N° INFORME: OCI-2026-035

DENOMINACIÓN DEL TRABAJO: Evaluación de la Atención al Ciudadano, Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) y de la Estrategia de Servicio al Ciudadano y Política de Participación Ciudadana.

EQUIPO AUDITOR:

Erika Rocío Aguirre Galeano, Profesional Contratista de la Oficina de Control Interno

Juan Pablo Lozano Rodríguez, Profesional Contratista de la Oficina de Control Interno

Juan Sebastián Vega Lagos, Profesional Contratista de la Oficina de Control Interno

DESTINATARIOS:

Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI)

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

Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

Subdirección de Talento Humano

OBJETIVO(S)

Verificar las actuaciones adelantadas por TRANSMILENIO S.A. en la atención al ciudadano, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano y la Política de Participación Ciudadana.

MARCO NORMATIVO

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

Normativa Externa

- Artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 (Julio 06) “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 (Julio 12) "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
- Decreto 1083 de 2015 (mayo 26) “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”
- Artículo 32 de la Ley 489 de 1998 (diciembre 29)"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
- Decreto 640 de 2025 (diciembre 22) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública” en materia de servicio a la ciudadanía, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- Decreto 642 de 2025 (diciembre 22) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gobierno” título 5 Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital.
- Resolución 1519 de 2020 (agosto 24) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.”

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

- Resolución 001 de 2024 (enero 2) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Por medio de la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.”
- Resolución 216 de 2024 (mayo 17) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.”
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. vigente.
- Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública vigente.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Normativa Interna

- Procedimiento P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias vigente, versión 7 de octubre de 2023.
- Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A 2026.
- Manual de Gestión Documental M-DA-001, versión 7 de septiembre de 2024.

ALCANCE

El presente trabajo de cumplimiento se enfocó en el análisis y evaluación de los controles internos establecidos en TRANSMILENIO S.A., en el marco del cumplimiento de los lineamientos establecidos por la normatividad aplicable a las temáticas de atención al ciudadano, gestión 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

PQRSDF y de la Estrategia de Servicio al Ciudadano y Política de Participación Ciudadana para el periodo correspondiente al primer semestre de 2026.

LIMITACIONES AL ALCANCE

Durante el desarrollo del presente trabajo de cumplimiento no se presentaron limitaciones que afectaran el 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

Mediante memorando interno 2026-CI-74822 del 26 de junio de 2026, la Oficina de Control Interno comunicó a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario el inicio del presente trabajo de cumplimiento, previsto a partir del 30 de junio de 2026, e informó su objetivo y marco de referencia inicial.

Es así como el equipo auditor, realizó la búsqueda e identificación de la normativa y documentos del proceso relacionado con las unidades auditadas, consultando el módulo MIPG – Manual de Procedimientos de la intranet, así como la documentación publicada en página web de TRANSMILENIO S.A. asociada a los planes institucionales asociados a las temáticas de Atención al Ciudadano, Gestión de PQRSDF y Participación Ciudadana.

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

El 7 de julio de 2026 se remitió la primera solicitud de información, relacionada con la gestión de PQRSDF, atención al ciudadano, participación ciudadana, avances del Plan de Acción, recursos presupuestales y demás soportes requeridos, cuya respuesta fue recibida el 10 de julio de 2026.

Tras la revisión preliminar, el 16 de julio de 2026 se envió una segunda solicitud para complementar información sobre recomendaciones anteriores, articulación del PIPC con el Plan de Acción, lenguaje claro e incluyente, autodiagnósticos institucionales y funcionamiento de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, respuesta que fue recibida el 21 de julio de 2026.

Adicionalmente, se realizaron reuniones de entendimiento los días 7 de julio, sobre participación ciudadana y el PIPC y el 10 de julio de 2026 sobre gestión de PQRSDF y atención a la ciudadanía.

Desempeño o ejecución

Para la ejecución del presente trabajo de cumplimiento que abarcó los componentes de atención al ciudadano y de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, Gestión de PQRSDF y Participación Ciudadana se desarrollaron pruebas específicas para evaluar el cumplimiento de la normatividad y lineamientos aplicables; adicionalmente se realizó una sesión de trabajo virtual el día 21 de julio de 2026 con los responsables de las unidades auditadas, con el propósito de aclarar inquietudes y socializar preliminarmente los resultados obtenidos de las pruebas ejecutadas, las cuales se describen a continuación:

Temática 1. Atención al Ciudadano y de la Estrategia de Servicio al Ciudadano

En materia de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y bajo el lineamiento normativo relacionado con la financiación de la política establecido en el artículo N°83 del Decreto 640 de 2025, se verificó el ejercicio de planeación y asignación de los recursos necesarios para la implementación, funcionamiento y sostenibilidad del modelo de servicio de atención al

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

ciudadano en TRANSMILENIO S.A, en el marco del proyecto de inversión denominado "Fortalecimiento de la Información, Comunicación y Atención al Usuario en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C", para el cual a partir de la Resolución N°523 "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 430 del 2 de diciembre de 2025, que liquida el Presupuesto de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – TRANSMILENIO S.A., para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2026", se identificó una asignación inicial por valor de $37.866.153.000, contrastando esta asignación con el total de recursos asociados específicamente para este rubro de inversión en el Plan Anual de Adquisiciones 2026, así como su alineación con el Plan de Acción 2026.

Respecto al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía definido en el Decreto 640 de 2025, se verificó lo concerniente a la conformación de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía como instancia de articulación para la implementación del modelo, así mismo, se verificó la existencia del reglamento para el funcionamiento de la mesa técnica, conforme a lo establecido en el artículo 252 del mismo Decreto.

Lo anterior, a través de la revisión de la Resolución N°095 del 18 de marzo de 2026, " Por la cual se actualiza el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A" y su anexo No. 1. Adicionalmente, se evaluó la operación y funcionamiento de esta mesa técnica conforme a las funciones a cargo de esta para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento.

Para el componente de seguimiento y evaluación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se verificó la aplicación de ejercicios de autodiagnósticos que permitan identificar las brechas y definir acciones concretas para avanzar en la implementación del Modelo; para lo anterior, se tomó como referencia la información proporcionada por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

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 el propósito de verificar el cumplimiento del lineamiento asociado al desarrollo de capacidades y habilidades en los servidores públicos que prestan servicio a la ciudadanía en TRANSMILENIO S.A, conforme a lo establecido en los artículos 277.13 y 277.14 del Decreto 640 de 2025, se revisó el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2026 con el propósito de identificar las capacitaciones programadas y su alineación con las capacidades y habilidades requeridas para desarrollar en los servidores que prestan servicios a la ciudadanía. De igual manera se verificó la participación de los servidores en el entrenamiento de habilidades para el servicio propuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Temática 2. Política de Participación Ciudadana

Para efectos de la evaluación realizada a esta temática, se realizó una subdivisión de cinco temas asociados al cumplimiento en la implementación de la Política de Participación de Ciudadana, a saber:

a. Planeación e institucionalización del Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC

