



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**N° INFORME:** OCI-2025-004

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Evaluación de la gestión institucional por dependencias a 31 de diciembre de 2024.

**EQUIPO AUDITOR:** El equipo auditor estuvo compuesto por profesionales y contratistas de la Oficina de Control Interno.

### **OBJETIVO**

Presentar los resultados de la evaluación por dependencias realizada por la Oficina de Control Interno, lo cual requiere seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el plan de acción institucional, indicadores de gestión y acuerdos de gestión para la vigencia 2024 mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo.

Según los resultados obtenidos, presentamos recomendaciones y oportunidades de mejora para implementarlas en la vigencia actual por parte de cada dependencia objeto del seguimiento.

### **ALCANCE**

El alcance de la labor realizada por la Oficina de Control Interno se estableció de acuerdo con los siguientes parámetros:

#### **1. Verificación de la formalización de los siguientes documentos:**

- Evaluación de los acuerdos de gestión de la vigencia 2023.
- Formalización y envío de los acuerdos de gestión para la vigencia 2024.
- Envío del seguimiento y evaluación del acuerdo de gestión para la vigencia 2024.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



2. Evaluación del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia para los indicadores y el plan de acción institucional 2024.
  - Indicadores de gestión periodo enero – diciembre de 2024.
  - Plan de acción vigencia 2024 con corte a 31 de diciembre de 2024.
3. Formulación de recomendaciones a partir del análisis realizado y de los resultados obtenidos por las dependencias.

Lo anterior con el propósito que las dependencias tomen las acciones correctivas o de mejora, buscando alcanzar los objetivos de la dependencia y su contribución a los objetivos institucionales.

### CRITERIOS

- Circular 04 de 27 de septiembre de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.
- Acuerdo 7 de 2019 «Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S. A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015».
- 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»
- Procedimiento «Concertación, Seguimiento y Evaluación de los Acuerdos de Gestión», versión 5 de mayo de 2024 con código P-DA-007.
- Procedimiento «Elaboración, modificación y seguimiento del plan de acción institucional», versión 4 de marzo de 2022 con código P-OP-018.
- Procedimiento «Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora del Modelo de Gestión Institucional», versión 4 de junio de 2023 con código P-OP-017.
- Procedimiento «Indicadores de Gestión», versión 5 de junio de 2024, con código P-OP-023.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

La Oficina de Control Interno solicitó la documentación soporte de cumplimiento de las acciones planteadas a las dependencias para analizar y confirmar que el avance era consistente con la información reportada en el plan de acción institucional versión 52 de 2024 con fecha de publicación en la Intranet el 24 de diciembre de 2024, que corresponde a la última versión actualizada por la Oficina Asesora de Planeación.

Con lo anterior, se verificó que existiera concordancia con las metas del plan de acción y los indicadores. Además, se llevaron a cabo entrevistas con los funcionarios o contratistas de enlace, designados por los directivos de las dependencias para verificar la gestión con relación a los compromisos adquiridos.

#### 1. Verificación de la formalización de los siguientes documentos:

- Evaluación de los acuerdos de gestión para la vigencia 2023.

DEPENDENCIAS	% CUMPLIMIENTO
Subgerencia de Negocios Colaterales	96%
Dirección Técnica de Buses	98%
Subgerencia General	100%
Subgerencia Técnica y de Servicios	98%
Dirección Técnica de BRT	100%
Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	100%
Oficina Asesora de Planeación	100%
Subgerencia Económica	99%
Dirección Corporativa	99.91%
Subgerencia Jurídica	100%
Dirección de TIC	100%
Dirección Técnica de Seguridad	100%

Informe N° OCI-2025-004 Evaluación de la gestión institucional por dependencias a 31 de diciembre de 2024.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



DEPENDENCIAS	% CUMPLIMIENTO
Oficina de Control Disciplinario Interno	100%
Dirección Técnica de Infraestructura	100%
<b>Total</b>	<b>99,35%</b>

**Fuente:** Informes de evaluación por dependencias socializados y formalizados por T-DOC. (Tabla 1)

De acuerdo con los resultados derivados de las evaluaciones de los acuerdos de gestión correspondientes a la vigencia 2023, se obtuvo un resultado consolidado por dependencias que corresponde a **99,35%** lo cual evidenció un alto cumplimiento por parte de las dependencias frente a los compromisos suscritos con la Gerencia General.

