N° INFORME: OCI-2026-015

DENOMINACIÓN DEL TRABAJO

Seguimiento al cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias para la prevención, atención y sanción del acoso laboral vigencia 2025.

EQUIPO AUDITOR

Lucía Clemencia Ramírez Rodríguez, contratista Oficina de Control Interno

Laura Catalina Henao Corredor, contratista Oficina de Control Interno

DESTINATARIOS

Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

RESPONSABLE DE LA UNIDAD AUDITADA

Comité de Convivencia y Conciliación Laboral

OBJETIVO(S)

Verificar el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias para la prevención, atención y sanción del acoso laboral.

MARCO NORMATIVO

- Ley 1010 de 2006 “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”
- Resolución 3164 de 2025 “Por medio de la cual se derogan las Resoluciones 652 y 1356 de 2012, por las cuales se establecen lineamientos para la conformación y funcionamiento del Comité de convivencia Laboral, en entidades públicas y empresas privadas, y se dictan otras disposiciones.”

- Circular 003 de 2024 “Directrices para el cumplimiento de normas de rango constitucional, legal y reglamentario, referentes a la prevención, atención y sanción del acoso laboral en las entidades públicas”.
- Circular Conjunta 100-004 de 2024 “Lineamientos para la aplicación de la Circular 003 del 18 de julio de 2024 sobre las directrices establecidas por la Procuraduría General de la Nación para garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias para la prevención, atención y sanción del acoso laboral en las entidades públicas”
- Resolución Interna 267 de 2024 “Por la cual se actualizan los lineamientos y mecanismos para la prevención del acoso laboral, el acoso sexual y otros hostigamientos en el contexto laboral de TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones”
- Resolución Interna 268 de 2024 “Por la cual se regula la constitución y funciones del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral”
- Resolución Interna 299 de 2024 “Por medio de la cual se designan los miembros principales y suplentes del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral de TRANSMILENIO SA. En representación de la Empresa y los Trabajadores”

ALCANCE

El presente seguimiento se realizó a las gestiones realizadas por TRANSMILENIO S.A. en la vigencia 2025, para dar cumplimiento a las normas constitucionales, legales y reglamentarias para la prevención, atención y sanción del acoso laboral.

LIMITACIONES AL ALCANCE

Dentro del ejercicio de seguimiento al cumplimiento normativo en materia de acoso laboral, se presentaron limitaciones al ejercicio planeado desde la Oficina de Control Interno, en el marco de las solicitudes de información realizadas para su verificación, a partir de la manifestación del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral, mediante correo electrónico del 16 de marzo de 2026, en los siguientes términos: “*Una vez analizada por parte de los integrantes del Comité de*

Convivencia y Conciliación de TRANSMILENIO S.A. la solicitud precedente, de cara a sus competencias y responsabilidades, encontramos que la misma, al estar relacionada con quejas, actuaciones e identidad de los denunciantes en el marco del Comité de Convivencia Laboral, se encuentra sujeta a reserva y confidencialidad conforme a lo dispuesto en la Resolución 3461 de 2025. En consecuencia, no resulta procedente suministrar datos que permitan identificar a los denunciantes o detallar casos particulares en el marco de una auditoría de gestión, por tratarse de información protegida cuya divulgación podría afectar la confianza en estos mecanismos y la protección de las personas involucradas. Dicha información únicamente podrá ser puesta en conocimiento de autoridad judicial u organismos de control.

La reserva se sustenta en las reglas del Comité de Convivencia establecidas en la Resolución 3461 de 2025, que obligan a manejar las quejas con confidencialidad para proteger a las partes.

"Confidencialidad: La información relacionada con la denuncia deberá ser tratada con estricta confidencialidad para proteger la privacidad de las servidoras y los servidores públicos involucrados."

"Funciones del Comité 2 y 9: Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que .se formule queja o reclamo que pudieran tipificar conductas o t circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública. 9. Elaborar informes trimestrales y un (1) informe anual sobre la gestión del Comité de Convivencia Laboral que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección dé la entidad pública"

Por lo anterior, en atención a la solicitud informamos que no procede el suministro de la misma, sin que ello implique falta de disposición y o colaboración con la Oficina de Control Interno, para el desarrollo de su gestión. Reiteramos nuestra total disposición para colaborar y atender de cara a nuestras competencias sus requerimientos."

Frente a lo anterior, dentro de la responsabilidad y compromiso de garantizar la confidencialidad y reserva de la documentación susceptible de revisión por parte del equipo auditor, para el

desarrollo y análisis del presente trabajo y los demás establecidos en el Plan Anual de Auditorias, el equipo suscribió el respectivo "Acuerdo de Confidencialidad y Reserva de la Información suscrito por el colaborador adscrito a la Oficina de Control Interno de Transmilenio S. A.".

