



No. INFORME: OCI-2025-016

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Seguimiento al plan de mejoramiento derivado de las auditorías internas de la Oficina de Control Interno.

EQUIPO AUDITOR: John Edward Burgos Piñeros – Contratista Oficina Control Interno.

OBJETIVO:

Verificar el grado de avance y cumplimiento de las acciones contenidas en los planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno.

ALCANCE:

Para el presente trabajo se revisó el cumplimiento de las acciones formuladas con corte a 31 de marzo de 2025.

CRITERIOS

- Procedimiento P-CI-010 «Formulación de Planes de Mejoramiento».
- Plan Anual de Auditorías vigencia 2025.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO.

La Oficina de Control Interno, en virtud de lo dispuesto en el procedimiento P-CI-010 «Formulación de Planes de Mejoramiento» y el Plan Anual de Auditorías de la presente vigencia, realizó el seguimiento y verificación del cumplimiento de las acciones planteadas en los diferentes planes de mejoramiento derivados de las auditorías realizadas por esta oficina. Para ello, analizó la información y documentación proporcionada por las áreas responsables.

En la verificación realizada por cada uno de los auditores asignados, se establecieron los resultados respecto del grado de ejecución, revisión de efectividad, se validaron las



acciones a cerrar, las incumplidas e inefectivas. Dejando como evidencia los respectivos registros y papeles de trabajo que reposan en el archivo digital de la Oficina de Control Interno.

1. Metodología para el seguimiento del plan de mejoramiento.

El trabajo se realizó con base en la matriz consolidada de seguimiento a los planes de mejoramiento y la correspondiente asignación a los diferentes auditores, con el fin de cubrir el 100% de las acciones planteadas por los procesos, con fecha de corte al 31 de marzo de 2025.

2. Resultados consolidados del seguimiento al plan de mejoramiento concertado con las diferentes dependencias.

Una vez recibidas las matrices diligenciadas y las correspondientes evidencias, se procedió a verificar que las decisiones tomadas por los auditores estuvieran debidamente fundamentadas en los soportes remitidos por las áreas durante el proceso de seguimiento con el fin de comprobar el cumplimiento de las acciones.

Del anterior ejercicio se tuvo como resultado lo siguiente:

Tabla Resumen

Proceso	En Ejecución	En revisión de Efectividad	Cerrada	Incumplida	Inefectiva	Total	Área
Adquisición de Bienes y Servicios	0	0	2	0	0	2	Dirección Corporativa
Desarrollo Estratégico	0	0	0	0	0	0	Oficina Asesora de Planeación
Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	0	0	0	0	0	0	Oficina de Control Interno

Proceso	En Ejecución	En revisión de Efectividad	Cerrada	Incumplida	Inefectiva	Total	Área
Gestión de Asuntos Disciplinarios	0	0	0	0	0	0	Oficina Control Disciplinario Interno
Gestión de Información Financiera y Contable	2	1	1	0	0	4	Dirección Corporativa
Gestión de Mercadeo	0	4	9	2	0	15	Subgerencia de Negocios Colaterales
Gestión de Servicios Logísticos	2	1	1	0	0	4	Dirección Corporativa
Gestión de Talento Humano	6	0	14	0	0	20	Dirección Corporativa
Gestión de TIC	20	0	2	3	1	26	Dirección de TIC
Gestión Económica de los Agentes del Sistema	1	0	0	0	0	1	Subgerencia Económica
Gestión de Grupos de Interés	0	0	0	0	0	0	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
Gestión Jurídica	1	0	3	0	0	4	Subgerencia Jurídica
Monitoreo Integral de la Operación	0	0	0	0	0	0	Subgerencia General

Proceso	En Ejecución	En revisión de Efectividad	Cerrada	Incumplida	Inefectiva	Total	Área
Planeación del SITP	4	4	5	0	0	13	Subgerencia Técnica y de Servicios, Subgerencia Económica y Subgerencia Jurídica
Supervisión y Control de la Operación del SITP	7	3	3	0	0	13	Dirección Técnica de Buses
Total	43	13	40	5	1	102	N. A.
Avance porcentual	42%	13%	39%	5%	1%	100%	N. A.

