



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

**N° INFORME: OCI-2025-040**

**PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD:** Auditoría proceso Planeación del SITP.

**EQUIPO AUDITOR:** John Edward Burgos Piñeros (Auditor líder)

Natalia López Salas (Auditor colíder)

Claudia Patricia Forero Morales (Equipo auditor)

Yesmindelid Riaño Sastre (Equipo auditor)

Diana Elizabeth Patiño Sabogal (Equipo auditor)

Nohra Lucia Forero Céspedes (Equipo auditor)

Sergio Alberto Sánchez Niño (Equipo auditor)

Karol Pierangely Salinas López (Equipo auditor)

Karol Johana Talero Salamanca (Equipo auditor)

Germán Felipe Naranjo González (Equipo auditor)

María Paola Quintana Prieto (Equipo auditor)

Carlos Mario Martínez Amaya (Equipo auditor)

Laura Catalina Henao Corredor (Equipo auditor)

Ross Slendy Martínez Angulo (Equipo auditor)

Martha Liliana Bustos Castellanos (Equipo auditor)

Richart Ruano Marroquín (Equipo auditor)

**LÍDER DEL PROCESO:** Subgerente Técnica y de Servicios.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

**INFORME DISTRIBUIDO A:** Subgerencia Técnica y de Servicios.

Subgerencia Económica.

Dirección de TICS.

Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

**FECHA REUNIÓN DE APERTURA:** 01 de septiembre de 2025.

**FECHA REUNIÓN DE CIERRE:** 22 de octubre de 2025.

### **OBJETIVO(S) DE LA AUDITORÍA:**

Sensibilizar y evaluar la gestión de los riesgos inherentes al proceso de Planeación del SITP de TRANSMILENIO S.A., centrándose en la identificación, análisis y valoración de los controles internos existentes, con el fin de asegurar que estos sean efectivos para prevenir el incumplimiento de los objetivos estratégicos del proceso.

### **1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Verificar el cumplimiento de la normatividad legal vigente (interna y externa) en lo relacionado con el proceso de Planeación del SITP.
- Identificar oportunidades de mejora que permitan agregar valor a la gestión del proceso.

### **2. ALCANCE**

La auditoría al proceso Planeación del SITP, se evaluó teniendo en cuenta el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2024 hasta el 31 de agosto de 2025, teniendo como referencia las actividades significativas del proceso, así como en las funciones desempeñadas por los profesionales y las obligaciones de los contratistas que respaldan la ejecución de las mismas.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### 3. LIMITACIONES AL ALCANCE

En el desarrollo de la auditoría adelantada al proceso Planeación del SITP no se presentó ningún tipo de limitación.

### 4. DECLARACIÓN

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores 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.

### 5. CRITERIOS

- Ley 87 de 1993 – Artículos 2 y 4
- Ley 80 de 1993, «por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública».
- Ley 1150 de 2007 «Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos».
- Acuerdo 005 del 01 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».
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Manual de Procedimientos de TransMilenio S.A. (Resolución 078 de 2000 modificada en 2016)
- Manual de Gestión Documental de TransMilenio S.A. (Código M DA 001, versión 2024)
- Manual de Gobierno Corporativo de TransMilenio S.A. (Código M OP 003, versión 1 de septiembre de 2023)



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

- Caracterización del proceso, manuales, procedimientos, protocolos, indicadores, mapas de riesgos y demás documentos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de TRANSMILENIO S. A. vigente.
- Plan de Acción de TRANSMILENIO S. A.
- Plan de Desarrollo Vigente.
- La demás normativa interna y o externa asociada al proceso auditado.

### 6. ABREVIATURAS

- BRT: Bus Rapid Transit
- CDP: Certificado de disponibilidad presupuestal
- CRP: Certificado de registro presupuesta
- DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- EIC: Evaluación Integral de la Calidad
- EMIC: Evaluación Mensual Integral de la Calidad
- ETIC: Evaluación Trimestral Integral de la Calidad
- MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- OCI: Oficina de Control Interno
- PAA: Plan Anual de Adquisiciones
- RB: Recaudo Bogotá
- SIRCI: Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario
- SITP: Sistema Integrado de Transporte Público

### 7. RIESGOS CUBIERTOS

Durante esta auditoría al proceso Planeación del SITP, se realizó la revisión de los riesgos de gestión y de corrupción identificados por el proceso los cuales se encuentran establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, evaluando que no se materializaran y que se estuvieran aplicando adecuadamente los controles establecidos. Los controles revisados, son los que hacen referencia a los siguientes riesgos de gestión y corrupción:



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

- **PSITP1** Definir de manera inadecuada los requisitos de demanda y oferta de transporte.
- **PSITP2** Posibilidad de efecto dañoso sobre recursos públicos por la ejecución de un alcance diferente al contratado y pago total del contrato, a causa de las deficiencias en las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos de la Entidad.
- **PSITP3** El dimensionamiento y tipo de proyecto de infraestructura planificado no guarde las proporciones idóneas para la operación.
- **PSITP4** Actualización de las tarifas de remuneración a los concesionarios no cumplen con lo establecido en los contratos.
- **PSITP5** Posibilidad de efecto dañoso sobre recursos públicos, por la selección de un perfil que no cumple con lo requerido por la Entidad o por presiones de terceros y se de pago total del contrato, sin recibir el producto contratado.

### Riesgos de Corrupción

- Alteraciones de los parámetros operacionales de los servicios.
- Incrementos no justificados de flota.
- Manipulación variables tarifarias.

## 8. FORTALEZAS

1. Se evidenció que desde la Subgerencia Técnica y de Servicios se acataron recomendaciones y se ha dado cumplimiento a las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento lo que permitió evidenciar mejoras en el proceso.
2. Se evidenció que la Subgerencia Económica desarrolló un tablero de visualización de datos para el seguimiento del comportamiento de la tarjeta TransMiPass, en el cual se desglosa información como los pasos por usuario, las ventas, gráficas con monitoreo de riesgos al FET, entre otros indicadores que permiten realizar un seguimiento en tiempo real del proyecto.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

3. Se resalta la adecuada ejecución del procedimiento para la «Actualización de Tarifas de Remuneración de los Agentes del Sistema», evidenciándose el cumplimiento de los controles establecidos y la correcta documentación de la trazabilidad del proceso, lo que refleja una gestión organizada, coherente, conforme a los lineamientos definidos.

4. Conocimiento especializado y el profesionalismo del equipo responsable de la gestión de los modelos financieros utilizados para el ajuste de las tarifas en cada una de las fases del sistema, evidenciando dominio del proceso y adecuada aplicación de los lineamientos establecidos.

### 9. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Durante la auditoría realizada al proceso Planeación del SITP, teniendo en cuenta el objetivo y alcance se desarrollaron los siguientes pasos:

- a) **Entendimiento del proceso:** Se realizaron consultas basadas en la documentación existente del proceso (Manuales, guías, procedimientos, instructivos, mapas de riesgos), así como la búsqueda de distintos controles que apliquen las áreas para la gestión de riesgos aplicables.
- b) **Revisión de la normatividad vigente aplicable:** Se verificó la normatividad aplicable, para constatar su cumplimiento.
- c) **Identificación de riesgos y controles:** Fueron identificados los riesgos claves que pudieran afectar el proceso, así como la existencia de controles claves que mitiguen su materialización, se realizó la evaluación del diseño y ejecución de los controles. Inclusive para los riesgos que se encuentran registrados en los mapas de riesgos y formalizados para el proceso evaluado.
- d) **Elaboración y ejecución del plan de trabajo:** Con base en el entendimiento adquirido del proceso, el cual, durante su desarrollo, permitió determinar la existencia, funcionalidad y aplicación de controles y requisitos identificados.
- e) **Identificación de hallazgos/no conformidades y observaciones:** Como resultado de comparación entre el criterio «el estado correcto del requisito» y la condición «es decir es



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

estado actual», durante el ejercicio auditor se encontraron diferencias entre ambos, lo cual se convirtió en insumo para la elaboración del informe.

