

**No. INFORME:** OCI-2025-039

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

**EQUIPO AUDITOR:** Carlos Mario Martinez Amaya –Profesional de la Oficina Control Interno.

### **1. 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.

### **2. ALCANCE:**

Para el presente trabajo se revisó el cumplimiento de las acciones formuladas con corte a 30 de septiembre de 2025.

### **3. CRITERIOS**

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

### **4. 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 30 de septiembre 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	19	1	0	20	Dirección Corporativa
Desarrollo Estratégico	0	0	0	0	0	0	Oficina Asesora de Planeación

Proceso	En Ejecución	En Revisión de Efectividad	Cerrada	Incumplida	Inefectiva	Total	Área
Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	0	0	0	0	0	0	Oficina de Control Interno
Gestión de Asuntos Disciplinarios	0	0	0	0	0	0	Oficina Control Disciplinario Interno
Gestión de Información Financiera y Contable	2	1	0	0	0	3	Dirección Corporativa
Gestión de Mercadeo	0	0	0	0	2	2	Subgerencia de Negocios Colaterales
Gestión de Servicios Logísticos	0	0	2	0	0	2	Dirección Corporativa
Gestión de Talento Humano	7	1	0	0	0	8	Dirección Corporativa
Gestión de TIC	7	3	5	2	1	19	Dirección de TIC
Gestión Económica de los Agentes del Sistema	5 2	1	1	0	0	7	Subgerencia Económica
Gestión de Grupos de Interés	0	0	0	0	0	0	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
Gestión Jurídica	0	0	0	0	0	0	Subgerencia Jurídica
Monitoreo Integral de la Operación	0	0	0	0	0	0	Subgerencia General
Planeación del SITP	0	3	0	1	0	4	Subgerencia Técnica y de Servicios, Subgerencia Económica y Subgerencia Jurídica
Supervisión y Control de la Operación del SITP	4	0	2	0	0	6	Dirección Técnica de Buses
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>71</b>	<b>N. A.</b>

Avance porcentual	35%	14%	40%	6%	4%	100%	N. A.
-------------------	-----	-----	-----	----	----	------	-------

Fuente: Matriz consolidada de los planes de mejoramiento (R-CI-011).

Como se puede observar en la tabla anterior, el seguimiento inició con un total de 71 acciones, de las cuales 29 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 33 acciones las cuales se clasifican según su estado de la siguiente manera: 22 que se encuentran en ejecución, 8 en revisión de efectividad y 3 inefectivas que serán reformuladas por los responsables del proceso.

Es importante aclarar que, si bien en la actualidad quedan 38 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 inefectivas para que sean consideradas por la alta dirección.

#### **1. Acciones Inefectivas**

- Hallazgo 2 acción 1 informe OCI-2024-026:** «Documentación desactualizada del proceso.» (**Gestión de Mercadeo**).

**Acción planteada:** «Realizar la gestión interna para la actualización del Manual para la Facturación y Gestión de la Cartera M-DA-014 a los procedimientos y normas establecidas en las circunstancias actuales de la entidad».

**Observación OCI:** La Oficina de Control Interno ha identificado que el documento M-DA-014, Manual de Facturación y Gestión de Cartera, a 30 de junio de 2025 no ha sido actualizado. Esta situación conlleva a que esta actividad sea catalogada como inefectiva.

Ya que si bien la Oficina de Control Interno validó la existencia de gestiones trazables (correos y reuniones) entre la Subgerencia de Negocios Colaterales y otras áreas como TIC y la Subgerencia Económica, el resultado esperado no se ha materializado a la fecha de corte 30 de septiembre de 2025. Persisten deficiencias, ya que no se evidenció el documento actualizado ni un control de cambios, y, fundamentalmente, no hay constancia de la reunión de aprobación definitiva con la Oficina Asesora de Planeación, dicho esto el manual sigue sin estar formalmente actualizado y el hallazgo se mantiene ineficaz, trasladando su cierre efectivo al próximo seguimiento en diciembre de 2025.