Fuente: Matriz consolidada de los planes de mejoramiento derivados de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno (R-CI-011).

Como se puede observar en la tabla anterior, el seguimiento inició con un total de 102 acciones, de las cuales 40 fueron cerradas, toda vez que los soportes y documentación suministrada por los diferentes procesos permitieron evidenciar su cumplimiento y efectividad.

De acuerdo con lo anterior, el próximo seguimiento contará con un total de 62 acciones las cuales se clasifican según su estado de la siguiente manera: 43 que se encuentran en ejecución, 13 en revisión de efectividad, 5 incumplidas y 1 inefectivas que serán reformuladas.

Es importante aclarar que, si bien en la actualidad quedan 62 acciones vigentes, esta cifra puede variar hasta el próximo seguimiento, debido a que la matriz se consolida desde la Oficina de Control Interno con la incorporación de las acciones derivadas de los hallazgos de las auditorías que se encuentran en curso, las cuales están



contempladas en el Plan Anual de Auditorías de la presente vigencia.

3. Hallazgos y acciones relevantes para ser tenidos en cuenta por parte de la alta dirección

A continuación, se explicarán las acciones que fueron calificadas como incumplidas e inefectivas, como que sean consideradas por la alta dirección.

1. Acciones incumplidas

- **Hallazgo 2 acción 2 informe OCI-2024-026:** «Documentación desactualizada del proceso». (**Gestión de Mercadeo**).

Acción planteada: Actualizar los Procedimientos de Gestión de Mercadeo vigentes de la Subgerencia de Negocios Colaterales conforme a las circunstancias actuales del área.

Observación OCI: En el seguimiento realizado con corte 31 de marzo de 2025, la Oficina de Control Interno evidenció que en el SIGEST de los nueve procedimientos de la Subgerencia de Negocios Colaterales no fueron actualizados los siguientes documentos: P-SN-006 Gestión de artículos con las marcas registradas de TRANSMILENIO S.A.; P-SN-008 Procedimiento para protección a los derechos de la propiedad industrial y P-SN-009 Prestación de servicios de consultoría. Esta acción fue incumplida.

- **Observación 3 acción 1 informe OCI-2024-026:** «Revisar la pertinencia de adecuar la tipología contractual cambiando la denominación del contrato de arrendamiento por Contrato de Concesión Mercantil y Permisos de Uso Temporal de Espacios» (**Gestión de Mercadeo**).



Acción planteada: Suscribir nuevos contratos de concesión de espacios de la Subgerencia de Negocios Colaterales con la tipología contractual de Concesión Mercantil conforme a la normatividad vigente.

Observación OCI: Durante el proceso de revisión y validación de evidencias, se confirmó la suscripción de los siguientes contratos, los cuales han sido validados en el aplicativo SECOP II:

- 1.- BANCOLOMBIA (CTO1298-24) – Vigencia: 06/09/2024 al 05/09/2029 (5 años).
- 2.- BANCO DE BOGOTÁ S.A. (CTO1302-24) – Vigencia: 05/09/2024 al 04/09/2029 (5 años).
- 3.- BANCO BBVA (CTO1606-24) – Vigencia: 14/02/2025 al 13/01/2030 (5 años).

Entre las evidencias suministradas, se encuentra el acta del 31/03/2025 titulada «Nuevos contratos de Concesión Mercantil – Observación No. 3 Plan de Mejoramiento», en la que se señala que, desde la vigencia 2024, se ha venido gestionando la suscripción de (3) nuevos contratos, específicamente:

- 1.- SERVIBANCA (CTO277-14) – Contrato original de 2014. Se reporta que la gestión del nuevo contrato inició en noviembre de 2024.
- 2.- CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR – COLSUBSIDIO (CTO656-19) – Contrato original de 2019. Se indica que la gestión del nuevo contrato comenzó en octubre de 2024.
- 3.- D1 S.A.S. (CTO789-19) – Contrato original de 2019. Se reporta que la gestión del nuevo contrato inició en octubre de 2024.

