

No. INFORME: OCI-2022-027

PROCESO / SUBPROCESO / ACTIVIDAD: Gestión Económica de los Agentes del Sistema

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz – Profesional Universitario Grado 4 (Líder),
Katherine Prada Mejía - Profesional Universitario Grado 4 (Apoyo),
Mabel Cristina Melo – Contratista (Apoyo)

LÍDER DEL PROCESO: Subgerente Económica

INFORME DISTRIBUIDO A: Gerente General y miembros del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno de la Entidad, entre los que se encuentra el líder del proceso.

FECHA REUNIÓN DE APERTURA: 14 de marzo de 2022

FECHA REUNIÓN DE CIERRE: 7 de abril de 2022

OBJETIVOS

1. Evaluar la administración de los riesgos de gestión y corrupción que aplican al Proceso Gestión Económica de los Agentes del Sistema de TRANSMILENIO S. A.
2. Evaluar el diseño y la efectividad operativa de los controles internos del proceso auditado.
3. Evaluar el cumplimiento de la normativa externa e interna, considerando las políticas y procedimientos aplicables al proceso

ALCANCE

La auditoría se realizó con base en las actividades relevantes de la caracterización del proceso de Gestión Económica de los Agentes del Sistema para el período comprendido entre 1 de junio de 2020 y el 28 de febrero de 2022.

LIMITACIONES AL ALCANCE: Ninguna

DECLARACIÓN

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de 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

CRITERIOS

- Acuerdo 4 de 1999 – Constitución de TRANSMILENIO S. A.
- Constitución Política de Colombia.
- Caracterización del Proceso de Gestión Económica de los Agentes del Sistema, matrices de riesgos de gestión y corrupción, manuales, procedimientos, protocolos, y demás documentos que se encuentren publicados en el micrositio del MIPG aplicables al proceso evaluado.
- La restante normativa interna y o externa asociada al proceso auditado.

ABREVIATURAS

AppRA: Sistema Aplicativo para la Remuneración de los Agentes.

FET: Fondo de Estabilización Tarifaria.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

OCI: Oficina de Control Interno.

RBSAS: Recaudo Bogotá S. A. S. – Concesionario del SIRCI.

SAUC: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

SE: Subgerencia Económica.

SIRCI: Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y servicio al usuario del SITP.

SITP: Sistema Integrado de Transporte Público.

TISC: Tarjeta inteligente sin contacto.

TMSA: TRANSMILENIO S. A.

RIESGOS CUBIERTOS

- a) Falta de alineación y coherencia entre los objetivos de Plan de Desarrollo Distrital y los objetivos institucionales.
- b) Incumplimiento a la Política de Gestión del Riesgo.
- c) Cálculo erróneo de la liquidación previa (Riesgos de Gestión del proceso).
- d) Debilidad en la medición de la gestión del proceso, debido a inoportuna, poca o nula gestión frente a la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora por parte de la primera

línea de defensa con ocasión de las recomendaciones efectuadas por la tercera línea de defensa.

- e) Liquidar indebidamente los agentes del sistema con el fin de favorecerlos económicamente a cambio de recibir comisiones, dádivas o favores. (Riegos de Corrupción del proceso).
- f) Afectación de las finanzas del Distrito.
- g) Disminución del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET).

FORTALEZAS

1. La disposición de la Subgerente, personal de planta y contratistas del área para atender al equipo auditor en operaciones específicas que contribuyeron a dar claridad en las pruebas efectuadas por la Oficina de Control Interno.
2. La Subgerencia Económica cuenta con un autocontrol relacionado con el proceso de ajustes a la remuneración que permite monitorearlos y así mitigar el riesgo de no aplicarlos en los términos y condiciones establecidas.
3. El proceso acató parcialmente las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno en informes de vigencias anteriores.
4. La Subgerencia Económica implementó el modelo de alertas tempranas, el cual se encuentra en proceso de maduración y calibración para lograr el objetivo propuesto correspondiente a detectar de manera temprana los riesgos que se podrían materializar afectando la sostenibilidad financiera de los concesionarios que componen la Fase III del SITP.

ESTADO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENTE AL INICIO DE LA AUDITORÍA

El proceso registra un total de tres acciones vigentes en el plan de mejoramiento derivadas de auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno como se muestra a continuación:

- Tres acciones en ejecución, una por cumplimiento parcial del manual específico de funciones que se encuentra pendiente de medir su efectividad y que tenía fecha de finalización en diciembre de 2019, una que tiene fecha de finalización en el primer trimestre de 2022 relacionada con realizar y ejecutar las etapas necesarias para el cargue directo de información en Oracle por parte del subproceso de Recaudo y una para el segundo trimestre de 2022 correspondiente desarrollar de manera In-House, un módulo en la plataforma

Oracle para realizar la actualización tarifaria de los concesionarios de Operación y Provisión de flota del SITP.

