N° INFORME: OCI-2026-008

DENOMINACIÓN DEL TRABAJO: Seguimiento al cumplimiento de la Directiva 008 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

EQUIPO AUDITOR:

Ludy Amanda Goyeneche, Contratista OCI

Juan Sebastián Vega Lagos, Contratista OCI

Martha Liliana Bustos Castellanos, Profesional Universitario OCI

DESTINATARIOS:

Integrantes Comite Institucional de Coordinación de Control Interno

Responsable de la unidad auditada:

Subdirección de Talento Humano

Dirección de TIC

OBJETIVO:

Evaluar el grado de cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Directiva 008 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. por parte de TRANSMILENIO S.A

MARCO NORMATIVO:

- Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá “Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así com0 por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”

- Acuerdo N°5 del 1 de septiembre de 2025 “Por el cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones”.
- Acuerdo N°6 del 1 de septiembre de 2025 “Por el cual se modifica la planta de cargos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A.”.
- Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.”.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 (octubre 17) “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.” Artículo 17. “Deberes de los responsables del Tratamiento” ítem d) “Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 612 de 2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.
- Decreto 815 de 2018 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos”.
- Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

- Resolución 1519 de 2020 “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.”.
- Resolución 325 de octubre de 2025 “Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los cargos de la planta de personal de Trabajadores Oficiales de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.”.
- Resolución 326 de octubre de 2025, “Por medio de la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos Públicos de la planta de personal de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 567 de 2014 “Por medio de la cual se actualiza el Reglamento Interno de Trabajo para los Servidores Públicos de TRANSMILENIO S.A. con vínculo laboral en calidad de Trabajador oficial”.
- Resolución N° DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019 "Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en las Entidades de Gobierno Distritales".
- Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas Versión 7.

ALCANCE:

Este seguimiento comprendió la evaluación de las acciones ejecutadas por TRANSMILENIO S.A. entre el 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025, en el marco de las disposiciones emanadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Directiva 008 de 2021 que establece lineamientos enmarcados en los siguientes temas:

1. Cumplimiento del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

2. Cumplimiento del Manual de Procesos y/o Procedimientos.
3. Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones.
4. Pérdida, o deterioro, o uso indebido de bienes y/o elementos.
5. Pérdida, o deterioro, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

LIMITACIONES AL ALCANCE:

En el desarrollo del presente trabajo no se presentaron limitaciones.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

En cumplimiento de los lineamientos emitidos en la Directiva 008 de 2021, se realizaron las evaluaciones y seguimientos correspondientes, conforme a lo establecido en el literal 1.9 de la Directiva, en donde se indica: “Las Oficinas de Control Interno deberán realizar las auditorías correspondientes sobre el cumplimiento de estas directrices, para levantar los planes de mejoramiento a que haya lugar”.

Planeación del trabajo:

Se inició con la contextualización de la Directiva 008 de 2021 identificando los aspectos desarrollados en el marco de los lineamientos que allí se establecen, los cuales se relacionaron en un papel de trabajo en archivo Excel para registrar la documentación necesaria y las fuentes para la evaluación del cumplimiento de los lineamientos.

Por medio de correo electrónico, se realizaron las solicitudes de información a las áreas / dependencias competentes, relacionadas con los aspectos de los lineamientos definidos en la Directiva, las cuales se detalladas a continuación:

Tabla N°1 Solicitudes de información.

Área / Dependencia	Fecha de Solicitud	Fecha de recepción de Respuesta
Subdirección de Talento Humano	4/02/2026	6/02/2026
Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario	4/02/2026	9/02/2026
Dirección Corporativa - Apoyo Logístico	4/02/2026	6/02/2026
Oficina Asesora de Planeación	4/02/2026	6/02/2026
Dirección de Contratación	4/02/2026	5/02/2026

Fuente: Elaboración propia.

Desarrollo del trabajo:

Para la evaluación del cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Directiva 008 de 2021, el equipo auditor de la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. analizó y revisó la información remitida por las áreas, así como la documentación publicada tanto en página web como en la plataforma interna de la entidad “TransMitiendo Intranet”. Con el fin de ampliar el entendimiento de la información y ejecutar las pruebas aplicables a los lineamientos de la Directiva, se desarrollaron cuatro (4) mesas de trabajo con las personas designadas por las áreas como se detalla a continuación:

Tabla N°2 Mesas de trabajo desarrolladas.

Área / Dependencia	Designado	Fecha mesa de trabajo
Subdirección de Talento Humano	Profesional Especializado Talento Humano Grado 6	09/02/2026
Dirección Corporativa - Apoyo Logístico	Profesional Universitario Grado 3 (E)	10/02/2026
Dirección Corporativa - Apoyo Logístico	Técnico Administrativo I Grado 02 Apoyo Logístico (E)	10/02/2026
Oficina Asesora de Planeación	Profesional de Gestión Integral | Grado 4	10/02/2026

Fuente: Elaboración propia.

RESULTADOS:

A continuación se relacionan los numerales, sub numerales y descripción contenida en la Directiva 008 de 2021, seguido por los resultados de la evaluación y seguimiento:

1. Cumplimiento del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

"1.1. Para la elaboración del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales se deberá prever que exista coherencia entre las funciones asignadas a un empleo y, las competencias y requisitos exigidos para su desempeño, evitando en todo momento, que se asignen responsabilidades que no se adecúen al nivel jerárquico y al grado de cualificación previsto para el desempeño del cargo."

En cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo N°05 de 2025 "Por el cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones" y Acuerdo N°06 de 2025 "Por el cual se modifica la planta de cargos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A." ambos del 1.º de septiembre de 2025, y en concordancia con el Acuerdo N°4 de 1999 y el régimen de personal previsto en el artículo 64 de los Estatutos Sociales de la Entidad, a través de la Resolución N°325 y Resolución N°326 del 15 de octubre de 2025 se efectuó la actualización de los manuales de funciones y competencias laborales correspondientes a los cargos de la planta de personal de trabajadores oficiales y de los empleos públicos.

En los documentos referidos se especifican la identificación del cargo, su propósito, las funciones, las competencias, los requisitos de formación y experiencia, así como las responsabilidades asignadas, en concordancia con las directrices establecidas en el Decreto 815 de 2018, que modifica el título 4 del Decreto 1083 de 2015.

En el marco de la verificación realizada sobre el manual de funciones de trabajadores oficiales y el manual de funciones de empleos públicos, se evidenció que las responsabilidades asignadas guardan correspondencia con el nivel jerárquico del empleo, así como con el perfil de competencias y el grado de cualificación exigido para su desempeño, observándose coherencia con la estructura organizacional vigente.

"**1.2. Con el fin de evitar vacíos regulatorios en torno a la gestión institucional, debe garantizarse que el manual de funciones refleje efectivamente el desglose funcional (entidad - dependencia - servidor) sobre las diferentes competencias, atribuciones y responsabilidades que le son asignadas a la entidad u organismo distrital según su objeto social."**

Tanto en la Resolución N°325 como en la Resolución N°326 del 15 de octubre de 2025 se identifica de manera clara el área funcional en la cual se ejercerá el cargo, así como su propósito principal, las funciones asignadas, los conocimientos básicos o esenciales, las competencias comunes y específicas, y el nivel de formación y experiencia requeridos, dando cumplimiento a lo señalado para el presente numeral.

"1.3. Las unidades de personal, en el momento de posesión de los/las servidores/as públicos/as deben hacer entrega del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales del empleo correspondiente. De igual manera, en el momento en que se modifique alguno de los elementos del empleo, se debe comunicar los/as servidores/as públicos/as, las modificaciones realizadas."

Para este numeral , se efectuó la revisión de las comunicaciones de bienvenida dirigidas a los empleados públicos y trabajadores oficiales posesionados durante la vigencia 2025, evidenciando que el Área de Talento Humano remitió copia del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales correspondiente, tanto para trabajadores oficiales como empleados públicos, junto con información relacionada con la estructura de la Entidad y demás

documentación específica para el adecuado desempeño del cargo, evidenciando que la Entidad cumple con la disposición evaluada.

“1.4. Al momento de asignar funciones a algún servidor (a) público (a), deberá tenerse en cuenta que se trate de responsabilidades enmarcadas en el propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados al empleo.”

Durante la vigencia 2025 se vincularon setenta (70) servidores de los cuales, se seleccionó una muestra de cinco (5) expedientes de ingreso, evidenciando que en cada uno de ellos se encuentran formalmente definidos el cargo, las funciones asignadas, el nivel jerárquico y los requisitos exigidos para el desempeño del cargo.

De igual manera, se constató que dicha información guarda coherencia con la naturaleza del cargo y con las responsabilidades establecidas en los respectivos manuales de funciones y competencias aplicables. En consecuencia, la asignación de funciones se realizó conforme al propósito del empleo y cargo, concluyéndose que se cumple con el criterio evaluado.

“1.5. Los manuales específicos de funciones y competencias laborales deben caracterizarse por ser accesibles, visibles y claros para todos los/as servidores/as públicos/as responsables de su aplicación y estar publicados en las páginas web de cada entidad para permitir el acceso a la ciudadanía y demás partes interesadas en el ejercicio del control social, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

Se realizó la verificación en la plataforma interna de la entidad “TransMitiendo Intranet” a la cual pueden acceder todos los colaboradores de TRANSMILENIO S.A., en la opción Información Clave – Manual de Funciones, evidenciando la publicación de la Resolución N°325 de 2025 del 15 de octubre del 2025, correspondiente al Manual de Funciones de los Trabajadores Oficiales, y

la Resolución N°326 de 2025 del 15 de octubre del 2025, correspondiente al Manual de Funciones de los Empleados Públicos

En la página Web oficial de la entidad www.transmilenio.gov.co - publicaciones, se registra la publicación del Acuerdo N°05 de 2025 de septiembre del 2025, mediante el cual se establece la estructura organizacional de TRANSMILENIO S. A., y del Acuerdo N°06 de 2025 de septiembre del 2025, referente a la modificación de los cargos de la planta de personal de TRANSMILENIO S.A., sin embargo al día 17 de febrero de 2026, no se encuentran publicados los manuales de funciones de Trabajadores oficiales ni de empleados públicos (Resolución 325 de octubre de 2025, “Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los cargos de la planta de personal de Trabajadores Oficiales de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.” y Resolución 326 de octubre de 2025, “Por medio de la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos Públicos de la planta de personal de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones”).

En referencia a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, y en Resolución 1519 de 2020 (agosto 24) “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”. Numeral 2.4.2 Menú de Transparencia y acceso a la información pública – g donde se indica la publicación de “Normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño”; las cuales buscan garantizar el derecho de la ciudadanía y de las partes

interesadas a acceder a la información pública, promoviendo la transparencia y facilitando el ejercicio del control social sobre la gestión institucional.

Recomendación:

Realizar la publicación de los Manuales de Funciones en la página web institucional, a fin de dar cumplimiento a la normativa vigente y fortalecer los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información pública.