Por lo tanto, se sugiere a la Subgerencia de Negocios Colaterales tomar las medidas necesarias para mitigar el riesgo asociado a la realización de actividades sin el respaldo de un manual actualizado. Es fundamental que este documento se revise y actualice a la mayor brevedad para asegurar la correcta ejecución de los procesos de facturación y gestión de cartera.

- **Hallazgo 4 acción 3 informe OCI-2024-026:** «Incumplimiento del numeral 6.2.2 «Gestión de Cartera» del Manual para la facturación y gestión de cartera en TRANSMILENIO S.A. M-DA-014» (**Gestión de Mercadeo**).

**Acción planteada:** «Gestionar la liquidación y cobro de los intereses de mora de los contratos que presentaron mora durante la vigencia 2022 de la Subgerencia de

Negocios Colaterales».

**Observación OCI:** La Oficina de Control Interno evidenció que en lo referente a la Subgerencia de Negocios Colaterales, las acciones propuestas para gestionar la mora de la vigencia 2022 se clasifican como inefectivas. A 30 de septiembre de 2025, persiste un saldo por cobrar de \$2.999.811 en intereses de mora de los contratos de Grupo JMD SAS y OM Producciones SAS. La permanencia de este saldo durante las vigencias evidencia una gestión de recaudo deficiente que, aunque proyecta su recuperación para octubre de 2025, requiere acciones intensificadas para evitar un perjuicio económico a la Entidad.

En cuanto a la Dirección de TIC, el control implementado matriz de seguimiento contractual 2025 para asegurar la planeación oportuna es inefectivo. La OCI evidenció que dicho control falló en prevenir brechas contractuales: el contrato de la mesa de ayuda DCT114 finalizó el 29 de junio sin reemplazo, y el proceso del centro audiovisual DTC103 no ha iniciado, pese a vencer el 20 de octubre, por lo cual se sugiere intensificar esta gestión de cobro para mitigar un posible perjuicio económico de la Entidad.

### **ACCIONES QUE A PARTIR DEL PRESENTE SEGUIMIENTO SU ESTADO SE ENCUENTRA EN EJECUCIÓN**

<b>ACCIONES EN ESTADO DE EJECUCIÓN</b>				
<b>Nº INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Nº DEL HALLAZGO O SITUACIÓN</b>	<b>PROCESO</b>	<b>Nº DE LA ACCIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN</b>
OCI-2023-045	2	Gestión de Información Financiera y Contable	1	Se realizará la consulta al proveedor del sistema Kactus donde se solicitará que, cada vez que se inicie un proceso de aprobación de novedades administrativas como vacaciones y licencias (remuneradas y no remuneradas), se genere un correo al administrador del directorio activo para que éste pueda realizar la gestión correspondiente.