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Planeación del trabajo:

Como ejercicio de planeación para el presente seguimiento, se realizaron las solicitudes de información mediante correo electrónico los días 5, 12 y 18 de marzo, así como en reunión realizada con el Presidente del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral, de esta última fecha, relacionadas con los soportes de cumplimiento normativo, cuya respuesta se dio dentro de los plazos establecidos, de la siguiente manera:

Tabla 1. Solicitudes de Información

Información solicitada	Observaciones
Fecha de solicitud: 5 y 6 de marzo de 2026. 1. Evidencia de soportes de acuerdos confidencialidad por parte de los miembros del comité de convivencia para trámite de las quejas por acoso. 2. Indicar el Canal(es) oficial(es) de trámite y recepción mediante el cual se reciben las quejas por acoso y se da cumplimiento a la confidencialidad. 3. Soportes de elección de los miembros del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral y de la Secretaría Técnica del mismo. 4. Registro o base de datos consolidada de quejas recibidas por presunto acoso laboral durante la vigencia 2025 para personal de planta y para contratistas, indicando como	**Fecha de entrega: 10 de marzo de 2026** El día 5 de marzo, se realiza solicitud de información a la Dirección Corporativa y a la Subdirección de Talento Humano. De acuerdo con la observación de la Dirección Corporativa del 6 de marzo, sobre la necesidad de reasignar la solicitud de información al Comité de Convivencia y Conciliación Laboral, se hace el respectivo requerimiento.

Información solicitada	Observaciones
mínimo: 4.1 No de queja/radicado/casoTipo de queja 4.2 Fecha de recepción de la queja 4.3 Origen de la queja (Denunciante o traslado de autoridad externa) 4.4 Estado de la queja 4.5 Instancia en la que se encuentra 4.6 Fecha de traslado (Si aplica) 4.7 Tipo de vinculación del denunciado (Personal Planta o contratista) 4.8 Estado de la vinculación del denunciado a la fecha de la radicación de la queja (Activo o no en la Entidad) 4.9 Actas o documentos de seguimiento a compromisos y planes de mejoramiento con corte a 31 de diciembre de 2025 4.10 Comunicaciones emitidas durante la vigencia 2025, con fecha de traslado a Procuraduría y/o Personería de Bogotá, y Oficina de Control Disciplinario Interno. 4.11 Informes trimestrales del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral emitidos durante la vigencia 2025. 4.12 Plan o planes de acción anual 2025 con identificación de las medidas preventivas y correctivas formuladas, así como su seguimiento con corte a 31 de diciembre 2025, incluyendo: el soporte de ejecución de cada una de las actividades programadas y el reporte de los avances periódicos a instancias internas.	

Información solicitada	Observaciones
Fecha de solicitud: 12 de marzo de 2026 Copia de los expedientes de las 11 quejas relacionadas en la base de datos allegada por el Comité.	**Fecha de entrega: 16 de marzo de 2026** No se obtiene la información solicitada, como se establece en las "Limitaciones al Alcance" de este Informe
Fecha de solicitud: 18 de marzo de 2026 Planes de Seguridad y Salud en el Trabajo, de Capacitación y, de Bienestar, con sus respectivos seguimientos y evidencias.	**Fecha de entrega: 18 de marzo de 2026** Con base en la solicitud 4.12 del 5 de marzo, se requiere a la Subdirección de Talento Humano la información relacionada con los planes relacionados.
Fecha de solicitud: 18 de marzo de 2026 1. Actas de Comité en que se especifica la naturaleza de la reunión (Ordinaria-Extraordinaria) 2. Solicitud y Concepto del Ministerio del Trabajo sobre aplicabilidad de la Resolución 3461 de 2025 sobre las quejas relacionadas con contratistas. 3. Soportes de convocatoria, elección y designación de miembros del Comité.	**Fecha de entrega: 18 y 20 de marzo de 2026** Con base en la solicitud 3 del 5 de marzo, se requiere al Comité soportes de elección de sus miembros.

Fuente: Elaboración propia

Desarrollo del trabajo:

A partir de la información allegada por el Comité, los días 11 y 12 de marzo se efectuó la revisión correspondiente, concluyéndose la necesidad de contar con los expedientes de las quejas reflejadas en la base de datos solicitada y entregada, con el propósito de verificar el

cumplimiento de las actuaciones, bajo los postulados del procedimiento definido para estos casos.

Lo anterior, tuvo como resultado en respuesta del 16 de marzo, la manifestación del Comité, fundamentada en la Confidencialidad que debe garantizarse en este tipo de situaciones, que no se obtuvieran los expedientes requeridos, conduciendo a la realización de una nueva mesa de trabajo para la verificación de la información con la que se contaba inicialmente, así como las modificaciones que se hicieron necesarias en los papeles de trabajo de las pruebas, basándose únicamente en los soportes allegados, la cual se llevó a cabo el día 17 de marzo.

Finalmente, y a partir de la revisión general de la información allegada, el 18 de marzo se efectuó una mesa de trabajo conjunta entre la Presidencia del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral, el enlace de la Dirección Corporativa y la Oficina de Control Interno, en la cual se absolvieron dudas relacionadas con fechas de soportes, temporalidad de las sesiones del Comité (ordinarias o extraordinarias), situaciones relacionadas con contratistas, existencia del Informe Trimestral correspondiente al período comprendido entre el 1 de noviembre de 2025 y el 31 de enero de 2026 y se requirieron soportes inicialmente solicitados tales como Plan o Planes de acción, soportes de elección del Comité, informes trimestrales, así como información adicional necesaria para el análisis idóneo de la información, tales como actas de comité y Concepto del Ministerio del Trabajo sobre aplicabilidad de la Resolución 3461 de 2025 sobre las quejas relacionadas con contratistas.