“1.6. Realizar socializaciones periódicas al interior de la entidad, sobre los manuales de funciones y competencias laborales y las actualizaciones o modificaciones que se realicen a este instrumento de gestión de personal.”

En la plataforma interna de la entidad “TransMitiendo Intranet”, en el apartado Noticias, se evidencian publicaciones relacionadas con el proceso de Modernización Institucional y la actualización de los Manuales Específicos de Funciones y Competencias Laborales, entre las cuales se destacan:

- Video “Próxima Parada: Fortalecemos a TRANSMILENIO S.A. Transformamos”, mediante el cual se socializó con los colaboradores el Proyecto de Modernización Institucional, incluyendo los ajustes en dependencias y funciones. La actividad se realizó a través del canal oficial de YouTube, permitiendo la interacción con los participantes y la atención de inquietudes en tiempo real.
- Publicación “Observaciones sobre el proyecto Manual de Funciones para Trabajadores Oficiales”, a través de la cual se invitó a los trabajadores oficiales a revisar el proyecto y presentar observaciones.
- Circular N°022 del 23 de octubre de 2025, “Lineamientos generales de la modernización institucional y adopción de la nueva estructura organizacional” socializando entre otros aspectos, las Resoluciones N°325 y 326 del 15 de octubre de 2025, mediante las cuales se

modificó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para empleos públicos y trabajadores oficiales.

- Publicación “Conoce los acuerdos que dejan en firme la Modernización Institucional”, en la que se informa sobre los acuerdos derivados del proyecto y los principales cambios aplicados a las dependencias.

De acuerdo con la evidencia revisada, se constata el cumplimiento de las actividades de socialización de los Manuales de Funciones y Competencias Laborales y de sus actualizaciones o modificaciones.

“**1.7. Incluir en los Planes Institucionales de Capacitación -PIC- jornadas de sensibilización que promuevan el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones y deberes funcionales previstos en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales**.”

En la revisión de la ejecución del Plan Institucional de Capacitación (PIC) correspondiente a la vigencia 2025, no se evidenció la inclusión de jornadas, actividades o temáticas específicas orientadas a sensibilizar a los servidores sobre el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones, deberes funcionales y responsabilidades previstas en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

Recomendación:

Incorporar en el PIC para la vigencia 2026, temáticas específicas de sensibilización y apropiación del citado Manual, con el fin de fortalecer el conocimiento de las responsabilidades y competencias asignadas a cada empleo, asegurando su articulación con los objetivos institucionales. Igualmente, se sugiere establecer mecanismos de seguimiento que permitan evaluar la participación y el impacto de estas actividades en el desempeño de los servidores públicos.

“1.8. En las jornadas de inducción y reinducción, así como durante la etapa de entrenamiento en el puesto de trabajo, deberán desarrollarse actividades conducentes a la apropiación del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales por parte de los y las servidoras de la entidad.”

Con base en la información suministrada por el Área de Talento Humano respecto a las vinculaciones de trabajadores oficiales y empleados públicos durante la vigencia 2025, se evidenció que en las comunicaciones de bienvenida remitidas a los nuevos servidores se adjunta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. No obstante, no se aportó evidencia de mecanismos de seguimiento o evaluación que permitan verificar la apropiación y comprensión del contenido por parte de los destinatarios.

En la plataforma interna “TransMitiendo Intranet”, en el apartado Crecimiento – Inducción y Reinducción, se relacionan las temáticas a desarrollar en la plataforma edutransmi.com/curso. Respecto a los cursos publicada no se identifican contenidos específicos orientados a la apropiación del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales por parte de los servidores y servidoras de la Entidad.

Recomendación:

Incorporar dentro del programa de inducción y reinducción contenidos específicos orientados al conocimiento y apropiación del Manual Funciones y Competencias Laborales, estableciendo mecanismos que permitan verificar su comprensión y apropiación, a fin de fortalecer el conocimiento de las responsabilidades y competencias asignadas a cada cargo.

"1.10. Se exhorta a los directivos y servidores con personal a cargo que ante la terminación de situaciones administrativas como el encargo o ante el traslado de dependencia o área, se continúen asignando funciones y responsabilidades a sus colaboradores que no se correspondan con el nivel jerárquico o el empleo que ejerce en dicho momento."

Por parte del área de Talento Humano fue suministrada al equipo auditor información relacionada con encargos temporales reportados mediante comunicaciones internas donde se muestra la asignación de funciones y responsabilidades del cargo, el área funcional adscrita al mismo, así como la fecha de inicio y finalización. De igual manera al momento de la terminación del encargo a través de comunicación interna, se notifica al funcionario.

2. Cumplimiento del Manual de Procesos y/o Procedimiento

"2.1. Las entidades y organismos distritales deberán desarrollar actividades de revisión y actualización periódica de los procesos y procedimientos institucionales que orienten el quehacer institucional y, garantizar su difusión, socialización, publicación, así como la apropiación por los y las servidoras de la organización."

Se consultó el servidor dispuesto por la Entidad para administrar y controlar los documentos del Sistema de Gestión de la Empresa, identificando el procedimiento denominado "Control de Documentos Oficiales del Sistema de Gestión de Transmilenio S.A." con el código P-OP-001 en su versión No 8, cuyo objeto es "Definir los lineamientos generales que se deben seguir para la identificación, elaboración, aprobación, adopción, control de cambios y disposición de los documentos oficiales del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S. A."; el cual se revisó en el marco del componente de actualización de los procesos y procedimientos institucionales, evidenciando que en la actividad 2 denominada "Elaborar o actualizar el documento" se contemplan las acciones orientadas a la actualización de los documentos de los procesos y en la actividad 15 denominada "Aplicar el documento adoptado" se menciona que "...Quien aplique

el documento deberá revisar permanentemente que lo que está escrito en el documento corresponda con el que hacer institucional..." Subrayado fuera de texto.

Respecto a los componentes de difusión, socialización y publicación de las actualizaciones de procesos y procedimientos, se identificó la actividad 13 denominada "Gestionar publicación del documento adoptado en medios de comunicación", para lo cual, mediante evidencias aportadas en la respuesta emitida el día 6 de febrero de 2026 por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se evidenció la ejecución de estos componentes a través de la intranet y boletines Transmitiendo durante la vigencia 2025.

De igual manera, para el componente de apropiación por parte de los y las servidoras de la Entidad frente a los documentos actualizados, se identificó la actividad 14 "Socializar los cambios del documento", que indica "En los casos que se requiera, la persona Líder del Proceso o profesional designado de la dependencia llevara a cabo la socialización al equipo de trabajo y demás partes interesadas, de la adopción del nuevo documento o los cambios realizados dejando evidencia de dicha socialización".

Fortaleza:

Se observó una dinámica institucional implementada que permite realizar la difusión, socialización y publicación de las actualizaciones de procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Empresa.

Recomendación:

A partir de lo establecido en el numeral 2.1 de la Directiva 008 de 2021 en cuanto a actividades de revisión y actualización de los procesos y procedimientos institucionales; si bien en la actividad 15 del procedimiento de "Control de Documentos Oficiales del Sistema de Gestión de Transmilenio S.A." con código P-OP-001 versión N°8, se define que la revisión de los documentos es permanente por parte de quien lo aplica, se recomienda establecer una periodicidad mínima

para que los procesos adelanten la revisión de sus documentos, donde se logre identificar con efectividad la necesidad o no de actualizarlos, asegurando que los procesos y procedimientos reflejen el quehacer institucional mediante actualizaciones oportunas.

Respuesta de la unidad auditada:

Como resultado de la socialización del contenido del informe preliminar emitido el 20 de febrero de 2026, mediante correo electrónico del 23 de febrero de 2026 remitido por la Profesional de Gestión Integral Grado 4 de la Oficina Asesora de Planeación donde indican: “Frente a esta recomendación, y tal como se expuso en su momento al equipo auditor, esta Oficina no considera pertinente establecer una periodicidad específica para la revisión de documentos, en la medida en que dicha necesidad responde a la dinámica propia de la operación institucional, cambios normativos, actualizaciones regulatorias, modificaciones en los procesos, ajustes estratégicos, resultados de auditorías, materialización de riesgos o mejoras identificadas, entre otros factores. En este sentido, establecer una frecuencia fija podría desalinearse del principio de eficiencia administrativa, generando revisiones formales sin valor agregado o, por el contrario, limitando la capacidad de reacción oportuna ante cambios que requieran actualización inmediata.

Adicionalmente, fijar una periodicidad determinada, como ocurrió hace algunos años cuando se estableció una revisión anual de los documentos del sistema de gestión, podría derivar en la configuración de hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno u otros entes externos de control, en caso de no cumplirse estrictamente el plazo definido, aun cuando no existan cambios sustanciales que justifiquen la actualización. Esta situación trasladaría el foco del control desde la efectividad y pertinencia del documento hacia el mero cumplimiento formal de una fecha establecida.

Por lo anterior, se considera más adecuado que la revisión documental se realice cuando se considere pertinente, bajo la responsabilidad de cada líder de proceso, quienes deben garantizar

que la documentación se mantenga actualizada, pertinente y coherente con la realidad operativa de TRANSMILENIO S.A.”

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Al analizar la respuesta emitida por la Oficina Asesora de Planeación, es importante resaltar la necesidad de cumplimiento de los lineamientos en los términos establecidos en la Directiva 008 de 2021 emitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, que define directrices que deben ser adoptadas por las entidades y organismos distritales. Para el caso específico del lineamiento 2.1., la Oficina de Control Interno observa que al mantener las acciones de revisión y actualización de la documentación para cuando se considere pertinente por parte de los líderes de proceso, es decir, sin una periodicidad como lo establece el lineamiento, deriva en un riesgo de incumplimiento a nivel institucional de esta directriz. Asimismo, la periodicidad para la revisión y actualización no debe ser entendida como fija en el tiempo, dado que es cierto que, por la dinámica de operación de la institución, se pueden requerir actualizaciones en cualquier momento; por tal razón, la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación.

“2.2. Cuando se efectúen procesos de ajuste institucional, es necesario realizar la adecuación de los procesos y procedimientos internos, asegurando que exista alineación entre el modelo operacional vigente, la estructura organizacional y el manual especifico de funciones y competencias laborales.”

En el marco del proceso de modernización institucional de TRANSMILENIO S.A. desarrollado en vigencia 2025, se identificó la emisión del Acuerdo N°5 del 1 de septiembre de 2025, mediante el cual se estableció la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa incorporando nuevas funciones y la creación de nuevas dependencias, a partir de lo cual se evidenciaron ajustes en relación con el manual de funciones mediante las Resoluciones 325 y 326 del 15 de octubre de 2025 para trabajadores oficiales y empleados públicos

respectivamente; de igual manera, se observó la adecuación al mapa de procesos, el cual pasó de 15 a 17 procesos. En relación con la actualización de la documentación institucional, actualmente la Empresa se encuentra en proceso de actualización de manuales, procedimientos, instructivos, formatos, políticas y protocolos de los procesos.