### 10. RESULTADOS DE AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno durante la ejecución del trabajo de auditoría adelantó las siguientes pruebas:

#### 10.1 Ejecución Contractual – Persona Natural.

En el marco de la presente prueba se verificaron ciento treinta y cuatro «134» contratos suscritos por Transmilenio S.A., de los cuales diez «10» corresponden a la Subgerencia Económica y los restantes a la Subgerencia Técnica y de Servicios. En desarrollo de dicha verificación, se evaluó el cumplimiento de las disposiciones legales, así como de la normatividad externa e interna aplicable a las etapas precontractual y contractual. De igual manera, se revisó el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el M-DA-015 Manual de Supervisión e Interventoría v4 y en el Manual de Contratación M-DA-013 V5.

Para el desarrollo de la presente prueba se solicitó información a la Subgerencia Económica y a la Subgerencia Técnica y de Servicios. Asimismo, se efectuó la consulta de la información publicada en la plataforma SECOP II. En este contexto, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- **Revisión de la información general de cada contrato**, correspondiente a su plena identificación, incluyendo número de proceso, modalidad de selección, objeto contractual, valor, nombre del contratista, vigencia, así como los números del Certificado de Disponibilidad Presupuestal «CDP» y del Certificado de Registro Presupuestal «CRP».
- **Análisis de la ejecución del contrato**, se realizó un análisis integral de la etapa de ejecución de los contratos seleccionados, con el propósito de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los contratistas y la adecuada gestión por parte de



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

los supervisores. Para tal fin, se revisaron los estudios previos con el objetivo de identificar las obligaciones específicas establecidas en cada contrato.

Se solicitó a las áreas auditadas la remisión de la documentación soporte que evidenciara la ejecución de las actividades; también, se revisó en la plataforma SECOP II los informes de actividades, los certificados de cumplimiento suscritos por los supervisores, los estados de pago, y los registros de modificaciones contractuales, cuando aplicaba.

- **Verificación experiencia para contratistas de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión**, se efectuó la revisión de los requisitos de experiencia establecidos en los estudios previos, específicamente en el numeral correspondiente a la experiencia requerida para cada tipo de contrato. Esta información fue contrastada con los soportes de experiencia aportados por los contratistas, tales como certificaciones laborales.

De igual manera, se verificó la correspondencia entre la experiencia acreditada y las condiciones definidas en la Circular de Honorarios de Transmilenio S.A., con el propósito de determinar la idoneidad del contratista frente al perfil exigido. Cada soporte de experiencia laboral fue analizado individualmente, con el fin de constatar su pertinencia, vigencia y relación directa con el objeto contractual.

- **Reuniones de entendimiento**, Se llevaron a cabo reuniones de entendimiento con la Subgerencia Técnica y de Servicios, específicamente en relación con el Grupo de Aforos, considerando que este constituye un componente fundamental para la planeación y optimización del servicio de transporte. Dicho grupo tiene a su cargo la recolección y análisis de información en campo sobre variables operacionales del sistema, tales como el flujo de usuarios, la frecuencia de los servicios, la ocupación de los buses, los tiempos de espera, la permanencia en paraderos y estaciones, entre otros indicadores relevantes para la gestión y mejora continua del sistema de transporte.

De los resultados de esta prueba se dio lugar a los **hallazgo tres «3»**, y **cuatro «4»**.



## **10.2 Gestión de información estadística de campo (P-ST-001 Apoyo a la gestión de información estadística de campo.**

Para la ejecución de esta prueba se realizó un análisis del procedimiento P-ST-001 «Apoyo a la gestión de información estadística de campo» versión 5. De acuerdo con lo establecido, se revisaron las actividades y puntos de control, según se describe a continuación:

- En primer lugar, se verificó el Plan de Acción y el Plan Anual de Adquisiciones, con el fin de determinar que la planeación del procedimiento se encontrara documentada conforme a los lineamientos del área. Se evidenció cumplimiento; no obstante, se identificó la siguiente oportunidad de mejora:

En la revisión del compromiso «Adelantar proyectos de analítica de datos que contribuyan a la toma de decisiones en la Planeación del SITP», establecido en el plan de acción institucional, se identificó que la distribución de los porcentajes de avance no es clara ni consistente con la periodicidad definida para las actividades asociadas.

Específicamente, se evidenció que el compromiso se compone de dos actividades, una de seguimiento semestral y otra de seguimiento trimestral, sin embargo, los porcentajes asignados para su medición están distribuidos así, para el segundo y tercer trimestre 50% y para el cuarto 100%.

Esta distribución genera ambigüedad, ya que no permite identificar con claridad cómo se evalúa el avance real de cada actividad, ni cómo se integran los resultados de los diferentes periodos para obtener el porcentaje acumulado del compromiso, de acuerdo con esto se presenta la siguiente recomendación.

### **Recomendación:**

Ajustar la programación y distribución de los porcentajes de avance, de forma que reflejen con precisión la periodicidad y el peso relativo de cada actividad, garantizando así una evaluación objetiva, trazable y coherente del cumplimiento del compromiso.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

Posterior a esta actividad, se realizó revisión a los estudios que se adelantan desde el área desde su planeación hasta su ejecución teniendo en cuenta los diferentes formatos o aplicaciones utilizadas, de esta revisión se presenta la siguiente observación:

### **Observación:**

Durante la revisión del uso de la herramienta ArcGIS Survey123 en los procesos de recolección y gestión de datos asociados a los estudios del SITP, se evidenció debilidades que afectan la calidad, trazabilidad y confiabilidad de la información recopilada. Por otro lado, también se presentan debilidades en el contenido de las actas donde se planea la actividad y donde se entrega el estudio, entre las que se destacan:

- Las actas de planeación de las actividades son muy generales y no detallan el cómo se van a realizar los estudios ni las necesidades puntuales.
- Falta de identificación del ID de los estudios realizados, lo que impide hacer un seguimiento particular y ordenado de los estudios efectuados.
- Ausencia de estandarización en los estudios, reflejada en la existencia de diferentes versiones para un mismo tipo de estudio dentro de la plataforma, sin control sobre cuál es la versión vigente o aprobada.
- No parametrización de los nombres de los aforadores, lo que conlleva a múltiples formas de registro «ej. errores tipográficos, uso de apodos, formatos inconsistentes», dificultando el análisis, la validación y el cruce de información.
- Inconsistencias entre los registros reportados por los aforadores y los consolidados por los digitadores, generando discrepancias que afectan la confiabilidad y precisión de los datos finales.
- Las actas de entrega presentan debilidad en su contenido, son muy generales presentando lo mismo que el acta de inicio y solo le agregan la calificación del trabajo la cual difiere en algunos casos de los resultados evidenciados en las encuestas.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

Estas situaciones evidencian debilidades en el control, administración y estandarización del uso de la herramienta ArcGIS Survey123, lo cual puede repercutir negativamente en la calidad de los insumos utilizados para la toma de decisiones en la planeación del SITP.

De los resultados de esta prueba se presenta la **Observación No. 5**

### **Recomendaciones:**

- Ser más descriptivos en las actas de planeación del trabajo y entrega de este.
- Implementar un esquema de identificación única «ID» para cada estudio realizado.
- Estandarizar los formularios y versiones disponibles en la plataforma, asegurando el uso exclusivo de versiones aprobadas.
- Parametrizar los campos sensibles como nombres de aforadores mediante listas desplegables o registros controlados.
- Establecer mecanismos de registro y seguimiento formal de las actividades administrativas realizadas por los aforadores.
- Fortalecer los procesos de validación y conciliación entre los datos recolectados y los consolidados, asegurando coherencia y trazabilidad.