   Se verificó su formulación como instrumento para facilitar y promover la participación en los asuntos de competencia de la entidad, así como la incorporación de medidas para la democratización de la gestión pública. Para ello, se tuvo en cuenta el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011; los artículos 2.2.22.2.1 y 2.2.22.3.8 del Decreto 1083 de 2015, y el Manual Operativo MIPG versión 6.1 de 2026. También se revisó la participación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD), la trazabilidad de la formulación y los cambios del plan, y la publicación de sus diferentes versiones y anexos.

b. Articulación del Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC con el Plan de Acción 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

Se cotejaron las acciones y estrategias del PIPC 2026 con los compromisos incluidos en el Plan de Acción de la entidad, con el fin de establecer su correspondencia y verificar que la planeación institucional hiciera explícita la forma de facilitar y promover la participación ciudadana. Esta revisión se efectuó con fundamento en el artículo 2.2.22.3.14 y su parágrafo 2 del Decreto 1083 de 2015, el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1757 de 2015.

c. Contenido y la consistencia técnica del Plan Institucional de Participación Ciudadana – PIPC

Se revisó su estructura conforme al *"Manual Operativo MIPG"* vigente, los *"Lineamientos de Función Pública para Formular la Estrategia de Participación Ciudadana"* y las *"Orientaciones para Promover la Participación Ciudadana en los Procesos de Diagnóstico y Planeación de la gestión pública"*. La validación comprendió la relación entre el diagnóstico, los objetivos, las actividades, los productos y los resultados, así como la asociación de las acciones con las fases del ciclo de gestión, los grupos de valor, su alcance, metodología, metas, indicadores y mecanismos de evaluación.

d. Programación y ejecución del Plan Institucional de Participación Ciudadana – PIPC

Se cotejaron las actividades previstas en el Anexo 2 para el primer semestre de 2026 con los soportes aportados por las dependencias responsables. Se verificaron aspectos como fechas, población vinculada, productos y evidencias de ejecución. Asimismo, se revisaron las versiones del cronograma y los cambios, reprogramaciones o ajustes efectuados durante el periodo, con fundamento en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, el artículo 112 del Decreto Distrital 642 de 2025 y los numerales 7 y 9 y el Anexo 2 del PIPC 2026.

e. Sensibilización y capacitación interna sobre el Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC

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

Finalmente, se verificó la incorporación de acciones orientadas al fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de participación ciudadana, dirigidas al personal de TRANSMILENIO S. A. Para ello, se tuvieron en cuenta los lineamientos de Función Pública para formular la estrategia de participación ciudadana, especialmente el paso 4 relacionado con las acciones transversales de capacitación y sensibilización a servidores y ciudadanía, así como el artículo 112 del Decreto Distrital 642 de 2025, referente a los ejes de capacidades institucionales y competencias ciudadanas. La revisión comprendió el PIPC 2026 y sus anexos, el Plan Institucional de Capacitación publicado en página web y los contenidos de inducción y reinducción subido a la plataforma Edutransmi, con el fin de identificar actividades de formación, sensibilización o socialización relacionadas con la política de participación ciudadana y el Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC a nivel interno. (Subrayados fuera de texto).

- **Temática Gestión PQRSDF**

En lo que compete a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas mediante el software de gestión documental T-DOC, se recibió una matriz por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, en la cual estaban registradas un total de 7.839 peticiones correspondientes al primer semestre de 2026, de las cuales se seleccionaron como muestra 46 peticiones, equivalentes al 0,6%, y se realizó una verificación de los siguientes criterios de evaluación:

- Oportunidad: Cumplimiento de las respuestas en cuanto a los términos establecidos.
- Amabilidad: Lenguaje utilizado en las respuestas, en cuanto a cordialidad y respeto hacia el peticionario.
- Contenido: Atención a las solicitudes de forma completa y clara.

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

Adicionalmente, el 21 de julio de 2026 se recibió una matriz de control de las peticiones que se encuentran en ampliación de términos, con el fin de tener en cuenta la posible modificación de los tiempos de respuesta al momento de llevar a cabo la verificación del criterio de evaluación de Oportunidad.

En cuanto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones recibidas mediante “Bogotá te Escucha” (BTE) y Customer Relationship Management (CRM) se verificó el criterio de oportunidad, toda vez que no se cuenta con los documentos de respuesta de las peticiones.

Por otra parte, se solicitó a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario indicar las acciones implementadas para garantizar que las respuestas a las PQRSF sean elaboradas con lenguaje claro e incluyente, de acuerdo con la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital.

Comunicación de resultados

Respecto a los resultados derivados del presente trabajo de cumplimiento, en la reunión efectuada el día 21 de julio de 2026 se socializaron resultados preliminares de las temáticas de atención al ciudadano y participación ciudadana. Posteriormente, mediante correo electrónico del 28 de julio de 2026 dirigido a los responsables de las unidades auditadas, se socializó el informe preliminar del trabajo en el cual se presentaron los resultados enmarcados en fortalezas, observaciones y sus respectivas recomendaciones. Se recibió respuesta por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario el día 05 de agosto de 2026; posteriormente, una vez analizadas las argumentaciones presentadas por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, el 18 de agosto de 2026 se emitió el presente informe final, el cual incluye los pronunciamientos de la Oficina de Control Interno.

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

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES

Producto de la aplicación de las pruebas definidas en el programa del presente trabajo de cumplimiento, se describen los resultados generados expresados en términos de fortalezas, observaciones y recomendaciones asociadas a cada temática.

Temática 1. Atención al Ciudadano y de la Estrategia de Servicio al Ciudadano

Fortaleza(s)

- TRANSMILENIO S.A cuenta con la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía conformada en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como instancia institucional para aportar a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, integrando a los responsables de los componentes del modelo, lo cual es relevante para asegurar la articulación de las áreas en el proceso de implementación. Asimismo, se resalta que durante el primer semestre de 2026 la mesa técnica ha cumplido con el desarrollo de las sesiones con periodicidad trimestral realizadas los días 9, 12 de marzo y 3 de junio de 2026, donde han abordado ejercicios de revisión del avance de las etapas del Modelo de Relacionamiento y la definición de un plan de trabajo concreto.
- Se observó un ejercicio juicioso de aplicación de un diagnóstico para la implementación del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, lo cual fortalece la etapa de planeación para la implementación del Modelo acorde con los lineamientos Distritales aplicables.
- Se evidenció una participación activa y compromiso por parte de TRANSMILENIO S.A en la estrategia de entrenamiento en habilidades para el servicio dispuesta por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, con una participación de 78 servidores entrenados para la vigencia 2026, de los cuales 50 se encuentran listos para ser certificados.