Recomendación:

Se sugiere a la Oficina Asesora de Planeación que en el marco de las actividades de revisión de la documentación que establece la actividad 4 “Realizar la revisión del documento” del procedimiento “Control de los documentos oficiales del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S.A”, se propenda en asegurar que la adecuación de los procedimientos internos, guarden alineación con el modelo operacional vigente, la estructura organizacional y el manual especifico de funciones y competencias laborales.

Respuesta de la unidad auditada:

Como resultado de la socialización del contenido del informe preliminar emitido el 20 de febrero de 2026, remitido por la Profesional de Gestión Integral Grado 4 de la Oficina Asesora de Planeación donde indican: “Vale la pena aclarar que esta Oficina realiza revisiones a los documentos verificando su alineación con la estructura organizacional, el mapa de procesos y el manual de funciones. No obstante, son los líderes de proceso quienes deben garantizar dicha articulación en el desarrollo y actualización de los documentos bajo su responsabilidad.

Sin embargo, pese a los pronunciamientos realizados por esta Oficina, en algunos casos estas funciones han sido delegadas en personal de apoyo, lo que puede generar una disminución en el nivel de responsabilidad de los servidores de planta y, en consecuencia, una desarticulación del modelo de gestión, la estructura organizacional y el manual de funciones. Esta situación afecta la coherencia, consistencia y correspondencia entre la operación real de los procesos y la documentación que los soporta.”

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Al analizar la respuesta emitida por la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, considerando que, si bien “son los líderes de proceso quienes deben garantizar dicha articulación en el desarrollo y actualización de los documentos bajo su responsabilidad”, la Oficina Asesora de Planeación puede dentro de sus competencias enmarcadas en la función "2. Dirigir y coordinar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la Empresa.", definida en el artículo 8 del Acuerdo 5 del 1 de septiembre de 2025; aportar al aseguramiento de la alineación entre el modelo operacional vigente, la estructura organizacional y el manual especifico de funciones y competencias laborales, desde la revisión de los documentos del sistema de gestión.

“2.3. En los manuales de procesos y procedimientos se debe incorporar un instructivo referente a la Resolución N°DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019 "Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en las Entidades de Gobierno Distritales", emitida por la Dirección Distrital de Contabilidad de la Secretaría Distrital de Hacienda.”

La Empresa cuenta con el documento oficial denominado “Manual de Inventarios”, identificado con el código M-DA-002 en su versión 2 emitido en Diciembre de 2024, el cual tiene como objetivo "Señalar los lineamientos herramientas y procedimientos de administrativos que se aplicarán para la clasificación, registro, ingreso, salida, control y retiro definitivo de los bienes, así como definir los criterios para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de los bienes de TRANSMILENIO S. A., conforme al marco normativo contable aplicable a la Entidad.", acorde a lo establecido en la Resolución N°DDC-000001 del 01 de septiembre de 2019.

"2.4. Las Oficinas Asesoras de Planeación o quienes hagan sus veces, deberán promover la permanente actualización de los procesos y procedimientos institucionales a partir de un enfoque de gestión de riesgos que permita una adecuada identificación e implementación de controles."

Considerando que en la vigencia 2025, se adelantó el proceso de modernización institucional, actualmente la Entidad se encuentra desarrollando los ajustes necesarios a la documentación de los procesos y procedimientos conforme a las modificaciones presentadas en el modelo de operación de la Empresa, no obstante lo anterior, se tomó una muestra de 5 procedimientos (1 procedimiento actualizado producto de la modernización y 4 procedimientos vigentes de antes de modernización, dado que a la fecha los procedimientos en general se encuentran en proceso de actualización), para verificar el enfoque de gestión de riesgos y su alineación con los mapas de riesgo vigentes formulados para los respectivos procesos. De esta manera en la siguiente tabla se presenta lo observado en la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno:

Tabla N°3 Verificación de enfoque de gestión de riesgos en procedimientos institucionales

Proceso	Procedimiento	Código	Versión	Fecha	Descripción de verificación de enfoque de Gestión de Riesgos
Gestión Jurídica	Emisión Conceptos Jurídicos (Actualizado producto de la modernización)	P-SJ-009	1	Noviembre de 2025	En el mapa de riesgos del proceso de Gestión Jurídica se identificó el riesgo GJ2 "La información relacionada con el Sistema se entregue de manera inoportuna a la comunidad", para el cual se definen dos controles: el primero asociado al cumplimiento circular Gerencia General y el segundo relacionado con la hoja de trabajo de asignaciones. Al contrastar estos dos controles con las actividades de control establecidas en el procedimiento P-SJ-009, se observa que para el caso del control asociado al cumplimiento de la

Proceso	Procedimiento	Código	Versión	Fecha	Descripción de verificación de enfoque de Gestión de Riesgos
					circular de la Gerencia General, guarda correspondencia con la actividad 3 del procedimiento denominada "Revisar que la solicitud de concepto cumpla con lo plasmado en la Circular interna emitida por la Subgerencia", Por parte del control asociado a la hoja de trabajo de asignaciones, se observa relación con la actividad 5 del procedimiento P-SJ-009 denominada "Registro en el Cuadro seguimiento de conceptos de la subgerencia Jurídica y Contractual ", la cual, en su descripción no refleja el alcance específico que presenta el control registrado en el mapa de riesgos, de esta manera a nivel procedimental no asegura la adecuada implementación y ejecución del control definido en el mapa de riesgos.
Gestión de TIC	Construcción de Sistemas de Información (Vigente a la fecha, expedido antes de Modernización)	P-DT-013	0	Enero de 2018	Se revisaron los procedimientos de P-DT-013, P-DT-016, P-DT-017 y P-DT-019 del proceso de Gestión de TIC, con el propósito de identificar la aplicación del enfoque en gestión de riesgos en mencionados procedimientos, verificando la articulación con el mapa de riesgos del proceso. A partir de la revisión efectuada, se observó que los controles definidos en el mapa de riesgos no se encuentran vinculados a los procedimientos del proceso, lo que dificulta la incorporación de estos controles a la operación del proceso en componentes importantes como la construcción
Gestión de TIC	Instalación y Desinstalación de Software (Vigente a la fecha, expedido antes de Modernización)	P-DT-016	0	Enero de 2019	
Gestión de TIC	Control de cambios de Infraestructura Tecnológica	P-DT-017	1	Enero de 2024	

Proceso	Procedimiento	Código	Versión	Fecha	Descripción de verificación de enfoque de Gestión de Riesgos
	(Vigente a la fecha, expedido antes de Modernización)				de sistemas de información, gestión de software, cambios en la infraestructura tecnológica y en la realización de copias de respaldo de la información, aspectos que tienen impacto directo sobre la seguridad de la información. Adicionalmente, se observan debilidades en el nivel de actualización de los procedimientos revisados, en tanto la versión vigente de 3 de estos procedimientos, es la versión 0 creadas desde las vigencias 2018, 2019 y 2020.
Gestión de TIC	Realizar copias de respaldo y restauración de Información (Vigente a la fecha, expedido antes de Modernización)	P-DT-019	0	Julio de 2020	

Fuente: Elaboración propia.

Recomendación:

- Fortalecer el enfoque de gestión del riesgo, en el marco de la actualización de los procesos y procedimientos, para lograr la adecuada identificación e implementación de los controles, considerando que estos deben articular los controles definidos en los mapas de riesgo, atendiendo al aspecto denominado “Documentación” de los atributos informativos o de formalización del control definidos en el numeral "3.8 Estructura para la Descripción del Control" de la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, versión 7 de 2025 del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Fortalecer el seguimiento sobre los niveles de actualización de los documentos de los procesos, de tal manera que estos sean actualizados oportunamente.

“2.5. En el diseño y funcionamiento de los procesos y procedimientos institucionales deberá asegurarse que existan claras diferenciaciones e interdependencias, así como flujos efectivos de comunicación que eviten traslapes o duplicidades de funciones y competencias y de esta manera puedan delimitarse con claridad las responsabilidades que le asisten a cada servidor o servidora pública.”

En el marco del proceso de modernización institucional adelantado en la vigencia 2025, que se materializó a través del Acuerdo N°5 de septiembre de 2025 el cual definió la nueva estructura organizacional y a su vez las funciones específicas de cada una de las dependencias alineadas a los alcances y objetos establecidos para cada una de estas, se evidenció la actualización del mapa de procesos representando los flujos e interrelaciones entre procesos conforme a la nueva estructura de la Empresa; alineado a lo anterior, se identificó el Acuerdo N° 6 que modificó la planta de cargos y además en su artículo 6 ordenó la actualización del manual específico de funciones y competencias laborales, y en este sentido, se evidenció la expedición de las Resoluciones 325 y 326 del 15 de octubre de 2025, por las cuales se modificaron los manuales de funciones para trabajadores oficiales y empleados públicos respectivamente, alineando así las funciones y responsabilidades de los empleados y trabajadores con la nueva estructura de la Empresa.

Por lo anterior, y considerando que actualmente la Empresa está avanzando con la actualización de la documentación de los procesos y procedimientos institucionales, bajo plan de trabajo presentado por la Oficina Asesora de Planeación en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 27 de octubre de 2025, que como primer hito define la actualización de caracterizaciones de procesos con plazo a la primera semana de diciembre de 2025; la Oficina de Control Interno mediante consulta en la intranet por la ruta: MIPG – Consultar Manual de Procedimientos – Manual de Procedimientos Transición Modernización, verificó la actualización de las caracterizaciones de los procesos atendiendo a la nueva estructura organizacional y el

modelo de operación, evidenciando con corte al 12 de febrero de 2026 que 2 de los 17 procesos (Operación y Control del SITP, Gestión Financiera y Contable) no contaban con la caracterización actualizada y oficializada en el sistema; las cuales posteriormente fueron oficializadas los días 16 y 17 de febrero de 2026.

Recomendaciones:

- Fortalecer las acciones de seguimiento al cumplimiento al plan de trabajo de actualización documental del Sistema de Gestión.
- Establecer metas parciales para la vigencia 2026 que permitan el monitoreo y la toma de decisiones frente a los avances de la actualización de los documentos de cada uno de los procesos institucionales, lo anterior, alineado a la función "2. Dirigir y coordinar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la Empresa." a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, definida en el artículo 8 del Acuerdo 5 del 1 de septiembre de 2025.

