N° INFORME: OCI-2026-024

DENOMINACIÓN DEL TRABAJO: Seguimiento a la Gestión para la Continuidad del Negocio.

EQUIPO AUDITOR:

Brissa Milena González Barreto – Contratista Oficina de Control Interno.

DESTINATARIOS:

Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

RESPONSABLE DE LA UNIDAD AUDITADA:

Jefe de Oficina Asesora de Planeación

Dirección TIC

OBJETIVO

Evaluar el estado actual de implementación, actualización y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) en TRANSMILENIO S.A., verificando su alineación con las buenas prácticas establecidas en la norma ISO 22301:2019 y su articulación con el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) de procesos misionales de la entidad.

MARCO NORMATIVO

Normativa Externa

- Norma ISO 22301-2019 - Norma internacional para la Gestión de la Continuidad de Negocio.

ALCANCE

El alcance comprendió la evaluación a la gestión de la continuidad del negocio en TRANSMILENIO S.A. respecto de sus fases de contexto, liderazgo, planificación, soporte,

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

operación, evaluación y mejora del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio [SGCN] del periodo comprendido entre el 1 de julio de 2025 hasta el 31 de marzo de 2026.

LIMITACIONES AL ALCANCE

En la realización del presente informe 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 este trabajo de cumplimiento 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:

Se inició el trabajo de cumplimiento con la contextualización del sistema de gestión de continuidad del negocio, identificando los aspectos desarrollados en el marco de los lineamientos que se establecen en la norma ISO 22301:2019 adoptados por TRANSMILENIO S.A. como buenas prácticas, los cuales se relacionaron en un papel de trabajo en archivo Excel para registrar la documentación necesaria y las fuentes para la evaluación del cumplimiento de los lineamientos allí establecidos.

Por medio de comunicaciones enviadas a través del correo electrónico, se realizaron las solicitudes de información a las áreas responsables del proceso, relacionadas con el sistema de gestión de continuidad del negocio, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 1. Solicitudes y respuestas

Área / Dependencia	Fecha de Solicitud	Fecha recepción de Respuesta
Oficina Asesora de Planeación	17 de abril del 2026	20 de abril del 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

Área / Dependencia	Fecha de Solicitud	Fecha recepción de Respuesta
Dirección de TIC	5 de mayo del 2026	5 de mayo del 2026

Fuente: [Elaboración Propia – OCI]

Desempeño o ejecución

Con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, se realizó el análisis de la documentación allegada. Posteriormente se realizó una entrevista con los responsables del proceso de implementación del Plan de Continuidad del Negocio el día 21 de abril del año 2026 de manera virtual a través de la plataforma TEAMS, en donde se verificaron los aspectos relacionados con la información solicitada inicialmente con el fin de aclarar las dudas en relación con el Plan de Continuidad y cómo ha sido su articulación con la modernización aprobada en septiembre del año 2025 hasta la fecha del presente trabajo de seguimiento.

De igual forma, una vez allegada la información por el área evaluada, se solicitó a la Dirección TIC el documento denominado Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) vigente y evidencia de pruebas realizadas durante el periodo evaluado, en donde se manifestó por parte de dicha dirección que el documento Plan de Continuidad del Negocio de TRANSMILENIO S.A. T-OP-002 corresponde a un instrumento institucional orientado a la continuidad del negocio de la Entidad y fue estructurado desde la Oficina Asesora de Planeación. No obstante, dentro de dicho documento se encuentra, a cargo de la Dirección de TIC, el componente previsto en el numeral 8.2.7. Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos – DRP.

Comunicación de resultados

Mediante correo electrónico de fecha 20 de mayo de 2026, se comunicó el contenido del informe preliminar a la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de TIC, con el fin de poner en su conocimiento los resultados del seguimiento y, asimismo, conceder el derecho a réplica que corresponde a generar las respuestas / justificaciones / comentarios u observaciones que

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

fueran consideradas por los responsables de la actividad auditada. Como resultado, a través de correo electrónico del 25 de mayo de 2026 la Oficina Asesora de Planeación respondió: “Muchas gracias por el ejercicio realizado, no tenemos comentarios al informe preliminar.

Recibimos las recomendaciones de manera positiva, considerándolas como oportunidades de mejora en el marco del proceso de fortalecimiento del proceso. Hicimos un cruce entre las recomendaciones y nuestro plan de trabajo, y evidenciamos que estas ya se encuentran incluidas en lo contemplado para esta vigencia.”

Por lo antes expuesto y teniendo en cuenta que no se recibió respuesta por parte de la Dirección de TIC, la Oficina de Control Interno publica el presente informe sin cambio alguno en su contenido.

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES:

1. **CONTEXTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (SGCN):**

   Fortaleza(s)

   Como resultado de la verificación realizada al contexto del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) de TRANSMILENIO S.A., se evidenció la existencia del Plan de Continuidad del Negocio, bajo el protocolo T-OP-002 versión 0 de diciembre de 2023 como documento marco para la gestión de continuidad institucional, el cual define alcance general, procesos asociados, escenarios de interrupción y componentes estratégicos orientados a la continuidad de la operación.

   Durante la revisión efectuada se observó que el alcance definido en el Plan de Continuidad del Negocio incorpora procesos relacionados con la operación troncal, zonal, tecnológica y de soporte institucional; asimismo, contempla dependencia de terceros críticos asociados a la prestación del servicio y soporte tecnológico.

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

Observación:

Durante el período evaluado no se evidenció actualización integral del alcance, riesgos y componentes estratégicos del SGCN frente a los cambios organizacionales derivados de los Acuerdos 005 y 006 de 2025, relacionados con la modernización institucional y modificación de la estructura organizacional de la Entidad.

De igual forma, se evidenció que el análisis de impacto del negocio (BIA) se encuentra en proceso de levantamiento y actualización de información durante el período evaluado, sin consolidación formal de resultados que permitan validar integralmente la articulación entre procesos críticos, riesgos de interrupción y estrategias de continuidad definidas en el sistema.

Así mismo, no se evidenció documentación consolidada y actualizada relacionada con la identificación integral de partes interesadas críticas, requisitos aplicables y mecanismos formales de articulación dentro del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.

En consecuencia, se concluye que la Entidad cuenta con avances parciales en la estructuración del contexto y alcance del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.

Recomendación(es):

- Fortalecer la estrategia institucional para la mejora continua del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), que contemple la consolidación formal del análisis de impacto al negocio (BIA), actualización integral del Plan de Continuidad del Negocio (PCN) y de la matriz de riesgos frente a la nueva estructura organizacional.

2. LIDERAZGO:

2.1. Existencia de una política de continuidad del negocio aprobada y vigente

Observación:

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 se encontró evidencia de la formulación y adopción por la Alta Dirección de una política de continuidad del negocio que sea apropiada a los propósitos de la entidad, que proporcione estructura para establecer los objetivos de continuidad del negocio, que incluya el compromiso para satisfacer los requisitos aplicables y el mejoramiento continuo del SGCN.