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

Observaciones

Observación 1. Debilidades en la Articulación entre instrumentos de planeación del proceso de Relacionamiento con Grupos de Interés

A partir del análisis realizado a la articulación entre los compromisos del Plan de Acción 2026 con el modelo de operación por procesos y el Plan de Adquisiciones 2026 correspondiente a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se evidenciaron las siguientes debilidades:

- Los compromisos a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario definidos en el plan de acción vigente, enfocados a los componentes de atención y participación ciudadana no se encuentran asociados con el proceso misional de Relacionamiento con Grupos de Interés, el cual dentro de su alcance desarrolla los componentes indicados previamente conforme lo establece la respectiva caracterización identificada con el código C-SC-002 Versión 0 de diciembre de 2025.
- En el plan anual de adquisiciones 2026 versión 23, no se identifican requerimientos alineados con los compromisos SCP6 y SCP7 del Plan de Acción, correspondientes al avance en la implementación de estrategias de información, comunicación y atención al usuario, y de cultura ciudadana para fortalecer la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, respectivamente; lo cual, genera incertidumbre frente a si la ejecución de dichos compromisos no demandan bienes y/o servicios que deban ser presupuestados en el plan de adquisiciones para su implementación.

Por lo anterior, se podría generar una desviación en el cumplimiento del propósito de la Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos en cuanto a la articulación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos conforme lo establece el Modelo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 6.1, así como de la

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

integración entre el Plan de Acción Institucional y el Plan de Adquisiciones de la que trata el artículo 1 del Decreto 612 de 2028.

Recomendación:

Revisar la articulación entre los compromisos del plan de acción institucional a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario con el modelo de operación por procesos de TRANSMILENIO S.A, así como con el Plan Anual de Adquisiciones con el propósito de asegurar la articulación entre los instrumentos de planeación, la estrategia de la entidad y los objetivos de los procesos.

Respuesta y/o justificación responsable de la actividad auditada, frente al primer aspecto de la observación:

No procede la observación, toda vez que la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, a través del plan de acción institucional integran (3) líneas de acción que permiten la ejecución de actividades teniendo como foco principal la comunidad usuario del Sistema, en las cuales interfieren los diferentes componentes de la SCRU, como se describe a continuación:

- Línea 1 - Comunicaciones: Comunicación interna, externa y Diseño Gráfico
- Línea 2 - Gestión Social – Participación Ciudadana
- Línea 3 – Relacionamiento con la Ciudadanía: incluye Responsabilidad Social

De acuerdo con lo anterior, se construyó de manera articulada con los líderes de los componentes, el plan de trabajo de las estrategias de información, comunicación, atención al usuario, que incluía la definición de una serie de actividades específicas, como se evidencian a continuación:

Tabla 1. Plan de Acción Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

Código	Compromiso	Producto y/o Meta	Listado de Actividades Necesarias para el Logro del Producto	Línea de Intervención
SCP1	Fortalecer el conocimiento de la ciudadanía,	Cinco (5) acciones de comunicación	Generar una (1) estrategia de comunicación para posicionar en los usuarios la tenencia adecuada de los animales de compañía en el Sistema TransMilenio.	Línea 1 - Comunicaciones: Comunicación interna, externa y Diseño Gráfico

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

Código	Compromiso	Producto y/o Meta	Listado de Actividades Necesarias para el Logro del Producto	Línea de Intervención
	comunidad usuaria y colaboradores de la Entidad sobre la información oficial, emitiendo contenidos relacionados con los beneficios, servicios y/o aspectos positivos del Sistema.		Desarrollar una (1) estrategia de divulgación de la "Ruta del Color", a partir de la adecuación de los espacios del Sistema intervenidos para mejorar la experiencia de viaje de los usuarios.	
			Desarrollar una (1) estrategia de comunicación para afianzar la conexión, participación y sentido de pertenencia con el equipo de colaboradores en vía, mediante los canales de comunicación interna.	
			Renovar los canales de comunicación interna, a través de dos (2) actualizaciones para facilitar la consulta y el acceso a la información por parte del equipo de colaboradores.	
SCP3	Consolidar la relación entre la comunidad usuaria con la entidad en los diferentes escenarios de participación desarrollados por TRANSMILENIO S.A.	Cinco (5) acciones de participación ciudadana e incidente	Desarrollar una (1) estrategia para informar a la comunidad usuaria los procesos adelantados por el Equipo de Gestión Social que impactan los territorios de intervención	Línea 2 - Gestión Social – Participación Ciudadana
			Promover la participación ciudadana e incidente en escenarios de dialogo que posibiliten la generación de buenas prácticas en beneficio de los usuarios y el Sistema TransMilenio, a través de tres (3) acciones.	
			Generar una (1) estrategia encaminada a fomentar las buenas prácticas, el respeto y la solidaridad en entornos educativos para generar apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad	
SCP4	Aportar desde la estrategia de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario en la implementación de las Políticas Públicas Distritales inherentes a la misionalidad de la dependencia.	Aportar acciones en ocho (8) Políticas Públicas Distritales.	Desarrollar cinco (5) acciones de solidaridad social para la comunidad usuaria con alianzas público, privadas y portafolio servicios de TM, una de las cuales le aporta al cumplimiento de la Política Publica de Migrantes.	Línea 3 – Relacionamiento con la Ciudadanía: incluye Responsabilidad Social
			Articular tres (3) acciones comunicativas en el marco del cumplimiento de las Políticas Públicas Étnicas (Raizales, Gitanos, Palenqueros).	
			Generar siete (7) espacios de sensibilización con diferentes grupos de interés en el marco de la Política Pública de Discapacidad.	
			Promover dos (2) espacios de visibilización comunicativos en el marco de la Política Pública de Envejecimiento y Vejez.	
			Difundir dos (2) fechas emblemáticas que contribuya al cumplimiento de la Política Pública de Mujer y Equidad de Género, y de Juventud dentro del Sistema.	
SCP5	Afianzar el relacionamiento con la ciudadanía y comunidad usuaria del Sistema, a través los canales de atención al usuario de la Entidad,	Implementar quince (15) acciones para el relacionamiento con la ciudadanía y comunidad	Afianzar el relacionamiento con la comunidad usuaria, propendiendo por una mejor interacción con los canales de atención dispuestos por TRANSMILENIO S.A. a través de seis (6) acciones que mejoren la experiencia de viaje.	Línea 3 – Relacionamiento con la Ciudadanía: incluye Responsabilidad Social
			Aportar al mejoramiento de la experiencia de viaje de la Comunidad Usuaria a través del equipo de Atención en Vía, mediante tres (3) espacios de acercamiento.	

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

Código	Compromiso	Producto y/o Meta	Listado de Actividades Necesarias para el Logro del Producto	Línea de Intervención
	aportando al mejoramiento de la experiencia de viaje.	usuaria del Sistema.	Consolidar la Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A. como un espacio de confianza y diálogo permanente con la comunidad usuaria, promoviendo una atención cercana e incluyente a través de seis (6) acciones.	

Fuente: Plan de Acción Institucional 2026.

Respuesta y/o justificación responsable de la actividad auditada, frente al segundo aspecto de la observación:

No procede la observación, toda vez que los compromisos SCP6 y SCP7 se encuentran registrados en SEGPLAN, herramienta institucional utilizada por el Distrito Capital para el seguimiento y control del Plan Distrital de Desarrollo, los proyectos de inversión y las metas de las entidades distritales. Estos compromisos son incorporados en el Plan de Acción Institucional con carácter informativo, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República.