No se suministraron más soportes aparte de lo indicado en el acta mencionada. Sin embargo, la meta establecida por la Subgerencia de Negocios Colaterales, al corte



del 31/03/2025 establecía suscribir seis (6) contratos, pero solo se formalizaron tres (3). Por lo tanto, la acción se considera incumplida.

2.- GREENMEDIOS (CTO1404-24) – Inicio: 04/10/2024 | Fin: 03/04/2025 (6 meses)

- **Hallazgo 1 acción 1 informe OCI-2024-047:** «Política de seguridad de la información desactualizada y sin aprobar.» (**Gestión TIC**).

Acción planteada: «Actualizar, aprobar y socializar el documento de Políticas de Seguridad de la información»

Observación OCI: De acuerdo con las evidencias presentadas por la Dirección de TIC, se determinó que la acción fue evaluada como «Incumplida», toda vez que, aunque se entregó un borrador de la actualización de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, este aún se encuentra en revisión por la OAP. Además, el documento no está en su estado definitivo, no ha sido socializado con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, ni ha sido publicado en la plataforma SIGEP.

- **Hallazgo 4 acción 1 informe OCI-2024-047:** «Incumplimiento en la gestión y ejecución de copias de respaldo de la información (**Gestión TIC**).

Acción planteada: «Realizar en conjunto con el proveedor de soporte de la herramienta de backups, las verificaciones y ajustes necesarios para la generación correcta de backups, realizando dos pruebas de restauración semestrales, sobre una muestra aleatoria de usuarios, siendo diferentes en cada prueba».



Observación OCI: El 26 de marzo, la Dirección de TIC, en conjunto con el proveedor HEIMCORE, llevó a cabo la restauración de los servidores FILESERVER y ABOX-APP3, conforme a lo reportado en el informe de Veritas NetBackup. En dicha jornada se recuperó satisfactoriamente la información de dos usuarios, evidenciando el funcionamiento operativo del proceso de restauración.

Sin embargo, el 07/04/2025, la Oficina de Control Interno, en ejercicio de verificación de la acción, revisó las copias de respaldo junto al profesional responsable de la Dirección de TIC. Durante el proceso, se solicitó la copia de respaldo de una profesional trasladada entre dependencias en la vigencia 2023, y se evidenció que dicha información no existía.

Esto demuestra que, aunque se ha avanzado en la parametrización de la herramienta, aún no se han generado todas las copias de respaldo de los trabajadores de la entidad, lo que indica que no se está mitigando adecuadamente la causa raíz de la situación identificada.

- **Hallazgo 4 acción 2 informe OCI-2024-047:** «Incumplimiento en la gestión y ejecución de copias de respaldo de la información». (**Gestión TIC**).

Acción planteada: «Desarrollar un documento del paso a paso para la correcta configuración de las carpetas de usuarios en el repositorio respectivo y socialización del mismo con la mesa de ayuda».

Observación OCI: La Dirección de TIC elaboró el documento «Instructivo Paso a Paso para la Correcta Configuración de las Carpetas de Usuarios en el Repositorio Respectivo», el cual fue socializado el 28 de marzo de 2025 con 8 de las 13 personas que conforman la mesa de servicio.



Esto indica que la socialización no se realizó con la totalidad del equipo de mesa de ayuda, como estaba establecido en la acción definida. Además, se evidenció que 6 de los 8 participantes tuvieron una intervención de menos de 10 minutos en la reunión que duró 37 minutos.

2. Acciones Inefectivas

- **Hallazgo 3 acción 2 informe OCI-2023-029:** «Incumplimiento en la publicación oportuna de documentación contractual en la plataforma SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano, en contravención del Manual de Supervisión e Interventoría de TRANSMILENIO S. A.» (**Gestión TIC**).

