en las quejas de los usuarios.
- **SYC2:** Posibilidad de vincular un conductor sin el cumplimiento de los requisitos estipulados en los procedimientos vigentes debido a fallas en la verificación, validación o control de la documentación exigida, lo que puede generar incumplimientos normativos, riesgos en la seguridad operacional y sanciones para la entidad.
- **SYC3:** Posibilidad de vincular un vehículo sin el cumplimiento de las condiciones requeridas para operar de acuerdo con los procedimientos vigentes, debido a fallas en la verificación, validación o control técnico y documental, lo que puede generar riesgos en la seguridad operacional, incumplimientos normativos y sanciones para la entidad.
- **SYC4:** Posibilidad de tomar decisiones erradas e inoportunas en las actividades de control y supervisión del sistema debido a deficiencias en la disponibilidad, calidad o análisis de la información.
- **SYC7:** Posibilidad de ejecutar de manera inadecuada las acciones de prevención encaminadas a mitigar los eventos de accidentalidad de producidos en el sistema.

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

- **SYC8:** Posibilidad de ocurrencia de fenómenos que inciden negativamente en la seguridad y convivencia ciudadana en el componente troncal y zonal del Sistema Integrado de Transporte.

Riesgos identificados por la Oficina de Control Interno

- Posibilidad de afectación reputacional por deficiencias en la prestación del servicio y/o incumplimiento de los niveles de servicio, debido a errores en la definición, validación, actualización y seguimiento de los parámetros de programación de la operación de las rutas alimentadoras del Sistema.
- Posibilidad de afectación reputacional por la baja calidad y seguridad en la prestación del servicio de transporte en el SITP, debido a la vinculación o extensión de la vida útil de vehículos del componente zonal (alimentador) sin el cumplimiento de los requisitos técnicos, documentales y operacionales establecidos.
- Posibilidad de afectación reputacional por la presentación del fenómeno de elusión en el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, debido a una baja efectividad de las estrategias implementadas para la prevención y control de la elusión en el SITP.
- Posible afectación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del sistema de programación de rutas, generando impactos reputacionales y económicos para la entidad, debido a debilidades en los controles de acceso, administración de usuarios y protección de la información, asociadas a una insuficiente implementación y seguimiento de los controles de seguridad de la información requeridos para garantizar su adecuada gestión y protección.

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

Como resultado de la ejecución de la auditoría interna al proceso Operación y Control del SITP, y 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 resultados obtenidos:

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

FORTALEZAS

1. Se evidenció una adecuada organización de los soportes documentales asociados a la vinculación de vehículos del componente zonal (alimentación). Para los once (11) vehículos seleccionados en la muestra, se contó con la totalidad de los documentos requeridos, los cuales cumplieron los requisitos aplicables establecidos en el procedimiento P-DB-015 «Vinculación de vehículos al componente zonal del SITP», versión 4 de julio de 2021, particularmente los requisitos documentales previstos en el numeral 6.1 «Documentación de flota nueva», de acuerdo con las condiciones aplicables a cada vehículo, lo que facilita la trazabilidad y verificación del proceso de vinculación.
2. Como resultado de las verificaciones en campo, se evidenció correspondencia entre la programación suministrada y las condiciones observadas en las cuatro (4) rutas seleccionadas, en relación con tipología del vehículo, número de tabla programada y vehículo asignado a cumplirla.
3. Se observó una adecuada aplicación de los controles documentales en el proceso de vinculación de conductores del componente de Alimentación. En los seis (6) casos seleccionados, se verificó la totalidad de los soportes requeridos, su correspondencia con cada conductor y el cumplimiento del 100% de los requisitos documentales aplicables, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-DB-016 «Vinculación y Desvinculación de Operadores (Conductores) al Componente Zonal del SITP».
4. Se identificó consistencia en la elaboración, publicación y socialización de los boletines como herramienta de comunicación de las acciones adelantadas en materia de seguridad vial del Sistema Integrado de Transporte Público.
5. Durante el periodo auditado, se evidenció la ejecución continua de actividades relacionadas con la gestión de la velocidad en el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), orientadas a controlar uno de los factores de riesgo asociados a la siniestralidad vial y al cumplimiento de los objetivos del Plan de Seguridad Vial.

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. Se observó que el «Sistema Inteligente de Detección de Eventos de Seguridad en TransMilenio» (SIDEST) y los tableros de control permiten monitorear y analizar el comportamiento de la evasión en las estaciones de las diferentes troncales del sistema, proporcionando información para la definición de acciones orientadas a su mitigación.
7. Se evidenció la implementación de barreras de control de acceso tipo piso a techo (BCA PAT) en las estaciones del Sistema TransMilenio, como parte de la estrategia de «Consolidación y fortalecimiento de la infraestructura física para mitigar la evasión del pago», orientada a mejorar los controles de acceso y prevenir el ingreso de usuarios sin la validación del pasaje.
8. Durante la verificación en el Centro de Control, se evidenció que los accesos permanecían controlados y que no se presentó el ingreso de personal no autorizado. Así mismo, no se observaron distracciones asociadas al uso de auriculares o teléfonos celulares personales, ni se identificaron aplicaciones o programas diferentes a los requeridos para el desarrollo de las actividades propias del Centro de Control.

HALLAZGOS[2] DE AUDITORÍA

1. **Debilidades en la integridad y formalización de los soportes documentales requeridos para la vinculación de vehículos tipo Padrón Dual.**

Como resultado de la verificación de los soportes documentales correspondientes a los seis (6) vehículos tipo Padrón Dual seleccionados en la muestra de auditoría, se identificaron situaciones relacionadas con la integridad y formalización de los Anexos 1 y 2 exigidos para el proceso de vinculación, como se detalla a continuación:

1. Para los vehículos de placas WEX358, WEX384 y WEX389, correspondientes a tres (3) vehículos y equivalentes al 50% de la muestra, no se evidenció, dentro de la documentación

[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

suministrada para la auditoría por la Dirección Técnica de BRT, el Anexo 1.“Verificación de las condiciones y adecuaciones de los buses a cargo del CONCESIONARIO de operación requeridas para la instalación de equipos y dispositivos a bordo”, requerido como parte de los soportes documentales para la vinculación de flota nueva.

2. Para los vehículos de placas WEX367, WEX369 y WEX373, correspondientes a tres (3) vehículos y equivalentes al 50% de la muestra, se evidenció el Anexo 1 «Verificación de las condiciones y adecuaciones de los buses a cargo del CONCESIONARIO de operación requeridas para la instalación de equipos y dispositivos a bordo»; no obstante, los formatos revisados no registran la firma del representante o profesional designado por TRANSMILENIO S.A., requisito establecido para su formalización.
3. Asimismo, para los vehículos de placas WEX367, WEX369 y WEX373, correspondientes a tres (3) vehículos y equivalentes al 50% de la muestra, se evidenció el Anexo 2 «Inventario de equipos y dispositivos instalados»; no obstante, los formatos revisados no registran fecha de diligenciamiento ni la firma del representante o profesional designado por TRANSMILENIO S.A., lo que impide evidenciar su formalización conforme a los requisitos establecidos.

Normatividad o criterios incumplidos:

- M-DO-006 Manual de especificaciones de vehículo troncal, versión 1 de septiembre de 2020

  Numeral 1.1.2 Solicitud de vinculación de flota nueva viñeta I establece

  "Acta de entrega de equipamiento embarcado a bordo por parte del CONCESIONARIO SIRCI; esta acta debe estar firmada por los representantes legales de los CONCESIONARIOS o quienes estos designen mediante poder y además se deben adjuntar: Anexo número 1 – Verificación de las condiciones y adecuaciones de los buses a cargo del CONCESIONARIO de operación requeridas para la instalación de equipos y dispositivos a bordo; y Anexo número 2 – Inventario de equipos y dispositivos instalados. Los anexos mencionados deben estar firmados por los representantes del CONCESIONARIO del SIRCI, del CONCESIONARIO de Operación y Concesionario de Provisión según se defina y de TRANSMILENIO S.A., quien

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 estar representado por funcionarios de la entidad o por la interventoría o quien el Ente Gestor designe para tal fin" (negrilla y subrayado fuera del texto original)

Posible(s) Causa(s):

- Debilidades en los controles establecidos para la conformación, revisión y conservación de la documentación que soporta el proceso de vinculación de los vehículos, que permitan asegurar que los expedientes cuenten con la totalidad de los anexos requeridos y que estos se encuentren debidamente diligenciados y formalizados antes de culminar el proceso de vinculación.

Posible(s) Riesgo(s):

- Posibilidad de vincular un vehículo sin el cumplimiento de las condiciones requeridas para operar de acuerdo con los procedimientos vigentes, debido a fallas en la verificación, validación o control técnico y documental, lo que puede generar riesgos en la seguridad operacional, incumplimientos normativos y sanciones para la entidad.

Recomendación(es):

- Verificar previo a la expedición del Certificado de Vinculación al Servicio (CVS), que la totalidad de los documentos y anexos requeridos se encuentren debidamente diligenciados y suscritos, dejando evidencia de las validaciones realizadas conforme con los requisitos establecidos, para los próximos procesos de vinculación de vehículos.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

En atención al hallazgo identificado por la Oficina de Control Interno, referente a la ausencia del Anexo 1 para las placas WEX358, WEX384 y WEX389, y la ausencia de firma y fecha en los Anexos 1 y 2 respecto de las placas WEX367, WEX369 y WEX373, la Dirección Técnica Troncal emite respuesta en los siguientes términos:

Una vez analizada la observación, se evidencia que efectivamente los formatos auditados no cuentan con el diligenciamiento completo de los campos correspondientes a fecha y firma,

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

situación atribuible a omisiones involuntarias durante el proceso de registro y archivo de la información.

Reconociendo la importancia de estos requisitos, los cuales constituyen elementos fundamentales para garantizar la trazabilidad, autenticidad y control de los registros generados en el proceso, es importante dejar de presente que:

1. Los formatos “Anexo 1” y “Anexo 2”, son documentos propios del Concesionario Recaudo Bogotá S.A.S., los cuales, si bien son parte de la lista de documentos que componen los requisitos para la vinculación de vehículos, esta Dirección no tiene la facultad ni competencia para modificarlos o ajustarlos.

2. Las firmas ausentes en los formatos antes mencionados no corresponden a personal que haga parte de la Dirección Técnica Troncal, por lo tanto, al ser estos documentos los que soportan el estado del equipamiento SIRCI, el área responsable de firmar es la Dirección de TIC, o en su defecto la interventoría al Contrato del SIRCI.

Las anteriores apreciaciones no buscan justificar la debilidad evidenciada por la Oficina de Control Interno durante la auditoría, por el contrario, el propósito es identificar las causas que originaron el hallazgo con el fin de corregirlas en su totalidad.

Plan de Mejoramiento:

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Documentos diligenciados parcialmente	Verificar que la totalidad de los documentos que hacen parte de los requisitos para la vinculación de los vehículos, se encuentren completamente diligenciados, de lo contrario se procederá con la devolución de la solicitud de vinculación al concesionario de operación.	(Cantidad de solicitudes de vinculación devueltas/cantidad de solicitudes de vinculación) * 100	Correctiva	Profesional Especializado Grado 6 de Flota de la Dirección Técnica Troncal	17-9-2026	17-9-2027

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

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con las situaciones identificadas por la Oficina de Control Interno en el hallazgo anteriormente señalado y una vez analizada la respuesta emitida por la Dirección Técnica Troncal, se concluye que los argumentos expuestos no desvirtúan las observaciones formuladas por el equipo auditor, toda vez que explican las circunstancias que dieron origen a las situaciones evidenciadas, pero no aportan elementos que modifiquen o contradigan los hechos identificados durante la auditoría. Por consiguiente, se mantiene el hallazgo en los términos inicialmente comunicados y se conmina a dar cumplimiento al plan de mejoramiento formulado en las condiciones establecidas.