En este sentido, los compromisos mencionados corresponden al reporte del avance de las siguientes metas del Plan Distrital de Desarrollo 2024–2027: "Porcentaje de avance en el mejoramiento de la atención, la participación ciudadana incidente y la formación para la atención integral con enfoques de género, diferencial y territorial, a través de los canales definidos por cada entidad del Sector Movilidad" y "Diseñar, implementar y evaluar el 100 % del Plan Sectorial de Cultura Ciudadana, Comunicación y Pedagogía Cívica que propicie transformaciones voluntarias, constructivas y corresponsables en el sistema de movilidad", respectivamente.

Por lo expresado anteriormente, sugerimos respetuosamente que los auditores, conozcan a profundidad más de los temas antes de realizar observaciones que puedan generar suspicacias y malentendidos, no es de buen recibo comentarios como:

"se evidenciaron las siguientes debilidades: Los compromisos a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario definidos en el plan de acción vigente, enfocados a los componentes de atención y participación ciudadana no se

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

encuentran asociados con el proceso misional de Relacionamiento con Grupos de Interés, el cual dentro de su alcance desarrolla los componentes indicados previamente conforme lo establece la respectiva caracterización identificada con el código C-SC-002 Versión 0 de diciembre de 2025." (subrayado nuestro).

"Por lo anterior, se podría generar una desviación en el cumplimiento del propósito de la Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos en cuanto a la articulación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos conforme lo establece el Modelo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 6.1, así como de la integración entre el Plan de Acción Institucional y el Plan de Adquisiciones de la que trata el artículo 1 del Decreto 612 de 2028." (subrayado nuestro).

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

En referencia a la argumentación presentada frente al primer aspecto de la observación correspondiente a la debilidad en la asociación de los compromisos del plan de acción 2026 versión 16, enfocados a los componentes de atención y participación ciudadana con el proceso misional de Relacionamiento con Grupos de Interés; no se observa que dicha argumentación desvirtué la situación evidenciada, así como tampoco presenta explicación del por qué los compromisos SCP3, SCP4 y SCP5 que según lo indicado en la respuesta de la Subgerencia se desarrollan en el marco de las líneas 2 y 3, se encuentran asociados al proceso estratégico de comunicaciones en la columna denominada "Proceso" del Plan de Acción 2026 versión 16 y no al proceso misional de Relacionamiento con Grupos de Interés, proceso el cual en su alcance desarrolla los componentes de atención y participación ciudadana conforme lo establece la respectiva caracterización del proceso identificada con el código C-SC-002 Versión 0 de diciembre de 2025.

Por otra parte, en cuanto a lo informado por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario respecto al segundo aspecto descrito en la observación correspondiente a la no existencia de requerimientos en el Plan de Adquisiciones 2026 Versión 23 alineados con los compromisos SCP6 y SCP7 del Plan de Acción de la misma vigencia; se aclara que la observación fue efectuada desde el conocimiento y criterio técnico que concierne a

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

los lineamientos de integración de los planes institucionales a los planes de acción de las entidades conforme lo establece el Decreto 612 de 2018 (Artículo 1) en donde se entiende que la alineación entre el Plan de Acción y el Plan Anual de Adquisiciones pretende asegurar que todas aquellas acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas de la Entidad y que hacen parte integral del Plan de Acción, cuenten con los recursos necesarios para adquirir los bienes y/o servicios para su ejecución. En lo anterior, se fundamentó la observación presentada, en tanto, al no evidenciar requerimientos con recursos asignados en el plan de adquisiciones, asociados a los compromisos SCP6 y SCP7 del Plan de Acción, se genera el cuestionamiento frente a si dichos compromisos que se relacionan con metas del Plan de Desarrollo no requieren de recursos para su implementación.

Por lo anteriormente expuesto, se mantiene la observación en su totalidad para el análisis de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, en cuanto a la formulación e implementación de una acción de mejora, en caso de considerarlo pertinente.

Observación 2. Oportunidad de mejora en estructuración del reglamento interno de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía.

Respecto al reglamento interno de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, si bien este establece las funciones generales de la mesa, se observa oportunidad de mejora en términos de complementar con la definición de las responsabilidades internas de los miembros de la mesa, de tal manera que cada uno de los responsables tenga claridad en el alcance de su rol; lo anterior, atendiendo al lineamiento 3.1. Institucionalidad - b. A nivel de cada entidad del capítulo 3. Generalidades del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, que establece “La Mesa debe darse su propio reglamento para definir su composición y responsabilidades internas...”. (Subrayado fuera de texto).

Recomendación:

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

Definir las responsabilidades específicas de cada uno de los miembros de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, en el marco de las funciones propias de la mesa, así como de las competencias y áreas que cada uno representa.

Respuesta y/o justificación responsable de la actividad auditada:

No procede la observación, toda vez que, el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía establece, en el numeral 3.1 "Institucionalidad", que: "Para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía se tienen dispuestas unas instancias de coordinación en el marco del MIPG que permiten articular las políticas de gestión y desempeño institucional de relación Estado-Ciudadanía".

En concordancia con este lineamiento, la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía fue conformada mediante el Anexo No. 1 de la Resolución 095 del 18 de marzo de 2026, "Por la cual se actualiza el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A.", de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12, "Instancias de Apoyo Transversales", y 13, "Operación de las Instancias de Apoyo Transversales".

En este contexto, los integrantes de la Mesa Técnica no actúan a título personal, sino en representación de las dependencias responsables de liderar las cuatro políticas del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía. En consecuencia, las responsabilidades específicas de cada integrante ya se encuentran definidas en los lineamientos distritales que regulan cada política y en las competencias propias de las dependencias que representan. Por ello, incorporarlas nuevamente en el reglamento de la Mesa Técnica implicaría duplicar disposiciones ya establecidas y podría generar ambigüedades administrativas.

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

En virtud de lo anterior, se considera que la observación se encuentra atendida, toda vez que las responsabilidades de los integrantes de la Mesa Técnica se encuentran definidas en el marco normativo aplicable y en las funciones propias de las dependencias que representan.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Una vez analizada la respuesta emitida por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, y considerando el lineamiento citado en la observación como criterio normativo, el cual establece que la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía debe darse su propio reglamento con el propósito de definir tanto su composición como las responsabilidades internas de la mesa; se resalta que el documento denominado "Anexo 1. Comités de apoyo o equipos transversales asociados a MIPG" incluye lo correspondiente a su composición (Campo denominado Participantes), más no contiene un campo de información que defina las responsabilidades internas de la mesa técnica de apoyo, lo cual aportaría a la organización y operación de la mesa en aras de lograr la articulación para la implementación de las políticas institucionales para el relacionamiento con la ciudadanía.
Adicionalmente, en la argumentación presentada no se indica con claridad en que lineamientos distritales se encuentran definidas las responsabilidades específicas de los integrantes de la mesa; por lo tanto, al no estar definidas en el reglamento, se puede presentar el caso que un integrante nuevo llegue a ser parte de la mesa técnica de apoyo y tenga dificultades para la identificación y apropiación de dichas responsabilidades; entendiendo el reglamento como el principal documento que orienta y regula el funcionamiento de la mesa técnica de apoyo.
Por lo anteriormente expuesto, se mantiene la observación para el análisis de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, en cuanto a la formulación e implementación de una acción de mejora, en caso de considerarlo pertinente.

