N° INFORME: OCI-2026-025

DENOMINACIÓN DEL TRABAJO: Seguimiento al plan de mejoramiento derivado de las auditorías internas de la Oficina de Control Interno, con corte a 31 de marzo de 2026.

EQUIPO AUDITOR:

Nohra Lucia Forero Cespedes, Profesional Contratista OCI.

Carlos Mario Martínez Amaya, Profesional Universitario OCI.

DESTINATARIOS:

Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Responsable de la(s) actividad(es) auditada(s):

Directora Corporativa

Director de Contratación

Director de TIC

Directora Técnica Troncal

Subgerencia de Infraestructura

Dirección de Construcciones y Mantenimiento

Directora Técnica de Seguridad

Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

Subgerente de Desarrollo Inmobiliario y de Negocios

Subgerente Económica

Subgerente de Planificación del 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

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

OBJETIVO(S)

Verificar el grado de avance, cumplimiento y efectividad de las acciones contenidas en los planes de mejoramiento internos, derivados de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno y el rol desempeñado por la segunda línea de defensa en este aspecto.

MARCO NORMATIVO

Normativa Externa

- Literal d del artículo 2 de la Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
- Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 6 de diciembre de 2024 y versión 6.1 de febrero de 2026.

Normativa Interna

- Procedimiento P-CI-010 «Formulación de Planes de Mejoramiento», versión 4 de octubre de 2022
- Matriz planes de mejoramiento interno publicada en la página Web de la Entidad "Plan de Mejoramiento - Auditorías Internas a Procesos a 31-12-25".

ALCANCE

El presente seguimiento comprende la verificación de la gestión adelantada por las dependencias de la Entidad para dar cumplimiento a las acciones formuladas en los planes de mejoramiento interno, así como la revisión de la efectividad de dichas acciones con fecha de vencimiento al 31 de marzo 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

Igualmente, se efectuó seguimiento a las actividades ejecutadas por la segunda línea de defensa de acuerdo con lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) vigente.

LIMITACIONES AL ALCANCE

No se presentaron limitaciones al alcance en el presente ejercicio auditor.

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

Mediante memorando 2026-CI-55816 remitido el 27 de abril de 2026 y correo electrónico del mismo día, se solicitó a las dependencias la información adelantada para cada acción a su cargo, a la cual respondieron entre el 05 y 11 de mayo de 2026, registrando el avance en el archivo Excel (formato R-0CI-011) y anexando las evidencias respectivas.

Para el presente seguimiento se tuvo como referencia la matriz de plan de mejoramiento interno final con el resultado de la revisión del seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2025, la cual contiene 34 acciones con fecha de vencimiento al corte de 31 de marzo de 2026 y que se encontraban en revisión de efectividad, incumplidas e inefectivas.

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

Tabla 1. Acciones objeto de verificación al corte a 31 de marzo de 2026

Proceso	En Ejecución	En Revisión de Efectividad	Incumplida	Inefectiva	Total general
Gestión Contractual	1	3	1		5
Gestión Financiera y Contable	2				2
Explotación colateral		1		1	2
Gestión de Talento Humano		1		1	2
Gestión de TIC	2	1	4		7
Planeación del SITP	1	2	1		4
Operación y control del SITP	1	4			5
Proceso de Gestión Económica Y Financiera del SITP.	7	0	0	0	7
Total general	**14**	**12**	**6**	**2**	**34**

Fuente: Elaborado por la OCI, con el seguimiento a los planes de mejoramiento con corte a 31 de diciembre de 2025

Adicional a lo anterior, mediante correo electrónico del 4 de mayo de 2026, se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación información sobre el seguimiento de la Segunda Línea de Defensa frente a los planes de mejoramiento, de acuerdo con lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), respuesta que fue recibida el 7 de mayo de 2026.

Desempeño o ejecución

Teniendo en cuenta que el procedimiento P-CI-010 FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO versión 4, que describe “Plan de mejoramiento consolidado: corresponde a la totalidad de acciones objeto del seguimiento con que cuenta el plan de mejoramiento independientemente de su estado y si la fecha de cierre está prevista para el periodo evaluado o no.” y acorde con el Plan Anual de Auditorías 2026 versión 1, la Oficina de Control Interno realizó el presente seguimiento al 100% de las acciones que se encontraban en estado de ejecución con fecha de vencimiento 31 de marzo de 2026, en revisión de efectividad, incumplidas e Inefectivas tal como se indicó en la tabla 1.