2. Debilidades en la formalización de los formatos R-DO-010 “Pruebas de conducción en campo”

Durante la revisión de los formatos R-DO-010 “Pruebas de conducción en campo”, correspondientes a los ocho (8) conductores seleccionados en la muestra, que se detallan a continuación, se verificó que los documentos corresponden a los conductores evaluados, se encuentran diligenciados y evidencian la realización y aprobación de las respectivas pruebas de conducción en campo.

Código	Nombre del Operador	Fecha de vinculación
158577	CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTOBAL	20/11/2025
158828	CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTOBAL	21/04/2026
158631	CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTOBAL	20/05/2026
159068	CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTOBAL	3/12/2025
158834	CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTOBAL	9/06/2026
109840	CONSORCIO EXPRESS USAQUEN	13/04/2026
108142	CONSORCIO EXPRESS USAQUEN	14/05/2026
259413	MASIVO CAPITAL KENNEDY	14/08/2026

Fuente: Elaboración propia por el equipo auditor

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

No obstante, al verificar la formalización de los registros, se evidenció que los ocho (8) formatos R-DO-010 revisados, equivalentes al 100 % de la muestra seleccionada, en los espacios correspondientes a la firma del representante del concesionario y del Técnico Operativo o de quien TRANSMILENIO S.A. designe, presentan únicamente los nombres digitados, sin evidenciarse las respectivas firmas.

Lo anterior evidencia un incumplimiento en la formalización de los registros R-DO-010, toda vez que el procedimiento establece que, una vez diligenciado el formato, este debe ser firmado conjuntamente por el representante del concesionario y el Técnico Operativo o quien TRANSMILENIO S.A. designe.

Normatividad o criterios incumplidos:

- Procedimiento P-DO-008 «Control y seguimiento en la vinculación de conductores del componente troncal», versión 2 de diciembre de 2018, numeral 7 «Descripción de las actividades de vinculación de conductores al servicio», actividad No. 90, establece que el Técnico Operativo o quien TRANSMILENIO S.A. designe, deberá:

  "Firmar en conjunto con el representante del concesionario el formato R-DO-010 Pruebas de conducción en campo una vez este diligenciado, y remitir el original al Técnico Operativo (01) Apoyo logístico de vehículos".

Posible(s) Causa(s):

- Ausencia o insuficiente aplicación de mecanismos de control documental que aseguren la verificación de la completitud y formalización de los registros R-DO-010 antes de autorizar la continuidad del proceso de vinculación de conductores.

Posible(s) Riesgo(s):

- Posibilidad de vincular un conductor sin el cumplimiento de los requisitos estipulados en los procedimientos vigentes debido a fallas en la verificación, validación o control 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

documentación exigida, lo que puede generar incumplimientos normativos, riesgos en la seguridad operacional y sanciones para la entidad.

Recomendación(es):

- Establecer acciones necesarias para garantizar que los formatos R-DO-010 “Pruebas de conducción en campo” cuenten con las firmas requeridas antes de continuar con las etapas posteriores del proceso de vinculación de conductores, de conformidad con lo establecido en el procedimiento P-DO-008.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

En atención al hallazgo identificado por la Oficina de Control Interno, referente a la ausencia de firmas en los formatos R-DO-010, la Dirección Técnica Troncal emite respuesta en los siguientes términos:

Una vez analizada la observación, se evidencia que efectivamente los formatos auditados no cuentan con la firma manuscrita, electrónica o digital en los formatos asociados a las pruebas de campo para el proceso de vinculación de conductores (operadores), situación atribuible a omisiones involuntarias durante el proceso de registro y archivo de la información, toda vez que sí se registraba el nombre de los responsables de manera digital, tal como lo menciona el equipo auditor en la descripción del hallazgo.

Reconociendo la importancia de la coherencia que deben tener las condiciones establecidas en los procedimientos y la aplicación de estos, se procederá a realizar un ajuste sobre el procedimiento, con el fin de que el formato R-DO-010 tenga la opción de contar con la firma manuscrita, electrónica o digital, o pueda contener el nombre de los responsables de manera digital, cualquiera de las dos opciones, sin que sean obligatorias las dos.

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

Plan de Mejoramiento:

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Ausencia de firma de los responsables en el formato R-DO-010	Modificar el procedimiento, en el sentido de que el formato una vez diligenciado permita su suscripción mediante firma manuscrita, electrónica, digital o mediante la inclusión de los nombres de manera digital.	(Actualización del procedimiento /1) * 100	Correctiva	Profesional Especializado Grado 6 de Flota	21-9-2026	21-3-2027

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con las situaciones identificadas por la Oficina de Control Interno en el hallazgo anteriormente señalado y una vez analizada la respuesta emitida por la Dirección Técnica Troncal, se concluye que los argumentos expuestos no desvirtúan las observaciones formuladas por el equipo auditor, toda vez que explican las circunstancias que dieron origen a las situaciones evidenciadas, pero no aportan elementos que modifiquen o contradigan los hechos identificados durante la auditoría. Por consiguiente, se mantiene el hallazgo en los términos inicialmente comunicados y se conmina a dar cumplimiento al plan de mejoramiento formulado en las condiciones establecidas.

3. Extemporaneidad en la comunicación del Programa de Servicios de Operación a los concesionarios del componente dual, para los periodos de Junio-Julio de 2026 y Agosto Septiembre de 2026.

Durante la verificación del proceso de programación y entrega de la oferta operacional del sistema troncal, en su componente DUAL, se evidenció que TRANSMILENIO S.A., a través de la Dirección Técnica Troncal (Dual), incurrió en retrasos en la notificación y envío del Programa de Servicios de Operación (P.S.O.) a los concesionarios de operación troncal para la programación correspondiente a los meses de junio-julio de 2026 y agosto-septiembre 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

De los seis (6) correos electrónicos remitidos a los concesionarios con el propósito de comunicar el Programa de Servicios de Operación bimestral, se evidenció que los correspondientes a los periodos junio-julio y agosto-septiembre de 2026 fueron enviados de manera extemporánea respecto al plazo establecido normativamente, conforme se presenta a continuación:

Resumen retrasos

PERIODO REPORTE	FECHA MÁXIMA DE ENVÍO	FECHA DE ENVÍO REAL	RETRASO
JUNIO- JULIO 2026	17 DE MAYO 2026	19 DE MAYO 2026	2 DÍAS
AGOSTO -SEPTIEMBRE 2026	17 DE JULIO 2026	23 DE JULIO 2026	5 DÍAS

Fuente: Información suministrada Líder del Proceso- Elaboración propia equipo Auditor.

Al contrastar los soportes de envío expedidos por TMSA frente a los plazos reglamentarios, se evidenció el incumplimiento del término establecido en el Manual de Operaciones Componente Troncal - M-DO-001 (Versión 1 de Junio de 2019).

Al contrastar los soportes de envío frente a los tiempos definidos en los manuales operacionales vigentes, se evidenció el incumplimiento del plazo mínimo de quince (15) días calendario de antelación para la comunicación del Programa de Servicios de Operación a los concesionarios, lo que genera que se limite el tiempo disponible para las actividades de preparación operativa, alistamiento de flota, programación de recursos e itinerarios requeridos para la prestación del servicio.

Normatividad o criterios incumplidos:

- Manual de Operaciones Componente Troncal - M-DO-001 (Versión 1 de Junio de 2019): Numeral 7.1.11 ("Procedimientos para la aprobación de la programación de los servicios troncales"): El cual establece expresamente que: "Por lo menos con quince (15) días calendario de anticipación al inicio del bimestre programado la Dirección Técnica Troncal 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

TRANSMILENIO S.A. elabora y envía a los concesionarios de operación troncal el P.S.O. que se debe cumplir."

- Manual de Operaciones Componente Troncal - M-SO-001 (Versión 2 - de Junio de 2026): Numeral 7.1.11 "Procedimientos para la aprobación de la programación de los servicios troncales": El cual establece expresamente que: "Por lo menos con quince (15) días calendario de anticipación al inicio del bimestre programado la Dirección Técnica Troncal de TRANSMILENIO S.A. elabora y envía a los concesionarios de operación troncal el P.S.O. que se debe cumplir."
- Procedimiento P-DO-001 (Versión 2- Marzo 2018 - Programación de Servicios troncales, duales y alimentadores): Actividad N220 “Comunicar el plan de servicios operacional - P.S.O a los concesionarios de operación para que elaboren la tabla horaria Asociada"
- Procedimiento P-DT-001 (Versión 3- Junio 2026 - PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS TRONCALES Y DUALES): Actividad N18 “Comunicar el plan de servicios operacional - P.S.O a los concesionarios de operación para que realicen las observaciones pertinentes, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Operaciones Componente Troncal en su capítulo 7”.

Posible(s) Causa(s):

- Deficiencia en los controles internos de la Dirección Técnica Troncal para asegurar el cierre de la programación con los 15 días calendario de antelación exigidos por el manual M-DO-001-V1 y ahora el nuevo Manual M-SO-001-V2 (2026).
- Desconocimiento de los periodos exigidos para el envío de los PSO, por parte de los manuales descritos anteriormente, de manera que el encargado pueda hacer seguimiento a la recepción de la información insumo para ello, por parte de los otros colaboradores y que a su vez tenga tiempo el tiempo pertinente para su análisis, elaboración y envío.

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(s) Riesgo(s)

- Posibilidad de errores en la aplicación de los parámetros de programación de los servicios troncales del Sistema TransMilenio debido a debilidades en la definición, validación o actualización de dichos parámetros, lo que puede generar afectaciones en la operación del sistema, incumplimiento de niveles de servicio y aumento en las quejas de los usuarios.

Recomendación(es)

- Establecer un calendario institucional donde la fecha límite de remisión de insumos de demanda permita finalizar el P.S.O. con al menos 20 días calendario de antelación al bimestre, garantizando el cumplimiento de los 15 días reglamentarios de notificación.
- Capacitar al equipo involucrado en la elaboración y envío de los Plan de Servicios Operativos (PSO), con el fin de precisar los tiempos de cada actividad y extender el conocimiento a todos los colaboradores del área, consolidando una red de apoyo que reduzca el riesgo de omisiones o incumplimientos, por parte del responsable, dada la reciente actualización del manual.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

En atención al hallazgo identificado por la Oficina de Control Interno, referente al incumplimiento del plazo establecido para el envío de los Programas de Servicios de Operación PSO a los concesionarios de operación, la Dirección Técnica Troncal emite respuesta en los siguientes términos:

Una vez revisada la situación, se evidencia que efectivamente se incumplió con el plazo de envío a los concesionarios de operación.

Por lo anterior, y reconociendo la importancia de la coherencia que deben tener las condiciones establecidas en los procedimientos y la aplicación de estos, se procederá a incluir dentro del plan de trabajo las fechas de envío a los concesionarios de operación, con el fin de que se haga en cumplimiento de lo definido en el Manual de Operaciones Troncal.