Observación 3. Debilidad en la definición de funciones de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía.

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 relación con el análisis comparativo desarrollado entre las funciones a cargo de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía definidas en el literal “b. A nivel de cada entidad” del numeral “3.1. Institucionalidad” del capítulo “3. Generalidades del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía” contenido en el documento de Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía”, frente a las funciones establecidas en el reglamento de la mesa técnica, se observan debilidades en su definición, dado que las siguientes funciones que exige el Modelo no se ven representadas en las funciones establecidas en el reglamento de la mesa técnica:

- Formular la estrategia, planes y/o lineamientos requeridos para dar cumplimiento a los lineamientos del Modelo, que serán aprobados por el Comité.
- Proponer la incorporación en el presupuesto de la entidad con las partidas necesarias para desarrollar la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- Elaborar un informe de gestión de la Mesa Técnica anualmente y presentarlo al Comité en el primer mes de la siguiente vigencia.

Lo anterior, podría limitar el cumplimiento tanto del propósito de la mesa técnica frente a la implementación del modelo, como el cumplimiento normativo de la Resolución No. 001 de 2024.

Recomendaciones:

- Desarrollar un análisis de las funciones de la mesa técnica atendiendo a lo establecido en el documento “Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía”, en aras de asegurar la efectividad de la mesa y la articulación de las gestiones necesarias para la implementación del Modelo, lo anterior, en el marco de la actividad “Revisar el documento mediante el cual se conforma la mesa técnica de apoyo de relacionamiento en

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

TRANSMILENIO S. A., con el fin de verificar su vigencia, y de ser pertinente, realizar los ajustes o actualizaciones correspondientes", definida en el plan de trabajo de la mesa técnica.

- Implementar un mecanismo de control interno desde la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, orientado a garantizar el desarrollo de las funciones establecidas en el reglamento que rige la operación de mencionada mesa.

Respuesta y/o justificación responsable de la actividad auditada:

No procede la observación, se realizó el análisis de las funciones de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía frente a lo establecido en el literal b. "A nivel de cada entidad" del numeral 3.1 "Institucionalidad" del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Se evidenció que las funciones de la Mesa Técnica se encuentran alineadas con el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, contemplando la formulación de estrategias, planes y lineamientos para la implementación del Modelo; la realización de ejercicios de autodiagnóstico; la promoción de acciones de relacionamiento con la ciudadanía con criterios de accesibilidad y enfoques de derechos, diferencial y de género; la aplicación de los lineamientos de seguimiento y evaluación definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.; la participación en las mesas y espacios de articulación convocados por dicha entidad; y la documentación de los avances y resultados de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Respecto de la función relacionada con la propuesta de incorporación en el presupuesto de la entidad de las partidas necesarias para desarrollar la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, se precisa que, a la fecha, no se han identificado acciones que requieran recursos adicionales o un presupuesto específico para su 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

En concordancia con el ciclo de planeación institucional y la normativa financiera vigente, las acciones asociadas a las cuatro políticas de relacionamiento con la ciudadanía se ejecutan mediante los proyectos, planes y recursos asignados a las dependencias responsables, los cuales se encuentran debidamente incorporados en el Plan de Acción Institucional (PAI) y en el Presupuesto Anual de Gastos e Inversión de TRANSMILENIO S.A. En consecuencia, no ha sido necesario proponer la incorporación de partidas presupuestales adicionales, toda vez que la implementación del Modelo se desarrolla con los recursos institucionales previamente programados y aprobados en el marco del proceso de planeación institucional y anual de la Entidad.

Por otra parte, el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, en el numeral 3.1 "Institucionalidad", establece la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía como una instancia de coordinación para la implementación del Modelo Distrital, definiendo las funciones que le corresponde desarrollar para garantizar la articulación de las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Servicio a la Ciudadanía y Participación Ciudadana.

En este sentido, el Modelo Distrital no establece como obligación la implementación de un mecanismo de control interno específico a cargo de la Mesa Técnica, sino que determina un conjunto de funciones orientadas a la planeación, articulación, seguimiento y documentación de la implementación del Modelo, la cuales se vienen adelantando.

La definición e implementación de mecanismos de control interno hace parte del Sistema de Control Interno de la Entidad y no corresponde a una función específica de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

En consecuencia, se evidencia que las funciones de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía cumplen con las disposiciones establecidas en el Modelo

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

Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, garantizando su implementación en el marco de la normativa distrital vigente.

Finalmente, es importante precisar que el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía **fue concebido metodológicamente como un marco de referencia para las entidades distritales**, otorgándoles flexibilidad en su implementación, de acuerdo con su estructura organizacional, competencias y capacidades institucionales, manteniendo como propósito fortalecer la gestión integral de la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, los grupos de interés y los grupos de valor. En este sentido, TRANSMILENIO S.A. ha implementado el Modelo conforme a los lineamientos distritales y a su estructura institucional, garantizando el cumplimiento de sus objetivos sin apartarse de las competencias asignadas a cada instancia.

Por lo anterior, de manera respetuosa, se solicita eliminar la presente observación.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

En atención a la revisión y análisis de la respuesta presentada por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se puede concluir que la argumentación presentada no demuestra de forma clara cómo desde las funciones actualmente definidas en el reglamento interno de la mesa técnica de apoyo se garantiza el cumplimiento o desarrollo de las funciones que exige el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía para su implementación; lo anterior, considerando que los alcances que definen las funciones contenidas en el reglamento, no representan de manera específica el alcance de las funciones que establece el modelo como requerimiento, al ser expresado este como un "debe" para el cumplimiento del propósito de la mesa técnica de apoyo relacionado con la coordinación y seguimiento a la implementación de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

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

Por otra parte, en relación con la función de proponer la incorporación de recursos en el presupuesto de la Entidad necesarios para la implementación del modelo; es importante resaltar que la misma no hace referencia a solicitar recursos adicionales conforme a lo manifestado en la respuesta de la Subgerencia, se debe entender como la función que debe cumplir la mesa técnica de apoyo para planear los recursos orientados a la implementación del modelo en el marco de su responsabilidad de coordinación y seguimiento al desarrollo del modelo; por lo tanto, es relevante que se incluya como función en el reglamento de la mesa técnica de apoyo, dado que desde la integralidad de esta mesa es donde se determina la planeación para la implementación del modelo, lo que se convierte en insumo para la planeación institucional y la programación de los recursos en el proyecto de inversión.