Se realizó la revisión y análisis de la información reportada por las dependencias en la matriz de Excel, columna “AVANCE CUALITATIVO DEL ÁREA RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR LA ACCIÓN” 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

se constató las evidencias, verificando la coherencia entre el hallazgo, las causas y las acciones planteadas, el grado de ejecución, la efectividad y el estado de cumplimiento de cada compromiso, con el fin de concluir y asignar el nuevo estado de las acciones:

- **Acción Cerrada**: cuando se evidencia que la acción propuesta es ejecutada en el 100% y se demuestra que se elimina la causa raíz del hallazgo.
- **Acción en revisión de efectividad**: cuando se evidencia que la acción propuesta es ejecutada en el 100% y está pendiente de evaluar su efectividad
- **Acción en Ejecución:** cuando la fecha de terminación de la acción no se encuentra vencida.
- **Acción Incumplida:** cuando la fecha de terminación de la acción se encuentra vencida y no se ha ejecutado en el 100% la misma.
- **Acción Inefectiva:** cuando la acción propuesta es ejecutada en el 100%, pero no es eliminada la causa raíz que originó el hallazgo y por tal motivo se deberá formular una nueva acción.

Comunicación de resultados

Los resultados del trabajo de seguimiento realizado se socializaron mediante el Informe Preliminar de la auditoría el 25 de mayo de 2026, enviado mediante correo electrónico.

Los pronunciamientos fueron recibidos así:

27 de mayo de 2026: Subgerencia de Infraestructura, Dirección Técnica Troncal y Subgerencia Económica.

28 de mayo de 2026: Subgerencia de Desarrollo Inmobiliario y de Negocios, así como la Subgerencia de Planificación del 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

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES

1. Seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento con corte al 31 de marzo de 2026

Una vez realizado el presente seguimiento, en el que se presentan los siguientes resultados generales:

- Se cerraron trece (13) acciones que representan un (38,2%) del total de acciones a verificar en el presente seguimiento las cuales fueron documentadas con sus respectivas evidencias que soportan su estado, es decir que, la acción propuesta fue ejecutada en un 100% y se demostró que se eliminó la causa raíz que originó el hallazgo.
- Nueve (9) acciones llegaron al 100% en su ejecución y están pendientes de evaluar su efectividad en el próximo seguimiento.
- Ocho (8) acciones incumplidas que si bien avanzaron en su ejecución no llegaron al 100% en la fecha propuesta.
- Cuatro (4) acciones que se reportan como inefectivas ya que al revisar los soportes y verificar su efecto, no eliminó la causa raíz que originó el hallazgo y por tal motivo se deberá formular una nueva acción, por parte de los responsables de los procesos, Gestión Colateral, Gestión del Talento Humano y Gestión de TIC.

A continuación, en la siguiente tabla se presentan los resultados:

Tabla 2. Resumen Ejecutivo del Resultado del seguimiento

Procesos	Cerrada	En Revisión de Efectividad	Incumplida	Inefectiva	Total general
Gestión Contractual	5				5
Gestión de Información Financiera y Contable	2				2
Explotación Colateral				2	2
Gestión de Talento Humano	2				2
Gestión de TIC		1	4	2	7
Planeación del SITP	1	2	1		4

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

Procesos	Cerrada	En Revisión de Efectividad	Incumplida	Inefectiva	Total general
Operación y Control del SITP	3	1	1		5
Proceso de Gestión Económica y Financiera del SITP		5	2		7
Total general	**13**	**9**	**8**	**4**	**34**

Fuente: Elaborado por la OCI, con el seguimiento a los planes de mejoramiento con corte a 31 de marzo de 2026

Una vez terminada la evaluación del plan de mejoramiento con corte a 31 de marzo de 2026, a continuación, se detallan las acciones inefectivas e incumplidas que deben ser priorizadas en su análisis por los responsables de las áreas para realizar la respectiva reformulación:

1.1. Acciones Inefectivas.

Observación:

Se identificaron cuatro (4) acciones implementadas que no lograron atender la causa raíz de la situación observada, limitándose a medidas superficiales que no generaron cambios sostenibles en el proceso. Se evidenció ausencia de seguimiento sistemático, falta de indicadores de efectividad y escasa articulación con las áreas responsables, lo cual impidió verificar mejoras tangibles en el control y cumplimiento de los procedimientos.