### **10.3 Planeación táctica Componente Troncal (P-ST-014 – Procedimiento para Planeación Táctica del Sistema de Transporte en el Corto Plazo**

En el desarrollo de la auditoría específicamente al procedimiento de «Planeación táctica del componente troncal», versión 0 de diciembre de 2023, mediante el análisis de una muestra de 52 casos de cambios operativos, correspondientes a redistribuciones, adiciones y eliminaciones de paradas, modificaciones de trazado, ajustes de horario y adecuaciones por obras del sistema.

El trabajo consistió en revisar la trazabilidad documental y técnica de cada propuesta, desde su identificación hasta la implementación, verificando la existencia de soportes asociados a los pasos establecidos en el procedimiento, particularmente los numerales *6.2 «Fuentes de información»* y *8.4.2 «Presentación de los análisis solicitados»*.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

Durante la revisión se analizaron las presentaciones, actas KET, comunicaciones y seguimientos posteriores remitidos por la Subgerencia Técnica y de Servicios, y se contrastaron con las exigencias del procedimiento para determinar la consistencia, completitud y formalización de los análisis técnicos. Asimismo, se revisó la correspondencia entre la documentación disponible y la estructura definida en el flujo del procedimiento, con el fin de establecer el grado de cumplimiento y control interno asociado.

### **Recomendaciones: Procedimiento P-ST-014 componente troncal**

Se recomienda a la Subgerencia Técnica y de Servicios (STS) revisar y actualizar el procedimiento P-ST-014 – Planeación Táctica SITP, con el fin de armonizar su contenido con las prácticas operativas actualmente implementadas en el proceso de planeación táctica del **componente troncal**, y asegurar la coherencia entre las disposiciones formales y la gestión técnica que se realiza en la práctica.

### **Recomendaciones:**

En particular, se sugiere que la actualización del procedimiento contemple:

- La corrección de la referencia errónea al Anexo 1 «*Matriz de requisitos para evaluación*» contenida en el numeral 8.4.2 del procedimiento P-ST-014, precisando los documentos e instrumentos aplicables, e incorporando formalmente un instrumento técnico estandarizado «como matriz o checklist» que permita consolidar de forma uniforme las fuentes, variables, criterios y resultados de los análisis previos a la presentación ante las Mesas Técnicas KET.
- El fortalecimiento del control documental interno, garantizando la conservación, trazabilidad y consulta de la evidencia técnica que soporta las decisiones operativas.
- La socialización y capacitación al equipo técnico de la STS respecto de la versión actualizada del procedimiento y del uso del nuevo instrumento de validación, a fin de promover la aplicación uniforme y el fortalecimiento del control interno del proceso.

### Conclusiones:

- Si bien se evidenció que la totalidad de las propuestas analizadas fueron implementadas y aprobadas en las Mesas Técnicas KET, no se cuenta con trazabilidad documental integral que permita verificar de forma consolidada la aplicación de todas las etapas del procedimiento P-ST-014.
- Se identificó la ausencia de un instrumento técnico estandarizado «matriz, checklist o formato de validación» que consolide las fuentes, variables y resultados considerados en los análisis previos a la presentación ante la Mesa Técnica.
- Se corroboró que la mención de la «*matriz de requisitos para evaluación*» en el numeral 8.4.2 del procedimiento corresponde a un error de digitación, según comunicación de la STS, y que aunque se reconoció la inconsistencia, aún no se ha formalizado la corrección del documento ni adoptado un mecanismo alternativo de control documental.
- La gestión del proceso se considera **parcialmente cumplida**, pues si bien existe evidencia de gestión técnica y aprobación, no se dispone de un registro que permita verificar de manera completa las etapas, decisiones y fuentes que sustentan las propuestas.

De los resultados de esta prueba se dio lugar al **hallazgo uno «1»** y a la **observación uno «1»**.

### **10.4 Planeación táctica Componente Zonal (P-ST-014 – Procedimiento para Planeación Táctica del Sistema de Transporte en el Corto Plazo**

En el marco de la auditoría realizada a las actividades de aprobación, implementación y seguimiento de los ajustes a las rutas zonales del Sistema Integrado de Transporte Público «SITP», se desarrolló una prueba orientada a verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento P-ST-014. Para tal fin, se efectuaron diversas subpruebas que permitieron evaluar distintos aspectos del proceso. En primer lugar, se revisaron las modificaciones



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

clasificadas como «No Viables», con el fin de analizar la suficiencia de su sustentación técnica y la claridad de los criterios aplicados en las Mesas KEZ «Técnica y Directiva».

Posteriormente, se verificaron las propuestas implementadas, evaluando su pertinencia, los beneficios generados para el usuario y la gestión de las PQRS asociadas. Así mismo, se examinó el seguimiento efectuado por la STS a los indicadores operacionales para determinar la eficiencia de las rutas, y se revisó la etapa de socialización de los ajustes con los usuarios, valorando su alcance y eficacia comunicativa.

Adicionalmente, se constató el cumplimiento de los requisitos documentales exigidos para las propuestas presentadas en las Mesas KEZ «Kilómetros Eficientes Zonales» y se identificó el número total de solicitudes de modificación radicadas e implementadas durante el período objeto de auditoría.

### **Recomendación: Procedimiento P-ST-014 componente zonal**

Revisar y actualizar el procedimiento P-ST-014 Planeación Táctica SITP, con el fin de armonizar su contenido con las prácticas operativas actualmente implementadas en el proceso de planeación táctica del **componente zonal**.

En particular, se sugiere que la actualización del procedimiento contemple:

- La definición de criterios para la clasificación del impacto de las propuestas operacionales «alto, medio o bajo», que permitan priorizar las acciones según su afectación al sistema, la comunidad o el Fondo de Estabilización Tarifaria «FET».
- La inclusión de parámetros claros para determinar cuándo un cambio requiere seguimiento, asegurando la trazabilidad y uniformidad del proceso.
- La incorporación de lineamientos específicos sobre la socialización con los usuarios, que precisen en qué casos aplica, qué tipo de socialización debe realizarse y qué área es responsable de gestionarla.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

- Documentar formalmente las actividades de control y seguimiento relacionadas con los indicadores operacionales, definiendo los mecanismos de registro, evidencia y comunicación de alertas preventivas y correctivas, toda vez que estos constituyen insumos esenciales para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá - SITP.

➤ **Oportunidad de mejora en la trazabilidad y control del seguimiento a los indicadores operacionales.**

Dentro de la ejecución de la prueba de auditoría orientada a la revisión del procedimiento de planeación táctica del componente troncal y zonal P-ST-014, se evidenció que la Subgerencia Técnica y de Servicios realiza un monitoreo consolidado de los indicadores operacionales por ruta, tanto troncales como zonales.

Al consultar sobre dicha actividad, la STS manifestó que los indicadores se gestionan en matrices de Excel, desagregadas por mes y por ruta, en las cuales se incluyen variables como intervalos de tiempo, ciclos, velocidad, Índice de Pasajeros por kilómetro - IPK, entre otros. Estas matrices se alimentan con diversas bases de datos administradas por las áreas misionales. Asimismo, el procedimiento P-ST-014 establece que una de las formas de realizar seguimiento y gestionar las oportunidades de mejora de las rutas consiste en el análisis de los indicadores operacionales.

No obstante, en comunicación vía correo electrónico del 16 de septiembre de 2025, ante la solicitud del equipo auditor de remitir los soportes de las alertas generadas por la STS y enviadas a las áreas técnicas relacionadas con el comportamiento de los indicadores operacionales, la dependencia indicó lo siguiente:

*«Cabe aclarar que, como se expuso en la reunión «Indicadores mensuales rutas zonales», no se genera un soporte formal. En caso de evidenciar valores atípicos, estos se mencionan en las reuniones entre equipos, pero no se dejan evidencias. Sin embargo, la Dirección Técnica de Buses realiza seguimiento al comportamiento de los servicios y toma decisiones en el campo*



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

*operativo. Adicionalmente, los profesionales de la Dirección Técnica de Buses tienen acceso a la carpeta donde se compilan las versiones mensuales de los indicadores.*

*El monitoreo que realiza la STS tiene como objetivo principal apoyar la toma de decisiones relacionadas con el diseño y la optimización de los servicios».*

Como se observa, aunque la STS efectúa un seguimiento integral a los indicadores operacionales, no se cuenta con un procedimiento que formalice dicha actividad ni con controles documentados que respalden las decisiones derivadas del análisis. De igual forma, tal como lo indicó la propia dependencia, no existen soportes formales que evidencien las alertas preventivas o correctivas generadas a partir de estos indicadores en los componentes troncal y zonal.