Con base en lo expuesto, se realizaron las siguientes actividades que sustentan los resultados y recomendaciones de este Informe, así:

- **Verificación de la Garantía de la Confidencialidad**

  Se analizó la existencia de los respectivos Acuerdos de Confidencialidad de los miembros del Comité, suscritos oportunamente para el inicio de la gestión del Comité 2024-2026, así como aquellos que por situaciones administrativas que generaron cambios en la conformación del mismo y que, en consecuencia, debieron ser suscritos con posterioridad.

- **Verificación Efectividad del Procedimiento/Canales de recepción de quejas**

  Sustentados en la base de datos entregada por el Comité, el número de quejas presentadas, tipo de queja, fecha de recepción y conocimiento de la misma por parte del Comité (origen), estado de la queja, resultado (Amigable Composición/Fallida/Desistida), traslados a otras autoridades y fecha, vinculaciones del quejoso y denunciado y, estado de vinculación de este último (activo o inactivo), se verificó la confidencialidad, efectividad del procedimiento de atención de quejas por presunto acoso y convivencia laborales, trazabilidad de la información, oportunidad en la gestión, identificación del tipo de vinculación tanto del quejoso como del denunciado y canales de conocimiento.

- **Verificación de resultados del proceso: Conciliación y/o Amigable Composición y Traslados a la Personería de Bogotá**

  Basados en la matriz allegada, se hizo revisión de la totalidad de las quejas y sus resultados, a partir de lo cual se verificó si en las quejas relacionadas se surtió la Amigable Composición o si por el contrario su resultado fue fallido, conllevando a traslados a la Personería de Bogotá.

- **Análisis de los Informes Trimestrales del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral**

  Al respecto, se verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la Resolución Interna 268 de 2024: Estadísticas de las Quejas, seguimiento a resultados y recomendaciones, así como el cumplimiento en la periodicidad definida para su presentación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la finalización del trimestre correspondiente.

- **Verificación de la Elección de miembros del Comité**

  Se revisó el procedimiento de conformación del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral de TRANSMILENIO S.A., así como el proceso de convocatoria, votación, escrutinio, elección, designación y actualización de sus miembros, conforme a los lineamientos establecidos en el artículo 8 de la Resolución 268 de 2024 y la normativa interna aplicable, mediante la revisión de los soportes documentales correspondientes, dentro de los que se encuentran: 1.

Resoluciones de designación de miembros del Comité (Resoluciones 299 del 8 octubre de 2024 y 235 del 31 de julio de 2025); 2. Actas de escrutinio de fecha 30 de septiembre de 2024; 3. Acta de instalación del 29 de octubre de 2024, y evidencias de divulgación a través Noticias de Intranet, correo electrónico y Boletín Digital, de fechas 20 de septiembre de 2024 (Elecciones de los miembros del Comité); 2 de octubre de 2024 (Resultados de las votaciones); 7 de octubre de 2024 (Presentación nuevos miembros); 28 de agosto de 2025 (Actualización de miembros del Comité). Así mismo, se evaluó la participación de los trabajadores en el proceso electoral, la transparencia en la selección de los representantes, la formalización de la designación mediante la Resolución 299 de 2024 modificada mediante Resolución 235 de 2025, y la trazabilidad del proceso desde la convocatoria hasta la puesta en funcionamiento del mismo.

- **Verificación de los Planes de Acción**

  Se verificó el cumplimiento de las acciones definidas en el Plan de Acción para la prevención, atención y control del acoso laboral durante la vigencia 2025, mediante la revisión de los instrumentos institucionales asociados (Plan de Bienestar, Plan de Capacitaciones, Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y actividades del Comité de Convivencia), así como la validación de evidencias de ejecución como capacitaciones, talleres y actividades de sensibilización. Igualmente, se analizó la trazabilidad de dichas acciones frente a los lineamientos establecidos en la Circular Conjunta 100-004 de 2024, y se evaluó su implementación y seguimiento a través de informes y registros del Comité, con el fin de determinar su nivel de cumplimiento y alineación con la normativa aplicable.

- **Análisis de la normatividad vigente**

  El equipo auditor realizó un comparativo de la normativa externa aplicable y los lineamientos establecidos al interior de TRANSMILENIO S.A., analizando su congruencia e implementación.

RESULTADOS:

1. **Garantía de la Confidencialidad**

   Dentro de la verificación de los Acuerdos de Confidencialidad se identificó que los 9 miembros que conforman el Comité en el período 2024-2026, suscribieron los respectivos documentos, garantizando el 100% del cumplimiento en esta obligación.

   La suscripción de los Acuerdos de Confidencialidad de los 9 miembros del Comité, designados mediante la Resolución 299 del 8 de octubre de 2024, se surtió el 29 de octubre de 2024, coincidiendo con la fecha de inicio de actividades dentro del mismo, según acta de esta misma fecha.

   Dentro de las modificaciones en la conformación del Comité, se evidenció la designación mediante Resolución 235 del 31 de julio, una nueva integrante del Comité, en representación del empleador en remplazo de la representante saliente, quien fungió como miembro hasta esta misma fecha, en la cual se evidencia igualmente la suscripción del respectivo acuerdo de confidencialidad, garantizando así la continuidad en el cumplimiento de este compromiso.