Dos (2) de estas acciones calificadas como «inefectivas» fueron reformuladas con la respuesta a la comunicación de los resultados preliminares del presente seguimiento y dos (2) del proceso Gestión de TIC deben **ser reformuladas de forma** clara, medible, alcanzable, centradas en eliminar la causa raíz que dio origen al hallazgo y con **un plazo definido no superior a 6 meses para su 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

Tabla 3. Relación de acciones inefectivas

N° INFORME	PROCESO	TÍTULO DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN
OCI-2024-026	Explotación Colateral	Incumplimiento del numeral 6.2.2 «Gestión de Cartera» del Manual para la facturación y gestión de cartera en TRANSMILENIO S.A. M-DA-014.	Gestionar la liquidación y cobro de los intereses de mora de los contratos que presentaron mora durante la vigencia 2022 de la Subgerencia de Negocios Colaterales.	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	31/12/2024
OCI-2024-026	Explotación Colateral	Documentación desactualizada del proceso	Realizar la gestión interna para la actualización del Manual para la Facturación y Gestión de la Cartera M-DA-014 a los procedimientos y normas establecidas en las circunstancias actuales de la entidad.	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	31/12/2024
OCI-2024-047	Gestión de TIC	Sistema de amplificación de audio para exteriores sin mantenimiento	Diseñar y adoptar una matriz automatizada con macros para seguimiento de fechas y actividades de planeación contractual en la Dirección TIC, con alertas al Despacho y responsable técnico para orientar acciones ante desviaciones en los procesos a cargo	Dirección de TIC	31/03/2026
OCI-2024-047	Gestión de TIC	Deficiencias en la gestión y seguridad de las Áreas Seguras	Presentar requerimiento a la Dirección Corporativa asociado con la necesidad de toma de acciones, de acuerdo con lo establecido, tendientes a mejorar las condiciones	Dirección de TIC	31/12/2025

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

N° INFORME	PROCESO	TÍTULO DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN
			físicas y de acceso a las áreas seguras gestionadas por la Dirección de TIC.		

Fuente: Elaborado por la OCI, con el seguimiento a los planes de mejoramiento con corte a 31 de marzo de 2026

Recomendación:

- Actualizar o realizar un análisis de causas apropiado para las situaciones que generaron el hallazgo, identificando la causa raíz.
- Realizar la reformulación de las acciones garantizando que sean claras, medibles, alcanzables y relevantes, centradas en eliminar la causa raíz del hallazgo evidenciado.
- Ejecutar las acciones en las condiciones y tiempos establecidos, garantizando la conservación de soportes que permitan validar su cumplimiento.

1.2. Acciones Incumplidas.

Observación:

Se identificaron ocho (8) acciones definidas en el plan de mejora que no fueron ejecutadas dentro de los plazos establecidos, ni se evidenció cumplimiento de los compromisos adquiridos. Se identificó ausencia de documentación que respalde la implementación, así como falta de seguimiento por parte de las áreas responsables. Esta situación refleja incumplimiento frente a lo acordado y limita la posibilidad de evaluar resultados o avances en el control de la debilidad señalada.

Cuatro (4) de estas acciones calificadas como «incumplidas» fueron reformuladas con la respuesta a la comunicación de los resultados preliminares del presente seguimiento y cuatro (4) del proceso Gestión de TIC deben **ser reformuladas de forma** clara, medible,

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

alcanzable, centradas en eliminar la causa raíz que dio origen al hallazgo y con **un plazo definido no superior a 6 meses para su ejecución**.