- Formalización y envío de los acuerdos de gestión para la vigencia 2024.

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico del 15 de enero de 2025, los acuerdos de gestión suscritos por las diferentes dependencias correspondientes a la vigencia 2024.

Según lo anterior, se verificó que los acuerdos de gestión se formalizaron entre los jefes de las diferentes dependencias y el Gerente General, que contemplan los compromisos establecidos en el plan de acción institucional 2024, cumpliendo de esta manera con los procedimientos internos.

En cuanto a la Oficina Asesora de Planeación es importante resaltar que mediante la circular 05 de 2018, emitida por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD), relacionada con los acuerdos de Gestión – Orientaciones Metodológicas, se indica que se encuentran excluidos de la evaluación de los Acuerdos de Gestión los asesores y jefes de las Oficinas Asesoras de Planeación.

No obstante, la circular establece que «el sistema de evaluación aplicable para los jefes de las Oficinas Asesoras de Planeación es mediante los instrumentos y sistema vigente destinado para los empleados de carrera», por lo anterior se toma como lineamiento aplicable para el seguimiento, lo establecido el manual M-DA-016 Manual para la selección nombramiento, vinculación y desvinculación de servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Envío del seguimiento y evaluación del acuerdo de gestión para la vigencia 2024.

En lo relacionado con el seguimiento a los acuerdos de gestión de la vigencia 2024, se evidenció que, de acuerdo con lo informado por la Dirección Corporativa, al 24 de enero de 2025 no se ha realizado el seguimiento de los acuerdos de gestión con corte al 31 de diciembre de 2024. Lo anterior, se debe a fallas en la herramienta SIDEAP, que han impedido el diligenciamiento de la información por parte de las áreas, y a la ampliación del plazo otorgado por la Dirección Corporativa hasta el 30 de enero de 2025. La Oficina de Control Interno confirmó esta situación durante su auditoría.

### **2. Evaluación del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia para los indicadores y el plan de acción institucional 2024.**

- Indicadores de gestión periodo enero – diciembre de 2024.

En la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno con corte al 31 de diciembre de 2024, se resalta que, durante el primer semestre de 2024 estuvo vigente la versión 4 del procedimiento P-OP-023 - Indicadores de Gestión. Según esta versión, los indicadores de gestión debían reportarse en el aplicativo SIGEST dentro del mes siguiente al periodo de reporte. A partir de julio de 2024, con la entrada en vigor de la versión 5 de dicho procedimiento, el reporte debe realizarse dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al periodo correspondiente.

se observó que la mayoría de los indicadores de la entidad contaban con la información correspondiente y análisis descriptivos coherentes y razonables, lo que permitió identificar el desempeño de cada indicador en cada período. Es importante mencionar que esta evaluación se basó en la información reportada en el cuadro de mando integral del aplicativo SIGEST.

Por otra parte, se presentaron debilidades en algunos indicadores de gestión los cuales se puede ver el detalle en las recomendaciones del presente informe.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Plan de acción vigencia 2024 con corte a 31 de diciembre de 2024.

Este plan incluye compromisos alineados con indicadores asociados con la planeación estratégica de la entidad según el acuerdo 07 de septiembre de 2019.

Con la información disponible, se evaluó el plan de acción y se presentó un informe a cada dependencia con los análisis detallados del cumplimiento de productos, metas, recomendaciones y oportunidades de mejora puntuales, que sirven como insumo principal para el informe.