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

Plan de Mejoramiento:

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Envío del PSO fuera de los tiempos establecidos en el Manual de Operaciones.	Generar dentro del plan de trabajo que se maneja en el área de Programación Troncal y Dual una nueva pestaña con las fechas de envío del PSO a los concesionarios de operación.	(PSO enviado en fecha establecida por MOT/POS enviados) * 100	Correctiva	Profesional Especializado de Programación y Planificación	21-09-2026	21-09-2027

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con las situaciones identificadas por la Oficina de Control Interno en el hallazgo anteriormente señalado y una vez analizada la respuesta emitida por la Dirección Técnica Troncal, se concluye que los argumentos expuestos no desvirtúan las observaciones formuladas por el equipo auditor, toda vez que explican las circunstancias que dieron origen a las situaciones evidenciadas, pero no aportan elementos que modifiquen o contradigan los hechos identificados durante la auditoría. Por consiguiente, se mantiene el hallazgo en los términos inicialmente comunicados y se conmina a dar cumplimiento al plan de mejoramiento formulado en las condiciones establecidas.

4. Deficiencia en la evidencia trimestral que soporta la participación de TRANSMILENIO S.A en mesas interinstitucionales de paraderos.

A partir de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno frente a la participación de TRANSMILENIO S.A. en las mesas interinstitucionales de paraderos desarrolladas conjuntamente con las diferentes entidades del Sistema, mediante el análisis de la información y evidencias remitidas por la Dirección Técnica de Seguridad a través de correo electrónico del 25 de agosto de 2026, se identificaron soportes documentales correspondientes a dos (2) mesas interinstitucionales realizadas los días 27 de agosto de 2025 y 25 de febrero de 2026. No obstante, considerando que el numeral 6.5.3 del Plan de Seguridad Vial del Sistema T-DS-031

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

Versión 0 de abril de 2024, establece que las mesas interinstitucionales de paraderos se realizan con periodicidad trimestral, para el periodo auditado comprendido entre el 1 de julio de 2025 y el 30 de junio de 2026 no se evidenció la totalidad de la documentación suficiente que permitiera verificar la efectiva participación institucional en la totalidad de las sesiones previstas, limitando la trazabilidad, seguimiento y verificación del cumplimiento de la actividad definida en dicho numeral.

Normatividad o criterios incumplidos:

- Plan de Seguridad Vial del Sistema T-DS-031 Versión 0 (Abril 2024)

  Numeral 6.5.3 Incidir en la definición y uso de los criterios distritales de paraderos y PMTS, así como en la política distrital. (POT, PMM, PDSV, PDD), que establece que TRANSMILENIO S.A participa " (…) en las mesas interinstitucionales de paraderos en conjunto con las diferentes entidades del Sistema (Secretaría Distrital de Movilidad-TRANSMILENIO S.A., el Instituto de Desarrollo Urbano y Departamento del Espacio Público) **las cuales se realizan trimestralmente** para la revisión de los temas concernientes con los paraderos del Sistema." (subrayado fuera de texto).

Posible(s) Causa(s)

- Debilidades en los mecanismos de documentación, conservación y trazabilidad de las evidencias que soportan la ejecución de las actividades definidas en el Plan de Seguridad Vial del Sistema.

Posible(s) Riesgo(s)

- Posibilidad de ejecutar de manera inadecuada las acciones de prevención encaminadas a mitigar los eventos de accidentalidad de producidos en el sistema.

Recomendación(es)

- Implementar mecanismos de control documental que garanticen la conservación, organización y trazabilidad de las evidencias de participación de TRANSMILENIO S.A. 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

mesas interinstitucionales de paraderos, de tal manera que permitan verificar oportunamente la ejecución de las actividades definidas en el numeral 6.5.3 del Plan de Seguridad Vial del Sistema y soportar adecuadamente su seguimiento y evaluación.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

En el proceso de alistamiento de la información solicitada por la OCI para llevar a cabo la auditoría interna correspondiente a la presente vigencia, se realizó a partir de los reportes trimestrales que se realizan en seguimiento al Plan de Seguridad Vial del Sistema TransMilenio, en el proceso de consolidación de los documentos soporte, hizo falta la inclusión de dos de las actas para el período objeto de auditoría (01 julio de 2025 al 30 de junio de 2026), por error se omitieron las actas correspondientes a la cuarta mesa trimestral del año 2025 con fecha del 26 de noviembre e 2025, y el acta correspondiente al segundo trimestre de 2026 de fecha 27 de mayo 2026. Para efectos de completitud y facilitar la consolidación de dicha información se anexan las dos Actas faltantes, así como las dos Actas que ya se habían incluido en la información remitida en su momento.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

En el marco de la Auditoría Interna Basada en Riesgos al proceso Operación y Control del SITP, la Oficina de Control Interno verificó la información y las evidencias suministradas por la Dirección Técnica de Seguridad, con base en las cuales se formuló el presente hallazgo, relacionado con la insuficiencia de soportes documentales para verificar la participación institucional en la totalidad de las mesas interinstitucionales de paraderos previstas para el período auditado.

Al respecto, mediante correo electrónico del 17 de septiembre de 2026, la Oficina de Control Interno socializó el reporte de hallazgo preliminar y otorgó plazo hasta el 21 de septiembre de 2026 para la presentación de respuestas, justificaciones, observaciones y soportes correspondientes. En dicha comunicación se indicó expresamente que no serían objeto de evaluación soportes relacionados con información requerida durante la ejecución de la auditoría que no hubiera sido suministrada oportunamente, ni información corregida o complementada

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

con posterioridad al cierre de las pruebas auditoras. La Dirección Técnica de Seguridad presentó respuesta mediante correo electrónico del 22 de septiembre de 2026, es decir, con posterioridad al plazo establecido para tal fin.

Es importante precisar que el hallazgo no se originó por la inexistencia de las mesas interinstitucionales de paraderos, sino por la insuficiencia de soportes documentales suministrados durante el desarrollo de la auditoría para verificar la totalidad de las actividades previstas en el numeral 6.5.3 del Plan de Seguridad Vial del Sistema T-DS-031 Versión 0.

Adicionalmente, el artículo 151 del Decreto Ley 403 de 2020 establece el deber de los responsables de la información requerida por las Oficinas de Control Interno, de facilitar el acceso y suministro de información confiable y oportuna para el adecuado ejercicio de sus funciones. Así mismo, mediante la carta de representación suscrita por la Directora Técnica de Seguridad, la dependencia manifestó que la información suministrada a la Oficina de Control Interno sería entregada de manera veraz, íntegra y oportuna.

Por consiguiente, no resulta procedente efectuar una nueva verificación sobre evidencias que fueron requeridas durante la ejecución de la auditoría y que no fueron suministradas dentro de los plazos establecidos para su revisión y análisis. Por lo anterior, el hallazgo se mantiene en los términos inicialmente comunicados, toda vez que fue sustentado con base en la información disponible durante la ejecución de la auditoría y dentro de las etapas previstas para su entrega, análisis y socialización.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno solicita a la Dirección Técnica de Seguridad la formulación del correspondiente plan de mejoramiento, orientado a fortalecer los mecanismos de conservación, organización, trazabilidad y disponibilidad de la información que soporta la ejecución de las actividades definidas en el Plan de Seguridad Vial del Sistema.

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

Plan de Mejoramiento:

Frente a las situaciones identificadas por el equipo auditor y comunicadas a la Dirección Técnica de Seguridad, la dependencia no formuló un plan de mejoramiento orientado a establecer acciones para subsanar las situaciones observadas y prevenir su recurrencia.

5. **Ausencia de evidencia del análisis de demanda elaborados por las empresas operadoras y presentados a TRANSMILENIO S.A. como insumo para la programación de la operación de las rutas alimentadoras.**

Mediante correo electrónico del 20 de agosto de 2026, el equipo auditor de la Oficina de Control Interno solicitó al área de Programación de Rutas Alimentadoras de la Dirección Técnica Troncal, los análisis de demanda suministrados por las empresas operadoras correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de julio de 2025 y el 30 de junio de 2026. En respuesta, el 24 de agosto de 2026 la dependencia habilitó el acceso a carpetas compartidas que, según lo informado, contenían la documentación requerida para el desarrollo de la auditoría.

Durante la revisión de la información puesta a disposición, realizada el 27 de agosto de 2026, se evidenció que las carpetas compartidas no contenían soportes que permitieran acreditar la elaboración de análisis de demanda por parte de las empresas operadoras, ni registros que acreditaran su presentación o remisión a TRANSMILENIO S.A., razón por la cual la Oficina de Control Interno reiteró la solicitud de dicha información.

En respuesta a este requerimiento, mediante correo electrónico del 28 de agosto de 2026, el área auditada manifestó que:

“La información aportada tiene como fuente el análisis de las validaciones, registros E y S en portales y estaciones intermedias, así como información de las validaciones a bordo en las rutas que cuentan con validador. Esta información es transversal y única para cualquier actor del Sistema, concesionarios o Ente Gestor, dado que proviene directamente de las bases de 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

administradas por el concesionario SIRCI y es suministrada periódicamente por el Ente Gestor a los concesionarios."

De acuerdo con lo anterior, se evidenció que los análisis de demanda utilizados como insumo para la programación de la operación de las rutas alimentadoras son generados a partir de información consolidada y suministrada por el Ente Gestor, sin que se observara evidencia de análisis elaborados por las empresas operadoras ni de su presentación formal ante TRANSMILENIO S.A., conforme lo establece el numeral 6 "Condiciones Generales" del Procedimiento P-DB-004 "Programación de la Operación en Componente Zonal", versión 3, como se indica a continuación:

"Para definir los parámetros de servicio, la empresa operadora, debe realizar un análisis de la demanda para la ruta en estudio, teniendo en cuenta las necesidades de actualización de la oferta en respuesta a los cambios en la demanda, así como los periodos de estacionalidad y los eventos que han tenido incidencia sobre la demanda, tales como el día sin carro, la ciclovía nocturna, Bogotá despierta, eventos deportivos, pruebas de Estado, y conciertos entre otros. Los resultados de este análisis deben ser presentados de manera clara y precisa a TRANSMILENIO S.A."

En consecuencia, no se evidenció la aplicación del mecanismo previsto en el procedimiento institucional respecto de la participación de las empresas operadoras en el análisis de la demanda como insumo para la programación operacional.

Normatividad o criterios incumplidos:

- Procedimiento P-DB-004 Programación De La Operación En Componente Zonal – versión 3 - Numeral 6 "Condiciones Generales".

  "Para definir los parámetros de servicio, la empresa operadora, debe realizar un análisis de la demanda para la ruta en estudio, teniendo en cuenta las necesidades de actualización de la oferta en respuesta a los cambios en la demanda, así como los periodos de estacionalidad y

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

los eventos que han tenido incidencia sobre la demanda, tales como el día sin carro, la ciclovía nocturna, Bogotá despierta, eventos deportivos, pruebas de Estado, y conciertos entre otros. Los resultados de este análisis deben ser presentados de manera clara y precisa a TRANSMILENIO S.A."

Posible(s) Causa(s)

- Omisión involuntaria, interpretación inadecuada o desconocimiento de las obligaciones establecidas en el procedimiento.
- Insuficiente verificación del cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras.
- Insuficiencia de controles para verificar que las decisiones de programación estén soportadas en análisis de demanda completos, actualizados, trazables y técnicamente validados, producto de la información no compartida por parte de las empresas operadoras.