Tabla 4. Relación de acciones incumplida

N° INFORME	PROCESO	TÍTULO DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN
OCI-2024-047	Gestión de TIC	Sistema de amplificación de audio para exteriores sin mantenimiento	Gestionar el ciclo de vida de un nuevo proceso de contratación desde la estructuración hasta la ejecución de un contrato que soporte el mantenimiento del sistema de aplicación de audio	Dirección de TIC	30/11/2025
OCI-2024-047	Gestión de TIC	Incumplimiento de los perfiles en contratos de prestación de servicios	Implementar una matriz de verificación de los requisitos de experiencia y formación de acuerdo con lo establecido en la Circular de Honorarios emitida por la Entidad, la cual será verificada por el abogado de la Dirección quien garantizará el cumplimiento de los requisitos preliminares.	Dirección de TIC	31/07/2025
OCI-2024-047	Gestión de TIC	Incumplimiento de las condiciones generales del procedimiento P-TD-008 Mantenimiento de los equipos de cómputo y hardware	Realizar revisión integral y actualización del procedimiento con su formato asociado al mantenimiento de equipos, para su adecuada aplicación	Dirección de TIC	31/08/2025
OCI-2024-047	Gestión de TIC	Incumplimiento en la gestión y ejecución de copias de respaldo de la información	Realizar la organización y clasificación de las cintas de respaldo y la información allí contenida para su disposición en un medio digital que asegure su disponibilidad.	Dirección de TIC	30/10/2025
OCI-2024-048	Planeación del SITP	Desactualización de documentos asociados al proceso de Planeación del SITP.	Revisar y ajustar el procedimiento P-ST-013, incluyendo las subrutinas y anexos, y concertar con el área de TIC´s que no exista	Subgerencia de Planificación del SITP	30/09/2025

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

N° INFORME	PROCESO	TÍTULO DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN
			conflicto con las funciones de esa dependencia.		
OCI-2025-031	Operación y Control de la Operación.	Desactualización del procedimiento P-DO-001 frente a la práctica operativa vigente en la programación de servicios troncales, duales y alimentadores.	Actualizar formalmente el procedimiento P-DO-001, incorporando las nuevas herramientas, metodologías, responsables, criterios técnicos y mecanismos de control utilizados actualmente por la Dirección Técnica de BRT	Dirección Técnica Trocal	9/01/2026
OCI-2025-022	Gestión Económica y Financiera del SITP.	Falta de controles para la recepción y manejo de las TISC incautadas por parte de la Policía Metropolitana de Bogotá al interior de TRANSMILENIO S.A	Cumplimiento del instructivo I-SE-003 para mejorar los controles y tiempos de entrega de las Tarjetas incautadas al Concesionario del SIRCI.	Dirección Técnica de Seguridad	31/12/2025
OCI-2025-022	Proceso de Gestión Económica Y Financiera del SITP.	Ausencia de interventoría en la ejecución del contrato de concesión de recaudo del SITP No. CTO01-11, entre el 1º de octubre y el 4 de noviembre de 2024, debido a presuntas deficiencias en la planeación.	Definir un cronograma de actividades con las áreas supervisoras de la Interventoría al CTO 001 de 2011, para iniciar la gestión del siguiente proceso de selección, con un mínimo de 3 meses de antelación a la finalización del contrato actual, según los lineamientos de la Alta Gerencia.	Todas las Áreas Supervisoras	31/12/2025

Fuente: Elaborado por la OCI, con el seguimiento a los planes de mejoramiento con corte a 31 de marzo de 2026

Recomendación:

- Actualizar o realizar un análisis de causas apropiado para las situaciones que generaron el hallazgo, identificando la causa raíz.
- Realizar la reformulación de las acciones garantizando que sean claras, medibles, alcanzables y relevantes, centradas en eliminar la causa raíz del hallazgo evidenciado.

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

- Ejecutar las acciones en las condiciones y tiempos establecidos, garantizando la conservación de soportes que permitan validar su cumplimiento.

Respuesta y/o justificación responsable de la actividad auditada:

Subgerencia de Infraestructura:

Recomienda ajustar nombre de la Subgerencia de Infraestructura y adicionar a la Dirección de Construcciones y Mantenimiento.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno: Se realizó el ajuste a cinco (5) acciones que se encontraban bajo responsabilidad de la Dirección Técnica de Infraestructura por la Subgerencia de Infraestructura (Ver anexo de Excel).