Si bien el área señaló que este seguimiento corresponde principalmente a las áreas misionales, es pertinente señalar que, según el Acuerdo 4 de 2023 «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», la Subgerencia Técnica y de Servicios tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Efectuar el seguimiento y la evaluación del modelo operacional de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá y realizar los ajustes y/o actualizaciones a que haya lugar.
- Dirigir y orientar a las dependencias de dirección y control de la operación en los procesos de mejoramiento continuo y optimización de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa.

### **10.5 Parámetros para el diseño de infraestructura.**

Para el desarrollo de la presente prueba se recopiló la información reportada por el proceso auditado y acorde con la solicitud realizada por el equipo auditor mediante correo electrónico de fecha 12 de septiembre de 2025.





## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

Posteriormente, se elaboró la hoja en Excel denominada tablero de control en donde se identificaron dos parámetros técnicos asociados a los Proyectos Integrales Troncal - PIT y de infraestructura que corresponden a «Estación Central del Sistema TRANSMILENIO 2024» y «Proyecto Integral Troncal Caracas Sur, desde patio portal Usme a hospital nuevo Usme» los cuales corresponden a las vigencias 2024 - 2025.

Seguido se creó un cuadro de lista de chequeo en donde se traen los puntos de control mínimos que debe contener el Proyecto Integral Troncal - PIT. Para esta verificación se hipervínculo cada uno de los proyectos es decir para la Estación Central del Sistema TRANSMILENIO 2024 y para el proyecto integral troncal Caracas sur, desde patio portal Usme a hospital nuevo Usme. Una vez hipervinculado los proyectos se procedieron a validar que cada uno de los controles mínimos que estuvieran inmersos dentro de cada proyecto. Para esta verificación se hipervínculo el proyecto que corresponde y se dejó una nota en que parte del documento indicando que este se encuentra el control inmerso. Esto con relación a los Proyectos Integrales Troncales.

Para el Proyecto de Nuevos Patios - PNP se identificó uno que corresponde al «Proyecto el GACO – SITP Engativá (Patio y terminal zonal del SITP)» para esta validación también se creó una lista de chequeo en donde se traen los puntos de control mínimos que deben contener este tipo de proyecto. Para esta verificación se hipervínculo el proyecto de nuevos patios es decir el proyecto el GACO – SITP Engativá (Patio y terminal zonal del SITP). Una vez hipervinculado el proyecto se procedió a validar que cada uno de los controles mínimos estuviera inmerso dentro del proyecto. Para esta verificación se dejó una nota en el papel de trabajo empleado en la auditoría indicando en que parte del documento se encuentra el control inmerso. Esto con relación a los Proyectos de Nuevos Patios.

### Conclusión

La prueba corrida a los «Parámetros para el diseño de infraestructura». Los tres proyectos verificados cumplieron con las especificaciones técnicas que debe contener cada uno de ellos validando que no presentaran desviaciones frente a los proyectos que fueron remitidos desde la



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

Subgerencia Técnica y de Servicios conforme a lo definido en el procedimiento P-ST-005 Parámetros para el diseño de la Infraestructura V3.

### **10.6 Modificaciones de Información Geográfica (P-ST-013 Procedimiento para la creación, publicación y actualización de la información geográfica de TMSA)**

Para el desarrollo de la prueba, se verificó la aplicación del procedimiento P-ST-013 «Procedimiento para la creación, publicación y actualización de la información geográfica de TMSA», se realizó el análisis a una muestra de 15 modificaciones a la información de carácter geoespacial, correspondientes a la actualización de rutas troncales, rutas del SITP y nomenclatura de estaciones troncales, a cargo de la Subgerencia Técnica de Servicios como área productora de la información geográfica.

En la prueba se destaca que la Entidad ha demostrado su cumplimiento con los lineamientos de la Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital «IDECA» a través de la gestión y publicación de sus datos geográficos y un alto nivel de madurez en el manejo de su infraestructura de datos espaciales.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento, se revisaron las actividades y evidencias disponibles, según se describe a continuación:

#### **➤ Identificación de objeto geográfico o atributo a crear y/o actualizar.**

Como evidencia se adjuntaron los correos de notificación de cambios de rutas, enviados por las áreas solicitantes, esto con respecto al componente zonal. Para el componente troncal, se incluyeron los archivos KML extraídos del sistema de control de flota, los cuales fueron utilizados para actualizar los trazados. Para los cambios en nombres de estaciones, se adjuntaron las comunicaciones oficiales emitidas por la Subgerencia de Desarrollo de Negocios.

### ➤ **Mesa de validación.**

Se identificó que no se cuenta con las actas de las mesas de validación, tal como se indica en el numeral 7.8. Aunque el área productora argumenta que estas mesas solo aplican para modificaciones estructurales y nuevas capas, el procedimiento no establece dicha excepción de manera explícita.

No se menciona en el procedimiento que esta actividad sea opcional o que aplique únicamente para modificaciones estructurales o nuevas capas. Por el contrario, el procedimiento establece que debe realizarse para toda creación o modificación de capas geográficas.

### **Recomendaciones:**

- Cumplimiento estricto del procedimiento: Solicitar al área productora que realice las mesas de validación conforme al numeral 7.8, independientemente de si se trata de modificaciones estructurales, nuevas capas o actualizaciones menores, salvo que el procedimiento se modifique oficialmente para establecer excepciones.
- Generación retroactiva de actas: En los casos donde ya se hayan realizado validaciones informales, se recomienda formalizar estos procesos mediante la elaboración de las actas correspondientes, documentando los aspectos requeridos por el procedimiento.
- Capacitación y sensibilización: Realizar jornadas de capacitación para los equipos de las áreas productoras sobre la importancia de cumplir con todas las etapas del procedimiento, especialmente aquellas que garantizan la trazabilidad y calidad de la información geográfica.
- Revisión y posible ajuste del procedimiento: Si la intención del área productora es limitar la aplicación de las mesas de validación a ciertos casos, se debe modificar el procedimiento oficialmente, incluyendo criterios claros que definan cuándo es obligatorio realizar la mesa de validación y cuándo no.
- Seguimiento y control: Establecer mecanismos de seguimiento para verificar que cada capa geográfica creada o modificada cuente con su respectiva acta de validación, como parte de los requisitos para su publicación en TransmiSIG y en los portales de datos abiertos.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### ➤ **Incorporación de elemento a base de datos empresarial y publicación del servicio.**

Aunque se cuenta con la evidencia de las solicitudes de publicación enviados al facilitador TIC, correspondientes a cada una de las modificaciones presentadas durante el periodo auditado, no sucede lo mismo al verificar el cumplimiento del plazo definido en el numeral 7.9 del procedimiento, relacionado con la incorporación de elementos a la base de datos empresarial y publicación del servicio, lo que afecta la disponibilidad oportuna de la información geográfica en los sistemas de consulta y publicación de TRANSMILENIO S.A.

Para realizar la trazabilidad de esta actividad se verificaron los correos enviados por el Facilitador TIC, en respuesta a lo solicitado por el área productora. Sin embargo, en estos correos no se evidenció que se haya realizado la sincronización de las bases de datos de edición y de consulta, con el respectivo resultado, el cual debe indicar la fecha en la cual la sincronización fue exitosa.