Recomendación(es):

- Formular, someter a aprobación y divulgar la política de continuidad del negocio de TRANSMILENIO S.A., para asegurar que la entidad pueda protegerse, responder y recuperarse ante incidentes disruptivos como desastres naturales, ciberataques o fallas tecnológicas, garantizando que sus operaciones criticas sigan funcionando a un nivel aceptable.

2.2. Divulgación Institucional de lineamientos del SGCN.

Fortaleza(s)

Durante la evaluación se evidenciaron actividades de divulgación institucional relacionadas con el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), gestionadas entre la Oficina Asesora de Planeación y la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario durante septiembre, noviembre y diciembre de 2025, mediante publicaciones en intranet institucional, boletines digitales y piezas gráficas de sensibilización.

Como parte de dichas actividades, se evidenció la publicación institucional “Modelo que da vida al Plan de Continuidad del Negocio”, difundida en septiembre de 2025, en la cual se socializaron conceptos asociados al manejo de crisis, respuesta a emergencias y continuidad de la operación, indicando que el PCN busca mitigar impactos derivados de interrupciones y facilitar la recuperación de la capacidad operativa institucional.

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

Asimismo, se observó la solicitud formal N°2824 denominada “Socialización – Fase preventiva PCN”, presentada por la Oficina Asesora de Planeación el 24 de octubre de 2025, cuyo propósito fue divulgar al interior de la Entidad los avances, documentos, planes y estrategias asociados al Plan de Continuidad del Negocio. En dicha solicitud se incluyeron actividades de sensibilización relacionadas con capacitaciones, respaldos de información, simulacros, auditorías internas, actualización periódica del PCN y fortalecimiento del plan de gestión de incidentes.

Igualmente, se evidenció la publicación en Intranet institucional denominada “¿Conoces las fases del Plan de Continuidad del Negocio?”, realizada en noviembre de 2025, mediante la cual se divulgó la fase preventiva del PCN, incluyendo elementos relacionados con acciones preventivas, pruebas de continuidad y gestión de incidentes.

Finalmente, se evidenció publicación institucional efectuada el 30 de diciembre de 2025, relacionada con los planes activados para responder ante emergencias y garantizar la continuidad del servicio en la Entidad.

2.3. Participación de la Alta Dirección en la gestión del SGCN.

Fortaleza(s)

Se evidenció que el Plan de Continuidad del Negocio T-OP-002 establece un modelo de gobierno asociado a la gestión de continuidad del negocio, liderado por la Subgerencia General y articulado con el Comité de Crisis.

Asimismo, durante la entrevista realizada por el equipo auditor, el área responsable manifestó que la activación y funcionamiento del Comité de Crisis se encuentra prevista para escenarios de interrupción, emergencia o desastre que afecten la operación institucional, indicando que durante el período evaluado no se presentaron eventos que requirieran su activación formal.

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

Observación:

No se evidenciaron actas, sesiones formales, reportes ejecutivos ni otros soportes documentales que permitieran demostrar participación periódica y sistemática de la Alta Dirección en instancias formalizadas de revisión, direccionamiento o toma de decisiones asociadas específicamente al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).

Así mismo, aunque en las ayudas de memoria revisadas se planteó la intención de socializar avances ante niveles directivos, no se observó evidencia documental de realización efectiva de dichas sesiones ni trazabilidad formal de decisiones estratégicas adoptadas frente al estado de implementación del modelo de continuidad del negocio.

Si bien el área responsable manifestó que la activación del Comité de Crisis se encuentra prevista principalmente para escenarios de interrupción o desastre, desde el enfoque de continuidad del negocio las instancias de gobierno también cumplen funciones preventivas y de preparación institucional orientadas al seguimiento del estado de alistamiento, revisión de riesgos, validación de estrategias, análisis de resultados y fortalecimiento continuo del modelo. En ese sentido, no se evidenció operación periódica, documentada y formalizada de una instancia directiva orientada al seguimiento preventivo y estratégico del SGCN durante el período evaluado.

Recomendación(es):

- Fortalecer los mecanismos institucionales de gobierno y participación de la Alta Dirección en la gestión del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), mediante la formalización periódica de espacios de seguimiento, revisión y toma de decisiones relacionadas con continuidad del negocio, gestión de crisis y avance de los componentes estratégicos del PCN.

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

- Establecer mecanismos documentados de trazabilidad sobre las decisiones, compromisos y acciones definidas en materia de continuidad del negocio, incluyendo reportes periódicos, actas, seguimientos ejecutivos y evidencia de revisión por parte de instancias directivas, con el fin de fortalecer la institucionalización, sostenibilidad y gobernanza del SGCN.

2.4. Roles y responsabilidades para continuidad del negocio e Instancia formal de gobierno para el SGCN.

Fortaleza(s)

Como se indicó en el numeral 2.3, el Plan de Continuidad del Negocio T-OP-002 contempla una estructura general de gobierno para la gestión de continuidad del negocio, incluyendo la participación de la Subgerencia General, la Oficina Asesora de Planeación, el Comité de Crisis y diferentes dependencias institucionales relacionadas con la operación y recuperación de servicios críticos.

De igual manera, se evidenció que los protocolos específicos de continuidad operativa y los instrumentos asociados al Plan de Continuidad del Negocio (PCN) y al Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) contemplan responsables, gestores líderes, equipos de apoyo y mecanismos alternos para la atención de escenarios de interrupción tecnológica y operativa.

En las resoluciones (133 de 2024 y 095 de 2023) por medio de las cuales se establecen los lineamientos para la operación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de TRANSMILENIO S.A., órgano rector encargado de orientar, articular y supervisar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en las entidades públicas, se observó que en sus funciones se encuentra la aprobación y seguimiento a los planes, programas, proyectos, estrategias y herramientas necesarias para la implementación

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

interna de las políticas de gestión, dentro de las cuales se entiende lo relacionado con el SGCN.

Observación:

No se encontró evidencia de la articulación formal y documentada que permita concluir que el modelo de gobernanza cumple con sus funciones preventivas y que está preparado para responder a un escenario de riesgo; así como tampoco se encontró soporte de la conformación del comité de crisis y del equipo interdisciplinario de líderes que actúan ante cada situación que se presente, bajo la coordinación de la Subgerencia General.

Recomendación(es):

- Fortalecer la articulación institucional entre la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección TIC y las demás dependencias involucradas en la continuidad del negocio, definiendo mecanismos claros de coordinación, seguimiento y responsabilidad frente a los componentes estratégicos, operativos y tecnológicos del modelo, incluyendo el componente de Recuperación ante Desastres (DRP), con el fin de consolidar una gestión integral y transversal de continuidad del negocio en la Entidad.
- Documentar la conformación del comité de crisis y del equipo interdisciplinario de líderes que actúan ante cada situación que se presente, bajo la coordinación de la Subgerencia General.