Respecto a la recomendación sobre “Implementar un mecanismo de control interno desde la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, orientado a garantizar el desarrollo de las funciones establecidas en el reglamento que rige la operación de mencionada mesa”, se aclara que esta no tiene una connotación de obligatoriedad, así como tampoco se debe entender como la observación en sí. Adicionalmente, para una mejor comprensión de la observación y de la recomendación presentada desde la Oficina de Control Interno, estas no hacen referencia ni afirman que el Modelo Distrital establezca como obligación la implementación de un mecanismo de control interno específico a cargo de la Mesa Técnica, tal como se asegura en la respuesta de la Subgerencia; la recomendación se da precisamente en el sentido de fortalecer el sistema de control interno de la Entidad el cual según el artículo 1 de la Ley 87 de 1993 es "el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos" (subrayado fuera de texto).

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

Por lo anterior argumentado, y considerando que la inclusión y desarrollo de las funciones objeto de la observación presentada son críticas para el logro de una adecuada implementación del modelo, se mantiene la observación generada y se insta al análisis de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, en cuanto a la formulación e implementación de una acción de mejora, en caso de considerarlo pertinente.

Observación 4. Debilidad en contenidos del Plan Institucional de Capacitación 2026 asociados a temáticas para el desarrollo de competencias y habilidades orientadas al servicio a la ciudadanía.

Producto de la revisión del Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2026 específicamente su Anexo denominado “Cronograma Plan Institucional de Capacitación 2026”, se identificaron debilidades en cuanto al contenido de temáticas asociadas al eje “Habilidades y Competencias” que propendan por el desarrollo de competencias y habilidades específicas orientadas a fortalecer y mejorar el servicio a la ciudadanía en TRANSMILENIO S.A; lo anterior, podría afectar el cumplimiento de la cualificación de los actores del servicio y el desarrollo de habilidades para el servicio de los que tratan los artículos 277.13 y 277.14 del Decreto 640 de 2025.

Recomendación:

Reiterar las gestiones y articulación con la Subdirección de Talento Humano propendiendo por viabilizar la inclusión de temas en el PIC 2026 que aporten al desarrollo de capacidades y habilidades específicas a los servidores que prestan servicios de atención al ciudadano en TRANSMILENIO S.A, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 277.13 y 277.14 del Decreto 640 de 2025, lo anterior, partiendo del hecho que desde la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario durante el primer semestre de la vigencia

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

2026 se adelantó una solicitud ante la Subdirección de Talento Humano para la inclusión de temas de Servicio al Ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación -PIC 2026.

Respuesta y/o justificación responsable de la actividad auditada:

De acuerdo con la observación, se gestionará el tema.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Con base en la respuesta de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se mantiene la observación y se insta a la formulación e implementación de acciones de mejora.

Temática 2. Política de Participación Ciudadana

a. Planeación e institucionalización del Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC

Fortaleza

TRANSMILENIO S. A. formuló el Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC 2026 como instrumento para promover la participación ciudadana y la democratización de la gestión pública. Se evidenció la publicación de las versiones 0, 1 y 2, junto con sus anexos, así como la incorporación de las observaciones recibidas durante la consulta ciudadana y el correspondiente control de cambios.

Observación 5. Ausencia de trazabilidad de la presentación, aprobación o seguimiento de las acciones, estrategias, cronograma y metodología del Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC 2026

En las actas revisadas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD no se evidenció trazabilidad de la presentación, aprobación o seguimiento de las acciones, estrategias,

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

cronograma y metodología del PIPC 2026. Tampoco se identificaron decisiones, observaciones o compromisos relacionados con estos componentes que permitieran verificar su institucionalización a través del Comité.

Lo anterior no permite evidenciar plenamente la aplicación de los artículos 2.2.22.2.1 y 2.2.22.3.8 del Decreto 1083 de 2015 y de los lineamientos del Manual Operativo MIPG sobre la orientación y seguimiento de las políticas de gestión y desempeño institucional.

Recomendación:

Presentar ante el CIGD el PIPC, sus acciones, cronograma, metodología y resultados de seguimiento, dejando registro de las decisiones, observaciones y compromisos adoptados, para su implementación.

Observación 6. Actualización de los referentes normativos y documentales en el Plan Institucional de Participación Ciudadana.

Revisada la última versión del Plan Institucional de Participación Ciudadana – PIPC publicada en página web (Versión 2) se observan referencias normativas y técnicas que ya se encuentran derogadas como el Decreto 477 de 2023 y la Guia para la formulación y la implementación de políticas públicas del distrito capital de la anterior administración (Versión 2020) y no de la actual (Versión 2024).

Recomendación:

Revisar y actualizar las referencias normativas y técnicas vigentes, incluidas en el Plan Institucional de Participación Ciudadana de cada anualidad.

b. Articulación del Plan Institucional de Participación Ciudadana con el Plan de Acción 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

A partir de la revisión de la información y de los soportes allegados, se verificó que existe correspondencia entre las actividades del PIPC y los compromisos registrados en el Plan de Acción Institucional.

c. Contenido y consistencia técnica del Plan Institucional de Participación Ciudadana

Observación 7. Necesidad de fortalecimiento en la trazabilidad de las actividades del Plan Institucional de Participación Ciudadana.

El Plan Institucional de Participación Ciudadana incluye diagnóstico, objetivos, actividades, indicadores generales, presupuesto y un esquema de seguimiento. La información se encuentra distribuida entre el plan y sus anexos, sin que sea posible identificar directamente, para cada actividad, la fase del ciclo de gestión, la meta del Plan de Acción a la que aporta, el responsable, el producto o evidencia esperada, los recursos requeridos, el indicador, la fecha de seguimiento y si corresponde a una actividad programada o a demanda.

Sobre este aspecto, la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario informó, mediante correo del 21 de julio de 2026, lo siguiente:

"Se tiene programado realizar el 2o seguimiento con cada una de las áreas que intervienen en el PIPC el próximo 27 de julio, en el cual se evaluará la necesidad de modificar la estructura del actual PIPC para la vigencia 2027 y se gestionará una sesión con Función Pública para este ajuste.

Se espera contar con estas acciones antes del 31 de octubre del presente año.

Sin embargo, se envía a la OCI la presentación con la que inició la estructuración del PIPC2026, que se trabajó con las áreas que intervienen en este plan, donde se evidencian los pasos para la formulación estratégica de Participación Ciudadana de acuerdo a los lineamientos de Función Pública"

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

La información suministrada evidencia que la dependencia ha iniciado acciones para revisar los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública relacionados con la formulación, implementación y evaluación de la estrategia de participación ciudadana. Sin embargo, estas acciones se encuentran en etapa de revisión y están orientadas principalmente a determinar posibles ajustes para la vigencia 2027.

En consecuencia, a la fecha de la evaluación, los elementos señalados aún no se encuentran incorporados de manera expresa en la estructura del PIPC 2026 ni en su cronograma. Por esta razón, persiste la situación identificada en el informe de auditoría OCI-2026-021 y se reitera la observación.

Recomendación:

Complementar el Plan Institucional de Participación Ciudadana 2026 y su Anexo 2, o disponer de una matriz de apoyo, que permita relacionar para cada actividad la fase del ciclo de gestión, el objetivo y compromiso institucional al que aporta, el responsable, el producto, los recursos, la fecha de seguimiento y su modalidad de ejecución. Este instrumento podría utilizarse para el seguimiento del Plan Institucional de Participación Ciudadana en el segundo semestre del 2026 y como insumo para la formulación del plan de 2027.

d. Programación y ejecución del Plan Institucional de Participación Ciudadana.