### **Recomendaciones:**

- Implementar mecanismos de trazabilidad: Establecer registros automáticos o manuales que documenten la fecha de recepción de la información por parte del área productora y la fecha de publicación efectiva en TransmiSIG y portales de datos abiertos. Estos registros pueden incluir correos electrónicos, minutas de reuniones, o reportes generados por el sistema.
- Incluir evidencia en el correo de respuesta: El Facilitador TIC debe adjuntar en el correo de respuesta a la solicitud del área productora, una captura de pantalla o reporte del sistema que indique la fecha de sincronización exitosa entre las bases de datos de edición y consulta.
- Monitoreo de cumplimiento de plazos: Establecer un tablero de control interno que permita visualizar el estado de cada solicitud, incluyendo fechas de recepción, validación, publicación y sincronización.
- Revisión del procedimiento: Evaluar la posibilidad de incluir en el procedimiento una sección específica sobre evidencias mínimas requeridas para cada etapa, especialmente aquellas relacionadas con tiempos de respuesta y publicación.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

- Seguimientos periódicos de cumplimiento: Realizar revisiones trimestrales para verificar que las publicaciones se estén realizando dentro de los plazos establecidos y que se cuente con la documentación soporte correspondiente.

- **Verificación del servicio geográfico.**

Con el fin de verificar las actividades que cubre el procedimiento, en especial la de Publicación en el portal de datos abiertos y geoportal de TRANSMILENIO S.A y con el fin de evidenciar la importancia de publicar información reciente a la ciudadanía, se revisaron las publicaciones en cada uno de los 18 conjuntos de datos, que son responsabilidad de TRANSMILENIO S.A.

De esta revisión surgieron solicitudes de aclaración con respecto a la información publicada que tanto la Subgerencia Técnica de Servicios como a la Dirección Técnica de TIC's, dieron respuesta desde sus competencias.

No se tiene evidencia del registro o pantallazo que demuestre que el Área Productora «responsable del dato» haya verificado el servicio publicado ni del visto bueno de conformidad. Para este caso la Subgerencia Técnica de Servicios indicó que actualmente, el proceso de gestión de información geográfica realizado no contempla el almacenamiento sistemático de evidencias de validación en el portal de Datos Abiertos, también aclararon que el sistema de naturaleza espacial sobrescribe la información publicada, por lo cual las rutas que hayan tenido más de una modificación durante el periodo auditado reflejan únicamente el último trazado cargado. No obstante, para atender el requerimiento de auditoría, se procedieron a reconstruir esta información de forma consolidada, a partir del marzo de 2025.

Al realizar la verificación en el Portal de Datos Abiertos de Bogotá aparece el mensaje «No se encontró la página». Esto sucedió al intentar acceder a los recursos de los conjuntos de datos: Rutas Zonales del SITP, Pilonas Cable, Rutas Troncales de Transmilenio, Nuevas Zonas SITP y Líneas de Cable.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

Debido a la necesidad de oportunidad de la ciudadanía, mediante el acceso a publicaciones de información actualizada, se recomienda que cuando los usuarios accedan a estas páginas, buscando información, y aparecen esos mensajes, es conveniente, dirigirlos al geoportal de TRANSMILENIO S.A. o tener un aviso que la información no se encuentra disponible.

### **10.7 Cargue de indicadores para entes gubernamentales (P-ST-012 Procedimiento cargue de indicadores plataforma entes gubernamentales.**

Para la ejecución de la presente prueba se revisó el procedimiento relacionado con la entrega de reportes a los diferentes entes de control, entre ellos el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Puertos, el Banco de la República y el DANE. El objetivo fue verificar que los reportes se estén enviando de manera correcta, oportuna y conforme a la normatividad vigente.

En primera instancia, se realizó una reunión de entendimiento con el área responsable, con el fin de aclarar aspectos operativos y resolver dudas relacionadas con el proceso de envío de información a los entes de control. A partir de esta reunión, se ajustó la solicitud de información inicial, incluyendo comunicaciones y registros asociados a los medios utilizados para el envío de los reportes, así como las dificultades presentadas con los aplicativos mencionados en el procedimiento.

Posteriormente, se verificó la evidencia documental de los reportes remitidos, confirmando que todos fueron enviados a través de correo electrónico, según lo informado por el área responsable. Con base en esta información, se elaboró la tabla denominada «Reporte por Entes Gubernamentales», la cual consolidó los datos relevantes de cada reporte, tales como la entidad destinataria, el medio de envío, el mes reportado, el responsable, las fechas estipuladas y efectivas, así como las observaciones asociadas a cada envío.

Durante la revisión, se evidenció que las fechas de envío de los reportes coincidan con las establecidas en la normatividad que lo exige y en los procedimientos internos, lo que demuestra



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

una adecuada gestión del cumplimiento de los plazos. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la actualización del procedimiento vigente, el cual no refleja completamente la dinámica actual del proceso ni los cambios implementados en la consolidación y gestión de la información.

Adicionalmente, se observó la necesidad de fortalecer la trazabilidad de las comunicaciones con los entes gubernamentales, de manera que se cuente con un registro centralizado que facilite la verificación y el seguimiento de los reportes enviados.

Finalmente, se realizó una revisión de la normatividad aplicable y de las facultades de los distintos entes de control para solicitar información o imponer sanciones por incumplimiento, confirmando la validez de los requerimientos analizados. Con base en la información revisada, se documentó lo evidenciado y se elaboraron las conclusiones generales de la prueba.

De los resultados de esta prueba se presenta la **Observación No. 4**

### **Observación:**

Se requiere actualizar el procedimiento P-ST-012 «para el cargue de indicadores en la plataforma de entes gubernamentales», incorporando los cambios operativos actuales y mencionados en anteriores auditorías al proceso, esto para que se mantenga vigente ante las variaciones en los modos de envío de información principalmente.

### **Recomendaciones:**

- Revisar y ajustar la terminología empleada en el procedimiento, garantizando que los conceptos utilizados reflejen de manera precisa la naturaleza de la información reportada «por ejemplo, diferenciar entre «indicadores» y «bases de datos»». Esta precisión contribuirá a mejorar la comprensión interna del proceso y la coherencia de la información remitida a los entes de control.

- Actualizar correspondientemente el procedimiento P-ST-012 «Procedimiento para el cargue de indicadores en la plataforma de entes gubernamentales», incorporando los cambios operativos actuales y mencionados en anteriores auditorías al proceso, esto para que se mantenga vigente ante las variaciones en los modos de envío de información. Lo anterior, debido a que esta situación esté relacionada con los cambios frecuentes de profesional encargado del proceso, lo cual podría haber incidido en los retrasos para efectuar la actualización respectiva.

### **10.8 Verificación del cumplimiento del procedimiento de planeación estratégica del SITP - enfocada en proyectos a largo plazo (P-ST-015 Procedimiento para la planeación estratégica del sistema de integrado de transporte público de la ciudad a mediano y largo plazo.**

Para el desarrollo de la prueba, se verificó la aplicación del procedimiento P-ST-015 «Planeación Estratégica del SITP a mediano y largo plazo», especialmente en su implementación dentro de los proyectos estratégicos ALO Norte y Carrera 7.

La prueba consistió en revisar la trazabilidad documental de las etapas definidas en el procedimiento, analizar la correspondencia entre las evidencias disponibles y los requisitos normativos del Sistema de Gestión, y en realizar entendimientos con los profesionales responsables de la planeación técnica.

Se identificó que el procedimiento vigente presenta limitaciones metodológicas y estructurales para proyectos de largo plazo, pues contempla tiempos y productos diseñados para proyectos operativos o de corto alcance. Adicionalmente, se constató que gran parte de la gestión se realiza mediante mesas técnicas interinstitucionales y comunicaciones electrónicas, medios que actualmente no están reconocidos como válidos en el procedimiento para efectos de trazabilidad.

De los resultados de esta prueba se dio lugar al **hallazgo dos «2»**.





## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### **Conclusión:**

La prueba el procedimiento P-ST-015, en su versión actual, no responde adecuadamente a las particularidades de los proyectos estratégicos de largo plazo del SITP, lo que limita la trazabilidad, el seguimiento técnico y la evaluación integral del avance de dichos proyectos; por lo anterior, se requiere su actualización para fortalecer la gestión documental y la articulación interinstitucional.

### **10.9 Actualización Tarifaria.**

Para el desarrollo de la prueba se tomó una muestra inicial de 12 contratos, distribuidos en cuatro (4) para cada una de las fases III, IV y V. No obstante, durante la ejecución de la prueba correspondiente a la fase IV, se tomaron 5 contratos adicionales toda vez que, estos se encontraban asociados a un mismo concesionario incluido dentro de la muestra seleccionada por el equipo auditor.

Para cada una de las fases se realizó el análisis y validación de la información relacionada con las tarifas por kilómetro (TKMT), por vehículo (TMVT) y por pasajero (TPASZ) aplicables a la operación troncal y zonal, considerando los índices e indicadores utilizados para los respectivos ajustes, con base en las fuentes oficiales: DANE, UPME, Grupo Vanti y ENEL.

Asimismo, se verificó la correcta aplicación de los ponderadores de la canasta de costos, conforme a lo establecido y pactado contractualmente para cada una de las fases del sistema.

Del ejercicio de validación se evidenció que los índices empleados en los modelos financieros para el ajuste de las tarifas de las fases III, IV y V corresponden a los valores reportados oficialmente por las fuentes mencionadas, y que los ponderadores aplicados coinciden con los definidos en la última revisión oficial y con los comunicados emitidos a los concesionarios y a la fiduciaria.

Se efectuaron los recálculos correspondientes para los meses seleccionados como muestra y por tipología de vehículo, evidenciándose que estos se encuentran en debida forma y no presentan



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

diferencias significativas. Asimismo, se validaron los memorandos mediante los cuales se comunicaron los ajustes de tarifas a los concesionarios y a la fiduciaria, constatando que dichos valores son coherentes con los liquidados en el modelo financiero.

Es importante precisar que el índice de gas natural ha presentado algunos ajustes para fase III y fase V, las cuales se describen a continuación:

**Fase III:** como resultado de la verificación de la canasta de costos «pactada contractualmente cada cuatro años», se informó por parte del proceso, durante la prueba de recorrido realizada el 16 de septiembre de 2025, que a partir de octubre de 2024 la tarifa del gas se calcula con base en el promedio mensual.

**Fase V:** De acuerdo con la información suministrada por el proceso en prueba de recorrido del día 15 de octubre del 2025, para el índice de Gas Natural, a partir de mayo de 2025 se consulta la página del Ministerio de Minas y Energía, tomando un valor promedio, toda vez que la página de VANTI presenta demoras en la publicación de la tarifa del gas y, una vez publicadas, modifica los valores inicialmente reportados.

Esta situación fue verificada por el equipo auditor, ya que, al realizar las consultas correspondientes, los valores encontrados no coincidieron con los registrados en el modelo financiero. No obstante, el proceso cuenta con la evidencia que demuestra que, al momento de su consulta, los valores observados por ellos corresponden a los incorporados en el modelo.

Como resultado de la prueba realizada, se concluye que el esquema y las fórmulas de actualización de tarifas aplicadas en las fases III, IV y V del sistema se encuentran acordes con lo establecido en los contratos y sus otrosíes, cumpliendo con los lineamientos definidos.

Los índices utilizados dentro de los modelos financieros corresponden a los publicados en las fuentes oficiales, y los ponderadores aplicados son acordes a los definidos en las últimas revisiones de las canastas de costos, lo que deja en evidencia la consistencia y confiabilidad de la información empleada en los cálculos de actualización tarifaria.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### Fortalezas:

- Se resalta la adecuada ejecución del procedimiento para la Actualización de Tarifas de Remuneración de los Agentes del Sistema, evidenciándose el cumplimiento de los controles establecidos y la correcta documentación de la trazabilidad del proceso, lo que refleja una gestión organizada, coherente, conforme a los lineamientos definidos.
- Se resalta el conocimiento especializado y el profesionalismo del equipo responsable de la gestión de los modelos financieros utilizados para el ajuste de las tarifas en cada una de las fases del sistema, evidenciando dominio del proceso y adecuada aplicación de los lineamientos establecidos.

### Recomendaciones:

- Precisar en el procedimiento la metodología para la toma de información de las fuentes oficiales, definiendo claramente si debe emplearse el promedio mensual o el valor del último día del mes, con el fin de garantizar la uniformidad, coherencia y trazabilidad en los cálculos, específicamente al indicador del Gas Natural y considerarse para cada una de las fases III, IV y V.
- Documentar de manera detallada la metodología empleada para el cálculo del ajuste de los ponderadores, después de la reducción de la contribución de la energía eléctrica, con el fin de facilitar su comprensión por parte de las partes interesadas y de las futuras auditorías al proceso.

### 10.10 Verificación del diseño e implementación de TransMiPass

En el marco de la auditoría al proceso Planeación SITP, se realizó la revisión del diseño e implementación del proyecto TransMiPass, con el propósito de verificar el grado de avance, consistencia técnica y cumplimiento de los lineamientos definidos por la Subgerencia Económica.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

El ejercicio comprendió actividades de entendimiento del proyecto, solicitud y análisis de información, así como revisión documental de los principales insumos técnicos, contractuales y de seguimiento.

Entre las acciones ejecutadas se destacan:

- Reunión de entendimiento con la Subgerencia Económica «19 de septiembre de 2025».
- Solicitud formal de información complementaria y análisis de las respuestas remitidas.
- Verificación de informes de seguimiento remitidos a la Secretaría de Movilidad.
- Revisión de simulaciones de ingresos del Fondo de Estabilización Tarifaria «FET» y de indicadores operativos del abono TransMiPass.
- Identificación de vacíos documentales, riesgos potenciales y temas que requieren verificación o seguimiento.

Se identificaron deficiencias en la información suministrada a los usuarios sobre las condiciones del producto TransMiPass dentro de la aplicación MAAS. No obstante, durante el ejercicio auditor, las áreas responsables realizaron ajustes en la sección «Términos y condiciones del producto», incorporando información relevante para el usuario, con el fin de mejorar la claridad y suficiencia de los datos disponibles antes de efectuar la compra de la tarjeta.

En este sentido, la Oficina de Control Interno presenta la observación en el sentido que se debe fortalecer los mecanismos de información al usuario respecto al producto TransMiPass, garantizando el cumplimiento de los artículos 3º y 50 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.

De los resultados de esta prueba se presenta la **Observación No. 2**



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### Recomendaciones:

- Actualizar y mantener visible dentro de la aplicación MAAS toda la información esencial del producto, incluyendo su vigencia, condiciones de uso, restricciones, riesgos asociados y criterios reales del ahorro.
- Alinear la información publicada en la aplicación con la disponible en los canales oficiales «página web, redes sociales y manual del usuario», asegurando su coherencia, claridad y oportunidad.
- Implementar un sistema de monitoreo permanente de las PQRS relacionadas con TransMiPass, que permita identificar oportunidades de mejora en la comunicación con los usuarios y prevenir reprocesos o posibles sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio «SIC».
- Verificar periódicamente, en coordinación con el concesionario Recaudo Bogotá S.A.S., la correcta actualización y funcionalidad de la información dentro de la plataforma MAAS, en cumplimiento de las obligaciones contractuales y de la normativa vigente.

### 10.11 Planeación Tarifaria.

El objetivo central de la prueba de auditoría fue realizar el análisis de las proyecciones y la sostenibilidad financiera del FET del SITP para el período 2025-2035.

El alcance de esta labor se orientó a la revisión y síntesis del documento «Análisis y Proyecciones del Fondo de Estabilización Tarifaria «FET» del SITP: 2025-2035». La finalidad era identificar riesgos, debilidades en los controles y proponer recomendaciones.