2.5. Provisión de recursos para implementación y mantenimiento del SGCN.

Fortaleza(s)

Durante el período evaluado se evidenció la destinación de recursos orientados al desarrollo de actividades asociadas a continuidad del negocio a través de dos [2] contratos de apoyo a la gestión relacionados con actualización del análisis de impacto al negocio (BIA), seguimiento al Plan de Continuidad del Negocio (PCN), revisión de riesgos de interrupción 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

fortalecimiento del componente tecnológico y operativo del modelo; entre ellos los contratos N°491-2025 y 219-26.

En los informes de supervisión del contrato 491-2025 se describen actividades propias del avance del SGCN, entre las cuales se destacan: actualización de formularios BIA de gestión social y grupos de interés de SAUC; participación en actividades de seguimiento adelantadas por la Oficina de Control Interno relacionadas con el PCN y recopilación de soportes; sesión de coordinación con Dirección TIC sobre avances y ajustes al cronograma de pruebas; confirmación y actualización de información BIA para gestión documental, presupuesto, nómina y mantenimiento.

Observación:

En la plataforma SECOP II no se evidenció la existencia de informes de ejecución del contrato N°219-2026 cuyo objeto es “Contratar la prestación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación del Plan de Continuidad del Negocio de TRANSMILENIO S.A., así como en la ejecución de los ejercicios de prueba y el mantenimiento de dicho plan, teniendo en cuenta los lineamientos legales y los requisitos de la norma ISO 22301”, que inició el 26 de enero del 2026, que en sus estudios previos estableció que el pago se efectuará por cortes mensuales de acuerdo con la ejecución real y que en sus obligaciones contractuales se encuentran entre otras: el análisis y valoración de riesgos que pueden afectar la continuidad de las operaciones por interrupciones tecnológicas; revisión del análisis de impacto al negocio (BIA) y articulación con el AIA de tecnología; evaluación de cobertura del DRP e identificación de ajustes requeridos; gestión, actualización y fortalecimiento del PCN; y socialización del plan de continuidad del negocio.

Recomendación(es):

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

- Verificar la ejecución y avance del contrato citado, así como actualizar el SECOP II con la información requerida.

Observación:

No se evidenció asignación formal de recursos institucionales específicos orientados exclusivamente a la implementación, sostenimiento y madurez integral del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), ni una estructura consolidada de recursos permanentes que permitiera demostrar apropiación institucional transversal del modelo más allá de actividades operativas y apoyos contractuales.

Lo anterior, teniendo en cuenta lo señalado en el Plan de Continuidad del Negocio T-OP-002 Versión 0 de fecha diciembre de 2023, en el numeral 7. MODELO GENERAL DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO: “El modelo de gobierno debe cumplir con las siguientes condiciones: […]Contar con un presupuesto para el mantenimiento del plan de continuidad del negocio el cual podrá ser asignado por la Subgerencia General y por las áreas que participan en el proceso de acuerdo con los componentes de este plan.”

Así mismo, se observó que parte importante de las actividades asociadas al seguimiento y desarrollo del SGCN depende de apoyos contratistas y esfuerzos funcionales distribuidos entre diferentes dependencias, particularmente la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección TIC, situación que puede afectar la sostenibilidad, continuidad operativa y consolidación institucional del sistema.

Recomendación(es):

- Fortalecer la asignación institucional de recursos para el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), mediante la definición de mecanismos sostenibles de gestión, coordinación y soporte que permitan garantizar la implementación, mantenimiento y mejora continua del modelo de continuidad del negocio.

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

- Consolidar una metodología de articulación institucional, que permita integrar las capacidades técnicas y responsabilidades permanentes que reduzcan la dependencia operativa de apoyos contratistas y fortalezcan la sostenibilidad del SGCN como componente estratégico transversal de la Entidad.

2.6. El SGCN se integra en la gestión institucional y procesos estratégicos.

Fortaleza(s)

La Entidad ha adelantado actividades relacionadas con el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), particularmente mediante el desarrollo del Plan de Continuidad del Negocio T-OP-002, el avance en la actualización del análisis de impacto al negocio (BIA), la identificación de riesgos de interrupción y el fortalecimiento progresivo del componente tecnológico de recuperación ante desastres (DRP) administrado por la Dirección TIC, quienes informaron mediante comunicación del 5 de mayo de 2026 que el documento T-OP-002 corresponde al instrumento institucional de continuidad del negocio liderado por la Oficina Asesora de Planeación, y que el componente previsto en el numeral 8.2.7 relacionado con el Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos (DRP) se encuentra a cargo de dicha Dirección, cuyo propósito es garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos críticos y minimizar el impacto de incidentes sobre la operación institucional.

Así mismo, la Dirección TIC remitió como soporte técnico asociado al DRP, el documento T-DT-011 “Plan de Gestión de la Seguridad de la Información en la Continuidad del Negocio” versión 1 de febrero del 2022, el cual contiene lineamientos técnicos relacionados con recuperación de servicios tecnológicos, responsables, contingencias, estrategias de recuperación, tiempos objetivo (RTO/RPO), pruebas y actividades de recuperación tecnológica.

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 igual forma, se evidenciaron cronogramas de pruebas DRP 2026 y avances de documentación específica de recuperación para sistemas priorizados como SIAPO, TDOC y Sistema Estadístico, los cuales incluyen componentes técnicos de recuperación, riesgos, actividades operativas, validaciones y responsables asociados a restauración tecnológica.

Observación:

Aunque se evidenció avance en la consolidación técnica del componente DRP administrado por la Dirección TIC, persisten debilidades frente a la integración transversal y articulación institucional. Así mismo, aunque la Dirección TIC manifestó que el documento T-DT-011 se encuentra en proceso de actualización y que las pruebas DRP 2026 se encuentran en etapa de planeación y preparación, no se evidenció aún consolidación institucional de pruebas integrales de continuidad del negocio ni articulación formal entre los resultados esperados del DRP tecnológico y los escenarios estratégicos de continuidad operativa institucional.

Dicho enfoque no guarda relación con la naturaleza técnica del DRP, desde la perspectiva de la ISO 22301:2019 el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), el cual debe incorporar de manera integral componentes estratégicos, operativos, tecnológicos, humanos y de gobernanza institucional, orientados a garantizar la continuidad de todos los procesos críticos de la Entidad ante diferentes escenarios de interrupción.

Lo anterior evidencia que el modelo institucional de continuidad presenta actualmente una mayor consolidación en su componente tecnológico de recuperación ante desastres, frente a los demás elementos requeridos para la implementación integral del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.

Recomendación(es):

- Fortalecer la implementación integral del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), promoviendo una articulación transversal entre los componentes

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

estratégicos, operativos, tecnológicos y de gobierno institucional, de manera que el modelo de continuidad no se concentre únicamente en los aspectos de recuperación tecnológica (DRP), sino que incorpore mecanismos integrados de gestión, seguimiento, toma de decisiones, pruebas institucionales, análisis de resultados, mejora continua y los demás escenarios de riesgo identificados en el PCN.