A continuación, se presenta un cuadro con el porcentaje de cumplimiento de los compromisos por dependencias con corte al 31 de diciembre de 2024:

<b>Dependencia</b>	<b>Compromisos</b>	<b>Actividades</b>	<b>% cumplimiento</b>
Subgerencia de Negocios Colaterales	5	8	92%
Subgerencia Técnico y de Servicios	4	7	100%
Dirección de TIC	4	8	100%
Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	5	20	100%
Dirección Técnica de Buses	5	5	100%
Oficina de Control Interno	1	3	100%
Dirección Corporativa	5	11	100%
Subgerencia General	5	9	90%
Oficina Control Disciplinario Interno	3	9	100%
Dirección Técnica de BRT	5	15	100%
Dirección Técnica de Seguridad	5	16	95%
Subgerente Jurídica	4	8	100%
Oficina Asesora de Planeación	5	12	100%
Subgerente Económico	5	5	100%
Dirección Técnica de Infraestructura	5	8	98%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>144</b>	<b>98.33%</b>

**Fuente:** Informes de evaluación por dependencias socializados y formalizados por T-DOC. (Tabla 2)  
Informe N° OCI-2025-004 Evaluación de la gestión institucional por dependencias a 31 de diciembre de 2024.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



En términos generales el promedio de cumplimiento con la gestión planeada es del **98.33%**, reflejando el compromiso de la Entidad con sus objetivos estratégicos por lo que es importante continuar con los seguimientos constantes y efectivos para que las dependencias logren las metas definidas para cada vigencia.

### **3. Formulación de recomendaciones de carácter general a partir del análisis realizado y de los resultados obtenidos por las dependencias**

1. Se sugiere a la Dirección Corporativa tomar acciones correspondientes con todo el componente de Acuerdos de Gestión para que para futuros seguimientos a la evaluación por dependencias se cuente con todos los registros correspondientes es decir (formalización, seguimiento y evaluación) de manera oportuna.
2. Teniendo en cuenta que, la evaluación se llevará a cabo en la herramienta SIDEAP y esta no permite visualizar el periodo evaluado ni el porcentaje de cumplimiento, se recomienda incluir esta información de manera explícita dentro del seguimiento para garantizar su trazabilidad.
3. Implementar acciones que aseguren que los seguimientos a los indicadores sean reportados de acuerdo con la periodicidad establecida (mensual, trimestral, semestral) con el objetivo de realizarlos de manera oportuna en la herramienta SIGEST, facilitando así la gestión y evaluación continua de los mismos.
4. Con relación a las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en los informes individualizados por dependencias relacionados con indicadores, se recomienda realizar el análisis, valoración y reformulación en caso de ser necesario de estos índices con el fin de medir de manera efectiva la gestión adelantada por las dependencias. En los indicadores de gestión es importante que se indique la fuente real de la información, pues esta debe corresponder al medio donde se pueda verificar directamente la ejecución de dichas actividades.
5. Se reitera en este informe que la Subgerencia General debe evaluar la posibilidad de implementar indicadores de gestión para medir sus actividades ya que actualmente no se tienen.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



6. En cuanto al indicador asociado a la Subgerencia Económica de los Agente del Sistema «GEA2 Información de Recaudo verificada y entregada los martes a la Remuneración 2024» tiene una periodicidad trimestral, mientras que los entregables se realizan semanalmente. Según los comentarios registrados en la herramienta SIGEST, se señala que «la información de recaudo de 13 semanas se entrega dentro del plazo establecido» En vista de lo anterior, se sugiere ajustar la periodicidad del indicador o bien emitir un reporte trimestral que refleje la gestión semanal.
7. Verificar el indicador de gestión asociado a la Dirección Técnica de Seguridad «SYC17 Gestión del Riesgo - IGRDTS 2024». Durante la revisión del cumplimiento de los indicadores de gestión, se identificó que el indicador SYC17 presenta dificultades en su seguimiento, ya que puede verse afectado por diversas situaciones fuera del control de la Dirección Técnica de Seguridad (DTS). Por ello, se recomienda al área implementar un sistema de clasificación por nivel de criticidad para las novedades, con el propósito de priorizar aquellas catalogadas como de "alta" o "media" prioridad.
8. Establecer acciones a emprender en situaciones donde los indicadores reflejen resultados por debajo de la meta y del valor mínimo aceptado. Esto será esencial para ajustar las mediciones y que sean más precisas a la realidad operacional de las dependencias.
9. Los indicadores de la Dirección Técnica de Seguridad y relacionados con los compromisos DSP1, DSP2, DSP4 y DSP5 del Plan de Acción Institucional, se incluyen actividades que se centran en la elaboración de documentos asociados, como planes, proyectos, estrategias y otros. Por lo tanto, se recomienda formalizar dichos documentos, con el objetivo de asegurar la conservación de la memoria institucional y la generación de evidencia para la defensa jurídica de la entidad, tal como se establece en la 5ª Dimensión: Información y Comunicación, del marco operativo de MIPG.
10. TRANSMILENIO S.A siendo una entidad activa dentro del Plan de Acción Cuatrienal Ambiental (PACA) Distrital, se considera importante que se ejecute recursos presupuestales, que a corto plazo contribuyan a la gestión ambiental de la ciudad.