Para ello se requirió la información a la Subgerencia Económica, incluyendo las proyecciones fondo de estabilización tarifaria – FET 2025 - 2035, la actualización tarifaria, el estudio técnico y financiero de soporte, los modelos financieros de proyección y los archivos en Excel con los insumos reportados por la Subgerencia Técnica y de Servicios utilizados para el cálculo de las proyecciones.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

La Oficina de Control Interno ejecutó un cotejo detallado de las cifras entre el informe de proyecciones y los archivos de modelación y fuentes externas, focalizando el ejercicio auditor en las siguientes tipologías:

Tipología Microbús: Se cotejaron las cifras de abordajes/año para la tipología microbús de la página 36 del informe FET 2025-2035 con el archivo Excel Modelo FET. Versión 107. Escenario Tarifas usuarios «Hoja STS1». Se encontraron diferencias a partir del año 2026 «por ejemplo, 20.330 de diferencia en 2026 y 18.548 en 2027».

Tipología Biarticulado: Se cotejaron las cifras de abordajes/año para la tipología Biarticulado de la página 36 del informe respecto al mismo archivo Excel «Modelo FET Versión 107». No se encontró coincidencia en los abordajes/año para 2024, 2025 y años subsiguientes.

La Oficina de Control Interno solicitó a la Subgerencia Económica la aclaración de las diferencias.

La Subgerencia Económica respondió que respecto a las diferencias en la demanda «microbús y biarticulado», se explicó que la OCI había utilizado un archivo no oficial «Versión 107» para la comparación. No obstante, la Subgerencia Económica admitió que la diferencia en el componente troncal «biarticulado» se debía a un error de transcripción en el cuadro resumen del informe de difusión.

La Oficina de Control Interno realizó una verificación adicional al archivo insumo técnico oficial «21082022\_FormatoCoordinacionTecnicoFinanciero\_Esc\_1\_v110», evidenciando que había diferencias en los componentes del Troncal «Articulado, Biarticulado y Padrón Dual» entre la hoja insumo y el informe, estas diferencias son superiores a los 67 millones de abordajes al año.

Lo anterior, permite evidenciar una debilidad de control durante el proceso de consolidación y aseguramiento de la calidad de los datos reportados, lo cual origina la observación N°3 de este informe.

De los resultados de esta prueba se presenta la **Observación No. 3**

### Recomendaciones:

- Fortalecer el control de calidad y transcripción, estableciendo un procedimiento de doble verificación obligatoria, realizado por una persona diferente a la que realizó el análisis inicial, así como utilizar herramientas de enlace dinámico de Microsoft Office para eliminar la transcripción manual y reducir el riesgo de error humano.
- Elaborar un plan de mejora en el formato R-CI-011, que incluya acciones preventivas y correctivas específicas para prevenir la repetición de esta observación.

### 11. N° HALLAZGO – TITULO DEL HALLAZGO:

**Hallazgo 1** Debilidades en la actualización y aplicación del procedimiento P-ST-014 de Planeación Táctica del SITP, en el componente troncal. Debido a que no se encontró evidencia de que abarque cada una de las etapas establecidas en el flujo del procedimiento.

**DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:** Se determinó que, si bien la Subgerencia Técnica y de Servicios (STS) cumple operativamente implementando todos los cambios propuestos, la gestión presenta un incumplimiento documental. No se evidenció la trazabilidad completa en ningún caso, identificándose vacíos en los soportes de análisis técnico, validación de requisitos y formalización de la implementación.

**DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS:** «Definir de manera inadecuada los requisitos de demanda y oferta de transporte». Riesgos operacionales, debido a la toma de decisiones poco fundamentadas que deriven en cambios ineficientes.

**IMPACTO:** Se indica un nivel menor (40).

**PROBABILIDAD:** Se indica un nivel muy bajo (20).

**NIVEL DE SEVERIDAD:** Moderado.

### RECOMENDACIONES:

- Formalizar la actualización del procedimiento P-ST-014 corrigiendo la referencia errónea al Anexo 1 y precisando las exigencias documentales aplicables al componente troncal.
- Mantener o sustituir la matriz de requisitos por un instrumento técnico equivalente «listado, checklist o formato de validación» que permita garantizar la trazabilidad de los análisis previos realizados antes de la presentación de las propuestas ante la Mesa Técnica KET.
- Definir y estandarizar un formato único de análisis técnico y validación de fuentes de información, conforme a lo establecido en el numeral 6.2 del procedimiento «matriz origen–destino, validaciones, aforos, perfiles de carga, requerimientos ciudadanos, entre otros».
- Implementar mecanismos de control documental interno que aseguren la conservación, consulta y verificación de las evidencias que soportan la aplicación del procedimiento.
- Capacitar al equipo técnico de la STS sobre la versión actualizada del procedimiento y sobre el uso del instrumento de validación adoptado, garantizando la aplicación uniforme del proceso en todos los tipos de cambio.

**Hallazgo 2** En el procedimiento P-ST-015 «Para la planeación estratégica del sistema de integrado de transporte público de la ciudad a mediano y largo plazo» no se aplican los pasos del procedimiento mencionados en los proyectos estratégicos de largo plazo «ALO Norte y Carrera 7».

**DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:** Se evidenció que el procedimiento P-ST-015 «Planeación Estratégica del SITP a mediano y largo plazo» no se aplica de manera efectiva en los proyectos estratégicos ALO Norte y Carrera 7, actualmente en fase de pre factibilidad.

El procedimiento vigente contempla etapas, productos y tiempos fijos diseñados para proyectos operativos de corto o mediano plazo, los cuales no resultan aplicables a proyectos de largo alcance que involucran coordinación interinstitucional con entidades como SDM, IDU y Metro Bogotá.





## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

Además, las evidencias de gestión se soportan principalmente en mesas técnicas y comunicaciones electrónicas, medios que no están reconocidos como válidos dentro del procedimiento, lo que impide garantizar la trazabilidad documental y la verificación formal de los avances.

**DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS:** «Definir de manera inadecuada los requisitos de demanda y oferta de transporte».

- Riesgo de pérdida de trazabilidad y control documental sobre las decisiones y avances de los proyectos estratégicos.
- Riesgo de incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión y de las normas de control interno (MECI), al no contar con evidencias formales verificables.
- Riesgo de retrasos o duplicidad de esfuerzos por falta de articulación metodológica entre las entidades involucradas.

**IMPACTO:** Se indica un nivel menor (40).

**PROBABILIDAD:** Se indica un nivel muy bajo (20).

**NIVEL DE SEVERIDAD:** Moderado.

### RECOMENDACIONES:

- Actualizar el procedimiento P-ST-015 para diferenciar los proyectos operativos de los estratégicos de largo plazo.
- Implementar un modelo de seguimiento por fases técnicas que permita registrar avances mediante actas de mesas de trabajo, correos institucionales y documentos de coordinación.
- Definir productos mínimos verificables por cada fase del proceso, asegurando trazabilidad y evidencia formal.
- Establecer un mecanismo unificado de control documental entre TransMilenio y las entidades participantes «SDM, IDU, Metro Bogotá».

## OBSERVACIONES

El hallazgo no es recurrente. La Subgerencia Técnica y de Servicios ha mostrado disposición para ajustar el procedimiento y fortalecer los mecanismos de seguimiento y documentación de los proyectos estratégicos.

**Hallazgo 3** En los contratos de prestación de servicios de aforadores se evidenció un exceso de horas laboradas mensualmente contraviniendo el número de horas establecidas en los estudios previos.

**DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:** En los contratos de prestación de servicios de aforadores se evidenció un exceso de horas laboradas mensualmente contraviniendo el número de horas establecidas en los estudios previos.

**DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS:** «Posibilidad de efecto dañoso sobre recursos públicos por la ejecución de un alcance diferente al contratado y pago total del contrato, a causa de las deficiencias en las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos de la Entidad». Exceso de horas laboradas en contratos de aforadores, con riesgo de pagos no previstos e incumplimiento contractual.