3. PLANIFICACIÓN:

3.1. Matriz de riesgos de interrupción actualizada:

Fortaleza(s)

Se evidenció la existencia de la matriz de riesgos de interrupción asociada al Plan de Continuidad del Negocio (PCN), con versiones aportadas correspondientes a julio y diciembre de 2025, las cuales incorporan identificación de riesgos de interrupción asociados a procesos críticos institucionales, valoración inherente y residual, causas internas y externas, controles preventivos, detectivos y correctivos, responsables, acciones de tratamiento, soportes e indicadores de seguimiento.

Así mismo, se evidenció información relacionada con actividades institucionales orientadas a la preparación y atención de emergencias durante el período evaluado, entre ellas inspecciones locativas realizadas en agosto de 2025 posteriores al sismo ocurrido en junio de 2025 y sus réplicas, revisión de condiciones de infraestructura administrativa, capacitación a brigadistas realizada en septiembre de 2025, divulgación institucional de integrantes de la Brigada de Emergencias y participación en el simulacro distrital de evacuación y abandono realizado el 22 de octubre de 2025.

De igual forma, se evidenció la existencia del documento T-DA-005 “Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias de TRANSMILENIO S.A.”, versión agosto de 2024, el cual contempla identificación de amenazas naturales, tecnológicas, sociales 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

antrópicas, análisis de vulnerabilidad, escenarios de riesgo, estructura de brigadas, planes de contingencia y lineamientos generales de preparación institucional frente a eventos que podrían afectar la operación de la Entidad.

El documento revisado contempla escenarios asociados a movimientos sísmicos, incendios, inundaciones, atentados, fallas tecnológicas y eventos de origen social, así como definición de funciones y responsabilidades antes, durante y después de una emergencia, estructura de brigadas y actividades relacionadas con capacitación y preparación institucional frente a emergencias.

Se evidenciaron actividades de seguimiento y actualización asociadas a riesgos de interrupción institucional, mediante solicitudes formales remitidas por la Oficina Asesora de Planeación a las diferentes dependencias responsables, orientadas a validar controles, evidencias, indicadores y posibles eventos de materialización de riesgos, en particular, mediante correo electrónico del 8 de julio de 2025, la Oficina Asesora de Planeación solicitó a los enlaces de proceso realizar seguimiento a los riesgos de interrupción con corte al 30 de junio de 2025, incluyendo revisión de controles, evidencias de aplicación, reporte de materialización de riesgos y actualización de observaciones frente a posibles cambios en los riesgos definidos.

Observación:

Aunque la matriz contempla acciones de tratamiento asociadas a riesgos tecnológicos, continuidad operativa, simulacros, brigadas de emergencia, respaldo de información y recuperación institucional, no se observó evidencia suficiente de retroalimentación integral de los eventos tecnológicos materializados durante octubre y diciembre de 2025, así como febrero de 2026, dentro de la actualización de riesgos, evaluación de efectividad de controles y mecanismos de mejora continua asociados al PCN y al DRP.

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 seguimiento, evaluación y retroalimentación de los riesgos de interrupción y de las acciones de tratamiento definidas en la matriz, garantizando su articulación con los eventos materializados, los mecanismos de continuidad y recuperación establecidos en el PCN y el DRP.

3.2. Coherencia de los riesgos identificados con la operación actual de la Entidad.

Fortaleza(s)

Se evidenció que la matriz de riesgos de interrupción asociada al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) contempla escenarios relacionados con indisponibilidad de servicios tecnológicos, interrupción del centro de cómputo, pérdida de enlaces de telecomunicaciones, afectaciones a infraestructura física y fallas asociadas a componentes tecnológicos y operacionales críticos, guardando relación con la operación actual de la Entidad y los procesos estratégicos requeridos para la continuidad institucional.

Así mismo, se observó que la matriz incorpora controles preventivos, detectivos y correctivos relacionados con seguridad perimetral, monitoreo de eventos de seguridad, continuidad tecnológica, activación de contingencias, recuperación operativa y simulacros, así como actividades institucionales asociadas a preparación y atención de emergencias, entre ellas inspecciones locativas posteriores al sismo ocurrido en junio de 2025, capacitación de brigadistas y participación en el simulacro distrital de evacuación realizado en octubre de 2025.

Adicionalmente, en la revisión de los tres (3) reportes de eventos e incidentes tecnológicos aportados por el área evaluada, se evidenció que los mismos contemplan identificación del riesgo materializado, causas asociadas, responsables, acciones de tratamiento, fechas 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

ejecución e indicadores de seguimiento orientados a la mitigación de los eventos reportados.

Observación:

Se identificó la materialización reiterada de eventos asociados a disponibilidad tecnológica, conectividad, seguridad perimetral y firewall durante octubre y diciembre de 2025, así como febrero de 2026, incluyendo ciberataques e indisponibilidad de servicios tecnológicos, lo cual evidencia debilidades en la efectividad y sostenibilidad de los controles implementados frente a los riesgos tecnológicos identificados.

Así mismo, aunque los reportes revisados contemplan planes de acción correctiva y actividades orientadas al fortalecimiento de controles tecnológicos, no se observó evidencia suficiente que permitiera verificar el cierre, seguimiento institucional o retroalimentación formal de dichas acciones dentro de los procesos de actualización y mejora continua, en el periodo evaluado.

Adicionalmente, se evidenció que los tres [3] reportes revisados fueron formalizados ante la Oficina Asesora de Planeación [OAP] con posterioridad a la materialización de los eventos:

Tabla 2. Relación de riesgos materializados

Evento reportado	Fecha de materialización del riesgo	Fecha reporte a OAP	Diferencia aproximada	Observación OCI
Indisponibilidad conectividad	29/10/25	5/03/26	~4 meses	El reporte fue formalizado ante la OAP aproximadamente cuatro (4) meses después de la materialización del evento. El área evaluada no allegó evidencia adicional de la trazabilidad del reporte mediante

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

Evento reportado	Fecha de materialización del riesgo	Fecha reporte a OAP	Diferencia aproximada	Observación OCI
				comunicaciones oficiales.
Incidente SI – Firewall	1/12/25	5/03/26	~3 meses	El reporte fue formalizado ante la OAP aproximadamente tres (3) meses después de la materialización del evento. El área evaluada no allegó evidencia adicional de la trazabilidad del reporte mediante comunicaciones oficiales.
Incidente SI – Firewall	4/02/26	5/03/26	~1 mes	El reporte fue formalizado ante la OAP aproximadamente un (1) mes después de la materialización del evento. El área evaluada no allegó evidencia adicional de la trazabilidad del reporte mediante comunicaciones oficiales.