   Como resultado de lo anterior, la garantía de confidencialidad propia de los miembros del Comité frente a las distintas situaciones de acoso laboral que lleguen para su estudio se encuentra fortalecida al propender por la continuidad en la reserva que asumen dentro de su responsabilidad.

2. **Efectividad del Procedimiento/Canales de Recepción de Quejas**

   En el análisis de la información presentada por el Comité de Convivencia y Conciliación Laboral, allegada mediante la base de datos de soporte en la cual se evidencia el trámite de 9 quejas durante la vigencia 2025, de las cuales se precisa que una de estas, se deriva en 3 denunciados, para un total de 11 trámites a adelantar, obteniendo el siguiente resultado:

   En desarrollo de la verificación de la confidencialidad y efectividad del procedimiento de atención de quejas por presunto acoso y convivencia laborales, se analizaron once (11) registros correspondientes a nueve (9) quejas tramitadas durante la vigencia 2025,

incluyendo tres (3) registros asociados a un mismo caso (7.1, 7.2 y 7.3). La información fue evaluada a partir de la matriz de seguimiento suministrada por el Comité de Convivencia y Conciliación Laboral, revisando variables relacionadas con el origen de la queja, fechas de gestión, estado, instancias de atención y tipo de vinculación de las partes.

De la verificación de las quejas se observa que el origen de las mismas se generó en presuntos deterioros de la convivencia, presuntas agresiones verbales, presuntos acosos laborales y presuntos acosos entre compañeros.

En relación con la confidencialidad, se evidenció que los once (11) registros analizados presentan descripciones generales de los hechos, sin inclusión de datos personales sensibles, ni identificación directa de los involucrados, garantizando un control en el manejo de la información y cumplimiento del principio de reserva.

Frente a la efectividad del procedimiento, se evidenció que siete (7) de los once (11) registros cuentan con actuación definida, distribuidos en cuatro (4) casos con Acuerdo de Amigable Composición, dos (2) casos trasladados a la Personería de Bogotá por competencia y un (1) caso con desistimiento. Por su parte, cuatro (4) registros se encuentran en estado pendiente de la realización de la tercera reunión o reunión conjunta entre sujeto activo y sujeto pasivo, dentro de los cuales se encuentra el caso que deriva en tres (3) registros asociados al mismo, evidenciando que el 36,3% de los registros analizados se encuentran en trámite.

En cuanto a la trazabilidad de la información, se evidenció que los once (11) casos derivados de quejas ante el Comité, cuentan con información sobre fecha de recepción, estado de la queja, instancia de atención y tipo de vinculación de las partes.

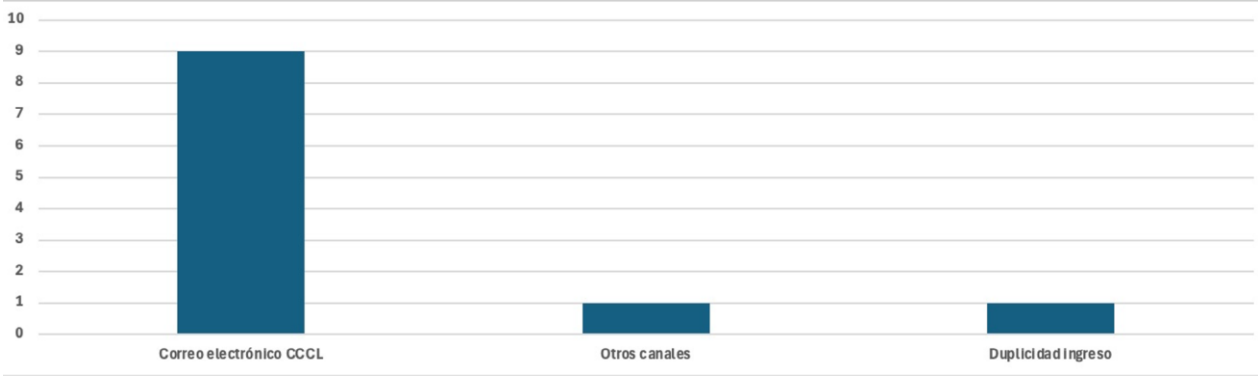
Respecto a la oportunidad en la gestión, se evidenció que los siete (7) registros con actuación definida presentan fechas de cierre dentro de la vigencia 2025, con tiempos de gestión que oscilan entre aproximadamente cuatro (4) y seis (6) meses en los casos de Acuerdo de Amigable Composición, y entre cuatro (4) y cinco (5) meses en los casos trasladados a la Personería de Bogotá. En los cuatro (4) registros en trámite, se evidencian actuaciones

iniciales dentro de la misma vigencia, sin que a la fecha de corte se haya definido una actuación final.

Finalmente, a partir del análisis integral de la información, se evidenció que los once (11) registros aportados por el Comité, cuentan con identificación del tipo de vinculación tanto del quejoso como del denunciado, siendo siete (7) casos entre trabajadores oficiales, tres (3) casos con denunciados vinculados como empleados públicos y un (1) caso con quejoso empleado público, precisando así mismo, que los denunciados tienen vinculación activa.