Respuesta de la unidad auditada:

Como resultado de la socialización del contenido del informe preliminar emitido el 20 de febrero de 2026, mediante correo electrónico del 23 de febrero de 2026, se recibió respuesta por parte de la Oficina Asesora de Planeación donde indican: “En relación con las caracterizaciones de los procesos Operación y Control del SITP y Gestión Financiera y Contable, que no fueron actualizadas en la fecha inicialmente programada, es importante precisar que esta situación obedeció a la complejidad técnica de su revisión, dado que dichos documentos requieren la participación, validación y consenso de diferentes profesionales y áreas involucradas. No obstante, se aclara que actualmente las caracterizaciones mencionadas ya fueron revisadas, actualizadas y formalmente adoptadas dentro del Sistema de Gestión, quedando alineadas con la modernización de la entidad.”

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

Al analizar la respuesta emitida por la Oficina Asesora de Planeación, se realiza modificación de lo descrito en el numeral 2.5 del presente informe, dado que se verificó la oficialización de las caracterizaciones de los procesos Operación y Control del SITP y Gestión Financiera y Contable, publicadas los días 16 y 17 de febrero de 2026 en el espacio MIPG – Consultar Manual de Procedimientos – Manual de Procedimientos Transición Modernización de la intranet.

"2.6. Los procedimientos institucionales deben incorporar criterios y estándares de oportunidad, calidad, así como las medidas correctivas a implementarse cuando se presentan desviaciones."

En revisión efectuada a una muestra de cinco procedimientos con el objetivo de verificar si estos incorporan criterios y estándares de oportunidad, calidad y medidas correctivas a implementarse cuando se presentan desviaciones; se observó que tres de los cinco incorporan criterios de oportunidad y calidad y cuatro de los cinco refieren acciones de carácter correctivo cuando se presentan desviaciones como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N°4 Verificación criterios de oportunidad, calidad y medidas correctivas.

Proceso	Procedimiento	Código	Versión	Fecha	¿Cuenta con criterios de Oportunidad?	¿Cuenta con criterios de Calidad?	¿Cuenta con medidas correctivas?
Gestión Jurídica	Emisión Conceptos Jurídicos (Actualizado producto de la modernización)	P-SJ-009	1	Noviembre de 2025	No	No	Si
Gestión de TIC	Construcción de Sistemas de Información (Vigente a la fecha,	P-DT-013	0	Enero de 2018	Si	Si	Si

Proceso	Procedimiento	Código	Versión	Fecha	¿Cuenta con criterios de Oportunidad?	¿Cuenta con criterios de Calidad?	¿Cuenta con medidas correctivas?
	expedido antes de Modernización)						
Gestión de TIC	Instalación y Desinstalación de Software (Vigente a la fecha, expedido antes de Modernización)	P-DT-016	0	Enero de 2019	Si	No	No
Gestión de TIC	Control de cambios de Infraestructura Tecnológica (Vigente a la fecha, expedido antes de Modernización)	P-DT-017	1	Enero de 2024	No	Si	Si
Gestión de TIC	Realizar copias de respaldo y restauración de Información (Vigente a la fecha, expedido antes de Modernización)	P-DT-019	0	Julio de 2020	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia.

Recomendación:

Fortalecer la incorporación de criterios y estándares de oportunidad, calidad y de medidas correctivas a implementarse cuando se presentan desviaciones en el desarrollo de los procesos, con el propósito de asegurar el cumplimiento al lineamiento establecido en el numeral 2.6 de la Directiva 008 de 2021.

"**2.7. Las entidades y organismos distritales deben contar con políticas de operación claramente establecidas, así como manuales, guías e instructivos que orienten la gestión desarrollada por las y los servidores.**"

A partir de la muestra de cinco procedimientos seleccionados para verificar la definición de políticas de operación, se evidenció que los cinco procedimientos establecen condiciones generales, entendidas como aquellas políticas de operación requeridas para la adecuada ejecución de los procesos institucionales.

Tabla N°5 Verificación existencia de políticas de operación.

Proceso	Procedimiento	Código	Versión	Fecha	¿Cuenta con Políticas de Operación?
Gestión Jurídica	Emisión Conceptos Jurídicos (Actualizado producto de la modernización)	P-SJ-009	1	Noviembre de 2025	Si
Gestión de TIC	Construcción de Sistemas de Información (Vigente a la fecha, expedido antes de Modernización)	P-DT-013	0	Enero de 2018	Si
Gestión de TIC	Instalación y Desinstalación de Software (Vigente a la fecha, expedido antes de Modernización)	P-DT-016	0	Enero de 2019	Si
Gestión de TIC	Control de cambios de Infraestructura Tecnológica (Vigente a la fecha, expedido antes de Modernización)	P-DT-017	1	Enero de 2024	Si
Gestión de TIC	Realizar copias de respaldo y restauración de Información (Vigente a la fecha, expedido antes de Modernización)	P-DT-019	0	Julio de 2020	Si

Fuente: Elaboración propia.

Fortaleza:

Se resalta como fortaleza la estructura definida para los manuales, procedimientos, protocolos e instructivos en el Anexo 1 denominado "Instructivo para la elaboración y codificación de documentos del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S. A", asociado al procedimiento

"Control de los documentos oficiales del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S.A.", identificado con código P-OP-001, en tanto, orienta a la formulación y aplicación de dichas políticas de operación en aras de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

3. Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones.

"3.1. Disponer procedimientos institucionales de asignación de peticiones que garanticen su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta."

En la Intranet se evidencia que la entidad cuenta con el espacio MIPG, en el cual los colaboradores encuentran los diferentes instrumentos de gestión sobre los que se soportan los procesos de TRANSMILENIO S.A. y que consolidan el quehacer institucional. Aquí se identifica el proceso estratégico "Relacionamiento con grupo de interés" Este proceso tiene asociados los siguientes componentes funcionales:

- Servicio al Ciudadano, Canal de atención presencial en vía y contacto SIRCI: atención, trámite y respuesta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionadas con el Sistema a través de los canales de atención oficiales telefónicos y presenciales dispuestos por la Entidad.
- Gestión Social: diseño e implementación de estrategias de diálogo, participación y fortalecimiento comunitario con actores sociales, territoriales e institucionales, orientadas a la construcción de relaciones de confianza y corresponsabilidad.
- Responsabilidad Social: Acompañar a la Oficina Asesora de Planeación en la implementación de programas de responsabilidad social empresarial de acuerdo con el alcance de la SCRU.
- Defensoría del Ciudadano: Orientación, acompañamiento y gestión de los requerimientos ciudadanos, protección de sus derechos, la mediación institucional y la transparencia en la respuesta a los usuarios.

- Cultura Ciudadana: Implementación de la estrategia de Cultura Ciudadana del Sistema TransMilenio, de acuerdo con los parámetros de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD)

El proceso cuenta con el procedimiento ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (código P-SC-001) versión 7, que tiene por objeto "Reglamentar el trámite que debe surtir la atención de un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados en TRANSMILENIO S.A. con relación al servicio prestado". Además, en su alcance define que "cubre las actividades necesarias para atender los requerimientos registrados a través de los canales oficiales de atención dispuestos por TRANSMILENIO S.A. (presencial, telefónico y virtual) de acuerdo con los lineamientos establecidos a nivel Distrital. El procedimiento inicia con la recepción del requerimiento por parte del usuario y finaliza con la respuesta al peticionario. El procedimiento es para conocimiento y aplicación de todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A., los concesionarios vinculados a la operación de Sistema y/o cualquier otro servicio masivo en que TRANSMILENIO S.A. sea el Ente Gestor".

Igualmente, bajo este procedimiento se cubre los numerales:

"3.2. Controlar el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los y las servidoras distritales."

"3.3. Adoptar medidas institucionales que garanticen la atención eficaz y de fondo de las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y/u requerimientos de los organismos de control."

“3.4. Establecer protocolos que aseguren que las respuestas se emiten consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía.”

Desde el componente funcional Servicio al Ciudadano, Canal de atención presencial en vía y contacto SIRCI de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se realizan mesas de trabajo, con las áreas internas de la entidad y los enlaces de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los concesionarios del Sistema TransMilenio, con el fin de brindar acompañamiento y realizar seguimiento al trámite y gestión de derechos de petición allegados al ente gestor, de esta forma se valida el cumplimiento a los criterios de calidad en las respuestas (oportunidad - claridad – calidez - coherencia) establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Igualmente, la Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., en virtud de su función de velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía, en la vigencia 2025, participó activamente en las mesas de seguimiento, brindando acompañamiento y orientación en trámite de las peticiones en las áreas de la entidad y concesionarios, realizando seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas por los diferentes canales de atención.

Por parte de la Oficina de Control Interno se verificaron los soportes de las siguientes mesas de trabajo donde se trataron temas para fortalecer el cumplimiento al procedimiento interno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y se plantearon compromisos con los representantes.

Tabla N°6 Mesas de trabajo petición, quejas, reclamos y sugerencias.

Dependencia o concesionario	Fecha	Temas tratados
SI 18	06 de febrero de 2025	Fruto del análisis realizado por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario se identificaron oportunidades de mejora en las respuestas brindadas por el concesionario, las cuales consideraron afectan los criterios de calidad. Cabe precisar que dado el volumen de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias el concesionario debe plantear estrategias que logren contribuir al cumplimiento del 100%. Por otro lado, el concesionario debe participar en las capacitaciones impartidas por el ente gestor con el propósito de actualizar los conocimientos y fortalecer las débiles. Esto contribuirá a cumplir con la política pública de servicio a la ciudadanía.
Dirección Técnica de BRT	27 de junio de 2025	Se plantearon compromisos para fortalecer el procedimiento. Además, se explicó la necesidad de dar cierre definitivo a las peticiones tramitadas a través de la plataforma T-DOC con razón a la integración con Bogotá te Escucha y el seguimiento que realiza la Alcaldía Mayor de Bogotá a la entidad, ya que, actualmente, los cierres parciales generan inconsistencias en los informes de gestión, ya que se registran como gestionadas vencidas, a pesar de que las respuestas fueron entregadas dentro del plazo establecido.
Somos Usme	31 de octubre de 2025	Se sugirió al concesionario mantener las acciones de mejora establecidas para las tipologías más recurrentes las cuales son comportamiento de conductor y no parada programada. Así mismo, los invitaron a seguir participando en las capacitaciones impartidas por el ente gestor con el propósito de actualizar los conocimientos y fortalecer las débiles y se realizó una retroalimentación de los atributos del servicio a la ciudadanía. Esto contribuirá a cumplir con la política pública de servicio a la ciudadanía.
Dirección Técnica de Seguridad	03 de diciembre de 2025	Se les informó que para ese mes no existían radicados vencidos y que cuentan con un promedio de respuesta de 12 días.

Dependencia o concesionario	Fecha	Temas tratados
		La dependencia se comprometió a mantener la estrategia de seguimiento para evitar los vencimientos.

Fuente: Elaboración propia.

"3.5. Dentro del proceso de gestión documental de la entidad, deberán disponerse mecanismos que permitan asegurar la entrega oportuna, mediante los medios de comunicación dispuestos por la entidad y acorde con lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios."