Fuente: [Elaboración Propia- OCI, con los reportes suministrados por la OAP]

Recomendación(es):

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento, validación y retroalimentación institucional de las acciones correctivas implementadas frente a eventos materializados de manera reiterada, garantizando su trazabilidad e incorporación dentro de los procesos de actualización y mejora continua.

3.3. Articulación entre riesgos de interrupción y resultados del BIA.

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

Fortaleza(s)

Se evidenció que los riesgos identificados contemplan afectaciones sobre procesos críticos, infraestructura tecnológica, telecomunicaciones y prestación de servicios institucionales, incorporando elementos relacionados con impactos operacionales y continuidad de la operación.

Observación:

Frente a la información aportada por el área evaluada, se evidenció que el análisis de impacto del negocio [BIA] ha presentado, en el periodo evaluado, avances parciales mediante levantamiento y recopilación de información a diferentes procesos institucionales y al no existir un informe consolidado y formalmente aprobado del BIA no es posible identificar la trazabilidad de su articulación entre la priorización de procesos críticos, los riesgos de interrupción identificados y las estrategias institucionales de continuidad y recuperación definidas en el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) y el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP).

Recomendación(es):

- Acelerar la consolidación formal del informe Análisis de Impacto al Negocio (BIA), garantizando su articulación integral con la priorización de procesos críticos, la matriz de riesgos de interrupción, el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) y los eventos materializados, evidenciados en el periodo evaluado, asociados a continuidad operativa y tecnológica.
- Establecer en el mismo informe consolidado los mecanismos de actualización y retroalimentación del BIA frente a riesgos materializados, pruebas de continuidad, cambios organizacionales y escenarios de interrupción identificados durante la operación institucional.

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

- Como referencia metodológica y de buenas prácticas, se sugiere considerar la "Guía para realizar el Análisis de Impacto de Negocios – BIA" expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, la cual contempla lineamientos relacionados con identificación de procesos críticos, análisis de impactos, definición de tiempos de recuperación y articulación con estrategias institucionales de continuidad del negocio. Además, dicha guía tiene como propósito orientar a las entidades públicas en la implementación de lineamientos para la gestión de continuidad frente a situaciones de emergencia, con el fin de mitigar el impacto derivado de interrupciones que afecten servicios críticos y la operación institucional.

  https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-5482_G10_Continuidad_Negocio.pdf

3.4. Objetivos de continuidad definidos y alineados con el SGCN.

Fortaleza(s)

En el documento del Plan de Continuidad del Negocio (PCN) allegado por el área evaluada, se definió un objetivo general y unos objetivos específicos orientados a garantizar la continuidad operativa institucional frente a eventos de interrupción, incluyendo aspectos relacionados con protección de colaboradores, disponibilidad del servicio, recuperación de operaciones, mitigación de impactos y cumplimiento de requisitos legales y contractuales.

De igual forma, se evidenció la existencia de actividades, controles, acciones de tratamiento e indicadores parciales asociados a riesgos de interrupción y continuidad tecnológica dentro de las matrices y reportes revisados durante el período evaluado.

Observación:

Durante el período evaluado no se evidenciaron mecanismos formales de medición, seguimiento y evaluación asociados al cumplimiento de los objetivos (general y específicos) definidos en el Plan de Continuidad del Negocio, ni un esquema de indicadores

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

institucionales estructurados que permitieran evaluar periódicamente el nivel de implementación, efectividad o madurez del PCN.

Recomendación(es):

- Establecer los mecanismos de seguimiento y evaluación asociados a los objetivos definidos en el Plan de Continuidad del Negocio [PCN], mediante la definición de indicadores y criterios de medición que permitan evaluar periódicamente el nivel de implementación, efectividad y madurez del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).
- Establecer mecanismos de trazabilidad entre los objetivos del SGCN, los resultados del análisis de impacto al negocio (BIA), la matriz de riesgos de interrupción, las pruebas de continuidad y las acciones de mejora, con el fin de fortalecer la gestión, seguimiento y mejora continua del modelo institucional de continuidad del negocio. La ausencia de mecanismos de medición limita la evaluación objetiva del nivel de implementación y efectividad del PCN.

3.5. Las estrategias de continuidad responden a los escenarios de riesgo identificados en el PCN.

Fortaleza(s)

Se evidenció la existencia de estrategias de continuidad relacionadas con recuperación operativa, continuidad tecnológica, trabajo remoto, recuperación de servicios TIC y coordinación con terceros críticos, definidas en el Plan de Continuidad del Negocio T-OP-002 y en documentos asociados al componente de recuperación tecnológica (DRP).

Durante el período evaluado se evidenciaron actividades relacionadas con levantamiento y recopilación de información asociada al análisis de impacto al negocio (BIA), revisión parcial de riesgos de interrupción y validación de información con algunas dependencias

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

institucionales, soportadas mediante ayudas de memoria, matrices de riesgos y documentación remitida por la Oficina Asesora de Planeación.

Observación:

Aunque el PCN contempla escenarios de interrupción de naturaleza tecnológica, operativa, misional y de infraestructura, durante el período evaluado no se evidenció actualización formalmente consolidada y documentada de las estrategias de continuidad frente a todos los escenarios de riesgo identificados y a los cambios organizacionales derivados de la modernización institucional y de la evolución del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).

El análisis realizado evidencia que el componente de recuperación tecnológica (DRP), administrado por la Dirección TIC, concentra principalmente estrategias asociadas a escenarios de riesgo de naturaleza tecnológica, relacionados con pérdida de información, infraestructura TI, telecomunicaciones y disponibilidad de aplicaciones críticas, pero no fue posible verificar con la evidencia aportada por el área, la articulación entre dichas estrategias tecnológicas y los escenarios de continuidad operativa, infraestructura física y operación misional contemplados en el Plan de Continuidad del Negocio (PCN).

Tabla 3. Escenarios de riesgo identificados en el PCN vs cobertura en el DRP.

#	ESCENARIOS DE RIESGO IDENTIFICADOS EN EL PCN	NATURALEZA	COBERTURA DEL DRP
1	Pérdida de información	Tecnológico	Sí
2	Daño/imposibilidad del centro de datos	Tecnológico	Sí
3	Daños severos en instalaciones físicas	Operativo / infraestructura	No

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

#	ESCENARIOS DE RIESGO IDENTIFICADOS EN EL PCN	NATURALEZA	COBERTURA DEL DRP
4	Pérdida enlaces telecomunicaciones	Tecnológico	Sí
5	Caída aplicaciones nube	Tecnológico	Sí
6	Fallas sistemas provisión operadores	Misional / tecnológico	Parcial
7	Daños infraestructura transporte	Operativo / misional	No

Fuente: [Elaboración Propia – OCI]

Recomendación(es):

- Fortalecer la articulación entre los escenarios de riesgo definidos en el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), los avances del análisis de impacto al negocio (BIA), la matriz de riesgos de interrupción y las estrategias institucionales de continuidad y recuperación, garantizando su actualización frente a los cambios organizacionales, operativos y tecnológicos de la Entidad producto de la modernización.
- Consolidar mecanismos de integración entre las estrategias de recuperación tecnológica definidas en el DRP y los escenarios de continuidad operativa y misional contemplados en el PCN.