Las acciones vigentes serán analizadas en el seguimiento programado con fecha de corte 31 de marzo de 2022.

RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA

A continuación, se relaciona un resumen de los hallazgos producto de la auditoría realizada con su probabilidad, impacto y nivel de severidad:

Hallazgo - No Conformidad	Nivel de Severidad	Probabilidad	Impacto
1. Inefectividad del Procedimiento código P-SE-023 «Metodología para la Actualización del Precio de las Tarjetas Inteligentes sin contacto-TISC a los Usuarios» con versión 0 de julio de 2020, en relación con el giro de los saldos acumulados.	Alto	Baja	Mayor
2. Incumplimiento al Numeral 8.4.2 Identificación y autenticación literal e, viñeta 6 del manual de «Políticas de seguridad y privacidad de la información» con código M-DT-001, versión 5 de diciembre de 2021.	Moderado	Baja	Moderada
3. Incumplimiento del numeral 6 literal c) del procedimiento P-OP-001 versión 5 de octubre de 2021 «Control de los documentos oficiales del sistema de gestión de TRANSMILENIO S. A.».	Moderado	Media	Leve

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Durante la auditoría realizada al proceso de Gestión Económica de los Agentes del Sistema teniendo en cuenta el objetivo y alcance se desarrollaron los siguientes pasos:

- 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 normativa vigente aplicable:** Se verificó la normativa 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 que mitigaran 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 de Gestión y Corrupción 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 estado actual), durante el ejercicio auditor se encontraron diferencias entre ambos, lo cual se convirtió en insumo para la elaboración del informe.

Breve descripción de los resultados de las pruebas de auditoría realizadas.

La Oficina de Control Interno realizó durante la ejecución del trabajo de Auditoría las siguientes pruebas:

1. Revisión y seguimiento Plan de Acción Institucional e indicadores del proceso.

El equipo auditor realizó prueba relacionada con el plan de acción e indicadores en la que se observó, que como resultado de una sesión de alineación estratégica, la Alta Dirección solicitó a la mayoría de las dependencias cambios, lo que generó que la Subgerencia Económica ajustara su Plan de Acción Institucional en dos productos y dos nuevas actividades necesarias para el logro del producto y o meta. En cuanto a los compromisos estos se mantuvieron iguales.

Frente a los tres indicadores con los que contaba la Subgerencia Económica se solicitó la eliminación del correspondiente a «Liquidaciones Previas entregadas a Tiempo a la Fiduciaria», lo anterior debido a que corresponde a una obligación contractual con la Fiducia, por tanto, no medía realmente la gestión del área.

En cuanto a los dos indicadores restantes no fue posible identificar si se tomaron medidas para dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento «Indicadores de Gestión» con código P-

OP-023 versión 3 de diciembre de 2021, en lo relacionado con el cargue oportuno en el aplicativo SIGEST, puesto que aún no se encuentran cargados dichos indicadores para la vigencia 2022 en la plataforma SIGEST y que la periodicidad de estos una es trimestral y la otra anual.

2. Evaluación de la gestión del riesgo del proceso.

La Oficina de Control Interno tomó como insumo la matriz de riesgos de proceso auditado publicada en el micrositio de MIPG vigente en la intranet, al corte de febrero de 2022, la cual, cuenta con un riesgo, que en estado inherente está clasificado en catastrófico y luego de aplicados los controles, se desplaza a moderado en su estado residual, conforme a la verificación realizada al diseño de los controles y de la cual se evidencia su desplazamiento es decir que los controles son efectivos, no obstante, es importante mencionar que estos se encuentran bajo la metodología anterior según la matriz que se encuentra publicada.

De otra parte, se verificó el diseño de los controles para el 100% de los riesgos del proceso, para validar si se cubrieron los aspectos de las actividades realizadas, por lo tanto, se generó la recomendación No. 1 sobre la necesidad de identificación de nuevos riesgos con sus respectivos controles para el proceso.

Así mismo, se evaluó que el diseño de los controles cumpliera con los pasos estipulados en la guía vigente del DAFP, así como la evaluación de la probabilidad e impacto de cada uno de los riesgos establecidos en la Matriz de Riesgos de Gestión, encontrando qué los pasos establecidos por el DAFP si se están cumpliendo.

Se probó la ejecución de los controles, mediante la información suministrada para dos semanas: del tres al nueve de enero de 2022 y del 31 de enero al seis de febrero de 2022, evidenciando la aplicación de estos en el proceso.