De la evidencia de los canales de conocimiento de las presuntas situaciones de acoso presentadas al Comité, las mismas fueron conocidas por este órgano desde el canal oficial/correo electrónico dispuesto para el trámite y puesta en conocimiento de las quejas, así como traslados desde el T-Doc al correo referido, y de la Oficina de Control Disciplinario Interno al Comité, observándose que se dio igualmente, duplicidad en la radicación de quejas, así:

Gráfica 1. Quejas ingresadas



Fuente: Elaboración Propia

3. Conciliación / Amigable Composición

En desarrollo de la verificación de las actas de amigable composición y conciliación, se analizaron once (11) registros correspondientes a nueve (9) quejas tramitadas durante la vigencia 2025, incluyendo registros asociados a un mismo caso. Se evaluaron aspectos

relacionados con la existencia de actas, suscripción por las partes, definición de compromisos, seguimiento y soporte documental de las actuaciones, evidenciando que cuatro (4) casos cuentan con acuerdos de amigable composición, mientras que dos (2) fueron remitidos a la Personería de Bogotá, uno (1) desistido, y cuatro (4) registros se encuentran en trámite sin definición de conciliación, lo que evidencia que el 36,3% de los registros analizados han avanzado en la suscripción de acuerdos.

Frente a la existencia de actas, se evidenció que uno (1) de los cuatro (4) casos con acuerdo de amigable composición cuenta con acta documentada con fecha del 25 de septiembre de 2025 y compromisos definidos, mientras que tres (3) registros reportan la realización de reuniones y acuerdos; sin embargo, no se cuenta con copia de las actas suscritas por las partes, lo cual limita la evidencia documental del proceso.

En la verificación del seguimiento, se evidenció que cuatro (4) registros con acuerdo de amigable composición presentan estado pendiente de reunión de seguimiento, sin evidencia de ejecución de dichas actividades a la fecha de corte. Adicionalmente, en cuatro (4) registros en trámite no se cuenta con soportes de las reuniones realizadas entre las partes, lo cual limita la trazabilidad del proceso.

Finalmente, se precisa que dentro de la información aportada por el Comité de Convivencia y Conciliación Laboral fundamentados en la confidencialidad de la información, no se entregaron como evidencias para este seguimiento las actas suscritas, actas de reuniones o evidencias de seguimiento; sin embargo, en reunión sostenida con el Presidente de dicho Comité, se conocieron los documentos referidos, evidenciando que 3 casos cuentan con los proyectos de actas de amigable composición, pendientes de suscripción. No obstante, en uno (1) de los registros se evidenció una adecuada formalización del acuerdo, con acta suscrita, compromisos definidos y registro de la actuación.

Recomendación:

- Asegurar la suscripción oportuna de los acuerdos de amigable composición surtidos, a fin de finiquitar el proceso de formalización de los mismos y de esta manera asegurar el orden documental correspondiente.

4. Traslados a la Personería de Bogotá

De la verificación de resultados de los 11 casos informados por el Comité de Convivencia y Conciliación Laboral, se evidencia que 2 de estos no obtuvieron el resultado esperado mediante un Acuerdo de Amigable Composición por no presentarse ánimo conciliatorio entre las partes, a pesar de haber cumplido con las disposiciones internas de la Resolución 268 de 2024, de acuerdo con las cuales se surtieron las reuniones necesarias encontrando que no existió ánimo conciliatorio entre las partes, y en consecuencia, se dio traslado a la Personería de Bogotá, para que en el marco de sus funciones continúe con el trámite respectivo y adelante las acciones a que haya lugar.

Así mismo, se precisa que existe un traslado adicional a la Personería de Bogotá, realizado en la vigencia 2025, conforme la información entregada por el actual Presidente del Comité, de acuerdo con la cual, el conocimiento y trámite de la queja se dio durante la vigencia 2024, sin haber obtenido un resultado conciliatorio, y en consecuencia, el nuevo Comité instalado para la vigencia 2024-2026, tomó la decisión de remitir el respectivo expediente al órgano de control.

5. Informes Trimestrales del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral

En desarrollo de la verificación de los informes del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral, se analizaron cuatro (4) informes trimestrales correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2024 y octubre de 2025, así como la información reportada sobre el informe anual 2025. Se evaluaron aspectos relacionados con la existencia, contenido, coherencia, periodicidad y soporte documental de los informes.

En relación con la existencia de informes, se evidenció que cuatro (4) de los cinco (5) informes trimestrales esperados se encuentran formalizados en el mes siguiente a la terminación del trimestre reportado., mientras que uno (1) correspondiente al quinto trimestre no se encuentra disponible para verificación, de acuerdo con lo informado por el Presidente del Comité, lo que evidencia un cumplimiento del 80% en la generación de informes trimestrales.

Frente al contenido de los informes, se evidenció que los cuatro (4) informes revisados incluyen descripción de actividades desarrolladas, estadísticas de los casos atendidos y recomendaciones del Comité. En el primer trimestre se reportan seis (6) quejas recibidas, cuatro (4) en seguimiento y dos (2) abiertas; en el segundo trimestre se reporta una (1) queja nueva y un (1) caso con acuerdo; en el tercer trimestre se reportan cuatro (4) quejas nuevas y ocho (8) abiertas a corte; y en el cuarto trimestre se reporta una (1) queja nueva y siete (7) abiertas a corte, lo que evidencia la inclusión de información cuantitativa en los informes.