Dirección Técnica Troncal

No presentó observaciones al informe preliminar y remitió la reformulación de la acción que se encuentra en estado incumplida así:

Número del Informe: OCI-2025-031

Nombre del Hallazgo: Desactualización de documentos asociados al proceso de Planeación del SITP.

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
La falta de actualización del procedimiento puede generar inconsistencias en la aplicación de criterios técnicos, limitar la trazabilidad de las decisiones y afectar la transparencia en la planeación del servicio	Actualizar formalmente el procedimiento P-DO-001, incorporando las nuevas herramientas, metodologías, responsables, criterios técnicos y mecanismos de control utilizados actualmente por la Dirección Técnica Troncal	(Actualización del procedimiento /1)*100	Correctiva	Profesional Especializado Grado 06 Programación y Planificación Troncal	27/05/2026	31/07/2026

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

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno: Se incluirá la acción reformulada en el archivo de Excel del plan de mejoramiento para el próximo seguimiento.

Subgerencia Económica

Indicó "**Hallazgo No. 4** "Falta de controles para la recepción y manejo de las TISC incautadas por parte de la Policía Metropolitana de Bogotá al interior de TRANSMILENIO S.A", con respecto al plan de mejoramiento que habíamos planteado inicialmente nos permitimos informar que después de validar el procedimiento completo en conjunto con la Dirección Técnica de Seguridad y la Subgerencia Económica, vemos necesario replantear dicho plan de mejoramiento.

Lo anterior obedece a que, durante el desarrollo de la acción planteada, se adelantaron cambios y condiciones sobre contexto del proceso que hacen necesario redefinir el enfoque inicialmente planteado, esto con el fin de asegurar una atención más adecuada frente al riesgo identificado, fortalecer los mecanismos de control y las actividades adelantadas al interior de la Entidad.

En ese sentido, la modificación propuesta busca que la acción correctiva responda de manera más efectiva a las necesidades operativas y de seguimiento actualmente adelantadas, permitiendo orientar los esfuerzos hacia medidas con mayor capacidad de mitigación, trazabilidad y optimización de tiempos.

Ahora bien, con respecto al plan de mejoramiento del **hallazgo No. 2** "Ausencia de interventoría en la ejecución del contrato de concesión de recaudo del SITP No. CTO01-11, entre el 1º de octubre y el 4 de noviembre de 2024, debido a presuntas deficiencias en la planeación", solicitamos a la Oficina de Control Interno que de acuerdo con el Manual de Supervisión e Interventoría M-DA-015 V4, se ajuste al responsable toda vez que dicho contrato tiene como Coordinador de Supervisión a la Dirección de TIC, por ser el ordenador del gasto y adicionalmente ellos son los que lideran la contratación de la interventoría.".

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

A continuación, se presentan las reformulaciones de acuerdo con lo solicitado:

Número de Informe: OCI-2025-022

Hallazgo: Falta de controles para la recepción y manejo de las TISC incautadas por parte de la Policía Metropolitana de Bogotá al interior de TRANSMILENIO S.A

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Falta de controles para la recepción y manejo de las TISC incautadas por parte de la Policía Metropolitana de Bogotá al interior de TRANSMILENIO S.A	Se actualizará el documento T-DS-029 - Protocolo para la recepción de tarjetas inteligentes sin contacto – TISC por reventa o usos atípicos	Protocolo T-DS-029 actualizado / Protocolo T-DS-029 por actualizar * 100%	Correctiva	Dirección Técnica de Seguridad Subgerencia Económica	28/05/2026	30/09/2026

Hallazgo: Ausencia de interventoría en la ejecución del contrato de concesión de recaudo del SITP No. CTO01-11, entre el 1º de octubre y el 4 de noviembre de 2024, debido a presuntas deficiencias en la planeación.

CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	INDICADOR	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Deficiencia en la planeación y programación del proceso de selección de la interventoría al contrato de concesión 001 de 2011	Definir un cronograma de actividades por la Coordinación de la Supervisión, en conjunto con las áreas supervisoras de la Interventoría al CTO 001 de 2011, para iniciar la gestión del siguiente proceso de selección, con un mínimo de 3 meses de antelación a la finalización del contrato actual, según los lineamientos de la Alta Gerencia.	Cumplimiento del cronograma de actividades con el fin de asegurar y optimizar el empalme entre Interventorías. **NOTA**. La meta está sujeta a que la alta Dirección determine continuar con el esquema actual de contratación de Interventoría.	Correctiva	Dirección TIC	28-may-26	30-oct-26

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: Con relación a la acción que informan que se debe dejar solo para la Dirección de TIC, se realizará el ajuste en archivo de Excel del plan de mejoramiento y se solicitará a esta dirección la reformulación de la acción, por lo tanto, esta acción no será actualizada hasta tanto se haga el trámite con dicha dependencia.

En lo relacionado con la acción replanteada para el Hallazgo 4, se actualizará para el próximo seguimiento.

Subgerencia de Desarrollo Inmobiliario y de Negocios

"1. Observaciones frente a la calificación de inefectividad de la acción de mejoramiento – Cobro de intereses de mora de explotación colateral

Particularmente frente a la calificación de inefectividad otorgada a la acción formulada relacionada con el cobro de intereses de mora de explotación colateral, de manera atenta nos permitimos presentar las siguientes consideraciones:

La acción formulada en el plan de mejoramiento correspondió a:

"Gestionar la liquidación y cobro de los intereses de mora de los contratos que presentaron mora durante la vigencia 2022 de la Subgerencia de Negocios Colaterales."

Al respecto, se precisa que la acción implementada sí atendió la causa raíz identificada en el hallazgo, toda vez que no se limitó únicamente a la gestión puntual de liquidación y cobro de los intereses de mora correspondientes a la vigencia 2022, sino que permitió la implementación de un mecanismo permanente de control orientado a prevenir la reiteración de la situación observada.

En este sentido, desde la identificación del hallazgo en la vigencia 2024, la Subgerencia de Desarrollo Inmobiliario y de Negocios implementó un proceso interno de liquidación mensual, realizado con corte al mes inmediatamente anterior, mediante el cual se calculan y facturan los intereses de mora correspondientes a las facturas que presentan vencimiento 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

pago posterior a la fecha establecida. Como parte del control implementado, la Subgerencia de Desarrollo Inmobiliario y de Negocios cuenta con herramientas internas de seguimiento, tales como matrices de cálculo y reportes de facturación asociados al cobro generado, las cuales permiten garantizar la trazabilidad, seguimiento y control permanente del proceso de liquidación y cobro de intereses de mora.

Adicionalmente, la implementación de este mecanismo ha permitido fortalecer el seguimiento y control del proceso de liquidación y cobro de intereses de mora, contribuyendo a prevenir la reiteración de la situación observada inicialmente.

Por lo anterior, respetuosamente solicitamos se reevalúe la calificación de inefectividad asignada a la acción de mejoramiento, teniendo en cuenta las medidas implementadas y los resultados obtenidos con posterioridad a la formulación de la acción.

2. Reformulación de la acción de mejoramiento – Actualización documental del proceso

En atención a las observaciones contenidas en el Informe Preliminar relacionadas con la documentación desactualizada del proceso en relación con el Manual para la Facturación y Gestión de Cartera, nos permitimos informar que se anexa la reformulación de la acción de mejoramiento correspondiente, teniendo en cuenta que el documento ya está en trámite final de aprobación.”

Informe: OCI-2024-026

Hallazgo: En el desarrollo de la auditoría llevada a cabo al proceso de Gestión de Mercadeo, se identificó que existen varios documentos como manuales procedimientos y caracterización, que se encuentran desactualizados, tal como se describe a continuación: Caracterización, Manual M-DA-014. Manual para la facturación y Gestión de Cartera en TRANSMILENIO S.A.V1. mayo de 2019