Debido a que el manual de gestión del riesgo se encuentra recientemente actualizado no se revisaron las nuevas variables establecidas en dicho manual, hasta tanto la Subgerencia Económica modifique sus matrices acordes con la nueva metodología, situación reflejada en la recomendación No. 2 de este informe, en el sentido de agilizar dicha actualización.

3. Seguimiento a las recomendaciones de los informes generados en ejercicios de Auditoría.

El equipo auditor realizó seguimiento a las recomendaciones dadas en ejercicios de auditoría de vigencias anteriores evidenciando lo siguiente:

Mediante informe OCI-2020-041, se recomendó evaluar la posibilidad de revisar y actualizar el protocolo T-SE-003 de abril de 2020, debido a que se observó incumplimiento a las fechas allí estipuladas para realizar todo el proceso de traslado de las TISC no personalizadas con unidades sin posible uso al FET.

En la revisión efectuada en 2022 se identificó que no se cumplió con el numeral 7.3 «Trasladado al FET del monto que corresponda», del protocolo, en el que se establece que «La emisión del oficio de instrucción a la Fiduciaria para el traslado del monto equivalente al número de unidades de transporte al FET resultante de este proceso. **Dicho traslado se hará antes del 1 de marzo de cada año**, adjuntando el correspondiente informe» (negrita fuera de texto), puesto que la solicitud se realizó el 16 de marzo de 2022 mediante radicado número 2022-EE-05787.

Teniendo en cuenta lo anterior se invita al proceso para que revisen los términos y se ajuste a ellos, o proceda a modificarlos, evitando así que en futuros ejercicios de auditoría interna esta situación sea elevada al nivel de hallazgo.

Adicionalmente, de acuerdo con los análisis realizados en las mesas de trabajo entre Recaudo Bogotá S. A. S., la Interventoría y TRANSMILENIO S. A., se han actualizado las causales de bloqueo para el traslado al FET de las tarjetas **básicas** sin posible uso con saldo a 31 de diciembre de 2021, de las cuales se observó que se incluyó el concepto "36 TISC Uso Inusual Transbordo 2", dentro de las causales establecidas para el traslado al FET y el protocolo actualmente no contempla la gestión del bloqueo para las tarjetas personalizadas lo que implica que se pueden estar trasladando recursos de tarjetas personalizadas que no son parte de las tarjetas básicas. Por lo anterior se genera una alerta temprana por parte de la Oficina de Control Interno.

Lo anterior fuerza concluir que estos recursos no deben ser trasladados al FET y se pueden estar realizando sin la existencia de un procedimiento que lo respalde. Lo anterior se concluye de lo descrito en el hilo de correos que se suministraron a la Oficina de Control interno, frente a lo que se resalta la advertencia de C & M Consultores S. A., con el asunto: «Inclusión causales

de bloqueo para traslado al FET básicas bloqueadas con saldo año 2021» en el que se expresa textualmente:

«(...) Es importante indicar que el protocolo que en su momento (año 2020), el Ente Gestor presentó para el traslado de saldos, menciona solo traslados de saldos de tarjetas básicos por motivo de Expiradas no uso, por lo que el Concesionario pueda que se manifieste con respecto al protocolo.»

Lo anterior permite establecer que lo acordado en actas no se encuentra formalizando en los procedimientos y o protocolos del proceso, por lo que se incluyó en el hallazgo 3.

De otra parte, la respuesta dada mediante correo electrónico del 23 de marzo de 2022 de la Subgerencia Económica, a la recomendación del informe OCI-2019-071 correspondiente a la actualización de la matriz de riesgos en la cual indicó que: «Fue actualizada la matriz de riesgos de gestión y de corrupción de acuerdo con lo definido en el Manual de Gestión del riesgo M-OP-002 v5 de 2021 en la vigencia 2021. Los soportes se pueden consultar en la intranet en la ruta definida para tal fin.», no obstante, al verificar la matriz que se encuentra publicada en el micrositio de la intranet de MIPG, ésta tiene fecha de 30 de septiembre de 2021, es decir previa a la actualización del manual, situación que generó la recomendación No.3, puesto que la información suministrada no fue cotejada previo a su envío a la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno reitera la recomendación dada en el informe OCI-2021-043, acerca del acompañamiento por parte de la Sugerencia Económica y la Dirección de TIC, en el proceso de auditoría que indicó en reunión del 14 de julio de 2021, la interventoría que llevaría a cabo a la seguridad de la información de los sistemas y bases de datos donde se almacenan todas las transacciones de las validaciones de recaudo al concesionario del SIRCI, por lo tanto se registra la recomendación No. 4.