En cuanto a la coherencia de la información, se evidenció que en los cuatro (4) informes existe correspondencia entre las actividades descritas y las actas de sesión asociadas al periodo.

Respecto a la oportunidad en la presentación de los informes trimestrales, se observa que el correspondiente al segundo trimestre (1 de febrero al 30 de abril) fue expedido en el mes de julio, y el tercer informe trimestral (1 de mayo al 31 de julio) fue expedido en el mes de octubre, contrariando así, la obligatoriedad de presentar el respectivo informe inmediatamente finaliza el trimestre. Sin embargo, la ausencia de un (1) informe trimestral limita la cobertura completa del periodo.

En el análisis de la calidad de la información, se evidenció que los cuatro (4) informes presentan estructura homogénea en cuanto a actividades, estadísticas y recomendaciones, así como la relación de sesiones del Comité identificadas con las fechas y temas que se trataron en las mismas. Sin embargo, en los mismos no se define si la reunión es de naturaleza ordinaria o extraordinaria.

A partir de lo anterior, el Presidente del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral, manifestó que desde finales de la vigencia anterior se empezó a hacer esa claridad en las actas y así mismo, informó las fechas de las reuniones ordinarias de la vigencia 2025, realizadas los días 20 de enero, 27 de febrero, 28 de abril, 30 de julio, 18 de septiembre, 15 de octubre y 19 de diciembre.

Finalmente, a partir del análisis integral, se evidenció que el Comité cuenta con un mecanismo formal de reporte trimestral, con inclusión de información cualitativa y cuantitativa sobre la gestión realizada.

Recomendaciones:

- Mantener la identificación de la naturaleza de las sesiones como se ha venido haciendo desde finales de 2025, con el fin de asegurar que la misma se da en el marco de la obligatoriedad del Comité de sesionar periódicamente o si por el contrario, las reuniones obedecen a situaciones extraordinarias que llevaron a la realización de dichos espacios.
- Asegurar el cumplimiento en la expedición de los informes trimestrales dentro del plazo definido en la Resolución 268 de 2024, con el propósito de garantizar la conservación documental de las actuaciones del Comité.

6. Proceso de elección de miembros del Comité

Para la ejecución de esta prueba se aplicó un procedimiento de verificación documental y análisis de consistencia, mediante la revisión y contraste de los soportes correspondientes a la conformación del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral, incluyendo la Resolución 268 de 2024, la Resolución 299 de 2024, la Resolución 235 de 2025, el Acta de Escrutinio del 30 de septiembre de 2024 y el Acta de Instalación del 29 de octubre de 2024.

En primer lugar, se efectuó la identificación de los requisitos normativos aplicables, a partir del artículo 8 de la Resolución 268 de 2024, definiendo como criterios de verificación la conformación bipartita del Comité, la paridad en el número de miembros, el proceso de convocatoria y elección de los representantes de los trabajadores, la designación de los

representantes del empleador, la formalización mediante acto administrativo y la instalación del Comité; como resultado, se estableció un marco de referencia completo para la validación integral del proceso.

Posteriormente, se realizó la verificación de la conformación del Comité, mediante el análisis de la Resolución 299 de 2024 y su modificación a través de la Resolución 235 de 2025, evidenciando que el Comité se encuentra integrado por representantes del empleador y de los trabajadores, así como, que existe igualdad en el número de miembros principales y suplentes por cada parte, lo cual demuestra el cumplimiento del principio de participación bipartita y paridad exigido por la normativa.

Seguidamente, se llevó a cabo la validación del proceso de elección de los representantes de los trabajadores, a partir del Acta de Escrutinio del 30 de septiembre de 2024, evidenciando que la votación se realizó entre el 20 y el 26 de septiembre de 2024, cumpliendo el término de cinco (5) días hábiles, y que el escrutinio se efectuó con la participación de los actores definidos, garantizando la transparencia del proceso; adicionalmente, se verificó la correspondencia entre los resultados obtenidos y la selección de los miembros principales y suplentes, incluyendo la resolución de empates conforme a lo documentado.

De manera complementaria, se realizó la verificación de la formalización de la designación de los miembros, mediante la revisión de la Resolución 299 de 2024, evidenciando que tanto los representantes del empleador como de los trabajadores fueron designados mediante acto administrativo expedido por la Gerente General, en cumplimiento del requisito normativo establecido.

Así mismo, se efectuó la validación de la actualización de la conformación del Comité, mediante el análisis de la Resolución 235 de 2025, evidenciando la sustitución de un miembro del empleador por una nueva integrante, garantizando la continuidad del Comité y manteniendo la paridad en su conformación

Finalmente, se realizó la verificación de la instalación y puesta en funcionamiento del Comité, mediante la revisión del Acta de Instalación del 29 de octubre de 2024, evidenciando la participación de los miembros designados, la verificación de quórum, la designación de presidente y secretario y la definición de la organización interna, lo cual confirma la entrada en operación formal del Comité.

Como cierre del procedimiento, se efectuó un análisis de consistencia y trazabilidad documental, mediante el contraste entre el acta de escrutinio, la resolución de designación, el acto de modificación y el acta de instalación, evidenciando coherencia entre el proceso electoral, la formalización de la designación y la puesta en funcionamiento del Comité, sin identificarse inconsistencias relevantes.