Desde TRANSMILENIO S.A. se cuenta con un aplicativo de gestión documental llamado T-DOC, en el cual se tramitan entre otros procesos, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a través de ventanilla de correspondencia. Dicho sistema de información proporciona las herramientas necesarias para dar trámite, gestión y cierre a los requerimientos, del mismo modo permite generar alertas sobre el cumplimiento de los términos de ley, informando a los responsables de cada documento.

También por el aplicativo T-DOC se puede generar un reporte que permite evidenciar los registros de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por sistema de gestión documental, que permite entre otros evidenciar las fechas de entrada y respuesta, estado y los días vencidos después de la fecha límite.

Ilustración N°1 Reporte de registros de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por sistema de gestión documental.

Código	Titulo	Fecha de alta	Estado	Enlaces histórico del expedi	Tipo de respuesta a tramitar	Fecha límite de respuesta (calculad	Fecha radicación de respuesta	Días sobrantes (+)/ excedid	Días vencido s	Dependencia responsable de generar/consolidar respuesta
PQR-2025-00001	2025-ER-00038	2/01/2025 9:45	Finalizar trámite PQR	ZULUAGA TABARES,	dependencias (borrador enlaces)	24/01/2025	24/01/2025 11:44	0	0	SERVICIOS, 80900-DIRECCIÓN TÉCNICA BRT, 080300-SUBGERENCIA ECONOMICA.
PQR-2025-00002	2025-ER-00025	2/01/2025 10:17	Finalizar trámite PQR		Respuesta de dependencia única	24/01/2025	20/01/2025 10:57	4	0	ORGANIZACIONES: 080300-SUBGERENCIA ECONOMICA.
PQR-2025-00003	2024-ER-65807	2/01/2025 10:24	Finalizar trámite PQR	VERGARA MESA,	dependencias (borrador enlaces)	23/01/2025	21/01/2025 11:06	2	0	ORGANIZACIONES: 80800-DIRECCIÓN TÉCNICA DE BUSES, 81100-DIRECCION TECNICA DE SEGURIDAD.
PQR-2025-00004	2025-ER-00026	2/01/2025 10:29	Finalizar trámite PQR	PINILLA FERRO,	dependencias (borrador enlaces)	24/01/2025	24/01/2025 11:08	0	0	80500-SUBGERENCIA JURIDICA, 080300-SUBGERENCIA ECONOMICA.
PQR-2025-00005	2025-ER-00028	2/01/2025 10:39	Retenido en A.G.		Respuesta de dependencia única	24/01/2025	16/01/2025 14:27	8	0	ORGANIZACIONES: 81100-DIRECCION TECNICA DE SEGURIDAD.
PQR-2025-00006	2025-ER-00057	2/01/2025 10:51	Finalizar trámite PQR	ZULUAGA TABARES,	dependencias (borrador enlaces)	24/01/2025	21/01/2025 16:42	3	0	SERVICIOS, 80900-DIRECCIÓN TÉCNICA BRT, 080300-SUBGERENCIA ECONOMICA.

Fuente: Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario descargado del aplicativo T DOC

Además, para el control del criterio de oportunidad, el componente funcional Servicio al Ciudadano, Canal de atención presencial en vía y contacto SIRCI analiza las bases de datos de las plataformas CRM (Tullave), Bogotá Te Escucha y T-DOC, donde se encuentra la información discriminada por canal de atención, número de radicado, fecha de inicio y vencimiento, asunto, responsables, tipologías, entre otros.

Del mismo modo, la entidad cuenta con un documento oficial denominado POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (código L-SJ-001) versión 6, la cual tiene por objetivo “Establecer las directrices generales para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y, en general, el tratamiento de los datos personales administrados por TRANSMILENIO S. A., en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas aplicables”.

Fortaleza:

Por parte del componente funcional Servicio al Ciudadano, Canal de atención presencial en vía y contacto SIRCI se han adoptado mecanismos para mejorar los tiempos de trámites y respuestas en criterios de calidad a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que son interpuestas por la ciudadanía, por medio de procedimientos como lo son:

- Mesas de trabajo con los representantes de las dependencias y concesionarios, donde se tratan temas para fortalecer el cumplimiento al procedimiento interno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- El responsable sobre el trámite de las comunicaciones que tiene a su cargo puede realizar seguimiento sobre las mismas, ya que el aplicativo T-DOC le indica el estado y vencimiento de los requerimientos asignados.
- Generar el reporte por el aplicativo T-DOC, que como se mencionó anteriormente, permite evidenciar los registros de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por sistema de gestión documental.
- Bases de datos de las plataformas CRM (Tullave), Bogotá Te Escucha y T-DOC.
- Memorandos internos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, en los cuales se les remitió los requerimientos en los cuales las dependencias incumplieron los tiempos establecidos para el trámite de peticiones a través de las plataformas de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la entidad. Para la vigencia 2025 se radicaron dos (2) memorandos internos, uno por cada semestre.

“3.6. Disponer procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional-diferencial"

TRANSMILENIO S.A., siguiendo los lineamientos dados por la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, cuenta con el documento denominado MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA (código M-SC-005) versión 3, el cual va dirigido a todos los servidores públicos de la entidad, quienes por su misionalidad deben garantizar una correcta atención a los usuarios y tiene por objetivo general “Fortalecer la prestación del servicio al usuario, a través de la aplicación de lineamientos que incorporen enfoques incluyentes, prioritarios y diferenciales, con el propósito de garantizar los derechos de la Ciudadanía”.

Este manual contiene protocolos para la adecuada atención a los ciudadanos incorporando parámetros con enfoque preferencial y diferencial.

"3.7. Establecer información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía."

TRANSMILENIO S.A. a través de su página web entrega a los usuarios o ciudadanía en general información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención, en la ruta canales de atención a la ciudadanía, los cuales se describen en la siguiente tabla:

Tabla N°7 Canales de atención ciudadana

Canal	Información
Línea 195	Horario de atención de lunes a domingo, las 24 horas del día.
Bogotá te Escucha	Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es una herramienta virtual donde la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad.
Atención personalizada	Sede Administrativa Avenida Eldorado N° 69-76, Edificio Elemento. Torre 1, piso 2°. Horario: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Línea Recaudo	Horario de atención de lunes a domingo de 5:00 a.m. a 11:00 p.m.
Línea Tullave	Sistema para la atención de peticiones interpuestas para los usuarios.
Puntos de atención personalizada	Ubicados en varios puntos de la ciudad para recargar, personalizar la tarjeta TuLlave e interponer solicitudes en los horarios indicados en el sitio web.
Línea 123	Denuncias de seguridad y emergencias. Horario de atención de lunes a domingo, las 24 horas del día.
Ventanilla electrónica	Horario de atención: La ventanilla estará disponible los 7 días de la semana a excepción de lunes a viernes de en el horario 4:00 p.m. a 6:00 p.m.

Canal	Información
Correspondencia	Edificio Elemento - Avenida Eldorado N° 69 - 76 Torre 1, Piso 5 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. radicacion@transmilenio.gov.co

Fuente. Sitio web canales de atención a la ciudadanía

Adicionalmente, TRANSMILENIO S.A. cuenta con canales de atención mediante las Redes Sociales, las cuales son administradas por Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, dependencia que registra los requerimientos allegados por los usuarios u otras partes interesadas.

"3.8. Implementar acciones de formación a servidores distritales enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro."

Desde el componente funcional Servicio al Ciudadano, Canal de atención presencial en vía y contacto SIRCI, se generaron acciones de formación en materia de atención al usuario, las cuales se describen a continuación:

1. Se realizaron sensibilizaciones en lenguaje claro dirigidas a los diferentes grupos de interés (enlaces de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de concesionarios y dependencias y también a los asesores línea de atención) que se realizaron en las siguientes fechas:
   - 19 de marzo de 2025: Se adelantó una jornada de sensibilización sobre lenguaje claro con el equipo de TRANSMILENIO S.A. de la línea 195.
   - 22 y 23 de septiembre de 2025: Se envió correo a los enlaces de concesionarios y dependencias recordando la relevancia de usar un lenguaje claro, se apoyó con información que se adjuntó.

- 23 de septiembre de 2025: Se envió correo a los enlaces de concesionarios y dependencias con apoyos y recomendaciones para realizar documentos en lenguaje claro.
- 24 de septiembre de 2025: Se envió correo a los enlaces de concesionarios y dependencias con recomendaciones para la realización de textos en lenguaje claro.
- 25 de septiembre de 2025: Se envió correo a los enlaces de concesionarios y dependencias con “tips” de lenguaje claro.
- 26 de septiembre de 2025: Se envió correo a los enlaces de concesionarios y dependencias con recomendaciones para la elaboración de documentos, correos, información en página web y formularios de trámites en lenguaje claro.
- 24 de diciembre de 2025: Se envió correo a colaboradores del área con información sobre los pilares fundamentales del lenguaje claro.
- 26 de diciembre de 2025: Se realizó actividad interactiva en la que participares colaboradores del área, con el fin de reforzar conceptos en lenguaje claro.

2. Por parte de equipo de TRANSMILENIO S.A. se participó en la estrategia Cuidadores de la Confianza de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en la cual se certificaron 33 colaboradores.

En la revisión de la ejecución del Plan Institucional de Capacitación (PIC) correspondiente a la vigencia 2025, no se evidenció la inclusión de jornadas, actividades o temáticas específicas orientadas a sensibilizar a los servidores de temas relacionados con “resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro.”

Recomendación:

Gestionar ante la Dirección Corporativa para que dentro del Plan Institucional de Capacitación – PIC para la vigencia 2026 se incluyan programas o planes de capacitación a servidores de

TRANSMILENIO S.A. enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro.

4. Pérdida, o deterioro, o uso indebido de bienes y/o elementos.

"**4.1. Implementar un sistema, formato o instructivo de control para la entrega, traslado, movimiento, salida o devolución de elementos o bienes asignados a servidores y/o colaboradores del Distrito Capital."**

En entrevista realizada al Profesional Universitario Grado 3 (E) de Apoyo Logístico de la Dirección Corporativa, se indica que la Entidad cuenta con instrumentos formales que permiten la gestión y registro de los movimientos de elementos y bienes así:

- Para la entrega, traslados, devoluciones y traspasos de activos entre funcionarios, la Entidad utiliza el formato R-DA-017 Acta de Movimiento Elementos Devolutivos V.1, mediante el cual se deja constancia formal de los movimientos de elementos y bienes. Este documento constituye el soporte físico del cambio de responsabilidad sobre los activos.
- Se cuenta con un Sistema de Información Financiera - JSP7 que incorpora el módulo de Activos Fijos, en el cual se realiza el registro y seguimiento a la asignación de elementos a los funcionarios, permitiendo el control y trazabilidad de los bienes registrados en inventario.
- En relación con la salida de elementos y/o bienes de las instalaciones, se evidenció que estas son autorizadas mediante comunicación electrónica dirigida a la empresa encargada de la seguridad, la cual registra el movimiento en la minuta de seguridad.