4. Verificación del (P-SE-022) Procedimiento de Alertas Tempranas.

Se solicitó a la Subgerencia Económica el modelo de alertas tempranas con corte a septiembre de 2021, teniendo en cuenta que la información con corte a diciembre se encuentra en construcción y revisión, por otra parte, se solicitaron los informes de análisis de alertas tempranas y las presentaciones realizadas a la Subgerente Económica, información que fue suministrada por correo electrónico del 24 de marzo de 2022.

Del análisis y verificación realizados se resalta lo siguiente:

- a) Los análisis de los concesionarios no se están realizando entre periodos iguales conforme a lo establecido en el numeral 6 «Indicadores de alertas tempranas» del documento con código P-SE-022 «Procedimiento de alertas tempranas», como se evidencia en el informe del tercer trimestre de 2021 de alertas tempranas para los seis concesionarios Consorcio Express, Este es mi Bus S. A. S., ETIB S. A. S., GMÓVIL S. A. S., Masivo Capital S. A. S. y SUMA S. A. S., por lo que se genera la recomendación No. 5.
 - b) De las 34 actas revisadas del Comité de Seguimiento al SITP, solo se observó en una la descripción de los resultados del modelo de alertas tempranas, en cuanto al comité de gerencia no fue posible revisarlas debido a que las actas no se encuentran disponibles, situación que se indicó a la Gerencia General en el informe OCI-2021-066 al «Seguimiento al cumplimiento de los Comités de TRANSMILENIO S. A.», por lo que no se pudo establecer si se llevaron los temas relacionados con alertas tempranas. Recomendación No. 6.
 - c) Teniendo en cuenta que el cargue de información es manual se recomienda identificar los riesgos y los puntos de control asociados al procedimiento de alertas tempranas, por lo que se genera la recomendación No. 7, con el fin de lograr la automatización de las actividades relevantes que se realizan en la Subgerencia Económica de forma manual, las cuales impactan en la remuneración de los agentes del sistema y en el análisis financiero de estos.
 - d) El alcance y aplicación del procedimiento contempla únicamente los concesionarios de Fase III, es decir que los nuevos concesionarios no se encuentran incluidos, no obstante, es importante mencionar que la metodología está siendo aplicada para todos los concesionarios vigentes, lo que hace necesaria su revisión y actualización conforme a la realidad de las actividades asociadas al procedimiento.
5. Verificación de los controles implementados por las áreas generadoras de la información insumo de la remuneración de los agentes del sistema.

El equipo auditor solicitó a las áreas proveedoras de insumos, para la liquidación previa de los agentes del sistema, la información correspondiente a dos semanas del 2022, para realizar la verificación en la forma, contenido y seguridad de la información entregada a la Subgerencia Económica. Para ello se realizaron entrevistas tanto presenciales como virtuales, al igual que

pruebas de observación, entre otros con los profesionales responsables de cumplir con el envío de dicha información.

Como resultado de la prueba realizada a los insumos se identificó que, desde la suscripción del Otrosí de mayo de 2019, no se reportan los siguientes insumos:

- a) Factor de Calidad $f(Q)$ Operación troncal y no troncal: aplica para la operación objeto de evaluación: Troncal o No Troncal (zonal), vigente durante un mes calendario. Toma un valor mínimo de 0,970 y máximo de 1. Se expresará empleando tres cifras decimales el cual se calculará mensualmente.
- b) Factor de Cumplimiento F. C.: aplica para la operación objeto de evaluación: No Troncal, vigente durante una semana de lunes a sábado (día hábil o sábado), el cual se calculará semanalmente.

En cuanto al insumo correspondiente a «Número de validaciones troncales y zonales; las validaciones zonales por concesionario y ruta; entradas y salidas de alimentación; valor del crédito usuario (FCU) y subsidio de discapacidad (FFE); cantidad y valor de recargas por cada tipo de tarifa al usuario en el Sistema.», se está cargando directamente por el área de remuneración en el «Sistema Aplicativo para la Remuneración de los Agentes – AppRA», y no por correo electrónico como se tiene registrado en el procedimiento con código P-SE-006 «Cálculo Liquidación previa de los agentes del sistema» versión 4 de abril de 2021. Las situaciones descritas anteriormente se registraron en el hallazgo No.3.

Por otra parte, se verificó la información registrada en la página WEB de la Entidad correspondiente a Tarifa Diferencial para adulto mayor, incentivo tarifario para personas con menor capacidad de pago (incentivo Sisbén) y subsidio para personas con discapacidad permanente, identificando que dicha información se encontraba desactualizada desde el 2019.