Posible(s) Riesgo(s)

- Posibilidad que la programación de frecuencias, intervalos, flota y horarios podría no corresponder al comportamiento real de los usuarios, acarreando afectación de la continuidad, calidad, confiabilidad del servicio, disminución de la eficiencia operacional y del aprovechamiento de los recursos del Sistema.

Recomendación(es)

- Implementar espacios periódicos de socialización, sensibilización y retroalimentación sobre la aplicación del procedimiento vigente para la programación de la operación de rutas alimentadoras, dirigidos a las empresas operadoras y a los responsables de la programación de las rutas alimentadoras de la Dirección Técnica Troncal, con énfasis en los requisitos para el análisis de demanda, la consideración de estacionalidades y eventos especiales, así como en la presentación de soportes técnicos claros, completos, oportunos y verificables, con el fin de prevenir incumplimientos derivados de omisiones involuntarias o desconocimiento de las disposiciones procedimentales.

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

- Diseñar controles para verificar el cumplimiento por parte de las empresas operadoras de la totalidad de obligaciones indicadas en el procedimiento de la programación de la operación de las rutas alimentadoras.
- Diseñar e implementar un control formal de validación técnica previa a la aprobación de cualquier ajuste de programación operacional, que garantice que los análisis de demanda presentados por las empresas operadoras sean completos, actualizados, trazables y soportados en información verificable.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

En atención al hallazgo identificado por la Oficina de Control Interno, referente a la ausencia de evidencia de los análisis de demanda elaborados por las empresas operadoras, la Dirección Técnica Troncal emite respuesta en los siguientes términos:

Una vez revisada la situación, se resalta que en el procedimiento “Programación de la operación en componente zonal” código: P-DZ-001 en los numerales 7.1, actividad 2 “Verificar parámetros operacionales”, y 7.2 actividad 2 “verificar ajustes”, entre los documentos o registros que soportan la actividad se encuentra la “Presentación mesa directiva KEZ” en la que se soportan de manera técnica todos los parámetros involucrados en el ajuste de programación incluyendo el análisis de la demanda.

Cualquier ajuste de programación que involucre cambios de oferta relacionados con:

- Ajuste de horario
- Creación de un servicio (Nuevas rutas)
- Eliminación de un servicio
- Cambio de trazado
- Cambio de PIR (o cabecera)
- Cambio de tipología y ajuste de flota (DOA)
- Cambio de paraderos

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

- Cambio de patios
- Cambio de puntos de parada en zonas pagas (Portales o Estaciones Intermedias)
- Desvíos temporales por mal estado de la malla vial.

Debe seguir lo establecido en el "Procedimiento para Planeación Táctica del Sistema de Transporte en el corto plazo en sus componentes Zonal y Troncal", que incluye la revisión técnica con el correspondiente análisis de la demanda.

El resultado del "Procedimiento para Planeación Táctica del Sistema de Transporte en el corto plazo en sus componentes Zonal y Troncal" es el insumo principal para los ajustes de oferta que realiza el área de programación.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES. PROGRAMACIÓN DE LAS RUTAS A CARGO DEL CONCESIONARIO DE OPERACIÓN

7.1 Validación y cargue de Programa de Servicios de Operación No Troncal(PSONT), para rutas nuevas:

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Inicio			
2	**Verificar parámetros operacionales**	Verificar los parámetros operacionales determinados según el procedimiento para planeación táctica del sistema de transporte en el corto plazo en sus componentes zonal y troncal; en términos de: • Horario de operación • Trazado comercial y de posicionamiento. • Paraderos • Tiempos de ciclo • Intervalos en las diferentes franjas horarias • Tipología y tecnología de bus • Flota para programar • Patio operativo. Tener en cuenta; la demanda proyectada en cada período y tramo, los niveles de servicio esperados, la	Profesionales Especializados de Programación y Planificación de la Dirección Técnica Zonal (DTZ) / Profesional Especializado de Programación y Planificación de la Dirección Técnica Troncal (DTT) / Profesionales Universitarios de Programación y Planificación de la DTT y de la DTZ / Personal designado por TRANSMILENIO S.A.	Presentación mesa directiva KEZ

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

7.2. Validación y cargue de Programa de Servicios de Operación No Troncal (PSONT), para rutas activas (cambios o ajustes):

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Inicio			
2	Verificar ajustes	Los ajustes de la programación son solicitados directamente por Transmilenio S.A., de acuerdo con los análisis previstos o por el Concesionario de Operación, previa aprobación de TRANSMILENIO S.A. • Verificar los parámetros operacionales para los ajustes de las rutas activas, conforme a las modificaciones aprobadas según el procedimiento de planeación táctica del Sistema de Transporte en el corto plazo, en sus componentes Zonal y Troncal. • Verificar y aprobar los análisis que soportan la solicitud de ajustes de Tiempos de ciclo y ajustes de oferta por variación de la demanda y ocupación, que no impacten el diseño operacional vigente. • Verificar y aprobar los soportes de cambios temporales en la operación como PMTs de alto y medio impacto, o de larga duración o eventos especiales.	Profesionales Especializados de Programación y Planificación de la Dirección Técnica Zonal (DTZ) / Profesional Especializado de Programación y Planificación de la Dirección Técnica Troncal (DTT) / Profesionales Universitarios de Programación y Planificación de la DTT y de la DTZ / Personal designado por TRANSMILENIO S.A.	Presentación Mesa Directiva KEZ ó Correos con envío de programación y de aprobación de cambios temporales de PMTs (si aplica)

Estas presentaciones o informes que son producto de un trabajo interdisciplinario desarrollado mediante el “Procedimiento para Planeación Táctica del Sistema de Transporte en el corto plazo en sus componentes Zonal y Troncal” Código: P-ST-014, contienen el análisis de la demanda que soporta cada cambio de oferta. Es así como cualquier cambio de oferta en rutas zonales o alimentadoras del Sistema cuenta con su respectivo soporte técnico que incluye el análisis de demanda asociado, por lo que no existe el riesgo estimado de “que la programación de frecuencias, intervalos, flota y horarios podría no corresponder al comportamiento real de los usuarios, acarreando afectación de la continuidad, calidad, confiabilidad del servicio, disminución de la eficiencia operacional y del aprovechamiento de los recursos del Sistema”.

Cuando los concesionarios de operación proponen ajustes a la oferta de una ruta, deben presentar un estudio técnico que soporte el cambio, conforme al “Procedimiento para Planeación Táctica del Sistema de Transporte en el corto plazo en sus componentes Zonal y Troncal”

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

Con esto se concluye, que cualquier cambio de oferta (intervalos programados) debe corresponder a un estudio originado en el "Procedimiento para Planeación Táctica del Sistema de Transporte en el corto plazo en sus componentes Zonal y Troncal", que es insumo para el área de programación. Si la solicitud es del Concesionario de operación debe presentar el estudio correspondiente que incluye el análisis de la demanda.

Con relación a estos insumos, se incluye como evidencia el siguiente enlace:

11. Presentaciones KEZ Programación

En cuanto a: "los periodos de estacionalidad y los eventos que han tenido incidencia sobre la demanda, tales como el día sin carro, la ciclovía nocturna, Bogotá despierta, eventos deportivos, pruebas de Estado, y conciertos entre otros", estos estudios de demanda los realiza directamente el ente gestor, con el fin de garantizar que la oferta programada sea la adecuada para la atención del evento en cuestión:

4.1 Graficas Estacionalidades

- Finalmente se resalta que TMSA hace seguimiento a la demanda del Sistema mediante:
- Seguimiento de registros de las validaciones en los diferentes portales y estaciones del Sistema.
- Seguimiento de las validaciones a bordo de vehículos para los casos correspondientes.
- Aforos a rutas alimentadoras en Portales (por parte de la Subgerencia de Planificación y de la Dirección Técnica Troncal)
- Perfiles de demanda para las rutas con ITS. (sensores)

TMSA revisa y valida todas las programaciones presentadas por los concesionarios de FASE III.

Todo lo descrito anteriormente dentro del procedimiento de programación de rutas zonales está planeado para evitar el riesgo planteado de:

"Posibilidad que la programación de frecuencias, intervalos, flota y horarios podría no corresponder al comportamiento real de los usuarios, acarreando afectación de la continuidad,

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

calidad, confiabilidad del servicio, disminución de la eficiencia operacional y del aprovechamiento de los recursos del Sistema."

Ahora bien, teniendo en cuenta que es importante alinear lo establecidos en los procedimientos de la Entidad, con la aplicación de estos, se procederá a ajustar el procedimiento P-DZ-001 (antes P-DB-004), con el fin de aclarar y alinear las actividades allí descritas con el quehacer de la Dirección Técnica Troncal.

Plan de Mejoramiento:

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Ausencia del análisis de demanda elaborados por las empresas operadoras.	Ajustar el procedimiento con el fin de aclarar los responsables de cara a los análisis de demanda para las rutas alimentadoras.	(Procedimientos actualizados/1) * 100	Correctiva	Profesional Especializado de Programación y Planificación	21-9-2026	23-3-2027

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con las situaciones identificadas por la Oficina de Control Interno en el hallazgo anteriormente señalado y una vez analizada la respuesta emitida por la Dirección Técnica Troncal, se concluye que los argumentos expuestos no desvirtúan las observaciones formuladas por el equipo auditor, toda vez que explican las circunstancias que dieron origen a las situaciones evidenciadas, pero no aportan elementos que modifiquen o contradigan los hechos identificados durante la auditoría. Por consiguiente, se mantiene el hallazgo en los términos inicialmente comunicados y se conmina a dar cumplimiento al plan de mejoramiento formulado en las condiciones establecidas.

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. Debilidades en la ejecución, articulación y seguimiento de las actividades definidas en el Plan Estratégico Antielusión del Sistema TransMilenio

Durante la evaluación adelantada a los mecanismos de gestión, articulación y control operacional para la mitigación del fenómeno de elusión en el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), la Oficina de Control Interno identificó las siguientes situaciones:

- Inexistencia Ausencia de evidencia documental que soporta la realización de mesas técnicas de articulación operativa e interinstitucional

A pesar de que en la matriz operacional se constata la ejecución de operativos en puntos críticos identificados por la Subgerencia Económica y la Dirección Técnica de Seguridad (DTS), no existe evidencia documental (actas, ayudas de memoria o soportes institucionales) que demuestre la realización previa de mesas técnicas de planeación con la Policía Nacional u organismos de investigación criminal. La falta de este espacio de coordinación previa limita la estructuración planeada y estratégica de las intervenciones.

- **Falta de evidencia sobre la ejecución de instrumentos de gestión de medios e incidencia local por la Dirección Técnica de Seguridad:**

No fueron aportados documentos que permitieran acreditar la formulación, ejecución o seguimiento de un plan de medios o de estrategias comunicativas lideradas o coadyuvadas por la Dirección Técnica de Seguridad en el marco de las actividades previstas en el Plan Estratégico Antielusión. Así mismo, no se evidenció documentación relacionada con la formulación o ejecución de estrategias de incidencia articuladas con alcaldías locales, dependencias distritales y demás actores involucrados en el abordaje territorial del fenómeno de la elusión.

- **Debilidades en el reporte sistemático y periódico de información relacionada con la elusión por parte de los concesionarios:**

Se verificó que únicamente el concesionario Masivo Capital aporta informes técnicos con datos georreferenciados (no todos los meses), fechas, horarios y reportes gráficos de puntos críticos.