Finalmente, se informó que se encuentra en trámite ante el área de Planeación la implementación del formato R-DA-152 Formato entrada y salida de elementos, lo que busca la formalización y la estandarización del procedimiento de ingreso y salida de bienes y elementos.

La anterior información se confirmó en visita al área de Apoyo Logístico.

“4.2. Asegurar que se disponga de los medios de conservación y seguridad indispensables para la salvaguarda de los bienes que forman parte del mobiliario de las oficinas y puestos de trabajo, con especial énfasis en los sitios donde se almacenan elementos.”

TRANSMILENIO S.A. cuenta con dos (2) bodegas destinadas al almacenamiento de equipos tecnológicos de uso institucional, los cuales permanecen en custodia temporal mientras se formaliza su entrega y/o asignación a los funcionarios, o se adelanta el respectivo proceso de evaluación para su baja por deterioro u obsolescencia.

Con el Líder de Procesos Corporativos de TIC´S se constató que dichas áreas disponen de controles de acceso restringido y mecanismos de registro para la entrada y salida de bienes, lo cual fortalece la trazabilidad de los inventarios y contribuye a la mitigación de riesgos asociados a pérdida, hurto o uso no autorizado.

En relación con los elementos en uso, el Área de Apoyo Logístico establece lineamientos, herramientas y procedimientos definidos en el Manual de Inventarios M-DA-002, Versión 2 de 2024, los cuales orientan la administración, control y seguimiento de los bienes de la Entidad. Estos lineamientos incorporan actividades de registro, actualización, verificación y control que buscan mitigar riesgos asociados a la pérdida, uso indebido o desactualización de los inventarios.

Con base en lo anterior, se concluye que la Entidad dispone de medios de conservación y seguridad para la salvaguarda de los bienes que conforman el mobiliario y equipos de las oficinas y puestos de trabajo.

“4.3. Suscribir, hacer seguimiento a la constitución, vigencia y cobertura de las pólizas de seguros de sus bienes y elementos.”

TRANSMILENIO S.A suscribió contratos de póliza de seguros que proporcionaba cobertura a los bienes muebles e inmuebles de su propiedad durante la vigencia 2025. En entrevista del 10 de

febrero del 2025 realizada al Profesional Universitario Grado 3 (E) de Apoyo Logístico de la Dirección Corporativa, se especifica que los bienes y elementos propiedad de la entidad se encuentran asegurados mediante Pólizas 2202224001839 y 2202224001664 con la aseguradora Unión Temporal UT MAPFRE - SURA – Allianz.

Adicional a lo anterior, dentro de la entidad se cuenta con el Manual de seguros M-DA-008 en su versión 5 del 2024 que entre otros temas define los responsables y las actividades necesarias para la renovación de pólizas de seguros de los bienes administrados por la Entidad.

Para el equipo auditor fue anexado el documento “Información de seguros 2026” suministrado por Apoyo logístico, con informe de pólizas constituidas y vigentes en el 2025.

“4.4. Tramitar por parte de los/as servidores/as públicos/as y contratistas los comprobantes de devolución de bienes y/o elementos al finalizar la relación laboral o contractual.”

En el marco de la verificación realizada, se evidenció que la Entidad cuenta con lineamientos formales que regulan el reintegro de bienes asignados a los servidores públicos al momento de su desvinculación. Específicamente, en los manuales M-DA-002 Manual de Inventarios Versión 2 del 2024 y M-DA-016 Manual para la selección o nombramiento, vinculación y desvinculación de servidores públicos de TRANSMILENIO S.A. Versión 7 del 2023, se establecen las directrices relacionadas con la obligación de reintegro de los bienes a cargo de los funcionarios, definiendo responsabilidades y controles asociados al proceso.

Como instrumento de soporte documental, la Entidad dispone del formato R-DA-017 Acta de Movimiento Elementos Devolutivos, el cual se utiliza para formalizar y registrar la devolución de elementos y bienes, permitiendo dejar evidencia del traslado de responsabilidad del inventario correspondiente.

Con el fin de verificar la aplicación de lo establecido en la normativa interna, se tomó una muestra de expedientes correspondientes a funcionarios desvinculados durante la vigencia

2025. Como resultado del procedimiento de auditoría, se evidenció el cumplimiento de la directriz institucional en materia de reintegro de bienes, encontrándose debidamente soportadas las devoluciones mediante el formato establecido y su correspondiente registro

Conforme a lo establecido en el M-DA-002 Manual de Inventarios Versión 2 (2024), específicamente en el numeral 7.6.2.4, se dispone que, al finalizar la relación contractual, el contratista deberá realizar la entrega formal de los bienes que le fueron asignados al supervisor del contrato, mediante la suscripción del Acta de Reintegro, debidamente firmada por las partes, documento que constituye soporte del recibo a satisfacción y del traslado de responsabilidad sobre los activos.

No obstante, de acuerdo con lo manifestado en entrevista realizada el 10 de febrero de 2025 al Profesional Universitario Grado 3 (E) de Apoyo Logístico de la Dirección Corporativa, se informó que la aplicación de este control recae directamente en los supervisores de los contratos, quienes actúan como responsables de los elementos y bienes asignados para el uso de los contratistas. En tal sentido, son estos quienes verifican la devolución efectiva de los activos y gestionan la suscripción del acta correspondiente.

Como mecanismo de control y conciliación del inventario, el área de Apoyo Logístico realiza anualmente la verificación física de bienes y elementos mediante el proceso de Toma Física de Bienes. Para la vigencia 2025, dicha actividad fue ejecutada por una entidad externa en el marco del Contrato CTO1577-24. Como evidencia del cumplimiento de esta actividad, se suministró el informe final correspondiente, el cual soporta la ejecución del procedimiento y sus resultados

“4.5. Implementar Políticas de Gestión Documental y Seguridad Digital en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a fin de que los documentos conserven su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.”

TRANSMILENIO S.A en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) cuenta con políticas que respaldan la Gestión Documental y la Seguridad Digital, así:

Tabla N°8 Políticas en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Dependencia	Política	Código	Versión	Fecha	Objeto
Dirección Corporativa	Política Institucional Gestión Documental	L-DA-003	1	oct-24	Establecer directrices para la administración de la documentación física como electrónica, la mejora de los procesos archivísticos para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso, conservación y preservación de la documentación de TRANSMILENIO S.A., asegurando de esta forma la protección del patrimonio documental del Distrito en cumplimiento de su misión y alineado con los objetivos sectoriales que garanticen la protección de los derechos de los ciudadanos y el acceso a la información y el adecuado uso de la misma.
TIC	Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información	L-DT-002	7	abr-25	Si Establecer y comunicar las políticas de seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información de TRANSMILENIO S. A., como parte integral de su sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI), con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la

Dependencia	Política	Código	Versión	Fecha	Objeto
					Entidad, en el marco de la norma ISO/IEC 27001:2022.

Fuente: Elaboración propia.

“4.6. Adelantar acciones preventivas y correctivas para mitigar conductas relacionadas con la pérdida o daño de bienes, elementos, documentos e información dentro de las cuales se deben incluir capacitaciones y/u orientaciones sobre esta temática.”

Como medida de sensibilización y fortalecimiento del control, a través de la plataforma interna “TransMitiendo Intranet” se realizaron publicaciones dirigidas a los funcionarios sobre el uso del aplicativo TDOC, destacándolo como herramienta para la conservación, gestión segura de la información, cumplimiento normativo y reducción del uso de papel. Asimismo, se difundieron contenidos relacionados con el apoyo al proceso de inventarios y recomendaciones para el adecuado cuidado de los elementos a cargo.

Adicionalmente, se llevó a cabo una charla de introducción en materia de documentos electrónicos y gestión documental, complementada con la publicación de piezas informativas incorporadas en los fondos de pantalla institucionales, reforzando lineamientos sobre el uso adecuado de documentos electrónicos.

En consecuencia, se evidencia que la Entidad ha implementado acciones preventivas de divulgación y capacitación orientadas a promover buenas prácticas en el manejo y custodia de bienes e información institucional, contribuyendo a la mitigación de riesgos asociados a su pérdida o deterioro.

“4.7. Incorporar el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales y en los contratos de vigilancia, funciones, cláusulas y/u obligaciones, según sea el caso, sobre la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a cargo.”

En la revisión efectuada a la Resolución N° 326 de 2025, del 15 de octubre de 2025, “Por medio de la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos Públicos de la planta de personal de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones”, se seleccionó una muestra de cinco (5) cargos allí relacionados. Como resultado del análisis, se evidenció que dentro de las funciones asignadas a dichos empleos no se encuentran expresamente incorporadas responsabilidades relacionadas con la custodia, administración, protección y adecuado uso de los bienes, elementos, documentos e información bajo su responsabilidad.

De igual manera, se tomó como muestra cinco (5) cargos contemplados en la Resolución N° 325 del 15 de octubre de 2025, “Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los cargos de la planta de personal de Trabajadores Oficiales de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – TRANSMILENIO S.A.”, evidenciándose igualmente la ausencia de funciones específicas relacionadas con la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información institucional asignada.

No obstante, lo anterior, en la revisión de contratos de trabajadores oficiales se evidenció que la cláusula décima establece obligaciones expresas relacionadas con el manejo adecuado de la información, y que se anexa el Manual de Inventarios, el cual contiene lineamientos y políticas para el manejo y cuidado de los bienes a su cargo. Así mismo, en las historias laborales de empleados públicos se constató la suscripción de un Acuerdo de Confidencialidad, mediante el cual se asumen compromisos de protección de la información y de los recursos tecnológicos de la Entidad, junto con la incorporación del Manual de Inventarios.

En consecuencia, si bien dichas responsabilidades no se encuentran detalladas de forma expresa en los manuales específicos de funciones, se evidenció su formalización a través de instrumentos contractuales y documentos anexos de obligatorio cumplimiento, por lo que se concluye que se cumple con el criterio evaluado.

En cuanto a servicios de vigilancia se verificó para la vigencia 2025 la existencia de dos (2) contratos vigentes. A través de la revisión realizada en la plataforma SECOP II, específicamente en el apartado 5 “Documentos del contrato”, se evidenció el cargue del documento anexo denominado Acuerdo de Confidencialidad.

De igual manera, dentro de los documentos del proceso contractual se encuentra publicado el documento “PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS – ANEXO TÉCNICO CÓDIGO: R-DA-103 (2019)”, el cual en su numeral 7.3 “OBLIGACIONES GENERALES DEL COMITENTE VENDEDOR” establece expresamente la obligación de garantizar la seguridad y custodia de los bienes, la infraestructura y la ciudadanía que se encuentren bajo su protección.

En consecuencia, se concluye que los contratos de vigilancia vigentes para la vigencia 2025 sí incorporan cláusulas y obligaciones relacionadas con la custodia, cuidado y protección de bienes, elementos, documentos e información a cargo, en cumplimiento de los lineamientos establecidos.