Una vez realizada la indagación con las Subgerencias Económica y la de Atención al Usuario y Comunicaciones se confirmó dicha desactualización, la cual fue corregida el 4 de abril de 2022 por parte de SAUC, debido a que el área generadora de la información solicitó el ajuste en la página WEB, no obstante, es preciso aclarar que no se realizó oportunamente, razón por la cual se describe la recomendación No. 8

6. Verificación del cumplimiento del protocolo «Política para la actualización del precio de las tarjetas inteligentes sin contacto- TISC a los usuarios» con código T-SE-004 de julio de 2020, frente a la actualización del precio de las TISC conforme a lo establecido en el numeral 4.3 Valor de la Tarjeta del anexo técnico No. 2 del contrato No. 01 de 2011.

Para la ejecución de la prueba se solicitó a la Subgerencia Económica que suministrara los memorandos correspondientes a la actualización del precio de las TISC, para el periodo de auditoría, es decir, entre junio de 2020 y febrero de 2022, conforme a lo establecido en el procedimiento con código P-SE-023 «Metodología para la actualización del precio de las tarjetas inteligentes sin contacto- TISC a los usuarios», versión 0 de julio de 2020 y el protocolo con código T-SE-004 «Política para la actualización del precio de las tarjetas inteligentes sin contacto - TISC a los usuarios» versión 0 de julio de 2020.

Adicionalmente se solicitó que compartieran el soporte de la socialización al interior de la Entidad de la fecha de entrada en vigor del nuevo precio de las TISC.

Con base en la información suministrada se efectuó el respectivo análisis que permitió concluir que en agosto de 2020 se actualizó el precio de la tarjeta TISC, lo que fue informado a Recaudo Bogotá S. A. S. mediante memorando 2020-EE-08961 del 24 de julio de 2020, el cual fue publicado en la intranet el 3 de agosto de 2020.

Teniendo en cuenta lo informado por la Subgerencia Económica referente a que para el 2021 no se realizó actualización del precio se procedió a realizar la verificación del valor intrínseco de la tarjeta, obteniendo como resultado el hallazgo No. 1., puesto que al aplicar la metodología establecida en procedimiento con código P-SE-023, no es posible tener certeza del momento a partir del cual se logrará estabilizar el diferencial que existe de mayo de 2020 hacia atrás y establecer la recuperación efectiva de los saldos.

7. Verificación del cumplimiento del Procedimiento para la tasación de posibles incumplimientos en contratos de concesión de la operación» con código P-SE-018 de febrero de 2017.

Para el desarrollo de esta prueba se solicitó a la Subgerencia Económica y a la Subgerencia Jurídica suministrar los soportes que permitieran evidenciar la tasación, conforme a lo establecido en el documento con código P-SE-018 «Procedimiento para la tasación de posibles incumplimientos en contratos de concesión de la operación», en caso de haberse generado

algún incumplimiento que diera aplicación del procedimiento mencionado para el periodo de auditoría, es decir entre junio de 2020 y febrero de 2022.

De lo anterior la Subgerencia Jurídica indicó mediante correo electrónico del 24 de marzo de 2022 que «respecto a posibles incumplimientos por no operar los servicios programados o posibles incumplimiento de intervalos programados en las rutas asignadas, no se han requerido actividades desde la Subgerencia Jurídica a la Subgerencia Económica». En cuanto a la Subgerencia Económica en correo del 25 de marzo de 2022 informó que «Realizando las verificaciones correspondientes, para el periodo auditado, no se realizó ninguna tasación de incumplimientos por parte de la Subgerencia Económica, según lo dictaminado en el procedimiento en (sic.) asunto».

Adicionalmente se evidenció que el procedimiento verificado, se encuentra desactualizado, y por tanto se incluyó en el hallazgo No. 3.

8. Alerta Temprana generada por la Oficina de Control Interno

El «Protocolo para la gestión de TISC no personalizadas con unidades de transporte sin posible uso» actualmente no contempla la gestión del bloqueo para las tarjetas personalizadas, no obstante se observó para la vigencia 2021 que se incluyó el concepto “36 TISC Uso Inusual Transbordo 2” dentro de las causales establecidas para el traslado al FET de tarjetas **básicas** bloqueadas con saldo del año 2021, lo que implica que se están trasladando recursos de tarjetas personalizadas que no son parte de las tarjetas básicas.

Lo anterior toda vez que las tarjetas personalizadas tienen un titular que puede ejercer su derecho a devolución de los recursos y con esto se pone en riesgo de demandas a Transmilenio S.A. por actuar sin un respaldo normativo o procedimental. La otra interpretación, que es más grave aún, sería que las tarjetas básicas se estén usando para hacer trasbordos, cuando no debe ser permitido.

Descripción de los hallazgos evidenciados.

Hallazgo N° 1

Inefectividad del Procedimiento código P-SE-023 «Metodología para la Actualización del Precio de las Tarjetas Inteligentes sin contacto- TISC a los Usuarios» con versión 0 de julio de 2020, en relación con el giro de los saldos acumulados.