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

Dentro de la información aportada para la auditoría, únicamente se evidenciaron informes técnicos correspondientes a Masivo Capital los cuales incluyen información con fechas, horarios y reportes gráficos de puntos críticos, aunque no para la totalidad de los meses evaluados.

Situación que no guarda correspondencia con lo establecido en el Plan Estratégico Antielusión (T-DS-028, V.0, numeral 5.1, actividades 4 y 5) y en el Manual de Operaciones Componente Troncal (M-SO-001, V.2, numerales 7.2 y 7.3), los cuales obligan a todos los concesionarios y operadores a alimentar e informar periódicamente los riesgos y conductas de evasión/elusión. La falta de consolidación mensual por parte de la totalidad de los operadores genera vacíos de información cuantitativa y cualitativa indispensables para el análisis integral del recaudo y sobrecarga la responsabilidad de recopilación en TRANSMILENIO S.A.

Normatividad o criterios incumplidos:

- Plan Estratégico Antielusión Sistema TransMilenio - T-DS-028 (Versión 0 de julio de 2022):

  Capítulo 5 ("Ejes Estratégicos y Líneas Operativas"), Eje 5.1 ("Identificación"): Establece la cualificación de la información estadística en TRANSMILENIO S.A. y la identificación de datos útiles de Recaudo Bogotá, exigiendo en sus Actividades 4 y 5 la construcción y remisión de un informe mensual que sistematice los datos aportados por los concesionarios y operadores troncales, zonales y de alimentación sobre la venta irregular de pasajes.

  Capítulo 5 ("Ejes Estratégicos y Líneas Operativas"), Eje 5.2 ("Persuasión"): Asigna explícitamente en la Actividad N° 2 a la Dirección Técnica de Seguridad (DTS) la formulación, ejecución y reporte de una estrategia comunicativa y plan de medios, así como el desarrollo de planes de incidencia participativa en articulación con dependencias distritales, alcaldías locales y agentes del sistema.

  Capítulo 5 ("Ejes Estratégicos y Líneas Operativas"), Eje 5.3 ("Judicialización e Intervención"): Exige en la Actividad N° 4 desarrollar mesas técnicas con la Policía Nacional y organismos 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

investigación criminal para articular, planear y sensibilizar sobre el abordaje del fenómeno de la elusión.

- Manual de Operaciones Componente Troncal - M-SO-001 (Versión 2 de junio de 2026):

  Capítulo 7 ("Seguridad y Control Operacional"), Numerales 7.2 y 7.3 ("Obligaciones y Deberes de los Concesionarios en el Reporte de Eventos de Seguridad y Evasión / Elusión"): Obliga a todos los concesionarios y agentes del sistema a reportar, alimentar de forma periódica e informar a la Dirección Técnica de Seguridad los riesgos, novedades y conductas atípicas que afecten el control del recaudo y la seguridad en el sistema troncal

Posible(s) Causa(s)

- Debilidades en la articulación y coordinación de responsabilidades entre las dependencias involucradas en la ejecución del Plan Estratégico Antielusión.
- Debilidades en los mecanismos de seguimiento y control al cumplimiento de las actividades asignadas a la Dirección Técnica de Seguridad y a los concesionarios dentro del Plan Estratégico Antielusión.
- Falencias en la gestión, consolidación y trazabilidad de la información requerida para el monitoreo integral del fenómeno de elusión.

Posible(s) Riesgo(s)

- Posibilidad de afectación reputacional por la presentación del fenómeno de elusión en el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, debido a una baja efectividad de las estrategias implementadas para la prevención y control de la elusión en el SITP.

Recomendación(es)

- Formalizar mecanismos de articulación, planificación y seguimiento entre la Dirección Técnica de Seguridad, la Subgerencia de Comunicaciones, la Fuerza Pública, las autoridades locales y demás actores involucrados en la ejecución del Plan Estratégico Antielusión,

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

garantizando la generación y conservación de evidencias que soporten las actividades desarrolladas.

- Fortalecer la supervisión contractual para la exigibilidad de reportes, requiriendo de manera formal a la totalidad de concesionarios del sistema el cumplimiento de las actividades 4 y 5 del *Plan Estratégico Antielusión (T-DS-028)* y del *Manual de Operaciones (M-SO-001)*, estableciendo la entrega mensual y obligatoria del diagnóstico georreferenciado de elusión.
- Estandarizar e integrar la captura de datos: Implementar o habilitar una matriz o módulo unificado en la infraestructura tecnológica de TRANSMILENIO S.A. que permita a todos los operadores reportar de forma periódica, estándar e integrada la información de venta irregular de pasajes y eventos de evasión.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

La Dirección Técnica de Seguridad. acoge las oportunidades de mejora identificadas por la Oficina de Control Interno respecto de la ejecución, articulación y seguimiento de las actividades previstas en el Plan Estratégico Antielusión. La revisión integral del hallazgo permite precisar que la situación observada comprende tres componentes diferenciados que requieren tratamiento específico: (1) insuficiente evidencia documental de las mesas técnicas de articulación operativa e interinstitucional con la Policía Nacional y organismos de investigación criminal; (2) falta de evidencia sobre la formulación, ejecución y seguimiento de la estrategia comunicativa, plan de medios y acciones de incidencia territorial con alcaldías locales, dependencias distritales y demás actores; y (3) debilidades en el reporte sistemático, periódico, completo y consolidado de información sobre elusión por parte de los concesionarios y operadores.

En consecuencia, se proyectan acciones correctivas diferenciadas para cada situación encontrada y una acción transversal de seguimiento, con productos verificables, responsables, periodicidades e indicadores de cumplimiento que permitan prevenir su recurrencia.

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

Plan de Mejoramiento:

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Insuficiente formalización de la planeación, articulación y documentación de las mesas técnicas operativas e interinstitucionales.	Adoptar e implementar un protocolo de articulación y gestión de evidencias para las mesas técnicas previstas en el eje 5.3 del T-DS-028. El protocolo definirá actores, convocatoria, objetivo, agenda mínima, responsables, compromisos, plazos, acta o ayuda de memoria, soportes, seguimiento, escalamiento y cierre. Programar y documentar las mesas con Policía Nacional, organismos de investigación criminal y demás actores pertinentes, vinculándolas con la priorización de puntos críticos y la planeación de intervenciones.	% de mesas técnicas programadas que cuentan con expediente documental completo y seguimiento de compromisos / total de mesas programadas × 100. Meta: 100%. Producto de cierre: protocolo aprobado/socializado, cronograma, actas o ayudas de memoria, soportes y matriz de compromisos.	Correctiva	Dirección Técnica de Seguridad, con participación de Policía Nacional, organismos de investigación criminal y actores convocados.	01-10-26	31-01-27
Insuficiente operacionalización y trazabilidad de la estrategia comunicativa, plan de medios y acciones de incidencia territorial previstas en el eje 5.2 del T-DS-028.	Formular, ejecutar y documentar una estrategia comunicativa y plan de medios para el componente antielusión, articulada con la Subgerencia de Comunicaciones, e incorporar un plan de incidencia territorial con alcaldías locales, dependencias distritales y demás actores pertinentes. Definir objetivos, públicos, mensajes, canales, territorios priorizados, actividades, responsables, cronograma, productos, indicadores, evidencias y reporte de resultados.	% de actividades de comunicación e incidencia ejecutadas y soportadas / total de actividades programadas × 100. Meta: ≥90%. Producto de cierre: estrategia/plan aprobado, cronograma, piezas o soportes de difusión, evidencias de articulación territorial y reporte de ejecución y resultados.	Correctiva	Dirección Técnica de Seguridad y Subgerencia de Comunicaciones, con participación de alcaldías locales, dependencias distritales y actores pertinentes.	01-10-26	31-01-27

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	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Debilidad en la exigibilidad, periodicidad, estandarización, validación y consolidación de los reportes de concesionarios y operadores.	Implementar un ciclo mensual de reporte conforme a las actividades 4 y 5 del eje 5.1 del T-DS-028 y a los numerales 7.2 y 7.3 del M-SO-001: comunicación formal de la obligación, formato único, campos mínimos —incluida georreferenciación cuando aplique—, fecha de corte, recepción, validación de calidad, requerimiento de ajustes, consolidación, análisis y escalamiento de incumplimientos a la supervisión contractual. El esquema deberá cubrir a la totalidad de concesionarios y operadores obligados.	% de concesionarios y operadores obligados que entregan oportunamente reporte completo y validado / total de obligados × 100. Meta: 100%. % de meses con consolidado elaborado: 100%. Producto de cierre: formato estandarizado, comunicaciones de exigibilidad, control mensual de entregas, validaciones/requerimientos y consolidados mensuales.	Correctiva	Dirección Técnica de Seguridad y responsables de supervisión contractual, con participación de concesionarios y operadores.	01-10-26	31-01-27
Ausencia de un mecanismo único e integral que consolide el seguimiento de actividades, responsables, indicadores, evidencias, alertas, desviaciones y acciones correctivas del Plan.	Implementar y mantener una herramienta institucional estandarizada de seguimiento integral del T-DS-028 que registre, como mínimo: eje/actividad, responsable, actor articulado, periodicidad, indicador, meta, resultado, evidencia, estado, fecha límite, desviación, causa, acción correctiva, responsable de cierre y fecha de cierre. Realizar revisión mensual documentada y dejar evidencia de decisiones, alertas y escalamiento. La herramienta podrá evolucionar a un módulo tecnológico cuando exista viabilidad institucional, sin condicionar el cierre inicial de la acción.	% de actividades del Plan con seguimiento completo y actualizado / total de actividades sujetas a seguimiento × 100. Meta: 100%. % de desviaciones identificadas con causa y acción correctiva registrada: 100%. % de revisiones mensuales realizadas: 100%. Producto de cierre: herramienta implementada, registros mensuales y evidencias de revisión/decisión.	Correctiva	Dirección Técnica de Seguridad; responsable designado para el seguimiento del Plan, con participación de las dependencias competentes.	01-10-26	31-01-27

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:

De acuerdo con las situaciones identificadas por la Oficina de Control Interno en el hallazgo anteriormente señalado y una vez analizada la respuesta emitida por la Dirección Técnica de Seguridad, se concluye que los argumentos expuestos no desvirtúan las observaciones formuladas por el equipo auditor, toda vez que explican las circunstancias que dieron origen a las situaciones evidenciadas, pero no aportan elementos que modifiquen o contradigan los hechos identificados durante la auditoría. Por consiguiente, se mantiene el hallazgo en los términos inicialmente comunicados y se conmina a dar cumplimiento al plan de mejoramiento formulado en las condiciones establecidas.

7. Incumplimiento de las prohibiciones relacionadas con el consumo de alimentos y el acceso a contenidos personales desde los equipos de cómputo del Centro de Control.

Durante la visita de observación realizada por el equipo auditor el 9 de septiembre de 2026 al Centro de Control, en la cual se verificó el cumplimiento de las reglas básicas de seguridad, convivencia y uso adecuado de las herramientas establecidas en el Protocolo T-DB-007 “Reglas Básicas en los Centros de Control”, versión 2, se identificaron las siguientes situaciones:

- Consumo de alimentos en la estación de trabajo: se observó que uno (1) de los Técnicos de Control de la Dirección Técnica de Seguridad asignados al turno de la mañana se encontraba consumiendo alimentos en su estación de trabajo, situación quedó registrado en el Acta de Reunión N°1 firmada por el equipo auditor y el Delta de la Dirección Técnica de Seguridad (Profesional Universitario Grado 01).
- Acceso a contenidos personales desde un equipo de cómputo del Centro de Control: se evidenció que uno (1) de los contratistas que apoya las actividades de la Dirección Técnica de Seguridad accedió, desde uno de los equipos de cómputo dispuesto en el Centro de Control, a chats y grupos de carácter personal mediante WhatsApp, entre ellos un grupo familiar, utilizando el mismo número telefónico vinculado al grupo destinado al reporte de sus actividades operativas. La situación quedó registrada en el Acta de Reunión N°1 mencionada.