Tabla N°9 Contratos de Vigilancia.

Número Contrato	Objeto	Fecha Inicio	Fecha Terminación
Contrato 340-24	Contratar la prestación de los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada requeridos por TRANSMILENIO S.A.	18 de abril de 2024	6 de octubre de 2025

Número Contrato	Objeto	Fecha Inicio	Fecha Terminación
Contrato 1305-25	Contratar la prestación de los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada requeridos por TRANSMILENIO S.A.	06 de junio de 2025	10 de junio de 2026

Fuente: Elaboración propia.

“4.8. Desarrollar actividades de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición.”

En cumplimiento del lineamiento establecido en el M-DA-002 Manual de Inventarios, Versión 2 de 2024, específicamente en el numeral 7.7.2.2 “Toma Física de Bienes en Servicio”, la Entidad aplica el procedimiento definido para la realización de la inspección física de los bienes y elementos en servicio que se encuentran bajo la responsabilidad de los funcionarios.

Durante el desarrollo de esta actividad se identifican los bienes que “requieran reparación, los servibles no utilizables por la Entidad, los inservibles u obsoletos, así como posibles indicios de deterioro y el estado físico general de los mismos, entre otros aspectos” relevantes para su adecuada administración.

La toma física se efectúa con periodicidad anual, constituyéndose en un mecanismo de control permanente sobre el inventario institucional. La información resultante es conciliada y cotejada frente a los registros incorporados en el Sistema de Información Financiera – JSP7, con el propósito de verificar la consistencia, integridad y razonabilidad de los saldos registrados, y soportar oportunamente las acciones de mantenimiento, reasignación o disposición final que correspondan.

Como evidencia el equipo auditor recibió el anexo BAP-0521-25 TRASMILENIO INFORME FINAL CONTRATO 1577-2024 – REVISION, con informe de la toma de inventario efectuada en la vigencia 2025.

“4.9. En los procesos de inducción general y de reinducción en el puesto de trabajo, orientar sobre las responsabilidades asociadas al manejo y control de los bienes, y del trámite oportuno, salvaguarda y conservación de documentos.”

Para la vigencia del 2025 se vincularon setenta (70) servidores a quienes, según evidencia suministrada por Talento Humano en correo remitido el 17 de febrero por la Contratista de Bienestar y Formación, se les realizo jornada de inducción. Entre otros temas abordados en capacitación se incluyeron información asociada al manejo y control de los bienes y tramite oportuno, salvaguardas y conservación de documentos.

De manera complementaria, a través de la plataforma interna “TransMitiendo Intranet” se realizan publicaciones relacionadas con el manejo y cuidado de bienes y la gestión documental, abiertas a todos los colaboradores, así como la difusión de cápsulas informativas en los fondos de pantalla de los equipos de cómputo institucionales. Adicionalmente, en noviembre de 2025 se evidenció la realización de una capacitación dirigida a contratistas, empleados públicos y trabajadores oficiales sobre la apropiación de la memoria Institucional de TRANSMILENIO S.A., orientada a sensibilizar sobre la importancia del adecuado uso, manejo y preservación de la información generada al interior de la entidad, evidenciándose el cumplimiento del criterio evaluado.

5. **Pérdida, o deterioro, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.**

“5.1. Establecer protocolos, procedimientos y/o manuales para el manejo de documentos, información institucional, bases de datos y registros administrativos, con el fin de salvaguardar su integridad y su conservación adecuada.”

A partir de la revisión de la documentación de los procesos de Planeación Institucional, Gestión de TIC y Gestión de Servicios Logísticos en el módulo MIPG – Consulta Manual de

Procedimientos de la intranet, se identificaron 5 documentos, relacionados en la siguiente tabla, correspondientes a dos (2) procedimientos, un (1) protocolo, una (1) política y un (1) manual que definen acciones relacionadas y orientadas a la gestión de los documentos e información de TRANSMILENIO S.A., incorporando los enfoques de disponibilidad, confidencialidad, integridad y conservación de la información.

Tabla N°10 Relación de documentos asociados a manejo de documentos e información de TRANSMILENIO S.A.

Proceso	Nombre Documento	Código / Versión	Objeto
Planeación Institucional	Control de los documentos oficiales del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S.A.	P-OP-001 / V. 8	Definir los lineamientos generales que se deben seguir para la identificación, elaboración, aprobación, adopción, control de cambios y disposición de los documentos oficiales del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S. A.
Gestión de TIC	Procedimiento para el intercambio seguro de información electrónica	P-DT-012 / V. 1	Determinar las políticas, responsables y las actividades necesarias para que el intercambio de información se efectúe en forma segura contando y aplicando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en TRANSMILENIO S.A.
Gestión de TIC	Protocolo a seguir para la administración de Bases de Datos	T-DT-004 / V. 2	Establecer las normas y responsabilidades que se deben seguir para realizar la administración, disponibilidad y control de las bases de datos de TRANSMILENIO S.A., a fin de brindar la confiabilidad y oportunidad de la información almacenada.
Gestión de Servicios Logísticos	Políticas Institucionales de Gestión Documental	L-DA-003 / V.0	Establecer directrices para la administración de la documentación física como electrónica, la mejora de los procesos archivísticos para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso, conservación y preservación de la documentación de TRANSMILENIO S.A.,

Proceso	Nombre Documento	Código / Versión	Objeto
			asegurando de esta forma la protección del patrimonio documental del Distrito en cumplimiento de su misión y alineado con los objetivos sectoriales que garanticen la protección de los derechos de los ciudadanos y el acceso a la información y el adecuado uso de la misma.
Gestión de Servicios Logísticos	Manual de Gestión Documental	M-DA-001 / V. 7	Este Manual tiene como fin brindar a los funcionarios y contratistas de TRANSMILENIO S.A., una herramienta que defina los lineamientos técnicos, administrativos y procedimentales en la producción, trámite, clasificación, ordenación, valoración, selección, eliminación y conservación de los documentos físico y electrónico producidos y recibidos en la gestión documental institucional.

Fuente: Manual de Procedimientos, TransMitiendo Intranet.

“5.2. Definir mecanismos de recepción y trámite de documentos para realizar control, seguimiento y monitoreo sobre el responsable de estos y el estado de su tenencia.”

Dentro del MIPG se identifica que el proceso de Gestión Administrativa cuenta entre otras actividades con la de “Implementar las actividades necesarias para llevar a cabo la Gestión Documental de la entidad”, la cual cuenta con el documento MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL (código M-DA-001) versión 7, el cual tiene como objeto “... brindar a los funcionarios y contratistas de TRANSMILENIO S.A., una herramienta que defina los lineamientos técnicos, administrativos y procedimentales en la producción, trámite, clasificación, ordenación, valoración, selección, eliminación y conservación de los documentos físico y electrónico producidos y recibidos en la gestión documental institucional.”

El manual de Gestión Documental de TRANSMILENIO S.A., establece condiciones para la administración de las comunicaciones oficiales escritas y los procesos archivísticos, y por tanto está orientado a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad que en el ejercicio de sus funciones y actividades producen, reciben y conservan documentos independientemente de su soporte.

TRANSMILENIO S.A cuenta con software de gestión documenta T-DOC, el cual permite el tratamiento, conservación, publicación y trabajo sobre documentos electrónicos (ya sean escaneados o creados originalmente en digital).

Con el apoyo de los reportes generados por el aplicativo T-DOC, se elaboraron comunicaciones que se remitieron a las diferentes dependencias, en las cuales se les solicitó que se iniciara el proceso de clasificación de los documentos pendientes, para que los mismos reposaran en los expedientes correspondientes.

Fortaleza:

El proceso de Gestión Administrativa lleva el seguimiento de la Gestión Documental de la entidad por medio de un software de gestión documental T-DOC que cuenta con varios módulos que permiten una gestión profesional de la correspondencia de entradas y salidas, realizando un registro oficial de las mismas y permitiendo una clasificación asistida dentro de expedientes organizados por procesos y áreas.

"**5.3. Implementar políticas de gestión documental que permitan verificar el cumplimiento de las normas archivísticas y de conservación documental."**

Para el cumplimiento de la directriz TRANSMILENIO S.A dispone de:

- Políticas Institucionales de Gestión Documental L-DA-003 del 2024, cuyo objetivo es "Establecer directrices para la administración de la documentación física como electrónica, la mejora de los procesos archivísticos para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso, conservación y preservación de la documentación de TRANSMILENIO S.A., asegurando de esta forma la protección del patrimonio documental del Distrito en cumplimiento de su misión y alineado con los objetivos sectoriales que garanticen la protección de los derechos de los ciudadanos y el acceso a la información y el adecuado uso de la misma"
- Protocolo de limpieza de espacios, mobiliario de archivo y soportes documentales T-DA-010 del 2024. Objeto: "Establecer las conductas y acciones a seguir para llevar a cabo las actividades operativas de limpieza de áreas de almacenamiento documental, con el fin de reducir la carga ambiental y bacteriana asegurando las buenas condiciones laborales de los funcionarios y la adecuada preservación de los documentos de archivo de TRANSMILENIO S.A."
- Manual de Gestión Documental M-DA-001 Versión 7 del 2024 "(…) tiene como fin brindar a los funcionarios y contratistas de TRANSMILENIO S.A., una herramienta que defina los lineamientos técnicos, administrativos y procedimentales en la producción, trámite, clasificación, ordenación, valoración, selección, eliminación y conservación de los documentos físico y electrónico producidos y recibidos en la gestión documental institucional"

En los documentos se establecen lineamientos que regulan el manejo de documentos físicos y electrónicos, información institucional, bases de datos y registros administrativos, en concordancia con principios de trazabilidad, conservación, acceso a la información y protección del patrimonio documental.

“5.4. Adoptar procedimientos institucionales para asegurar la información que reposa en bases de datos, aplicativos y/o sistemas de información.”

A partir de la revisión de la documentación del proceso de Gestión de TIC en el módulo MIPG – Consulta Manual de Procedimientos de la intranet, se identificaron 3 documentos, correspondientes a dos (2) procedimientos y un (1) protocolo, relacionados en la siguiente tabla, cuyos objetos se enfocan en la gestión de las bases de datos y los sistemas de información de TRANSMILENIO S.A., definiendo los lineamientos que permiten el aseguramiento de la información institucional.

Tabla N°11 Documentos asociados a gestión de bases de datos y sistemas de información de TRANSMILENIO S.A.