OCI-2024-053	1	Gestión de Información Financiera y Contable	1	Verificar en la nueva circular de la Secretaría Distrital de Hacienda la fecha de publicación de los informes presupuestales y remitir a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a más tardar el 4 día hábil de cada mes la información
OCI-2024-053	2	Gestión de Información Financiera y Contable	1	Una vez finalizado el mes, se descargará de la plataforma JSP7 el archivo de CRP y se validará y verificará los consecutivos utilizados en el mes; si se presenta alguna inconsistencia, se informará a la directora Corporativa vía correo electrónico el motivo de la situación y se procederá a realizar los ajustes pertinentes
OCI-2024-026	2	Gestión de Mercadeo	1	Realizar la gestión interna para la actualización del Manual para la Facturación y Gestión de la Cartera M-DA-014 a los procedimientos y normas establecidas en las circunstancias actuales de la entidad.
OCI-2024-026	4	Gestión de Mercadeo	3	Gestionar la liquidación y cobro de los intereses de mora de los contratos que presentaron mora durante la vigencia 2022 de la Subgerencia de Negocios Colaterales.
OCI-2024-046	1	Gestión de Talento Humano	1	1. Realizar inspecciones trimestrales para verificar el NO bloqueo de los extintores en la sede administrativa  2. Campaña de sensibilización frente a necesidad e importancia del NO bloqueo ni movilización de los extintores y estaciones de emergencia ubicadas en las áreas de la entidad.
OCI-2024-046	3	Gestión de Talento Humano	1	Definir e implementar un cronograma de capacitación para los miembros del COPASST para la vigencia 2024 - 2026  Nota: El cronograma será flexible y se adaptará a las eventualidades y cambios que puedan surgir en la entidad
OCI-2024-046	4	Gestión de Talento Humano	1	Solicitar a las dependencias de Contratación y Talento Humano trimestralmente, la información de los servidores y contratistas que ingresen a la entidad para programar y ejecutar inducción en el tema de SST
OCI-2024-046	5	Gestión de Talento Humano	1	Actualizar el procedimiento P-DA-018 GESTIÓN DEL CAMBIO EN LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Enfatizando el procedimiento de información o reporte de los cambios.  Socializar el documento actualizado a las áreas encargadas de mantenimiento de infraestructura y tecnología.
OCI-2024-046	6	Gestión de Talento Humano	1	Emitir dos (2) circulares a jefes y supervisores respectos a las actividades a seguir para la investigación de los accidentes laborales  Actualizar procedimiento P-DA-002 en lo correspondiente al Numeral 8, DESCRIPCION DE ACTIVIDADES, actividad 7: Equipo Investigador
OCI-2024-046	7	Gestión de Talento Humano	1	1. Listar los elementos e insumos de los botiquines y semaforizar el vencimiento; esto con el fin de cambiar oportunamente  2. Realizar inspecciones bimestralmente, con el fin de validar el vencimiento de los mismos

OCI-2025-019	1	Gestión de Talento Humano	1	Realizar una mesa de trabajo entre la Dirección Técnica de TIC y la Dirección Corporativa para revisar y validar los datos e identificar posibles errores o faltantes y se coordinarán las acciones necesarias para asegurar la integridad y completitud de la información en Kactus.
OCI-2025-019	2	Gestión de Talento Humano	2	Establecer como práctica formal la remisión trimestral del reporte de teletrabajo a la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional (D.D.D.I.) a través de los medios y mecanismos definidos para tal fin, asegurando su envío dentro de los plazos establecidos
OCI-2023-029	3	Gestión de TIC	2	Implementar un instrumento para que los supervisores de CTOs de la Dirección de TIC registren el cargue de documentos en SECOP. Se realizará un seguimiento aleatorio y rotativo trimestral (10 CTOs) para identificar mejoras y gestionar acciones correctivas o disciplinarias cuando corresponda
OCI-2024-047	1	Gestión de TIC	2	Realizar una reunión semestral de Monitoreo de Ciberseguridad, para revisar las políticas de Seguridad de la Información de la Entidad.
OCI-2024-047	2	Gestión de TIC	3	Instalar una herramienta de monitoreo para fortalecer el seguimiento que realiza la Dirección de TIC a los equipos de cómputo gestionados por esta
OCI-2024-047	4	Gestión de TIC	1	Automatizar la identificación de novedades de personal registradas en el módulo correspondiente, lo cual permitirá la configuración de carpetas según dichas novedades.
OCI-2024-047	4	Gestión de TIC	3	Realizar la organización y clasificación de las cintas de respaldo y la información allí contenida para su disposición en un medio digital que asegure su disponibilidad.
OCI-2024-047	5	Gestión de TIC	1	Presentar requerimiento a la Dirección Corporativa asociado con la necesidad de toma de acciones, de acuerdo con lo establecido, tendientes a mejorar las condiciones físicas y de acceso a las áreas seguras gestionadas por la Dirección de TIC.
OCI-2024-047	6	Gestión de TIC	1	Realizar la gestión e implementación de un componente que respalde el aire acondicionado del Data Center
OCI-2024-047	9	Gestión de TIC	1	Implementar una herramienta de software que permita llevar la hoja de vida y realizar los registros de mantenimientos de equipos sin cobertura de garantía y adquiridos por la Dirección de TIC.
OCI-2024-047	9	Gestión de TIC	2	Realizar revisión integral y actualización del procedimiento con su formato asociado al mantenimiento de equipos, para su adecuada aplicación
OCI-2024-047	13	Gestión de TIC	1	Gestionar el ciclo de vida de un nuevo proceso de contratación desde la estructuración hasta la ejecución de un contrato que soporte el mantenimiento del sistema de amplificación de audio
OCI-2024-047	13	Gestión de TIC	2	Adoptar un cronograma interno de gestión y seguimiento a las fechas y actividades previstas en el marco de la etapa de planeación de los procesos contractuales de la Dirección de TIC, el cual será aprobado y socializado por el Director con los responsables técnicos respectivos.
OCI-2022-027	1	Gestión Económica de los Agentes del Sistema	3	Si como resultado de la verificación de la cuenta dispuesta para el recaudo por venta de las TISC existe un diferencial acumulado de períodos anteriores, realizar el reintegro a las cuentas correspondientes de los recursos de diferente naturaleza que ingresaron a la cuenta utilizada para el recaudo por venta de tarjetas y reintegro de las mismas, en caso de ser requerido e identificado por la Subgerencia Económica en la verificación de la cuenta.