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
No se encontraban definidos de manera integral los responsables y responsabilidades dentro del proceso de facturación y gestión de cartera de la entidad, el cual compete a diversas áreas. Inicialmente, varias de las actividades asociadas se encontraban concentradas principalmente en el área de Tesorería, situación que requirió múltiples mesas de trabajo, articulación entre dependencias y revisiones conjuntas para la definición y validación de roles, responsabilidades, actividades y flujos del proceso previo a la actualización definitiva del manual.	Realizar la gestión interna para la publicación y adopción de la versión actualizada del Manual de Facturación y Gestión de Cartera de la Entidad.	Manual de Facturación y Gestión de Cartera actualizado, aprobado y publicado.	Correctiva	Subgerencia de Desarrollo Inmobiliario y de Negocios	31/05/2026	30/09/2026

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno: En lo relacionado con la acción “Gestionar la liquidación y cobro de los intereses de mora de los contratos que presentaron mora durante la vigencia 2022 de la Subgerencia de Negocios Colaterales” calificada como inefectividad, se aclara que dicho estado fue determinado en el informe de seguimiento radicado 2025-80101-CI-109058 del 15 de julio de 2025 en los siguientes términos “La Oficina de Control Interno ha confirmado que un total de $5,899,811 en intereses de mora de clientes sigue pendiente de recaudo con corte a junio de 2025 por parte de la Entidad así: $5,273,616 correspondiente al periodo 2022 y $626,195 de la vigencia 2023.

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

Este saldo pendiente con más tres vigencias indica que la actividad de recaudo de intereses de mora no se ha cumplido por parte de la Subgerencia de Negocios Colaterales."

Por lo anterior y teniendo en cuenta que no se recibieron soportes con la respuesta allegada, se mantiene el estado de la acción y se reitera al responsable realizara la reformulación de la acción.

En lo relacionado con la acción replanteada para el Hallazgo "Documentación desactualizada del proceso", la Oficina de Control Interno realizará su registro en el archivo de Excel del plan de mejoramiento para el próximo seguimiento.

Subgerencia de Planificación del SITP

"En el marco del seguimiento al hallazgo 2024-11 (R-CI-005 H4 – Desactualización Documentación), relacionado con el procedimiento P-ST-013 "Gestión y actualización de información geográfica de TRANSMILENIO S.A.", de manera atenta remitimos los documentos que soportan los avances en la articulación adelantada entre la Dirección de TIC (DTIC) y la Dirección de Analítica de Datos (DAD), orientada a su atención y cierre oportuno.

En este sentido, se adjuntan para su conocimiento y análisis:

- Borrador del acta de la reunión realizada el 12 de mayo de 2026, en la cual se definieron las acciones para la actualización y tratamiento del procedimiento. Con aportes de la DTIC
- Correo de remisión del acta y evidencias de la gestión realizada con la Dirección de TIC.
- Respuesta de la Dirección de TIC, en la cual se confirma la revisión del acta y los acuerdos allí consignados.

De acuerdo con lo tratado y registrado en el acta, se definió que el procedimiento P-ST-013 será eliminado de los procesos de la Subgerencia Técnica y de Servicios, y su contenido será

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

incorporado dentro del Protocolo “T-DT-002 Estándares para el Desarrollo de Software en TRANSMILENIO S.A.”, el cual será liderado y actualizado por la Dirección de TIC, en concordancia con sus funciones institucionales.

Así mismo, se vienen adelantando los trámites correspondientes ante la Oficina Asesora de Planeación, en el marco del proceso de formalización de esta decisión.

En virtud de lo anterior y considerando que las acciones definidas atienden de manera integral la causa del hallazgo, solicitamos respetuosamente se evalúe la procedencia del cierre del hallazgo 2024-11 (R-CI-005 H4), o se nos indique como se procede en es te caso.”

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno: Una vez analizada la respuesta, se concluye que no se ejecutó la acción inicialmente formulada y que se están adelantando otras actividades para eliminar la causa raíz del hallazgo, por lo tanto, se mantiene el estado “incumplido” de la acción y se le solicita al área responsable la reformulación de la misma.

2. Seguimiento de la Segunda Línea de Defensa

La Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico del 7 de mayo de 2026, remitió respuesta frente a los siguientes interrogantes:

- Relación de las asesorías brindadas por la Oficina Asesora de Planeación a la primera línea de defensa en lo relacionado con la formulación y seguimiento a los Planes de Mejoramiento de acuerdo con lo establecido en 7ª. Dimensión: Control Interno, Segunda línea de defensa, con sus respectivos soportes.
- Descripción de los mecanismos utilizados para verificar el avance y cumplimiento de las acciones de mejora, con sus respectivos soportes.
- Relación de alertas, recomendaciones u observaciones formuladas desde la Oficina Asesora de Planeación a las dependencias responsables, con sus respectivos soportes.