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

Las situaciones identificadas evidencian que, durante el periodo objeto de observación, no se dio cumplimiento integral a las reglas y prohibiciones establecidas para el personal que desarrolla actividades al interior de los Centros de Control, particularmente las relacionadas con el consumo de alimentos en las estaciones de trabajo y el acceso, desde los equipos de cómputo, a redes sociales o contenidos no relacionados con la operación.

Normatividad o criterios incumplidos:

Protocolo T-DB-007 "Reglas básicas en los centros de control" versión 2 de diciembre de 2022

Numeral 7.4.1. Prohibiciones “Con el propósito de garantizar la seguridad y convivencia en los Centros de Control, queda prohibido:

- Fumar o consumir alimentos en las estaciones de trabajo"

Numeral 7.5.1. Prohibiciones: "Para garantizar el uso adecuado de las herramientas (software y hardware) de los Centros de Control, así como de la información que se genera al interior de estos, queda prohibido

- Acceder a redes sociales y sitios de internet no relacionados con la operación, desde los equipos de cómputo que se encuentran en los Centros de Control del Ente Gestor."

Posible(s) Causa(s)

- Debilidades en la aplicación de mecanismos de supervisión y control orientados a verificar el cumplimiento permanente de las reglas de comportamiento, seguridad y uso adecuado de las herramientas tecnológicas establecidas para el personal que desarrolla actividades en los Centros de Control.

Posible(s) Riesgo(s)

- Posibilidad de tomar decisiones erradas e inoportunas en las actividades de control y supervisión del sistema debido a deficiencias en la disponibilidad, calidad o análisis 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(es)

- Fortalecer los mecanismos de supervisión y control en los Centros de Control, mediante la definición y ejecución de actividades periódicas de verificación que permitan identificar oportunamente incumplimientos a las reglas de comportamiento, seguridad y uso adecuado de las herramientas tecnológicas, dejando evidencia de los controles realizados y de las acciones adoptadas frente a las situaciones identificadas.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

Frente a la situación observada en el reporte de auditoría, la Dirección Técnica de Seguridad (DTS) se permite precisar lo siguiente:

1. **Competencia sobre el Control Operativo y de Disciplina al Interior del Centro de Control:** El cumplimiento y la exigencia de los protocolos de comportamiento, seguridad e higiene en el Centro de Control —incluyendo las disposiciones contenidas en el Protocolo T-DB-007 "Reglas Básicas en los Centros de Control"— corresponden al ámbito de supervisión y control directo de la figura de la Autoridad Delta asignada a la sala de control. Si bien el personal objeto de la observación se encuentra vinculado en apoyo a la DTS, la supervisión directa e inmediata en el sitio de trabajo radica en la línea mando del Centro de Control, cuya responsabilidad es hacer cumplir las prohibiciones de manera permanente.
2. **Divulgación del Protocolo T-DB-007 y Conocimiento de la Norma:** Se aclara que la no observancia de las prohibiciones no obedece a un desconocimiento o falta de divulgación normativa. La Dirección Técnica de Seguridad ha realizado capacitaciones y divulgaciones reiteradas del Protocolo T-DB-007.
3. **Acciones Administrativas y Disciplinarias Directas:** En virtud de la falta detectada sobre la inobservancia de los lineamientos del Centro de Control, y considerando el carácter disuasivo y ejemplarizante que debe regir sobre el equipo de apoyo, la DTS ha determinado no renovar el contrato del contratista involucrado una vez finalice su periodo de ejecución

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

vigente. Con esta medida, se reafirma el compromiso de la Dirección con la rigurosidad y el respeto por los protocolos operativos de la entidad.

4. **Injerencia Operativa sobre la Formulación de Planes de Mejora:** Teniendo en cuenta que la DTS no ejerce el control logístico, operativo ni disciplinario continuo dentro del Centro de Control, no es técnicamente viable que esta Dirección estructure o lidere un plan de acción de mejora en la supervisión de dicho espacio, al no contar con injerencia directa ni la potestad de implementar mecanismos de fiscalización persona a persona de forma ininterrumpida. La aplicación y control de las medidas correctivas deben enmarcarse en la gestión propia de la supervisión inmediata del Centro de Control y la figura Delta responsable de la sala.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Una vez analizada la respuesta presentada por la Dirección Técnica de Seguridad frente al hallazgo relacionado con el incumplimiento del Protocolo T-DB-007 «Reglas Básicas en los Centros de Control», versión 2, la Oficina de Control Interno considera que los argumentos expuestos no desvirtúan las situaciones identificadas durante la visita de observación realizada el 9 de septiembre de 2026.

Si bien la Dirección señala que la supervisión directa e inmediata del personal al interior del Centro de Control corresponde a la Autoridad Delta, es importante precisar que el Protocolo T-DB-007 no contempla dentro de su contenido la figura de la Autoridad Delta ni establece responsabilidades específicas asociadas a dicho rol. En este sentido, la Dirección Técnica de Seguridad no puede trasladar a esta figura la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de los protocolos institucionales por parte de los profesionales y contratistas que desarrollan actividades bajo su dependencia.

Asimismo, aunque la Dirección manifiesta haber realizado capacitaciones y divulgaciones reiteradas del Protocolo T-DB-007, durante la visita de observación se evidenció que un Técnico de Control se encontraba consumiendo alimentos en su estación de trabajo y que un contratista

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

accedió a chats y grupos de carácter personal mediante WhatsApp desde un equipo de cómputo del Centro de Control. Estas situaciones evidencian que, pese a las actividades de divulgación adelantadas, no se dio cumplimiento integral a las disposiciones establecidas en el protocolo durante el periodo objeto de observación.

Respecto a la decisión de no renovar el contrato del contratista involucrado, se reconoce que corresponde a una medida administrativa adoptada por la Dirección frente a la situación identificada. No obstante, dicha medida no desvirtúa el incumplimiento evidenciado ni sustituye la necesidad de establecer acciones orientadas a prevenir la recurrencia de situaciones similares por parte del personal que desarrolla actividades en el Centro de Control.

En cuanto a lo manifestado por la Dirección respecto a la imposibilidad de formular un plan de mejoramiento por no ejercer el control operativo y disciplinario permanente del Centro de Control, se precisa que las acciones de mejora no necesariamente deben estar orientadas a ejercer una supervisión continua sobre dicho espacio, sino a establecer, dentro del ámbito de sus responsabilidades, las medidas que permitan verificar y promover el cumplimiento de los protocolos institucionales por parte de los profesionales y contratistas que desarrollan actividades bajo su dependencia, en articulación con la Autoridad Delta, cuando corresponda.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno concluye que los argumentos presentados por la Dirección Técnica de Seguridad no desvirtúan las situaciones evidenciadas durante el ejercicio auditor, por lo cual se mantiene el hallazgo en los términos inicialmente comunicados y solicita a la Dirección Técnica de Seguridad la formulación del correspondiente plan de mejoramiento, que permita mitigar las causas que originaron la situación identificada.

Plan de Mejoramiento:

Frente a las situaciones identificadas por el equipo auditor y comunicadas a la Dirección Técnica de Seguridad, la dependencia no formuló un plan de mejoramiento orientado a establecer acciones para subsanar las situaciones observadas y prevenir su recurrencia.

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

8. Ausencia de identificación y valoración de riesgos, así como de controles documentados para las actividades relacionadas con la programación de la operación de rutas alimentadoras.

Como resultado del análisis de los riesgos y controles establecidos por el Proceso Operación y Control del SITP se identificó que no existen riesgos ni controles para programación de la operación de rutas alimentadoras, situación que fue confirmada en la prueba de recorrido realizada el 13 de agosto de 2026 en la cual se evidenció que el procedimiento P-DB-004 – Programación de la Operación en Componente Zonal, versión 3, aplicable a la programación de la operación de rutas alimentadoras, no incorpora:

- Los puntos de riesgo formalmente definidos dentro del flujo de actividades del procedimiento, y
- La identificación, análisis y valoración de controles documentados que permitan mitigar la ocurrencia y el impacto de la ejecución de las actividades propias del proceso.

Normatividad o criterios incumplidos:

- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 6 - Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP

  Paso 2. Identificación del riesgo - Numeral 2.2. los puntos de riesgo

  "(…) son actividades dentro del flujo del proceso donde existe evidencia o se tienen indicios de que pueden ocurrir eventos de riesgo operativo y deben mantenerse bajo control para asegurar que el proceso cumpla con su objetivo. (…)"

- Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (Mipg) – Versión 1 - Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP

  Numeral 3.5 Ciclo de procesos

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 ciclo de procesos permite caracterizar cada uno de los procesos que han sido identificados hasta este momento. Ahora, es importante tener en cuenta que el ciclo de procesos que se muestra en la Figura 10. se encuentra enmarcado en un análisis de riesgo que debe llevarse a cabo en cada una de sus etapas, en las que se deben identificar, en la medida de lo posible, los riesgos que puedan afectar la adecuada ejecución y los elementos de cada una de las fases del proceso, la información que puede servir como insumo para el posterior análisis para la gestión del riesgo en los procesos y la actualización requerida para los respectivos mapas de riesgo por proceso."

Numeral 5.1 Establecer los riesgos del proceso

"Teniendo la política institucional para la administración de riesgos formulada y aprobada en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la entidad define con cada líder de proceso sus riesgos y el manejo que le dará a cada uno de ellos, así como la elaboración de mapas de riesgos bajo los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital y diseño de controles en entidades públicas.".

- P-OP-001 - CONTROL DE LOS DOCUMENTOS OFICIALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TRANSMILENIO S. A. – Versión 8

  Anexo 1 Instructivo para la elaboración y codificación de documentos del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S. A.

  "Puntos de Control

  En cuanto a los puntos de control, la persona que elabora el documento debe determinar los que crea necesarios. Los puntos de control pueden estar o no asociados a un punto de decisión. Para evidenciarlos se debe poner una "lupa" en el campo "No." en la actividad que corresponda."

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(s) Causa(s)

- Debilidades en la implementación de la normativa (externa e interna) aplicable para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, la gestión por procesos, y documentos oficiales del Sistema de Gestión.
- Insuficiente articulación entre la gestión por procesos y la gestión de riesgos durante la documentación y actualización del procedimiento P-DB-004.

Posible(s) Riesgo(s)

- Posibilidad de afectación reputacional por deficiencias en la prestación del servicio y/o incumplimiento de los niveles de servicio, debido a errores en la definición, validación, actualización y seguimiento de los parámetros de programación de la operación de las rutas alimentadoras del Sistema.