Proceso	Nombre Documento	Código / Versión	Objeto
Gestión de TIC	Protocolo a seguir para la administración de Bases de Datos	T-DT-004 / V. 2	Establecer las normas y responsabilidades que se deben seguir para realizar la administración, disponibilidad y control de las bases de datos de TRANSMILENIO S.A., a fin de brindar la confiabilidad y oportunidad de la información almacenada.
Gestión de TIC	Construcción de Sistemas de Información	P-DT-013 / V. 0	Definir las actividades necesarias para la construcción de sistemas de información de competencia de TRANSMILENIO S.A., a partir de los requerimientos definidos por los usuarios, a fin de atender las necesidades de información de los procesos misionales y de apoyo de la Empresa.
Gestión de TIC	Procedimiento para realizar copias de respaldo y restauración de información	P-DT-019 / V. 0	Establecer los responsables y las actividades a seguir para la realización de copias de respaldo de los sistemas de información y la información de los usuarios en TRANSMILENIO S.A.

Fuente: Manual de Procedimientos, TransMitiendo Intranet.

“5.5. Generar protocolos para la suscripción de acuerdos de confidencialidad con las y los servidores que en razón de sus funciones y/o con los contratistas que, en cumplimiento de sus obligaciones, deban acceder a la información contenida en documentos físicos y/o en bases de datos y/o en sistemas de información para garantizar la reserva legal y la protección de información personal o el derecho de "habeas data" de la ciudadanía.”

En cumplimiento de este lineamiento, TRANSMILENIO S.A implemento la Políticas de seguridad y privacidad de la información L-DT-002 Versión 7 del 2025 que tiene por objeto “Establecer y comunicar las políticas de seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información de TRANSMILENIO S. A., como parte integral de su sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI), con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Entidad, en el marco de la norma ISO/IEC 27001:2022.”, la cual en el numeral 7 “conceptualizan el modelo de manejo de los recursos tecnológicos, humanos, datos y físicos de TRANSMILENIO S. A., en los roles de empleados públicos, trabajadores oficiales, proveedores, contratistas y terceras partes que manejan administran y custodian la información.”.

Como evidencia de su aplicación, se seleccionó una muestra de cinco (5) historias laborales de empleados públicos, en las cuales se verificó la inclusión del Anexo – Acuerdo de Confidencialidad dentro de los documentos que integran cada expediente.

En el caso de los trabajadores oficiales, se verificaron cinco (5) historias laborales constatando que en la minuta contractual en su Cláusula Décima establece el correspondiente acuerdo de confidencialidad. Adicionalmente, como anexo al contrato se incorpora la Resolución 567 de 2014, “Por medio de la cual se actualiza el Reglamento Interno de Trabajo para los Servidores Públicos de TRANSMILENIO S.A. con vínculo laboral en calidad de trabajador oficial”, la cual, en su artículo 92 “Deberes de los Trabajadores Oficiales”, numeral 5, refuerza la obligación de custodia y adecuada gestión de la documentación e información bajo su responsabilidad.

“5.6. Implementar políticas de tratamiento de datos y la de seguridad de la información.”

En la verificación de las políticas institucionales consultadas en el módulo MIPG – Consulta Manual de Procedimientos de la intranet, se identificó el documento de “Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información” con código L-DT-002 en versión 7, cuyo objetivo es “Establecer y comunicar las políticas de seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información de TRANSMILENIO S. A., como parte integral de su sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI), con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Entidad, en el marco de la norma ISO/IEC 27001:2022”, en la cual se enuncia la política de privacidad y protección de datos personales en el numeral 7.2.6.

Aunado a lo anterior, TRANSMILENIO S.A. despliega la política de tratamiento y protección de datos personales por medio del documento identificado con el código L-SJ-001 en versión 6, cuyo objetivo es “... establecer las directrices generales para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y, en general, el tratamiento de los datos personales administrados por TRANSMILENIO S. A., en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas aplicables”.

De esta manera, para la verificación de acciones que permitan la implementación de la política de tratamiento y protección de datos personales, se consultaron los documentos de Manual de Contratación con código M-DA-013 versión 5 para verificar la aplicación de la política en relación con los datos de contratistas, evidenciando la definición de una buena práctica que indica “Desde la elaboración de los estudios y documentos previos se deberán establecer los aspectos relativos a la protección de datos personales, confidencialidad y derechos de autor. En los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión se deben proteger los datos personales de los contratistas, por esta razón, no se harán públicos los mismos y reposarán en documentos internos del proceso en la plataforma transaccional destinada para tal fin por Colombia Compra Eficiente” Subrayado fuera de texto, establecida en el numeral 5.2 del

Manual de Contratación; de igual manera, se revisó el Manual de Servicio a la Ciudadanía con código M-SC-005 versión 3 para verificar la aplicación de la política respecto a los datos de los usuarios, en el cual no se evidenció la definición de un lineamiento donde se haga referencia al tratamiento de datos en el marco de los protocolos de atención y de servicio a los usuarios.

Recomendación:

Analizar la posibilidad de incluir acciones que permitan evidenciar la aplicación de la política de tratamiento y protección de datos personales en el marco de los protocolos de servicio y atención a los usuarios de TRANSMILENIO S.A.

“5.7. Establecer en el proceso de retiro de la entidad o ante posibles cambios de sus directivos(as) y servidores(as) públicos(as), actividades y obligaciones asociadas a la entrega integral y oportuna de la información, documentación o bases de datos que estuvieron a su cargo durante la vinculación con la entidad.”

El proceso de Gestión Del Talento Humano cuenta entre otras actividades con la de gestionar la legalización documental y demás trámites requeridos para la finalización del vínculo contractual o nombramiento realizado la cual se describe en el documento MANUAL PARA LA SELECCIÓN O NOMBRAMIENTO, VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS DE TRANSMILENIO S.A. (código M-DA-016) versión 7, el cual tiene por objeto “establecer las actividades y responsabilidades para la selección y vinculación por competencias de los Trabajadores Oficiales y el nombramiento de los Empleados Públicos que ingresan a TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con la normativa vigente”.

Este documento detalla Procedimiento de Desvinculación de Servidores Públicos en el cual se indica que el servidor público debe legalizar la entrega formal del cargo y realizar la devolución de elementos de trabajo diligenciando los documentos ACTA DE ENTREGA DE PUESTO DE TRABAJO (código R-DA-059), ACTA DE MOVIMIENTO ELEMENTOS DEVOLUTIVOS (Código R-DA-

017) y aparecer en el archivo de la hoja de vida el FORMATO CHEQUEO POR DESVINCULACION (Código R-DA-055).

La Oficina de Control lnterno realizó la verificación de estos documentos en cuatro (4) capetas de colaboradores que se desvincularon de TRANSMILENIO S.A. durante la vigencia 2025, con el siguiente resultado:

Tabla N°12 Desvinculación de colaboradores

Colaborador	Observación
Trabajador oficial 1	No se encontró el acta de entrega de puesto de trabajo No se encontró el acta de movimiento elementos devolutivos R-DA-017 No se encontró evidencia de finalización de gestión de trámites en T-DOC
Empleado público 1	Se evidencia que se cuenta con el acta de entrega del cargo No se encontró el acta de movimiento elementos devolutivos R-DA-017 No se encontró evidencia de finalización de gestión de trámites en T-DOC
Empleado público 2	No se encontró el acta de entrega de puesto de trabajo No se encontró el acta de movimiento elementos devolutivos R-DA-017 No se encontró evidencia de finalización de gestión de trámites en T-DOC
Trabajador oficial 2	No se encontró el acta de entrega de puesto de trabajo No se encontró el acta de movimiento elementos devolutivos R-DA-017 No se encontró evidencia de finalización de gestión de trámites en T-DOC

Fuente: Elaboración propia

Recomendación:

Crear mecanismos para que la finalización del vínculo contractual cumpla totalmente con la legalización documental y demás trámites requeridos. También de estos procesos deben quedar evidenciados en las carpetas de las historias laborales de estos colaboradores. Lo anterior en razón a que, con la prueba de campo realizada se evidencio que este proceso no cuenta con la debida documentación ni en carpeta física, ni en las digitales.

“5.8. Implementar controles que permitan garantizar que, ante el retiro de servidores públicos o contratistas de la entidad, se inactiven o bloquee el acceso a los sistemas de información y bases de datos institucionales.”

En el marco de las Políticas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. (L-DT-001 de 2025), cuyo propósito es “establecer los lineamientos para la gestión de los equipos tecnológicos a cargo de TRANSMILENIO S.A.”, el numeral 7.6 “Políticas sobre correo electrónico institucional” establece en los literales b) y c) lo siguiente:

“La Dirección Corporativa debe informar a la Dirección de TIC las novedades de personal que impliquen la creación, modificación o eliminación de cuentas de correo electrónico de trabajadores oficiales y empleados públicos, así como la gestión de accesos a los diferentes sistemas en los que cuenten con usuario corporativo.

Es responsabilidad del supervisor o directivo de cada dependencia solicitar a la Mesa de Ayuda de la Dirección de TIC la creación, eliminación o modificación de cuentas de correo electrónico de contratistas por prestación de servicios, conforme a lo dispuesto en el “Manual de Administración de Usuarios (M-DT-002)” o el documento que lo modifique o sustituya.”

Por su parte, el Manual de Administración de Usuarios (M-DT-002 de 2020), cuyo objeto es “establecer los responsables y las actividades que se deben seguir en TRANSMILENIO S.A. para la administración de las cuentas de usuario en las plataformas tecnológicas de la Entidad gestionadas por la Dirección de TIC”, define actividades orientadas al control y desactivación de usuarios y accesos a aplicativos.

Se realizó la verificación del estado de las cuentas de correo electrónico institucional y de los accesos al aplicativo T-DOC correspondientes a cuatro (4) funcionarios desvinculados durante la vigencia 2025. Como resultado de la revisión, se evidenció que dichas cuentas y accesos se encuentran inactivos, en cumplimiento de lo establecido en las Políticas de Tecnologías de la

Información y las Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., código L-DT-001 de 2025, así como en el Manual de Administración de Usuarios, código M-DT-002 de 2020.

Los resultados preliminares del presente seguimiento fueron comunicados el 20 de febrero de 2026 a los responsables de las actividades de unidades auditadas, mediante correo electrónico.

En atención a la socialización realizada, el 23 de febrero de 2026 se recibieron a través de correo electrónico observaciones por parte de la Oficina Asesora de Planeación, las cuales son relacionadas en el presente informe junto a la respuesta emitida por la Oficina de Control Interno.

Por parte de las demás Dependencias no se obtuvo respuesta dentro del término establecido.

NOTAS FINALES

- Es necesario precisar que, las “Recomendaciones” propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, más se incentiva su consideración para los planes de mejoramiento a que haya lugar.
- ·La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad

ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA

Firmado digitalmente por ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA
Fecha: 2026.02.25 15:11:05 -05'00'

ANGELA JOHANNA MÁRQUEZ MORA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ludy Amanda Goyeneche, Contratista Oficina de Control Interno
Juan Sebastián Vega Lagos, Contratista Oficina de Control Interno
Martha Liliana Bustos Castellanos, Profesional Universitario Oficina de Control InterN°

Revisó: Herlay Hurtado Ortiz, Contratista Oficina de Control Interno