Descripción del hallazgo o situación encontrada:

En el desarrollo de la prueba realizada al procedimiento código P-SE-023 y al protocolo T-SE-004 “Política para la actualización del precio de las – TISC” versión 0 de julio de 2020, se pudieron evidenciar dos situaciones en un mismo hallazgo así:

- a) La primera situación en cabeza de la Subgerencia Económica consistió en que la línea de base que se tomó para dar aplicación a la metodología fue el inicio de la vigencia de la implementación de la política, es decir junio de 2020, sin tener en cuenta los saldos acumulados, lo que permitió que a partir de la formulación de ésta no se genere desequilibrio entre el costo y precio de venta de la tarjeta, en el periodo auditado.

Lo anterior evidencia la falta de claridad de la metodología implementada si se tienen en cuenta los saldos acumulados porque no se tiene claro en qué momento del tiempo los mencionados saldos acumulados se girarán a las cuentas respectivas y así subsanar las diferencias entre el valor intrínseco de la tarjeta y el precio que se le cobra a los usuarios, las cuales fueron permanentes en diferentes momentos del tiempo desde que existe como medio de pago la tarjeta TuLlave.

- b) La segunda situación en cabeza de la Alta Dirección consistió en que desde mayo de 2020 hacia atrás existe un saldo que debe ser estabilizado y que al aplicar la metodología no es posible tener certeza del momento a partir del cual esto se logrará, debido a que su diseño no permite establecer el giro de los saldos. Situación que ya había sido informada por la Oficina de control Interno mediante el informe OCI-2019-071.

Posible causa identificada por la oficina de control interno:

Debilidad en el diseño de la metodología.

Descripción del riesgo:

Afectación de las subcuentas de recaudo.

Descripción del Impacto:

Disminución de los valores de las subcuentas de recaudo por concepto de pago de pasajes de los usuarios.

Recomendaciones:

- 1) Actualizar la política para dar cumplimiento efectivo al anexo técnico No. 2 del contrato No. 01 de 2011 el cual establece que: "El valor a fijarse por la TISC debe ser superior o igual al valor intrínseco de la tarjeta. (...)".
- 2) Implementar mecanismos tendientes a cubrir la diferencia que ha existido en diferentes momentos de la ejecución del contrato de Concesión No. 001 de 2011, entre el valor intrínseco de la tarjeta y el precio que se les cobra a los usuarios, que involucren a todas las áreas que se deban articular.

Hallazgo N° 2

Incumplimiento al Numeral 8.4.2 Identificación y autenticación, literal e, viñeta 6 del manual de «Políticas de seguridad y privacidad de la información» con código M-DT-001, versión 5 de diciembre de 2021.

Descripción del hallazgo o situación encontrada:

En el desarrollo de la prueba de observación realizada al modelo de alertas tempranas se evidenció el incumplimiento al manual con código M-DT-001 «Políticas de seguridad y privacidad de la información» versión 5 de diciembre de 2021, en su numeral 8.4.2 «Identificación y autenticación» el cual establece «Para la creación de contraseñas seguras funcionarios públicos, oficiales, proveedores, contratistas y terceras partes, deben: (...) Las contraseñas no deberán ser reveladas por vía telefónica, correo electrónico o por ningún otro medio».

Evidencia del incumplimiento anterior se encuentra en el correo electrónico remitido por la Subgerencia Económica el 24 de marzo de 2022 en el que se compartió la contraseña del archivo Excel que contiene el modelo indicado con el equipo auditor de la Oficina de Control Interno.

Adicionalmente, el 28 de marzo de 2022 se procedió a realizar una prueba mediante la herramienta Microsoft Teams solicitando el control del computador del equipo de «Concesiones» de la Subgerencia Económica, con el fin de verificar si la contraseña suministrada por correo electrónico correspondía a la original del modelo o a una asignada de manera temporal, resultado de esto se evidenció que el equipo auditor de la Oficina de Control Interno pudo ingresar al documento y con ello se comprobó el incumplimiento al manual citado, dicha

situación fue socializada la Subgerente Económica el 31 de marzo de 2022 en reunión presencial.

Posibles causas identificadas por la oficina de control interno:

- a) Desconocimiento de los lineamientos y las políticas de seguridad y privacidad de la información implementadas en la Entidad.
- b) Falta de adecuada y correcta aplicación del manual de seguridad y privacidad de la información.
- c) Debilidad en la implementación de mecanismos de seguridad al interior de la Subgerencia Económica.

Descripción de los riesgos:

- a) Pérdida de información sensible a cargo de la Subgerencia Económica.
- b) Filtración de información sensible por inadecuado control en los documentos del modelo de alertas tempranas.