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 recibida: “La Oficina Asesora de Planeación, en el marco de sus funciones y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, ha brindado orientación general y acompañamiento metodológico a las dependencias de la entidad en temas asociados con planeación institucional, gestión y articulación de políticas de gestión y desempeño; sin embargo, la formulación, ejecución, seguimiento y reporte de las acciones contenidas en los planes de mejoramiento corresponde directamente a las dependencias responsables en calidad de **primera línea de defensa**, conforme a sus competencias y responsabilidades.

Así mismo, es importante precisar que la verificación independiente sobre el avance y cumplimiento de las acciones de mejora, así como la evaluación de efectividad de los planes de mejoramiento, corresponde a la **Oficina de Control Interno** en ejercicio de sus funciones de evaluación y seguimiento.

En este sentido, para el primer trimestre de 2026, la **Oficina Asesora de Planeación** no adelantó actividades específicas de asesoría técnica, emisión de alertas o generación de mecanismos de verificación relacionados directamente con la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento institucional derivados de auditorías internas o de entes de control, razón por la cual no se cuenta con soportes asociados a los aspectos solicitados.

Sin embargo, es importante resaltar, que en el mes de marzo esta Oficina realizó una reunión con el equipo operativo para dar lineamientos sobre la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, así como las herramientas de análisis de causas para lo cual adjunto presentación y acta de reunión. De igual manera, en dicha reunión se reiteró que esta metodología aplica también para los planes de mejoramiento institucional cuando se requiera.

Desde la Oficina Asesora de Planeación se continúa apoyando la implementación y fortalecimiento institucional del MIPG y de los esquemas de seguimiento a la gestión institucional, conforme a las competencias asignadas, y, en caso de que las 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

requieran orientación o apoyo, esta Oficina estará dispuesta para atender las solicitudes." (negrilla y subrayado fuera de texto).

Observación:

No se encontró evidencia de la ejecución de actividades de asesoría técnica, verificación del avance y cumplimiento de las acciones incluidas en los planes de mejoramiento producto de las autoevaluaciones realizadas por los responsables, realizadas por la Oficina Asesora de Planeación, como segunda línea de defensa.

Esta situación contraviene lo establecido en el Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 6 de diciembre de 2024 y versión 6.1 de febrero de 2026 que asigna a la segunda línea de defensa la responsabilidad de asegurar que los controles de la primera línea sean apropiados y funcionen correctamente, puntualmente en lo referente a:

"Asesoría a la 1ª línea de defensa en temas clave para el Sistema de Control Interno: (…) ii) planes de mejoramiento; (…)." (pág. 149).

"Verificación del avance y cumplimiento de las acciones incluidas en los planes de mejoramiento producto de las autoevaluaciones. (2ª Línea)" (Tabla pág. 153)

La ausencia de estas actividades limita la consolidación y análisis de información para la toma de decisiones, debilita el aseguramiento sobre el cumplimiento de los planes de mejoramiento y afecta el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Recomendaciones:

- Establecer un plan de trabajo específico para cumplir con las funciones de la segunda línea de defensa en el marco del MIPG, incluyendo asesoría técnica, emisión de alertas y mecanismos de verificación.

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 e implementar actividades orientadas al apoyo a la primera línea de defensa para asegurar que las actividades establecidas en los planes de mejoramiento sean afectivas y contribuyan a fortalecer los controles de cada proceso.

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: 2026.05.29 13:56:31 -05'00'

ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Nohra Lucia Forero Cespedes, Contratista de apoyo a la gestión OCI

Carlos Mario Martinez Amaya, Profesional grado 4 de la OCI

Revisó: Herlay Hurtado Ortiz, Contratista de apoyo Oficina de Control Interno

Anexo: R-CI-011 Plan de Mejoramiento Derivado de Auditorias mar2026

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