Fortaleza

En la muestra revisada se identificaron actividades con soportes suficientes para verificar su ejecución durante el primer semestre de 2026. También se evidenció el cumplimiento y, en algunos casos, la superación de las metas programadas, especialmente en actividades a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario y de la Dirección Técnica de Seguridad.

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 8. Debilidades en la estructuración y distribución temporal del cronograma para facilitar su seguimiento.

Se identificaron actividades con metas anuales cuantificadas (Ejemplo actividades 22, 24, 30, 32, 33) que aparecen programadas durante todos los doce meses. Esta forma de planteamiento de la actividad puede generar interpretaciones imprecisas, pues podría entenderse que la meta debe cumplirse cada mes o, por el contrario, que no existe una distribución definida en el año. Por ejemplo, si la meta anual corresponde a cinco jornadas, lo esperable sería programarlas en los cinco meses estimados para su ejecución, o por el contrario indicar expresamente o hacer una diferenciación de que estás se desarrollarán a demanda. Se recomienda ajustar esta programación, ya que la forma actual de presentación del cronograma podría estar limitando la utilidad del como instrumento de seguimiento.

Recomendación:

Fortalecer o complementar la descripción de la actividad y la periodicidad con la que se ejecuta, diferenciando aquellas con fechas definidas de las que se desarrollan de forma continua o a demanda. Para las metas cuantificadas, señalar los meses estimados de ejecución o su avance acumulado por trimestre o semestre, para efectos de poder realizar un verdadero seguimiento al cumplimiento del cronograma.

Observación 9. Debilidades en la oportunidad de entrega y completitud de los soportes del Plan Institucional de Participación Ciudadana.

Como resultado de la solicitud de información formulada por la Oficina de Control Interno, cuyo plazo de entrega venció el 9 de julio de 2026, se evidenció que, al cierre de la última revisión efectuada el 20 de julio, no se habían recibido los soportes de ejecución de las actividades 32 y 33, a cargo de la Dirección de TIC. Asimismo, la documentación remitida por la Dirección Técnica

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 Seguridad se encontraba incompleta, particularmente respecto de los soportes correspondientes al segundo trimestre de las actividades 34 a 54.

La falta de entrega completa y oportuna de la información requerida podría ser contraria al deber de colaboración y suministro de información previsto en el artículo 151 del Decreto Ley 403 de 2020, en la medida en que limita el desarrollo oportuno de las actividades de evaluación a cargo de la Oficina de Control Interno.

Adicionalmente, para las actividades 25 o 26, se aportó una matriz en la que se registra la realización de jornadas presenciales, sin documentación complementaria que permita corroborar su ejecución, como listados de asistencia, registros fotográficos, actas u otros soportes equivalentes.

Recomendación:

Aportar oportunamente los soportes de cada actividad cuando se requieran y procurar que las evidencias incluyan, según corresponda, actas, listados de asistencia, registros fotográficos, informes, productos o documentos equivalentes.

e. Sensibilización y capacitación interna sobre el Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC

Fortaleza

El Plan Institucional de Participación Ciudadana reconoce al personal interno como un actor relevante y establece como objetivo transversalizar la cultura de la participación en las diferentes dependencias. También se evidenció que, en diciembre de 2025, se divulgó mediante la intranet y el correo institucional una encuesta dirigida al personal para apoyar la construcción del Plan Institucional de Participación Ciudadana 2026 y del Programa de Transparencia y Ética Pública.

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 10. Debilidades en la definición de las acciones internas de sensibilización y capacitación en participación ciudadana.

La estructura del Anexo 2 no permite identificar claramente cuáles actividades de sensibilización, capacitación o socialización sobre el Plan Institucional de Participación Ciudadana o la política de participación ciudadana están dirigidas al personal interno. Tampoco se evidenciaron contenidos específicos sobre esta temática en el Plan Institucional de Capacitación ni en los procesos de inducción y reinducción.

En consecuencia, aunque el personal interno fue vinculado durante la formulación del Plan Institucional de Participación Ciudadana - PICP, no se identificaron acciones posteriores, planificadas y trazables, a que dicho personal conozca el plan, comprenda su papel en su ejecución y fortalezca las capacidades necesarias para contribuir a la implementación de la política de participación ciudadana. Por lo anterior, no es posible verificar una articulación clara entre la participación del personal interno en la construcción del plan y su posterior preparación para aplicarlo, de acuerdo con los lineamientos de Función Pública sobre capacitación y sensibilización y el artículo 112 del Decreto Distrital 642 de 2025.

Recomendación:

Identificar expresamente las actividades de sensibilización, capacitación o socialización dirigidas al personal interno, precisando sus destinatarios, responsables, productos y programación. Estas acciones podrán incorporarse en el cronograma del Plan Institucional de Participación Ciudadana, el Plan Institucional de Capacitación, los procesos de inducción y reinducción u otros instrumentos institucionales, dejando referencia del mecanismo utilizado para facilitar su seguimiento.

Temática 3. Gestión PQRSDF

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 como buena práctica el desarrollo de acciones de seguimiento por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A a los diferentes actores del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP responsables de gestionar las respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas por la ciudadanía, con el propósito de verificar y fomentar el cumplimiento de los criterios de calidad.

- Se evidenció que el 100% de las respuestas verificadas de la muestra tomada de la matriz "Base enero-junio 2026 TDOC 1", correspondiente a las peticiones recibidas mediante el aplicativo de gestión documental T-DOC, fueron contestadas de forma completa y clara, así como con un alto grado de amabilidad y respeto, incluso aquellas peticiones que eran reiterativas o que no fueron solicitadas en los mismos términos.

Observación 11. Diferencia en las fechas límite de respuesta del aplicativo T-DOC.

Como resultado de la verificación de la muestra tomada de la matriz recibida por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU), correspondiente a las peticiones recibidas en el aplicativo T-DOC, se evidenció que 10 peticiones de las 46 analizadas tienen una diferencia en cuanto a la fecha límite de respuesta establecida en la matriz, y la fecha límite de respuesta calculada por parte del equipo auditor de la Oficina de Control Interno. El recálculo que realizó la Oficina de Control Interno de la fecha límite de respuesta, se hizo con base en la fecha de ingreso registrada y la cantidad de días establecidos en la norma según el tipo de petición.

Cabe aclarar que en la reunión llevada a cabo el día 21 de julio de 2026, junto con el equipo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, nos informaron que las fechas límite de respuesta las calcula automáticamente el aplicativo de gestión documental T-

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

DOC, por lo cual se entiende que la diferencia de fechas corresponde a la parametrización de dicho aplicativo.

Recomendación:

Llevar a cabo las gestiones correspondientes con el fin de revisar la parametrización del aplicativo T-DOC y solicitar al área encargada los cambios requeridos en el aplicativo, con el fin de encontrar las razones por las cuales se pueden generar las diferencias de fechas, incorporar los cambios que permitan optimizar el cálculo de las fechas y, de este modo, minimizar el posible riesgo de dar respuesta a las peticiones de manera extemporánea.