OCI-2025-022	1	Proceso de Gestión Económica de los Agentes del Sistema.	1	Incluir en el informe que se entrega al Subgerente Económico el análisis financiero individualizado por cada concesionario, que contenga los principales indicadores evaluados.
OCI-2024-048	1	Planeación del SITP	2	Revisar y ajustar el procedimiento P-ST-001, incluyendo las subrutinas y actividades realizadas
OCI-2024-048	3	Planeación del SITP	2	Revisar y ajustar el P-ST-001 incluyendo entre otros los criterios para optar por los métodos de recolección, y criterios de uso de la tecnología; así mismo la inclusión de puntos de control que permitan implementar al 100% el uso de las tabletas.
OCI-2024-048	4	Planeación del SITP	1	Revisar y ajustar el procedimiento P-ST-012, incluyendo las subrutinas y actividades realizadas actualmente.
OCI-2023-048	4	Supervisión y Control de la Operación del SITP	1	Incorporar en el nuevo procedimiento de consolidación de información de vehículos, las actividades de consolidación y validación de información de vehículos como insumo para la remuneración de las unidades funcionales.
OCI-2024-035	2	Supervisión y Control de la Operación del SITP	1	Incluir un aparte dentro del catálogo de descripción de actividades que hagan parte de los contratos de adecuación que realice el área de ahora en adelante, que permita establecer claramente el momento en el que es viable realizarlo bajo dichos contratos y no bajo los de mantenimiento.
OCI-2024-035	2	Supervisión y Control de la Operación del SITP	2	Documentar el análisis para determinar el contrato bajo el cual se deben realizar las actividades de adecuación o mantenimiento sobre la Infraestructura en su componente Troncal.
OCI-2024-035	4	Supervisión y Control de la Operación del SITP	1	Fortalecer la justificación de las modificaciones contractuales que se realicen sobre los contratos de mantenimiento y/o aseo incluyendo párrafo específico que aclare ampliamente la motivación de las mismas

## CONCLUSIÓN

De acuerdo con el seguimiento realizado al plan de mejoramiento de los diferentes procesos, con corte a 30 de septiembre de 2025, se presenta un porcentaje de avance acumulado del 40%. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno considera necesario que las dependencias responsables, como primera línea de defensa, unan 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.

## 5. 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 «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 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 remitidas 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 23 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.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.



Firmado Electrónicamente

31/10/2025 10:31:42

Por: SANDRA JEANNETTE  
CAMARGO ACOSTA

## SANDRA JEANNETTE CAMARGO ACOSTA

Jefe Oficina de Control Interno

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

**Elaboró:** carlos mario martinez amaya - Profesional Oficina de Control Interno.

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