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



11. Adelantar de manera oportuna por parte de la Subgerencia General las actividades planeadas, toda vez que para la actividad «Coordinar la estructuración jurídica, técnica, operativa y financiera de la operación del Cable Aéreo San Cristóbal» presentó un cumplimiento del 50%.
12. Analizar la viabilidad del Plan de Acción de la Subgerencia Económica de los Agente del Sistema SEP1, «Garantizar la remuneración de los agentes en el sistema» en el cual se generan cinco informes con diferentes periodicidades de entrega. Se sugiere que dichos informes sean distribuidos por actividad, con el fin de realizar una medición ponderada y evaluar la efectividad en las entregas.
13. Para el plan de acción de la Subgerencia Económica de los Agente del Sistema SEP1 «informe Mesas de trabajo trimestrales con SHD Y SDM» únicamente se evidencian los agendamientos según las inquietudes que se les presenten a SHD Y SDM no presentan un soporte de gestión, se sugiere que haya un entregable y/o acta de las inquietudes presentadas.
14. Para el plan de Acción asociado a la Dirección Técnica de Buses DTBP4 «compromiso «Adelantar actividades basadas en el análisis de datos que permitan identificar márgenes de optimización de la oferta programada en función de la demanda de usuarios, para implementar ajustes en procura de la mejora del servicio y el uso eficiente de los recursos del Sistema», Se sugiere documentar el proceso con una metodología para llevar a cabo la programación de los usuarios y los ajustes necesarios que contribuyan a la mejora del servicio.
15. Es importante resaltar que la oficina de Control Interno, en el ejercicio de su función institucional, mantiene una reserva absoluta sobre el manejo de información sensible y/o clasificada de la entidad. Por esta razón, se debe asegurar que las evidencias clasificadas de carácter confidencial solicitadas sean entregadas siguiendo los protocolos establecidos.

Las anteriores conclusiones y recomendaciones fueron compartidas con los facilitadores de las dependencias designados para atender los diferentes trabajos de auditoría.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Este documento se expide el día 30 de enero de 2025, por parte de TRANSMILENIO y es firmado por Sandra Jeannette Camargo Acosta, jefe de la Oficina de Control Interno.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

### **SANDRA JEANNETTE CAMARGO ACOSTA**

#### **Jefe Oficina de Control Interno**

Elaboró: John Edward Burgos Piñeros, Contratista Oficina de Control Interno

Copia: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de TRANSMILENIO S. A.

Dra. María Fernanda Ortiz Carrascal - Gerente General.

Dr. Pedro Mauricio Gutiérrez Rodríguez - Subgerente General.

Dr. Marcos Antonio Ataya Saray - Sugerente Económico.

Dra. Candelaria González - Subgerente Técnico y de Servicios.

Dra. Yolima Pérez Ariza - Subgerente de atención al Ciudadano y comunicaciones.

Dra. Claudia Cecilia Puentes Riaño Subgerente de Negocios Colaterales.

Dr. Camilo Forero - Subgerente Jurídico.

Dra. Xiomara Sined Romero Aguirre, jefe Oficina Asesora de Planeación.

Dra. Gina Alexandra Vaca Linares - Directora Corporativa.

Informe N° OCI-2025-004 Evaluación de la gestión institucional por dependencias a 31 de diciembre de 2024.