Recomendación(es)

- Fortalecer la implementación de la normativa (externa e interna) aplicable para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, la gestión por procesos, y documentos oficiales del Sistema de Gestión mediante la apropiación y aplicación efectiva de sus lineamientos en el procedimiento P-DB-004 - Programación de la Operación en Componente Zonal, versión 3, lo correspondiente a la programación de la operación de las rutas alimentadoras, garantizando que los responsables del proceso identifiquen, valoren, monitoreen y traten los riesgos asociados a sus actividades.
- Realizar un ejercicio integral de identificación y análisis de riesgos de las actividades de Programación de la Operación en Componente Zonal (rutas alimentadoras), identificando las causas que los originan y sus posibles consecuencias.
- Integrar formalmente la gestión de riesgos a la gestión del proceso, a través de la identificación de puntos de control, controles y acciones de tratamiento que permitan mitigar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento del objetivo del proceso en 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

relacionado con las actividades de Programación de la Operación en Componente Zonal (rutas alimentadoras).

- Aplicar la metodología institucional de administración del riesgo establecida por TRANSMILENIO S.A. y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para identificar, valorar y gestionar los riesgos.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

En atención al hallazgo identificado por la Oficina de Control Interno, la Dirección Técnica Troncal emite respuesta en los siguientes términos:

Teniendo en cuenta la importancia de fortalecer los procesos al interior de la Dirección Técnica Troncal, y específicamente en los relacionado con los riesgos asociados a la programación de rutas alimentadoras, se procederá con la identificación, revisión y análisis de las actividades del proceso, con el fin de establecer los posibles riesgos y documentarlos en las diferentes herramientas definidas para tal fin.

Plan de Mejoramiento:

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Ausencia de riesgos asociados a la programación de rutas alimentadoras	Identificación, revisión y análisis de las actividades del proceso, para inclusión de riesgos cumpliendo la normativa vigente	(actualización de matriz de riesgo/1) * 100	Correctiva	Profesional Especializado Grado 6 de Programación y Planificación (Alimentación)	22-9-2026	22-9-2026

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con las situaciones identificadas por la Oficina de Control Interno en el hallazgo anteriormente señalado y una vez analizada la respuesta emitida por la Dirección Técnica Troncal, se concluye que los argumentos expuestos no desvirtúan las observaciones formuladas

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 equipo auditor, toda vez que explican las circunstancias que dieron origen a las situaciones evidenciadas, pero no aportan elementos que modifiquen o contradigan los hechos identificados durante la auditoría. Por consiguiente, se mantiene el hallazgo en los términos inicialmente comunicados y se conmina a dar cumplimiento al plan de mejoramiento formulado en las condiciones establecidas.

OBSERVACIONES

1. **Ausencia de formalización metodológica para el análisis de tiempos de recorrido de las rutas alimentadoras.**

El numeral 6.2 «Programación de las rutas zonales (incluidas las rutas alimentadoras) a cargo de TRANSMILENIO S.A.» del procedimiento P-DB-004 «Programación de la operación en componente zonal», versión 3, establece que TRANSMILENIO S.A. realizará los estudios de tiempos de recorrido y puntos de control con la metodología existente para tal fin. Asimismo, señala que la entidad podrá conocer las metodologías utilizadas por los concesionarios y efectuar los ajustes que estime pertinentes.

No obstante, aunque se evidencian herramientas, indicadores y documentos utilizados para el seguimiento de los tiempos de recorrido, no se observó una metodología formalmente integrada al procedimiento que describa de manera integral las fuentes de información, criterios de análisis, responsables, validaciones y parámetros para la toma de decisiones operacionales.

Recomendación(es):

- Diseñar, documentar e implementar una metodología para el análisis y la verificación de los tiempos de ciclo de las rutas alimentadoras, que establezca las fuentes de información, los criterios de medición, la periodicidad de las verificaciones, los responsables y los parámetros de aceptación.

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

- Documentar la aplicación de la metodología y conservar los soportes de las verificaciones realizadas, utilizando los indicadores operacionales para efectuar el seguimiento a los resultados y evaluar la efectividad del control.

2. Debilidad en la coordinación interinstitucional y participación de actores clave durante las pruebas de PMT.

Durante la verificación realizada al Plan de Manejo de Tránsito (PMT) de la Calle 100 con Carrera 7, se evidenció una dificultad en términos de la toma de decisión frente a la viabilidad de un retorno en la calle 94 con carrera 13 asociada al PMT, dado que a pesar de la asistencia y participación de TRANSMILENIO S.A a través de la Dirección Técnica de Seguridad, Dirección de Experiencia e Información al Usuario, Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, Dirección Técnica Zonal y Dirección Técnica Troncal, así como con del Instituto de Desarrollo Urbano, el contratista MAB - interventoría y Contratista Indugravas; no se contaba con la totalidad de las partes interesadas en la planeación e implementación del PMT, considerando que no se encontraba un representante de la Secretaría Distrital de Movilidad que facilitara la toma de la decisión requerida frente al retorno.

Situación que denota una posible debilidad en la planeación de la actividad, en el sentido de garantizar la asistencia y participación de las partes interesadas para asegurar el cumplimiento del objetivo de la prueba del PMT.

Recomendación(es):

- Fortalecer la articulación interinstitucional para el desarrollo de las inspecciones de seguridad vial requeridas, con el propósito de asegurar la efectividad de las pruebas e inspecciones soportadas en análisis y decisiones basadas en los criterios y recomendaciones de todas las partes interesadas, lo cual aporta de manera significativa a la seguridad vial del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP.

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.

3. Falta de completitud de la información registrada en la base de datos de novedades de arborización.

Al analizar la base de datos de reporte de novedades de arborización a cargo de TRANSMILENIO S.A., se evidenció que cuarenta (40) de las ciento cincuenta y seis (156) novedades registradas durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2025 y el 30 de junio de 2026, equivalentes al 25,6%, no contienen información registrada en los campos “Respuesta”, “Radicado” e “Intervención”, correspondientes a la respuesta de la Secretaría Distrital de Ambiente.

La ausencia de esta información limita la trazabilidad y el seguimiento de las actuaciones adelantadas frente a las novedades reportadas, dificultando la verificación de su gestión. Lo anterior podría afectar la atención oportuna de situaciones relacionadas con la visibilidad, el estado de los paraderos y la señalización del Sistema, aspectos asociados a la seguridad vial y a la gestión de la infraestructura, contemplados en el numeral 6.2.3 «Gestión de la Infraestructura» del Plan de Seguridad Vial del Sistema.

Recomendación(es):

- Fortalecer los controles de completitud y actualización de la información registrada en la base de datos de reporte de novedades de arborización a cargo de TRANSMILENIO S.A., con el fin de asegurar el registro oportuno y trazable de las respuestas, radicados e intervenciones.

4. Ausencia de mecanismos de control para verificar la transferencia de conocimientos en seguridad vial.

Durante la verificación de las actividades relacionadas con la capacitación impartida a los líderes e instructores de seguridad vial de los concesionarios, se identificó que no se cuenta con mecanismos de seguimiento o control que permitan verificar si la información suministrada por TRANSMILENIO S.A. es transferida de manera oportuna y efectiva a los operadores.

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

Esta situación limita la capacidad de la Entidad para evaluar la cobertura, oportunidad y efectividad de las acciones de formación promovidas y, por consiguiente, podría disminuir el aporte al fortalecimiento de la cultura de seguridad vial del Sistema.

Recomendación(es):

- Implementar un control de carácter preventivo para garantizar que la información brindada desde TRANSMILENIO S.A en el marco de las capacitaciones a los líderes de seguridad vial de los concesionarios, sea transferida por ellos oportunamente a los operadores, con el propósito de mitigar la ocurrencia de eventos que afecten la seguridad vial del sistema.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

Nosotros desde la DTS NO hacemos capacitaciones (por lo menos desde Troncal), realizamos unos talleres con los instructores de los concesionarios para resolver las dudas y recibir una retroalimentación de parte de ellos en temas de seguridad vial, aclaraciones sobre documentos y especialmente por la rotación de estos funcionarios en los concesionarios. Así las cosas, no tiene sentido la observación porque no es específicamente una "transferencia de conocimientos"; ahora bien, el proceso del "Plan de Capacitación", NO es de la DTS, por lo que no deberíamos hacer seguimiento.

A pesar de lo enunciado, al final, si realizamos un seguimiento, el cual lo hacemos verificando el cumplimiento de la normatividad del Sistema en temas de seguridad vial, situación que se ve reflejada en el ICO, por lo que no se acepta la observación.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

La observación referente a la ausencia de mecanismos de control para verificar la transferencia de conocimientos en seguridad vial, se realizó con base en el numeral “6.3.1 Capacitación e información continua para instructores de concesionarios” del Plan de Seguridad Vial del Sistema identificado con el código T-DS-031 versión 0 de abril de 2024, en el cual se indica lo siguiente: “Las capacitaciones para capacitadores, son espacios de formación que se realizan 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

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

el propósito de aportar elementos que fortalezcan el diseño de estrategias didácticas para favorecer el proceso de enseñanza y aprendizaje de los conductores desde el formador o el capacitador. Esta actividad se debe desarrollar con los líderes de procesos de capacitación de los concesionarios y técnicos de seguridad vial, para que sean replicados por los mismos dentro de los mismos. Todo esto a través de líneas y herramientas metodológicas adaptadas al Sistema TransMilenio, desde talleres preventivos de Seguridad Vial." (Subrayado fuera de texto); lo cual indica que desde TRANSMILENIO S.A efectivamente se desarrollan actividades de capacitación a los instructores de los concesionarios con el propósito que al interior de dichos concesionarios se replique la información a los operadores como actores relevantes en la seguridad vial, lo anterior, evidenciado a partir de la propia documentación aportada por la Dirección Técnica de Seguridad relacionada con cinco (5) sesiones de talleres de formador de formadores, talleres Mindfulness y Pilotos de caída realizadas durante el segundo semestre de 2025 y primer semestre de 2026.

En este sentido, si bien se desarrollan sesiones de capacitación a los líderes de procesos de capacitación de los concesionarios, en reunión efectuada el día 11 de septiembre de 2026 con el profesional a cargo del citado numeral del plan de seguridad vial, se pudo identificar la ausencia de mecanismos de control que le permita a TRANSMILENIO S.A verificar preventivamente si la información suministrada a los líderes de procesos de capacitación de los concesionarios, ha sido replicada a los operadores de manera oportuna con el propósito de minimizar los eventos que afecten la seguridad vial del Sistema y que aseguren la efectividad de las actividades de capacitación e información.

Por lo anteriormente expuesto, y considerando la situación evidenciada como una oportunidad de mejora dentro de la gestión del plan de seguridad vial, se mantiene la observación con el propósito de que se evalúe por parte de la Dirección Técnica de Seguridad la pertinencia de implementar una acción de mejora, en aras de aportar a la mejora continua de la gestión del proceso; con la salvedad que al tratarse de una observación, por procedimiento interno 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

Oficina de Control Interno no existe obligatoriedad de formular plan de mejoramiento, no obstante, de manera autónoma el proceso podría formularlo si así lo determina.

5. **Ausencia de actividades de evaluación y retroalimentación a los concesionarios sobre las metodologías para el análisis de accidentes (siniestros).**

Durante el período auditado, no se evidenció la ejecución de actividades orientadas a evaluar y retroalimentar a los concesionarios respecto de las metodologías utilizadas para el análisis de accidentes (siniestros), conforme a lo establecido en la estrategia 6.4.1. “Promover la mejora continua en la implementación de las metodologías de análisis de accidentes (siniestros que utilizan los concesionarios” del Plan de Seguridad Vial 2023-2031, descrita como “(…) a través de mesas de trabajo de manera aleatoria durante el año desde la DTS, se busca evaluar y retroalimentar a los concesionarios respecto a las metodologías que utilizan para el análisis de accidentes viales (siniestros), esto en cabeza de los profesionales especializados grado seis (6) de los componentes zonal y troncal y/o en su defecto los que el Ente Gestor designe.”.