7. Cumplimiento del Plan De Acción

En desarrollo de la prueba de verificación del cumplimiento de las acciones establecidas en la Circular Conjunta 100-004 de 2024, se llevó a cabo la identificación y análisis de los instrumentos de planificación institucional asociados a la gestión de la convivencia laboral y prevención del acoso laboral, incluyendo el Plan de Bienestar e Incentivos 2025, el Plan de Capacitaciones 2025, el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) 2025 y las actividades del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral.

A partir de esta revisión, se evidenció que la Entidad cuenta con instrumentos que incorporan acciones orientadas a la prevención, promoción e intervención en materia de acoso laboral.

Posteriormente, se realizó la identificación de las acciones definidas en la Circular Conjunta 100-004 de 2024, clasificándolas en medidas preventivas y correctivas, y se efectuó la trazabilidad de dichas acciones frente a los instrumentos institucionales aportados. Como resultado, se evidenció correspondencia entre las acciones normativas y las actividades incluidas en los planes institucionales, permitiendo identificar su incorporación dentro de la gestión de la Entidad.

En relación con la formulación de acciones, se verificó que la Entidad cuenta con actividades orientadas a la prevención del acoso laboral, la promoción de la convivencia laboral, el fortalecimiento del clima organizacional, la gestión de factores de riesgo psicosocial y la intervención de casos, las cuales se encuentran incorporadas principalmente en los planes de bienestar, capacitación y SST, evidenciando coherencia entre la planeación institucional y los lineamientos normativos.

En la validación de la ejecución de actividades, se verificó la realización de acciones durante la vigencia 2025, incluyendo una capacitación en prevención del acoso laboral y sexual, realizada el 27 de noviembre, 15 talleres de clima organizacional realizados durante el período comprendido entre abril y diciembre de 2025, actividades de sensibilización como la "Semana del Buen Trato" realizada entre el 24 al 30 de noviembre 2025 , dentro de las cuales se encuentra la estrategia "Rutas Seguras" llevada a cabo el 27 de noviembre de 2025, así como actividades orientadas al bienestar emocional y la salud mental, efectuadas en los meses de enero, febrero, julio, agosto y noviembre de 2025. Estas actividades cuentan con soportes documentales como listados de asistencia, registros de ejecución y material de divulgación, lo que evidencia su implementación efectiva.

Frente al seguimiento y control, se evidenció que el Comité de Convivencia y Conciliación Laboral realiza seguimiento a los casos y acuerdos, a través de reuniones de seguimiento como se evidencia en los informes trimestrales y anual. Lo anterior permite evidenciar la existencia de mecanismos de seguimiento periódico a las medidas adoptadas en materia de convivencia laboral.

Como resultado del análisis de cumplimiento por acción, se consolidó la información en una matriz de verificación, evaluando el total de acciones establecidas en la Circular Conjunta 100-004 de 2024, evidenciando que el 100% de las acciones preventivas y correctivas se encuentran implementadas y cuentan con soporte documental.

A partir del análisis integral de la información, se evidenció coherencia entre lo planificado, lo ejecutado y lo reportado por la Entidad, así como alineación con las disposiciones establecidas en la normativa vigente, lo cual permite concluir que la gestión institucional en materia de prevención y atención del acoso laboral se encuentra adecuada a la normativa vigente.

8. Análisis de la normatividad vigente.

A partir de este seguimiento resulta preciso referirnos a la Resolución 3461 de 2025 *"Por medio de la cual se derogan las Resoluciones 652 y 1356 de 2012, por las cuales se establecen lineamientos para la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laborar en entidades públicas y empresas privadas, y se dictan otras disposiciones",* expedida por el Ministerio del Trabajo.

Al respecto, y como parte del análisis normativo que rige a los Comités de Convivencia y Conciliación Laboral, esta disposición, si bien surge posteriormente a la expedición de las normas internas de TRANSMILENIO S.A, es importante tener en cuenta que parte del fundamento jurídico que las soportó en su construcción, fue derogado mediante este acto administrativo, tal como es el caso de las resoluciones 652 y 1356 de 2012, las cuales establecen los lineamientos de la conformación y operación de estos Comités.

Con base en lo anterior y como resultado del comparativo de estas normas se identificaron recomendaciones que, si bien algunas de estas no resultan aplicables al comité actual, si son una pauta para aquel que se conformará para el período 2026-2028, como se observa a continuación:

Tabla 2. Comparativo Resolución Interna 268 de 2024-Resolución 3461 de 2025

	Resolución 268-24	**Resolución 3461-25**	**Recomendación**
Fundamento Normativo	En la parte considerativa se establecen como fundamento para la expedición del acto	Deroga las resoluciones 652 y 1356 de 2012	

	administrativo las resoluciones 652 y 1356 de 2012		
Ámbito de aplicación	**Artículo 1**	**Artículo 2**	
	Aplica a servidores públicos de la Empresa.	Aplica a servidores públicos y contratistas	Incluir a contratistas dentro del procedimiento para el conocimiento de presuntas situaciones de acoso.
Funciones del Comité	**Numeral 8, artículo 2**	**Numeral 6, artículo 6**	
	Como se ha evidenciado en la información entregada, al no existir ánimo conciliatorio u otra situación que impida la expedición de un Acuerdo de Amigable Composición, se han remitido los casos a la Personería de Bogotá como autoridad competente. Sin embargo, el procedimiento establece el envío a la Procuraduría General.	Amplia la definición de autoridades para conocimiento, incluyendo Procuraduría General y Personerías.	Incluir a la Personería Distrital de Bogotá
	Resolución 268-24	**Resolución 3461-25**	**Recomendación**
Procedimiento	**Artículo 13**	**Artículo 6**	