Descripción de los impactos:

- a) Investigaciones administrativas, disciplinarias y o penales.
- b) Demandas de los concesionarios por inadecuado control de la información financiera.

Recomendaciones:

- a) Identificar y establecer una base de datos con las personas que tienen conocimiento y acceso al modelo de alertas tempranas
- b) Establecer y o reforzar los acuerdos de confidencialidad frente al suministro de claves e información relacionada con el modelo de alertas tempranas.
- c) Actualizar la seguridad de ingreso al modelo de alertas tempranas, con fin que personal ajeno al equipo de concesiones de la Subgerencia Económica no tenga acceso a este.

Hallazgo N° 3

Incumplimiento del numeral 6 literal c) del procedimiento P-OP-001 versión 5 de octubre de 2021 «Control de los documentos oficiales del sistema de gestión de TRANSMILENIO S. A.».

Descripción del hallazgo o situación encontrada:

Realizada la revisión de la documentación que hace parte del proceso Gestión Económica de los Agentes del Sistema registrada en el micrositio del MIPG, y en el desarrollo de las pruebas diseñadas por la Oficina de Control Interno se evidenció la desactualización de los documentos que se relacionan a continuación:

CÓDIGO DOCUMENTO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA	OBSERVACIÓN
M-SE-002	Manual del usuario aplicativo para la remuneración de los Agentes	1	ene-20	El manual contempla que el cargue de los insumos de las áreas generadoras sea realizado por el área de Remuneración y se evidenció que actualmente el insumo correspondiente a «Número de validaciones troncales y zonales; las validaciones zonales por concesionario y ruta; entradas y salidas de alimentación; valor del crédito usuario (FCU) y subsidio de discapacidad (FFE); cantidad y valor de recargas por cada tipo de tarifa al usuario en el Sistema.» está siendo cargado directamente por el área de Recaudo, por lo que la Oficina de Control Interno recomienda verificar la coherencia de lo que está escrito con lo que se hace y su alineación con las metas y objetivos institucionales.
P-SE-018	Procedimiento tasación de posibles incumplimientos	0	feb-17	El procedimiento se encuentra desactualizado a raíz de la suscripción del Otrosí de mayo de 2019, en el cual se eliminaron varios indicadores dentro de los cuales se detectaron por parte de la Oficina de Control Interno relacionados con Factor de Calidad f(Q) y Factor de Cumplimiento F. C., y estos fueron contenidos en el nuevo indicador EMIC.
P-SE-006	Cálculo Liquidación previa de los agentes del sistema.	4	abr-21	<p>En el numeral 6.3 Consolidación de la información, describe que la Dirección Técnica de BRT debe suministrar: Factor de Calidad f(Q) Operación troncal y no troncal: aplica para la operación objeto de evaluación: Troncal o No Troncal (zonal), vigente durante un mes calendario. Toma un valor mínimo de 0,970 y máximo de 1. Se expresará empleando tres cifras decimales.</p> <p>Se calculará mensualmente y Factor de Cumplimiento F. C.: aplica para la operación objeto de evaluación: No Troncal, vigente durante una semana de lunes a sábado (día hábil o sábado).</p> <p>En virtud de la entrada en vigor de los otrosíes en mayo de 2019, estos reportes se efectúan con otras características. Razón por la cual el procedimiento se encuentra desactualizado.</p>

CÓDIGO DOCUMENTO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA	OBSERVACIÓN
T-SE-003	Protocolo para la gestión de TISC no personalizadas con unidades de transporte sin posible uso	0	abr-20	<p>No se está cumpliendo con lo estipulado en el Protocolo para la gestión de TISC no personalizadas con unidades de transporte sin posible uso, en cuanto a las fechas de entrega de la información: Concesionario SIRCI remitir a más tardar el 20 de enero de cada año al Ente Gestor y a la interventoría, la interventoría antes del 20 de febrero al Ente Gestor, el ente gestor antes del 01 de marzo al FET, por lo tanto, se sugiere evaluar su modificación y o actualización.</p> <p>Adicionalmente, de acuerdo con los análisis realizados en las mesas de trabajo entre Recaudo Bogotá S. A. S., la Interventoría y TRANSMILENIO S. A., se han actualizado las causales de bloqueo para el traslado al FET de las tarjetas básicas sin posible uso y el protocolo actualmente no contempla las tarjetas personalizadas.</p>

Fuente: Construido por el equipo auditor con la información registrada en el SIGEST correspondiente a los documentos del proceso de Gestión Económica de los Agentes del Sistema.