Acción planteada: Estructurar y adoptar una matriz de seguimiento interno aleatorio a la publicación en el SECOP de los documentos del proceso cuyo ordenación del gasto esté delegada al Director de TIC, con base en la cual en caso de incumplimiento se genere una alerta a través de comunicación y si persiste, una 2 alerta en reunión con el Director de TIC a fin de analizar las condiciones puntuales de la situación encontrada y definir las acciones a que haya lugar y si es del caso iniciar trámite ante la OCID.

Observación OCI: La Dirección de TIC estructuró una matriz de seguimiento a las publicaciones en SECOP II, identificando retrasos por parte de los supervisores, lo que generó un llamado de atención en diciembre. No obstante, para el segundo seguimiento se tomó la misma muestra, lo que arrojó cumplimiento de la acción, ya que los documentos previamente observados habían sido subsanados en la plataforma.



Teniendo en cuenta lo anterior, la OCI seleccionó cinco contratos adicionales, de los cuales tres presentaron demoras en la publicación de algunos documentos. Adicionalmente, en la auditoría de Adquisición de Bienes y Servicios – vigencia 2025, se evidenciaron 21 contratos de persona natural con publicaciones extemporáneas.

Lo que permite evidenciar que la acción no mitiga la causa raíz del hallazgo.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con el seguimiento realizado al plan de mejoramiento de los diferentes procesos, con corte a 31 de marzo de 2025, se presenta un porcentaje de avance acumulado del 39%. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera necesario que las dependencias responsables, como primera línea de defensa, aúnen esfuerzos y continúen adelantando las actividades de autocontrol y autoevaluación tendientes al logro y cumplimiento de las acciones propuestas, comunicando los resultados de manera oportuna a esta oficina.

RECOMENDACIONES

- a. Fortalecer el seguimiento interno a las acciones del plan de mejoramiento que aún se encuentran en estado «En ejecución», con el fin de garantizar su cumplimiento oportuno y apoyar efectivamente al fortalecimiento de los procesos institucionales.
- b. Se recomienda reprogramar y, de ser necesario, reformular las acciones que han sido calificadas como «Incumplidas» o «Inefectivas», de manera que se ajusten a las capacidades operativas de la entidad y permitan avanzar en la solución efectiva de las causas identificadas.
- c. En cuanto a las acciones que se encuentran en estado «en ejecución», se recuerda que, para cerrar una acción es necesario que las áreas remitan los soportes que evidencien la eliminación de la causa raíz dentro del plazo establecido. Por lo tanto, se invita a las dependencias a sumar esfuerzos y realizar actividades de monitoreo



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
TRANSMILENIO S.A.

para aquellas acciones que continúan en ejecución, con el fin de cumplir con el tiempo establecido y reportar las evidencias y avances necesarios para su cierre.

- d. Las acciones calificadas como «inefectivas» cuentan con un plazo de ocho días hábiles, a partir de la fecha de socialización del presente informe, para que el área correspondiente las reformule y presente nuevas acciones que permitan eliminar la causa raíz del hallazgo, las cuales deberán ser remitas a la Oficina de Control Interno para su revisión y aprobación.
- e. Continuar implementando mecanismos de autocontrol y revisión periódica de las acciones formuladas por cada dependencia, con el fin de generar alertas tempranas que eviten el vencimiento de las acciones y permitan solicitar las modificaciones oportunas, en caso de ser necesario.
- f. Mantener la ejecución de las acciones que se encuentran cumplidas, para poder confirmar en próximos seguimientos o en el marco de las auditorías la efectividad de estas.

Este documento se expide el día 11 de abril de 2025, por parte de TRANSMILENIO S.A. 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

Anexo: Matriz de seguimiento planes de mejoramiento consolidado (Un archivo en Excel).

Elaboró: John Edward Burgos Piñeros - Contratista Oficina de Control Interno.

Revisó: Sandra Jeannette Camargo Acosta – Jefe Oficina de Control Interno.