	No define tiempos dentro de un cronograma establecido, ni duración máxima del proceso.	Define un cronograma por cada actuación que debe adelantarse. Establece un máximo de 65 días para el procedimiento de resolución de quejas.	Incluir duración máxima
Conformación	**Artículo 6**	**Artículo 3**	
	Establece como impedimento para integrar el Comité que al servidor se le haya formulado una queja de acoso laboral o que hayan sido víctimas de acoso laboral dentro de los seis (6) meses anteriores a la elección de sus miembros.	Establece como impedimento para integrar el Comité que al servidor se le haya formulado una queja de acoso laboral o que hayan sido víctimas de acoso laboral dentro del año anterior a su conformación.	Ajustar el impedimento para la siguiente conformación del Comité
Reuniones	**Artículo 10**	**Artículo 9**	
	Reuniones ordinarias de manera trimestral	Reuniones ordinarias mensuales	Ajustar la periodicidad de las reuniones

Fuente: Elaboración Propia

A partir de lo anterior, y como fortaleza se precisa que, de acuerdo con la información del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral, en el marco del ámbito de aplicación, en lo relativo a las quejas relacionadas con los contratistas, la entidad solicitó concepto al Ministerio

del Trabajo, a partir del cual se proyecta hacer la actualización del procedimiento en este aspecto.

FORTALEZAS GENERALES:

Efectuado este seguimiento, y a partir de los resultados reflejados en cada una de las pruebas practicadas, se observa que, si bien hay mejoras por efectuar, el Comité de Convivencia y Conciliación Laboral desde el cumplimiento de su responsabilidad, evidencia un trabajo fortalecido en los siguientes aspectos:

- Adecuada apropiación del marco normativo y su incorporación en la gestión institucional.
- Compromiso institucional con la protección de la información y la reserva de los casos, a través de la suscripción de acuerdos de confidencialidad.
- La integración del Comité de Convivencia y Conciliación Laboral cumple con los criterios de conformación, paridad en la representación y formalización.
- Proceso de elección de los representantes de los trabajadores se desarrolló bajo condiciones de transparencia y participación.
- Existencia de canales institucionales definidos para la recepción y trámite de las quejas por presunto acoso laboral, los cuales permiten garantizar la confidencialidad de la información y facilitan el acceso de los servidores a los mecanismos establecidos.
- La información relacionada con las quejas tramitadas durante la vigencia evaluada se encuentra estructurada y contiene variables relevantes como fecha de recepción, estado del caso, instancia de atención, tipo de vinculación de las partes y resultado del trámite, lo que permite una adecuada trazabilidad y seguimiento de los casos.
- Las acciones preventivas y correctivas definidas en la Circular Conjunta 100-004 de 2024, se encuentran incorporadas en los instrumentos de planificación institucional y cuentan con soportes de ejecución, lo que demuestra un alto nivel de cumplimiento frente a los lineamientos establecidos.

- El Comité de Convivencia y Conciliación Laboral cuenta con herramientas de seguimiento, tales como informes periódicos, matrices de control de casos y registros de gestión, que permiten monitorear el avance de las quejas y las acciones implementadas.
- El Comité adelanta la gestión de las quejas recibidas mediante el logro de mecanismos como la amigable composición, el traslado a otras autoridades competentes y el seguimiento de los casos en trámite, lo cual refleja la operatividad del procedimiento establecido.
- Las acciones relacionadas con la prevención y atención del acoso laboral se encuentran incorporadas en los planes institucionales (bienestar, capacitación y seguridad y salud en el trabajo), evidenciándose correspondencia entre lo planificado, lo ejecutado y lo reportado por la Entidad.

RECOMENDACIONES GENERALES:

- Fortalecer la formalización documental de los procesos de conciliación y/o amigable composición, asegurando la suscripción oportuna de actas y el archivo adecuado de los soportes correspondientes.
- Fortalecer los controles en la elaboración de informes, asegurando su completitud, coherencia y oportunidad.
- Estructurar un plan de acción integral que consolide todas las acciones relacionadas con la gestión del acoso laboral.
- Establecer controles y metas de tiempo para la gestión de las quejas, con seguimiento periódico a su cumplimiento.

DECLARACIONES GENERALES:

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

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que, procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la administración de TRANSMILENIO S.A., más se incentiva la consideración de las "Recomendaciones" en la construcción de los planes de mejora a que haya lugar para el mejoramiento del Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la entidad.
- Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por el equipo auditor a cargo de la realización del trabajo. Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA

Firmado digitalmente por ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA
Fecha: 2026.04.08 15:51:35 -05'00'

ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Lucía C. Ramírez Rodríguez, Contratista Oficina de Control Interno

Laura Catalina Henao Corredor, Contratista Oficina de Control Interno

Revisó: Herlay Hurtado Ortiz, Contratista, Control Interno