3.6. Consistencia entre BIA, riesgos identificados y estrategias de continuidad.

Observación:

Como se mencionó anteriormente, durante el período evaluado se evidenciaron avances parciales en el levantamiento de información asociada al análisis de impacto al negocio (BIA), así como la existencia de la matriz de riesgos de interrupción y estrategias de continuidad definidas en el PCN y el DRP; no obstante, al no contar con un 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

consolidado y formalmente aprobado del BIA, no fue posible verificar integralmente la consistencia y articulación entre los procesos críticos priorizados, los riesgos identificados, las estrategias de continuidad y los eventos materializados durante el período evaluado.

Recomendación(es):

- Fortalecer la consolidación y formalización del Análisis de Impacto al Negocio (BIA), garantizando su articulación con los riesgos de interrupción y las estrategias institucionales de continuidad y recuperación.

4. SOPORTE / APOYO.

4.1. Existen recursos documentales necesarios para la operación del SGCN.

Fortaleza(s)

Entre la documentación asociada al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), en TRANSMILENIO S.A. se cuenta con:

i) T-OP-002 Plan de Continuidad del Negocio de Transmilenio S.A versión 0 de diciembre de 2023,

ii) T-DT-011 Plan de Gestión de la Seguridad de la Información en la Continuidad del Negocio versión 1 de febrero del 2022 [Documento asociado al PCN como Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) Vigente],

iii) T-DB-010 Protocolo de continuidad en la supervisión y control de la operación de rutas zonales en ausencia prolongada de tecnología de la información y comunicaciones versión 0 de julio de 2024,

iv) T-DO-009 Protocolo de continuidad en la supervisión y control de la operación de rutas troncales y alimentadoras del sistema, en el marco de los contratos de concesión versión 0 de julio de 2024,

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

v) T-SC-016 Protocolo de continuidad en gestión de comunicaciones al usuario del sistema en ausencia de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones versión 0 de julio de 2024, y

vi) T-SE-005 Protocolo de continuidad en la consolidación de la información para la liquidación previa de los agentes del sistema en ausencia de tecnología de la información y comunicaciones versión 0 de julio de 2024.

4.2. La información documentada del SGCN con actualización y control documental.

Fortaleza(s)

Se evidenció control documental en los principales documentos asociados al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), incluyendo identificación de código, versión, fecha de emisión y responsables documentales.

Observación:

Durante el período evaluado se evidenciaron actividades parciales de actualización documental relacionadas con formularios asociados al análisis de impacto al negocio (BIA), documentación técnica del componente de recuperación tecnológica (DRP) y formatos específicos de continuidad y recuperación.

Adicionalmente, la documentación revisada (referida en el numeral 4.1) fue elaborada en vigencias anteriores, sin que se observara evidencia suficiente de revisión y actualización frente a los cambios organizacionales derivados de los Acuerdos 005 y 006 de 2025 y los ajustes asociados a la nueva estructura y operación de la entidad.

Recomendación(es):

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

- Fortalecer la actualización y articulación de los documentos asociados al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), garantizando su alineación con los cambios organizacionales, operativos y tecnológicos de la Entidad.
- Establecer mecanismos periódicos de revisión y control documental que permitan mantener la vigencia, trazabilidad y actualización de los instrumentos asociados al SGCN.

4.3. Capacitación, sensibilización o divulgación relacionadas con continuidad del negocio.

Fortaleza(s)

Como se indicó en el numeral 2.2. del presente informe, durante el período evaluado se evidenciaron actividades de divulgación y sensibilización relacionadas con continuidad del negocio, mediante publicaciones institucionales, piezas comunicacionales y contenidos divulgados a través de la Intranet institucional y boletines internos de TRANSMILENIO S.A., que se relacionan a continuación:

- **Pieza de comunicación** “Conoce el modelo que da vida al Plan de Continuidad del Negocio”, divulgada el 24 de septiembre de 2025 en la Intranet institucional, mediante la cual se socializaron conceptos asociados a manejo de crisis, atención de emergencias y continuidad de la operación.
- **Pieza de comunicación** “Fase Preventiva PCN”, radicada el 24 de octubre de 2025 por la Oficina Asesora de Planeación, orientada a divulgar actividades asociadas a continuidad del negocio, realización de backups, simulacros, pruebas y actualización del Plan de Continuidad del Negocio.
- **Pieza de comunicación** “¿Conoces las fases del Plan de Continuidad del Negocio?”, divulgada el 26 de noviembre de 2025 en la Intranet institucional, así como 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

institucional del 27 de noviembre de 2025 mediante el cual la Subgerencia de Comunicaciones informó su publicación e inclusión en boletines digitales internos.

Observación:

No se evidenció un programa/plan formal y documentado de capacitación institucional en materia de continuidad del negocio, que permitiera verificar objetivos de formación, población objetivo, cronogramas, registros de participación o mecanismos de evaluación y seguimiento.

Recomendación(es):

- Diseñar e implementar un programa/plan estructurado y formalizado de capacitación, sensibilización y divulgación asociado al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), que permita ampliar el alcance y apropiación institucional de los temas relacionados con continuidad del negocio.
- Establecer un mecanismo documentado de seguimiento que permita verificar la trazabilidad de las actividades de capacitación y sensibilización desarrolladas, incluyendo registros de participación, contenidos impartidos y población objetivo.

4.4. Los protocolos definidos son coherentes y aplicables frente a la operación de la Entidad.

Fortaleza(s)

Durante el período evaluado se evidenció la existencia de protocolos específicos de continuidad asociados a procesos críticos institucionales relacionados con operación zonal, operación troncal y alimentadora, comunicaciones al usuario y procesos de liquidación y remuneración, los cuales contemplan objetivos, alcance, responsables, controles operativos, actividades preventivas, mecanismos alternos de operación, recursos

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

tecnológicos y roles de contingencia frente a escenarios de interrupción tecnológica y operativa.

Los protocolos revisados evidencian articulación operativa con procesos críticos de la Entidad, incorporando lineamientos asociados a continuidad del servicio, intercambio de información, coordinación con terceros críticos, entrenamiento de equipos y mecanismos alternos de operación ante contingencias.

Tabla 4. Protocolos operativos y de comunicaciones asociados al PCN.

Documento	Código	Fecha	Proceso / alcance	Aspectos evidenciados
Protocolo de continuidad en la supervisión y control de la operación de rutas zonales en ausencia prolongada de TIC	T-DB-010	jul-24	Operación zonal SITP	Define objetivos, responsables, controles, proveedores críticos, recursos tecnológicos, roles alternos, actividades preventivas y mecanismos contingentes de operación zonal.
Protocolo de continuidad en la supervisión y control de la operación de rutas troncales y alimentadoras	T-DO-009	jul-24	Operación troncal y alimentadora	Incluye actividades preventivas, recuperación, controles operativos, mecanismos alternos de información, entrenamiento y coordinación con terceros.