La ausencia de actividades de evaluación y retroalimentación podría limitar la mejora continua de las metodologías implementadas por los concesionarios, afectando la consistencia y calidad de los análisis realizados. En consecuencia, podría dificultar la identificación de factores y causas asociadas a la siniestralidad, así como la definición y adopción de acciones preventivas orientadas a su mitigación.

Recomendación(es):

- Implementar y documentar las actividades de evaluación y retroalimentación a los concesionarios previstas en la estrategia 6.4.1 del Plan de Seguridad Vial 2023-2031, considerando que el principio de la mejora continua es un ejercicio constante que permite identificar oportunidades de fortalecimiento y la definición de acciones preventivas orientadas a la mitigación de la siniestralidad.

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

Respuesta del responsable del proceso auditado:

Esta observación no se acepta, ya que la acción parte de la premisa que la actividad no se esté haciendo de manera adecuada, por lo que es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Las metodologías de análisis de accidentes las adopta cada concesionario en particular.
- TM no puede ni tiene injerencia en la decisión de adoptar una metodología en particular.
- A la fecha no se han encontrado elementos que permitan identificar un inadecuado análisis de los accidentes por parte de los concesionarios.
- En las reuniones de análisis de accidentes, eventualmente se encuentran algunos errores, los cuales generan retroalimentación hacia los concesionarios, sin embargo, esto no es la regla, sino la excepción. Podríamos presentar evidencias de lo expresado.

Así las cosas, si bien la actividad de evaluación no se realiza, obedece al hecho de que no por la misma dinámica del proceso, no se ha encontrado la necesidad de intervenirlo; de la retroalimentación, si existe evidencia y podemos aportarla.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Partiendo de lo establecido en el numeral 6.4.1 que plantea la acción de promover desde TRANSMILENIO S.A. la mejora continua en la implementación de las metodologías de análisis de accidentes, donde se establece que se desarrollaran mesas de trabajo aleatorias con los concesionarios durante el año, y al considerar lo reportado desde la Dirección Técnica de Seguridad (DTS) donde indican que “La metodología en la mejora continua de análisis de accidentes con los concesionarios se realizó para el 2024, para este año esta metodología no se va a realizar”, por ende no se aportaron evidencias frente a esta acción; es pertinente mencionar que la observación se fundamenta en una visión preventiva y propositiva frente a la mejora continua en la implementación de las metodologías de análisis de accidentes viales, dado que al no realizarse las mesas de trabajo en busca de evaluar y retroalimentar a los concesionarios respecto a las metodologías que utilizan para el análisis de accidentes viales, se limita 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

mecanismo para lograr la mejora continua, lo cual es el objeto de la actividad citada anteriormente definida en el Plan de Seguridad Vial.

Por lo anterior, y considerando la situación evidenciada como una oportunidad de mejora dentro de la gestión del plan de seguridad vial, se mantiene la observación con el propósito de que se evalúe por parte de la Dirección Técnica de Seguridad la pertinencia de implementar una acción de mejora, en aras de aportar a la mejora continua de la gestión del proceso; con la salvedad que al tratarse de una observación, por procedimiento interno de la Oficina de Control Interno no existe obligatoriedad de formular plan de mejoramiento, no obstante, de manera autónoma el proceso podría formularlo si así lo determina.

6. Ausencia de indicadores de impacto y efectividad para la evaluación del Plan Estratégico Antievasión.

En la revisión de las estrategias del Plan Estratégico Antievasión se observó que los indicadores establecidos se orientan principalmente a medir la ejecución de actividades y el cumplimiento de resultados. No obstante, no se evidenciaron indicadores que permitan evaluar el impacto y la efectividad de las estrategias implementadas en la reducción de los niveles de evasión del Sistema.

Esta situación limita la capacidad de la Entidad para determinar en qué medida las acciones ejecutadas contribuyen al logro de los objetivos del Plan, así como para identificar oportunamente oportunidades de ajuste, priorizar recursos y generar información relevante para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión antievasión.

Recomendación(es):

- Establecer indicadores de impacto y efectividad asociados a las estrategias definidas en el Plan Estratégico Antievasión, que permitan evaluar su contribución a la reducción de los niveles de evasión y determinar los efectos generados sobre el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP). Lo anterior, con el fin de fortalecer la evaluación de resultados,

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

soportar la toma de decisiones y orientar la implementación de acciones de mejora sobre las estrategias adoptadas.

7. **Debilidades en la documentación de la participación del concesionario de recaudo en jornadas de presencia institucional.**

A partir de la revisión de las bitácoras y soportes asociados a las jornadas de presencia institucional tipo tomas, mega tomas y 50+, no fue posible identificar documentalmente la participación del personal del concesionario de recaudo en dichas actividades.

Si bien se evidenció la presencia de gestores de convivencia y personal de TRANSMILENIO S.A. mediante los registros fotográficos aportados, no se contó con listados de asistencia u otros mecanismos de control que permitieran identificar y validar de manera integral los participantes de cada jornada.

Esta situación limita la trazabilidad de las actividades desarrolladas y la verificación del cumplimiento de los roles y responsabilidades previstos para los diferentes actores que intervienen en las jornadas de presencia institucional, afectando la disponibilidad de información para el seguimiento y evaluación de estas actividades.

Recomendación(es):

- Fortalecer los mecanismos de documentación y control de las actividades de presencia institucional en estaciones y portales (tomas, megatomas, 50+ y demás estrategias similares), mediante la implementación de registros de asistencia u otros medios de verificación que permitan identificar de manera clara los participantes.

8. **Alerta sobre la oportunidad en la culminación del diseño de la hoja de ruta de alianzas estratégicas para la prevención y control de la evasión.**

En el marco de la revisión de la estrategia de corto plazo denominada "Diseño de la hoja de ruta a partir de la revisión normativa de 2024, para la gestión de alianzas con el sector privado y otras entidades del sector público para sumarse a la prevención y control de la evasión del pago"

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

contemplada en el Plan Estratégico Antievasión 2024-2028, se observó que, a la fecha de la presente auditoría, presenta un avance del 70% y se encuentra en proceso de estructuración.

Esta situación genera una alerta respecto a la oportunidad en la culminación del diseño de la hoja de ruta, en la búsqueda de lograr avances significativos en la implementación de alianzas con el sector privado y otras entidades del sector público, que contribuyan a avanzar en el cumplimiento del objetivo del Plan Estratégico Antievasión relacionado con alcanzar un nivel del 13% de evasión al finalizar el cuatrienio medido en el componente troncal, antes de la finalización del periodo de gobierno de la actual Administración Distrital (vigencia 2027).

Recomendación(es):

- Fortalecer las acciones orientadas a culminar el diseño de la hoja de ruta para la gestión de alianzas con entidades del sector público y privado, que permitan avanzar en su implementación y en la materialización de iniciativas que contribuyan a la prevención y control de la evasión del pago en el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP).

9. **Desalineación entre los lineamientos del Plan Estratégico Antievasión y la operación actual del esquema de seguimiento a la evasión.**

Durante la verificación del numeral 5.7.1 del Plan Estratégico Antievasión, relacionado con la operación del Comité de Seguimiento Interno Antievasión (CSIAE), se evidenció que dicha instancia no ha sido implementada.

Si bien la Entidad ha desarrollado espacios internos para el seguimiento del fenómeno de la evasión, estos no corresponden a la estructura, composición o esquema de funcionamiento definido para el CSIAE en el Plan Estratégico Antievasión, generando una desalineación entre los lineamientos establecidos y las prácticas institucionales observadas.

Recomendación(es):

- Revisar y actualizar, de ser pertinente, el documento del Plan Estratégico Anti evasión Sistema Transmilenio identificado con el código T-DS-014 Versión 2 de septiembre 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

de tal manera que se garantice la coherencia entre los lineamientos establecidos en el Plan y las actividades que se desarrollan en la gestión para mitigar la evasión en el sistema.

10. Debilidades en la aplicación de los lineamientos para la gestión integral del riesgo del proceso Operación y Control del SITP.

A partir de la evaluación de riesgos priorizados del proceso de Operación y Control del SITP, identificados bajo los códigos SYC1, SYC2, SYC3, SYC4, SYC7 y SYC8, gestionados desde las Direcciones Técnicas Troncal, Zonal y de Seguridad de la Subgerencia de Operaciones, se observaron debilidades en términos de la estructuración de las descripciones de los riesgos, en el diseño de los controles para mitigar los riesgos identificados; así mismo, se observaron falencias en la efectividad de los controles en tanto la zona de riesgo residual de 4 de los 6 riesgos evaluados no generan una reducción respecto a la zona de riesgo inherente. Adicionalmente, se observaron debilidades en la presentación de las evidencias del control de "Inspección a Puntos Críticos" del componente Troncal en el riesgo identificado SYC7, puesto que se aportan archivos de programación en el calendario y no los informes de inspección como lo establece el control actualmente definido en el mapa de riesgos. Por lo anterior, se evidencian brechas de cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Guía para la gestión integral del Riesgo en Entidades Públicas - Versión 7.

Recomendación(es):

- Desarrollar un ejercicio detallado de revisión y reformulación de los riesgos del proceso de Operación y Control del SITP, bajo los lineamientos establecidos en la Guía para la gestión integral del Riesgo en Entidades Públicas - Versión 7.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

De estos riesgos, a SV corresponden SYC7 y SYC8:

- SYC7: Posibilidad de ejecutar de manera inadecuada las acciones de prevención encaminadas a mitigar los eventos de accidentalidad de producidos en el sistema.

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

- SYC8: Posibilidad de ocurrencia de fenómenos que inciden negativamente en la seguridad y convivencia ciudadana en el componente troncal y zonal del Sistema Integrado de Transporte.

El primero está mal planteado y es pertinente que la primera acción se replantee o elimine, porque no está acorde con el alcance de la DTS, porque nosotros No ejecutamos las acciones de prevención de accidentes.

El se debe ajustar la redacción, pues la posibilidad de que ocurran fenómenos que afecten la seguridad es latente, siempre existe, esto no se puede prevenir de ninguna manera. Igual, hay que replantearlo o eliminarlo.

Al final, lo aceptamos, con el fin de replantearlos.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

En atención a lo indicado por la Dirección Técnica de Seguridad y a que no se recibió respuesta de las demás áreas involucradas, se mantiene la presente observación para efectos de implementar las mejoras correspondientes en la gestión de los riesgos asociados al proceso de Operación y Control del SITP.

DECLARACIONES GENERALES:

- *La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrad a 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: 2026.10.07 09:46:29 -05'00'

ANGELA JOHANNA MÁRQUEZ MORA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: *Carlos Mario Martínez Amaya, Profesional grado 04 Oficina de Control Interno*
Martha Liliana Bustos Castellanos, Profesional grado 04 Oficina de Control Interno
Juan Sebastián Vega Lagos, Profesional Contratista Oficina de Control Interno
Juan Pablo Pinzon, Profesional, Profesional Contratista Oficina de Control Interno
Juan Pablo Lozano, Profesional, Profesional Contratista Oficina de Control Interno
Diana Elizabeth Patiño Sabogal, Profesional Contratista Oficina de Control Interno

Revisó: *Deissy Nathaly Cardenas Lemus - Profesional 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