**IMPACTO:** Se indica un nivel de impacto (Zona de riesgo Moderado).

**PROBABILIDAD:** Se indica un nivel muy bajo (20).

**NIVEL DE SEVERIDAD:** Moderado.

## RECOMENDACIONES:

- Realizar seguimiento estricto a los contratos de prestación de servicios que impliquen dentro de la ejecución del contrato actividades relacionadas con programación de aforados con el objetivo de no superar las horas establecidas dentro de los documentos del proceso.

- Establecer seguimiento frente a los pagos mensuales aprobados por parte del supervisor del contrato con el objetivo de no superar el tope de horas legalmente establecidos.

Para más detalle de la situación evidenciada, revisar el formato «R-CI-005 REPORTE DE HALLAZGOS», el cual forma parte integral de este informe.

**Hallazgo 4** Incumplimiento de los principios de transparencia y publicidad por la supervisión de contratos debido a la publicación extemporánea de documentos en SECOP II.

**DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:** Incumplimiento de los principios de transparencia y publicidad extemporánea de documentos SECOP II.

**DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS:** «Posibilidad de efecto dañoso sobre recursos públicos por la ejecución de un alcance diferente al contratado y pago total del contrato, a causa de las deficiencias en las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos de la Entidad». La publicación extemporánea de documentos en SECOP II compromete la transparencia y publicidad del proceso, generando riesgos legales, administrativos

**IMPACTO:** Se indica un nivel de impacto (Zona de riesgo Moderado).

**PROBABILIDAD:** Se indica un nivel muy bajo (20).

**NIVEL DE SEVERIDAD:** Moderado.

### RECOMENDACIÓN:

- Fortalecer los controles internos en la supervisión contractual mediante la implementación de un cronograma de seguimiento y alertas automáticas para la carga oportuna de documentos en el SECOP II. Asimismo, capacitar al personal responsable en la aplicación de los principios de transparencia y publicidad.

Para más detalle de la situación evidenciada, revisar el formato «R-CI-005 REPORTE DE HALLAZGOS», el cual forma parte integral de este informe.

## 12. RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA:

Hallazgos/No Conformidades	Nivel de Severidad	Probabilidad	Impacto	Incidencia
1. Debilidades en la actualización y aplicación del procedimiento P-ST-014 de Planeación Táctica del SITP, en el componente troncal. Debido a que no se encontró evidencia de que abarque cada una de las etapas establecidas en el flujo del procedimiento.	<b>Moderado</b>	<b>Muy Baja (20)</b>	<b>Menor (40)</b>	Hallazgo Administrativo
2. En el procedimiento P-ST-015 «Para la planeación estratégica del sistema de integrado de transporte público de la ciudad a mediano y largo plazo» no se aplican los pasos del procedimiento mencionados en los proyectos estratégicos de largo plazo «ALO Norte y Carrera 7».	<b>Moderado</b>	<b>Muy Baja (20)</b>	<b>Menor (40)</b>	Hallazgo Administrativo
3. En los contratos de prestación de servicios de aforadores se evidenció un exceso de horas laboradas mensualmente contraviniendo el número de horas establecidas en los estudios previos.	<b>Moderado</b>	<b>Muy Baja (20)</b>	<b>Zona de Riesgo Moderado</b>	Hallazgo Administrativo
4. Incumplimiento de los principios de transparencia y publicidad por la supervisión de contratos debido a la	<b>Moderado</b>	<b>Muy Baja (20)</b>	<b>Zona de Riesgo Moderado</b>	Hallazgo Administrativo



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

publicación extemporánea de documentos en SECOP II.				
---	--	--	--	--

Observaciones	Incidencia
1. Se requiere dejar evidencia de los seguimientos a los estudios que son atendidos en el procedimiento para planeación táctica del sistema de transporte en el corto plazo tanto en sus componentes zonal como troncal.	Observación
2. Fortalecer los mecanismos de información al usuario respecto al producto TransMiPass, garantizando un mayor cumplimiento de estos artículos, 3º y 50 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, de tal suerte que sea absolutamente claro que los descuentos a los cuales se hacen acreedores solo operan a partir del paso 50 en un mes.	Observación
3. Fortalecer el control interno, por cuanto se presentaron errores de datos al realizar la transcripción en las cifras de un documento oficial enviado a la Secretaría de Movilidad como soporte del proceso de planeación tarifaria para la toma de decisiones de Ciudad.	Observación
4. Se requiere actualizar el procedimiento P-ST-012 «Para el cargue de indicadores en la plataforma de entes gubernamentales», incorporando los cambios operativos actuales y mencionados en anteriores auditorías al proceso, esto para que se mantenga vigente ante las variaciones en los modos de envío de información principalmente.	Observación
5. Durante la revisión del uso de la herramienta ArcGIS Survey123 en los procesos de recolección y gestión de datos asociados a los estudios del SITP, se evidencian debilidades que afectan la calidad, trazabilidad y confiabilidad de la información recopilada. Por otro lado, también se presentan debilidades en el contenido de las actas donde se planea la actividad y donde se entrega el estudio	Observación



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### 12. CONCLUSIONES

La auditoría al proceso Planeación del SITP se ejecutó conforme a lo planeado en la reunión de apertura, cumpliendo de esta manera con el objetivo inicial con la premisa de colaboración y buen trato por parte del equipo auditor y los equipos de trabajo que conforman el proceso auditado al igual que los equipos de trabajo de las áreas involucradas en la presente evaluación.

Como resultado de la evaluación realizada, se identificaron por parte del equipo auditor cuatro «4» hallazgos administrativos y cinco «5» observaciones como oportunidades de mejora.

Mediante reunión preliminar de socialización de resultados, el proceso Planeación del SITP y demás áreas involucradas se comprometieron a formular acciones en el Plan de Mejoramiento que permitan subsanar las desviaciones presentadas para que en posteriores evaluaciones ya sean internas o externas, no se vuelvan a presentar y de esta manera mejorar el desarrollo de las actividades propias del proceso.

Es importante mencionar que las diferentes recomendaciones que se presentaron en las diferentes pruebas deben ser tenidas en cuenta por parte del proceso auditado, debido a que estas en futuras auditorías podrían cambiar su connotación pasando a observaciones o hallazgos.

### 13. SOLICITUD PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo anterior, solicitamos tener presente lo establecido en el procedimiento denominado «Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento Interno - P-CI-010 - versión 4 - octubre de 2022», las áreas responsables de los hallazgos identificados deberán suscribir dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción del presente informe, El respectivo plan de mejoramiento consolidado con acciones correctivas, preventivas y de corrección que eliminen las causas raíz que originaron los Hallazgos y Observaciones conforme a la reunión de socialización de resultados.



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

El líder del proceso Planeación del SITP, debe coordinar con las áreas involucradas en el proceso auditor para la documentación del plan de mejoramiento respectivo. Dado que se identificaron hallazgos compartidos e individualizados con otras áreas, estas áreas involucradas deberán formular el plan de mejoramiento de manera conjunta con el líder del proceso Planeación del SITP, quien lo consolidará y presentará a la Oficina de Control Interno dentro del plazo establecido.

Para lo anterior, si las áreas responsables del proceso y responsables de los Hallazgos y Observaciones lo consideran pertinente, la Oficina de Control Interno dentro de su rol de asesoría, puede acompañar en la formulación metodológica del plan de mejoramiento.

Este documento se expide el día 31 de octubre de 2025, por parte de TRANSMILENIO S.A. y es firmado por Sandra Jeannette Camargo Acosta, jefe de la Oficina de Control Interno.

Cordialmente.

**Sandra Jeannette Camargo Acosta**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** John Edward Burgos Piñeros, Contratista Oficina de Control Interno.  
Natalia López Salas, Contratista Oficina de Control Interno.

**Revisó:** Karol Pierangely Salinas López, Contratista Oficina de Control Interno.