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

Documento	Código	Fecha	Proceso / alcance	Aspectos evidenciados
Protocolo de continuidad en gestión de comunicaciones al usuario del sistema en ausencia de TIC	T-SC-016	jul-24	Comunicaciones al usuario y gestión social	Contempla lineamientos de comunicación en contingencia, canales alternos, coordinación interinstitucional, equipos de contingencia y mecanismos de divulgación.
Protocolo de continuidad en la consolidación de la información para la liquidación previa de los agentes del sistema	T-SE-005	jul-24	Liquidación y remuneración	Define mecanismos alternos para intercambio de información crítica, continuidad de pagos, responsables, controles y procedimientos de contingencia.

Fuente: [Elaboración propia – INTRANET – MIPG]

4.5. Mecanismos de comunicación y divulgación del PCN dentro de la Entidad.

Fortaleza(s)

Durante el período evaluado se evidenció la utilización de mecanismos institucionales de comunicación y divulgación relacionados con el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), mediante publicaciones efectuadas en la Intranet institucional y boletines internos divulgados durante septiembre, octubre y noviembre de 2025, orientados a socializar conceptos asociados a continuidad del negocio, gestión de crisis, prevención y atención de eventos de interrupción operativa y tecnológica.

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

4.6. Claridad en la asignación de responsabilidades dentro de los documentos del SGCN.

Fortaleza(s)

Durante el período evaluado se evidenció que los documentos asociados al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), incluyendo el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), el componente de recuperación tecnológica (DRP) y los protocolos específicos de continuidad, contemplan definición de roles, responsables operativos, coordinadores de contingencia, responsables alternos y dependencias involucradas frente a escenarios de interrupción tecnológica y operativa.

Así mismo, los protocolos revisados incorporan la asignación de responsabilidades relacionadas con actividades preventivas, recuperación operativa, intercambio de información, coordinación con terceros críticos y ejecución de mecanismos contingentes asociados a procesos críticos institucionales.

5. OPERACIÓN:

5.1. Planes y protocolos de continuidad documentados:

Fortaleza(s)

Durante el período evaluado se evidenció la existencia de planes y protocolos asociados a continuidad operativa, recuperación tecnológica y manejo de interrupciones del servicio, incluyendo documentos específicos relacionados con operación zonal, operación troncal y alimentadora, comunicaciones al usuario, recuperación tecnológica y procesos de liquidación y remuneración.

Los documentos revisados contemplan objetivos, responsables, controles operativos, mecanismos alternos de operación, actividades preventivas y procedimientos de contingencia orientados a la atención de escenarios de interrupción tecnológica y operativa asociados a procesos críticos institucionales.

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

5.2. Los planes y protocolos se encuentran alineados con procesos críticos identificados.

Fortaleza(s)

Se evidenció que los planes y protocolos de continuidad revisados se encuentran asociados a procesos críticos institucionales relacionados con operación zonal, operación troncal y alimentadora, gestión TIC, comunicaciones al usuario y procesos de liquidación y remuneración que contienen lineamientos orientados a la continuidad de actividades consideradas críticas para la operación institucional frente a escenarios de interrupción tecnológica y operativa.

5.3. Ejecución de simulacros o pruebas de continuidad y recuperación.

Fortaleza(s)

Se evidenció la existencia del documento T-DT-011 “Plan de Gestión de la Seguridad de la Información en la Continuidad del Negocio” versión 1 de febrero del 2022, así como formatos específicos de recuperación tecnológica (DRP) asociados a sistemas de información institucionales y un cronograma de pruebas DRP proyectado para ejecutar en el segundo semestre de la vigencia 2026, remitidos por la Dirección TIC mediante correo del 5 de mayo de 2026.

Observación:

Con la información aportada no fue posible verificar la ejecución formal y documentada de simulacros o pruebas integrales de continuidad y recuperación asociadas al DRP y al PCN durante el período evaluado.

Recomendación(es):

- Fortalecer la ejecución y documentación de simulacros y pruebas integrales de continuidad y recuperación asociadas al DRP y al PCN.

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

- Fortalecer la articulación entre la gestión de incidentes tecnológicos, el análisis de riesgos de interrupción y los mecanismos definidos en el DRP y el PCN, garantizando el seguimiento y mejora continua frente a los eventos materializados.

5.4. Análisis de resultados y acciones de mejora posteriores a las pruebas.

El Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos (DRP) contempla actividades relacionadas con documentación de recuperación, reporte de eventos, registro de tiempos de recuperación y actualización de procedimientos posteriores a pruebas o incidentes tecnológicos.

Así mismo, en los reportes de incidentes tecnológicos revisados se evidenciaron actividades y acciones orientadas al fortalecimiento de controles tecnológicos y recuperación de servicios.

Observación:

Con la información aportada, no fue posible verificar que, durante el periodo evaluado, se hayan consolidado análisis de resultados, seguimiento y trazabilidad de acciones de mejora derivadas de pruebas, incidentes o actividades de recuperación asociadas al DRP y al PCN.

Recomendación(es):

- Fortalecer los mecanismos de análisis, seguimiento y documentación de acciones de mejora derivadas de pruebas, incidentes y actividades de recuperación tecnológica asociadas al DRP y al PCN.

5.5. Trazabilidad entre riesgos identificados, escenarios de prueba y planes ejecutados.

Observación:

Con la información aportada no fue posible verificar integralmente la trazabilidad entre los riesgos de interrupción identificados, los escenarios de prueba ejecutados, 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

recopilada durante la actualización del análisis de impacto al negocio (BIA) y las estrategias definidas en el Plan de Continuidad del Negocio (PCN).

Recomendación(es):

- Fortalecer la articulación entre los riesgos de interrupción, los escenarios de prueba, los resultados del BIA y los mecanismos definidos en el PCN, garantizando trazabilidad y seguimiento.

6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:

6.1. Mecanismos de seguimiento al modelo de continuidad del negocio.

Observación:

Durante el período evaluado se evidenció una actividad realizada el 3 de julio de 2025, asociada al seguimiento y actualización parcial de componentes del PCN, relacionadas con levantamiento de información del análisis de impacto al negocio (BIA), cronogramas de pruebas, revisión de riesgos de interrupción, sin embargo, con la información aportada no fue posible verificar un mecanismo formalizado y periódico de seguimiento al modelo de continuidad del negocio, que permitiera evidenciar trazabilidad consolidada sobre avances, cumplimiento, seguimiento a acciones y mejora continua del SGCN.

Recomendación(es):

- Consolidar una estrategia de seguimiento periódico e integral al PCN, documentos e instrumentos del SGCN.