Observación 12. Debilidad en cumplimiento del principio de oportunidad en las respuestas de PQRSDF.

Como resultado de la verificación del criterio de oportunidad de las 46 peticiones seleccionadas como muestra, se obtuvo como resultado que 33 de ellas, correspondientes al 71,7%, fueron contestadas dentro de los términos establecidos; mientras que 13 peticiones, correspondientes al 28,3%, se respondieron de manera extemporánea.

Es importante tener en cuenta que, en 4 peticiones de las 13 mencionadas, al llevar a cabo la evaluación del criterio de oportunidad, se obtuvo como resultado que se dio respuesta de manera extemporánea por la diferencia encontrada entre las fechas límite de la matriz y las fechas límite calculadas por la Oficina de Control Interno.

Tabla 2. Resumen de Oportunidad de respuesta de PQRSDF de la Muestra analizada.

Oportunidad de Respuesta	Cantidad	Porcentaje
A tiempo	33	71,7%
Fuera de tiempo	13	28,3%

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

Oportunidad de Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Total general	**46**	**100,0%**

Fuente: Creada por la OCI con la información de la base de datos de T-DOC suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

Recomendación:

Establecer controles internos efectivos que permitan dar respuesta a las peticiones dentro de los tiempos establecidos por la ley para cada tipo de petición.

Respuesta y/o justificación responsable de la actividad auditada:

Agradecemos la observación, toda vez que nos servirá de insumo para nuestras reuniones de seguimiento.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Con base en la respuesta de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se mantiene la observación y se insta a la formulación e implementación de acciones de mejora.

Observación 13. Oportunidad de mejora en la estructuración y gestión de herramienta para el control de peticiones con ampliación de plazo.

Tras revisar la matriz en la cual se lleva el control sobre la oportunidad en la respuesta de las peticiones con ampliación de términos, suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se evidenciaron los siguientes aspectos:

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 la muestra analizada (46 peticiones), se encontró una (1) petición registrada en la matriz “Control de Ampliación de Términos”; sin embargo, la respuesta de esta petición se envió de manera extemporánea.

- En la matriz “Control de Ampliación de Términos”, no se evidenció la cantidad de días de ampliación de términos ni la nueva fecha límite de respuesta de las peticiones como variables de información claves para realizar el control efectivo de la variable de oportunidad.

Recomendación:

Fortalecer la estructura de la matriz, incorporando variables críticas como los días de ampliación de términos y la nueva fecha límite de respuesta, de tal manera que proporcione la información relevante para ejercer un control efectivo sobre el cumplimiento de los plazos de respuesta de estas PQRSDF.

Respuesta y/o justificación responsable de la actividad auditada:

Agradecemos la observación y procederemos a mejorar nuestra herramienta.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Con base en la respuesta de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se mantiene la observación y se insta a la formulación e implementación de acciones de mejora.

Observación 14. Debilidades en la asociación de respuestas con los radicados de las peticiones en el aplicativo T-DOC-

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

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

En la revisión de las peticiones de la muestra seleccionada por la OCI, se encontró que dos (2) de las respuestas verificadas de la muestra, no están relacionadas al radicado de la petición inicial dentro del aplicativo T-DOC. En algunos casos, la única manera de encontrar la respuesta entregada al peticionario fue mediante la búsqueda en matriz denominada "Base enero-junio 2026 TDOC 1", entregada por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, lo que dificulta encontrar la relación directa entre la petición inicial y la respuesta entregada mediante el aplicativo de gestión documental T-DOC.

Recomendación:

Desarrollar jornadas de capacitación o socialización del manejo del aplicativo de gestión documental T-DOC, dirigidas al personal encargado de gestionar las respuestas mediante la plataforma, con el fin de relacionar las respuestas enviadas con el radicado de ingreso, y de esta manera facilitar el control y la verificación de la trazabilidad de las peticiones desde su ingreso hasta su respuesta final.

Respuesta y/o justificación responsable de la actividad auditada:

Se realizará la solicitud a la Dirección Corporativa para generar un espacio de entrenamiento de la herramienta.

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Con base en la respuesta de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se mantiene la observación y se insta a la formulación e implementación de acciones de mejora.

Otros Resultados de Aplicativos de PQRSDF

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 relación con el análisis realizado a la matriz de “Bogotá te Escucha”, se observó que la matriz recibida tiene un total de 23.010 peticiones, de las cuales 22.136 equivalentes al 96,20%, se respondieron en términos; 492 peticiones equivalentes al 2,14% se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos y 382 peticiones equivalentes al 1,66 % se respondieron fuera de términos según las fechas registradas en la matriz.

Tabla 3. Resultados de Oportunidad de Respuesta de Peticiones de “Bogotá Te Escucha”.

Oportunidad de respuesta	**Cantidad**	**Porcentaje**
Respondida fuera de términos	382	1,66%
Pendiente de respuesta	492	2,14%
Respondida en términos	22.136	96,20%
Total, general	**23.010**	**100,00%**

Fuente: Creada por la OCI con la información de la base de datos de Bogotá te Escucha suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

En cuanto al análisis realizado a la matriz de CRM, se identificó que la matriz recibida cuenta con un total de 373.410 peticiones, de las cuales 372.206 equivalentes al 98,6% se respondieron en términos; 863 peticiones equivalentes al 0,2% se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos y 341 peticiones equivalentes al 0,09 % se respondieron fuera de términos según las fechas registradas en la matriz.

Tabla 4. Resultados de Oportunidad de Respuesta de Peticiones por CMR.

Oportunidad de respuesta	**Cantidad**	**Porcentaje**
Respondida fuera de términos	341	0,09%
Pendiente de respuesta	863	0,23%
Respondida en términos	372.206	99,68%

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

Oportunidad de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Total General	**373.410**	**100,00%**

Fuente: Creada por la OCI con la información de la base de datos de CRM suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

Recomendación:

Continuar con las gestiones que actualmente adelanta la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario con el fin de lograr que las Peticiones Quejas y Reclamos que se radican a través de otros aplicativos (Bogotá te escucha y CRM), se respondan oportunamente

---

DECLARACIONES GENERALES:

- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información su ministrada por las áreas indicadas en el presente informe, responsables de la actividad objeto de evaluación y seguimiento. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.

- Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por el equipo auditor a cargo de la realización del trabajo. Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

- 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

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

develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.

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

ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA

Firmado digitalmente por ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA
Fecha: 2026.08.18 10:52:55 -05'00'

ANGELA JOHANNA MÁRQUEZ MORA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Erika Rocío Aguirre Galeano, Contratista de Apoyo Oficina de Control Interno.
Juan Pablo Lozano Rodríguez, Contratista de Apoyo Oficina de Control Interno.
Juan Sebastián Vega Lagos, Contratista de Apoyo Oficina de Control Interno.

Revisó: Herlay Hurtado Ortíz, Contratista de Apoyo Oficina de Control Interno.

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