6.2. Indicadores definidos para evaluar el desempeño del PCN.

Fortaleza(s)

En la documentación técnica asociada al DRP se observaron parámetros técnicos relacionados con tiempos objetivo de recuperación (RTO/RPO) [Recovery Time Objective

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

(RTO)" y "Recovery Point Objective (RPO)" y lineamientos asociados a recuperación de servicios tecnológicos.

Observación:

Con base en los documentos verificados durante el período evaluado, entre ellos el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), la matriz de riesgos de interrupción, protocolos de continuidad y documentación asociada al componente de recuperación tecnológica (DRP), así como en la entrevista realizada al área evaluada el 21 de abril de 2026, no se evidenció un esquema formal e integral de indicadores o mecanismos consolidados de medición orientados a evaluar el desempeño, cumplimiento o nivel de avance del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).

Recomendación(es):

- Formular indicadores que permitan medir objetivamente el desempeño y avance integral del SGCN.

6.3. Análisis de los resultados de pruebas y simulacros.

Observación:

Se evidenciaron reportes técnicos asociados a restauración de servicios, recuperación tecnológica e incidentes operativos administrados por la Dirección TIC, así como lineamientos de documentación de pruebas y recuperación contenidos en el componente DRP. No obstante, con la información aportada durante el período evaluado, no fue posible verificar un proceso institucional consolidado de análisis formal de resultados, conclusiones y seguimiento de acciones derivadas de simulacros o pruebas integrales de continuidad y recuperación.

Recomendación(es):

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 los resultados de las pruebas y simulacros aplicados, con sus respectivos análisis en el BIA o instrumento que corresponda.

6.4. Informes de evaluación del modelo de continuidad y periodicidad definida.

Durante el período evaluado se evidenciaron actividades relacionadas con levantamiento de información para el análisis de impacto al negocio (BIA), revisión parcial de riesgos de interrupción, programación de pruebas tecnológicas y actualización de documentación asociada al Plan de Continuidad del Negocio (PCN) y al componente de recuperación tecnológica (DRP), así como un informe de cumplimiento realizado en la vigencia 2025 por parte de la Oficina de Control Interno (OCI-2025-025 del 15 de julio de 2025 radicado 2025-80101-CI-107541).

Observación:

No se encontró evidencia de informes institucionales formales e integrales de evaluación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) o del Plan de Continuidad del Negocio, así como tampoco reportes consolidados de desempeño, indicadores y evaluaciones periódicas formalizadas o análisis institucionales del nivel de implementación.

Recomendación(es):

- Fortalecer la implementación de mecanismos formales y periódicos de evaluación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), mediante la elaboración de informes consolidados de seguimiento, análisis de resultados, evaluación de avance y medición del nivel de implementación y madurez de los componentes definidos en el PCN, el DRP y el BIA.
- Establecer mecanismos documentados de seguimiento y cierre de acciones derivadas de auditorías, pruebas, incidentes y actividades de evaluación asociadas al SGCN, con el fin de fortalecer la mejora continua del modelo institucional de continuidad del negocio.

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

6.5. Resultados del modelo de continuidad son reportados a la Alta Dirección.

Observación:

No se encontró evidencia de reportes periódicos del seguimiento del SGCN al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) de TRANSMILENIO S.A. tal como lo disponen las resoluciones (133 de 2024 y 095 de 2023) por medio de las cuales se establecen los lineamientos para la operación del mencionado órgano, así como tampoco se observó entrega de informes ejecutivos a la Alta Dirección sobre el tema.

De acuerdo con lo indicado en entrevista del 21 de abril del año en curso, la última presentación relacionada con continuidad del negocio al CIGN se realizó en el año 2023, en la cual fue aprobado el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) vigente.

Recomendación(es):

- Fortalecer los mecanismos institucionales de reporte y seguimiento del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) ante la Alta Dirección y las instancias de gestión institucional, mediante la presentación periódica de avances, resultados, riesgos, pruebas, acciones de mejora y estado de implementación de sus componentes.

6.6. Resultados de auditorías anteriores aportan al mejoramiento del modelo de continuidad de negocio.

Fortaleza(s)

Se evidenció que durante el período evaluado la Entidad adelantó actividades orientadas a atender parcialmente recomendaciones formuladas previamente por la Oficina de Control Interno, relacionadas con programación de pruebas de continuidad, fortalecimiento del componente tecnológico, documentación de procedimientos de recuperación tecnológica (DRP), levantamiento de información para el análisis de impacto al negocio (BIA), revisión de riesgos y divulgación institucional asociada a continuidad del negocio.

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

En este sentido mediante la evidencia allegada por las áreas involucradas, se observaron cronogramas de pruebas de los meses de julio a diciembre de 2026, avance en documentación técnica para la actualización del DRP por parte de la Dirección TIC; sin embargo, no se evidenciaron avances significativos en la consolidación formal del BIA, la articulación institucional del modelo, la evaluación periódica del SGCN y la trazabilidad de las acciones de mejora implementadas.

De acuerdo con la verificación documental realizada en el presente trabajo de auditoría, de las cuatro (4) recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno mediante el informe OCI-2025-025 “Seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio de TRANSMILENIO S.A.”, tres (3) presentan cumplimiento parcial y una (1) no evidencia gestión de implementación.

Recomendación(es):

- Fortalecer los mecanismos institucionales de seguimiento, evaluación y cierre de acciones derivadas de auditorías, pruebas e incidentes asociados al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), mediante la definición de responsables, cronogramas, criterios de seguimiento, trazabilidad de cumplimiento y reportes periódicos a las instancias de gestión institucional y Alta Dirección.

7. MEJORA- Acciones de mejora derivadas de pruebas, incidentes y auditorías:

Como se indicó en el numeral 6.6, se evidenciaron actividades parciales para atender recomendaciones formuladas previamente por la Oficina de Control Interno relacionadas con el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), producto del informe de cumplimiento emitido en la vigencia 2025.

Observación:

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 la información aportada no fue posible verificar un mecanismo institucional consolidado de seguimiento, evaluación y cierre integral de las acciones de mejora derivadas de incidentes, pruebas, auditorías y demás actividades asociadas al SGCN.

Recomendación(es):

- Fortalecer los mecanismos institucionales de seguimiento, trazabilidad y cierre de acciones de mejora asociadas al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), garantizando su articulación con incidentes, pruebas, auditorías y actividades de evaluación del modelo institucional de continuidad del negocio.

DECLARACIONES GENERALES:

- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por las áreas indicadas en el presente informe, responsables de la actividad objeto de evaluación y seguimiento. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que, procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la administración de TRANSMILENIO S.A., más se incentiva la consideración de las “Recomendaciones” en la construcción de los planes de mejora a que haya lugar para el mejoramiento del Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la entidad.

ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA

Firmado digitalmente por ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA
Fecha: 2026.05.26 11:16:12 -05'00'

ANGELA JOHANNA MÁRQUEZ MORA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Brissa Milena González Barreto, Contratista de la Oficina de Control Interno

Revisó: Herlay Hurtado Ortiz - Contratista – 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