Por otra parte se evidenció que a raíz de la firma del Otrosí y de la entrada en ejecución de los nuevos contratos de concesión, se han generado nuevas actividades tales como las necesarias para determinar el monto pendiente de acreditación para el cumplimiento del Anexo 3 del Otrosí de 2019 y que no se encuentran documentadas, por lo tanto, la Subgerencia Económica debe realizar un análisis a la totalidad de sus documentos (Manuales, procedimientos, formatos, mapas de riesgos, etc.), con fin de garantizar que se documenten todas las actividades asociadas al proceso de Gestión Económica de los Agentes del Sistema.

Posible causa identificada por la oficina de control interno:

- a) Falta de revisión periódica a los documentos del proceso.
- b) Desconocimiento y falta de aplicación adecuada del procedimiento «Control de los documentos oficiales del sistema de gestión de TRANSMILENIO S. A.» con código P-OP-001 versión 5 de octubre de 2021.
- c) Falta de socialización del procedimiento a las dependencias que construyen y proveen los insumos necesarios para la liquidación previa de los agentes del sistema.

Descripción del riesgo:

Que se realicen transacciones u operaciones con base en documentos desactualizados.

Descripción de los impactos:

- a) Debilidad del sistema de control interno en cuanto a su auto regulación y autocontrol.
- b) Reprocesos y desgaste administrativo.

Recomendaciones:

- a) Revisar y actualizar periódicamente la documentación que hace parte del proceso Gestión Económica de los Agentes del Sistema y realizar el cargue en la plataforma SIGEST.
- b) Socializar las actualizaciones documentales tanto al interior del proceso como con las áreas que construyen y proveen los insumos necesarios para la liquidación previa de los agentes del sistema.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

1. Analizar la viabilidad de definir un riesgo con sus respectivos controles, su impacto y probabilidad de ocurrencia, para la segunda parte objetivo relacionado con el suministro de información que permita realizar estudios y análisis para la toma de decisiones en TRANSMILENIO S. A., así como las funciones Nos. 4 y 5 de la subgerencia económica descritas en el Acuerdo 7 de 2017. (4. Definir los modelos que se requieran para el análisis, seguimiento control de los riesgos económicos financieros y del equilibrio económico de los contratos de concesión de los sistemas de transporte público a cargo de la empresa y 5. Realizar seguimiento a los Estados financieros de los concesionarios de la Empresa) puesto que en la matriz de riesgos de gestión y corrupción solo se identificó un riesgo que le da cobertura a la liquidación previa de los agentes del sistema.
2. Agilizar el trámite para la actualización de la matriz de riesgos de gestión y corrupción con la nueva metodología establecida en el manual para la gestión del Riesgo en Transmilenio S. A., debido a que se encuentran bajo los parámetros de la versión anterior del Manual para la gestión del riesgo en TRANSMILENIO S. A.
3. Implementar mecanismos que permitan garantizar que la información que se entregue a otras dependencias sea consistente, debido a que la Subgerencia Económica informó a la oficina de control interno mediante correo electrónico que la matriz de riesgos de gestión y

de corrupción fue actualizada de acuerdo con lo definido en el M-OP-002 «Manual de Gestión del riesgo» versión 5 de diciembre de 2021, no obstante, se evidenció que la matriz que se encuentra publicada en el micrositio de MIPG tiene fecha de 30 de septiembre de 2021 es decir previa a la actualización del manual.

4. Se reitera la recomendación presentada en el informe OCI-2021-043 correspondiente a «realizar el acompañamiento tanto por la Subgerencia Económica como la Dirección de TIC de TRANSMILENIO S. A., al interventor, en el proceso de auditoría que se tiene previsto realizar a la seguridad de la información de los sistemas y bases de datos donde se almacenan todas las transacciones de validaciones de Recaudo.», conforme a lo indicado en reunión del 14 de julio de 2021.
5. Revisar la información registrada en los informes de alertas tempranas con el fin de que el análisis se lleve a cabo sobre periodos iguales conforme a lo establecido en el numeral 6 Indicadores de Alertas Tempranas del procedimiento con código P-SE-022, o en el evento que por fuerza mayor no se pueda tomar de referencia períodos iguales, dejarlo consignado dentro del análisis realizado, conforme a lo observado en el informe del tercer trimestre de 2021.
6. Evaluar la viabilidad de presentar periódicamente ante el comité de seguimiento al SITP, los resultados del modelo de alertas tempranas, teniendo en cuenta que para algunos contratos la interventoría se realiza de forma directa, lo anterior debido a que solo se evidenció en el acta número 13 del 28 de agosto de 2020 la socialización de los resultados del modelo.
7. Identificar los riesgos y puntos de control asociados al procedimiento de alertas tempranas y documentarlos en los mapas de riesgos, estableciendo un plan de trabajo involucrando a las áreas responsables, para lograr la automatización de las actividades relevantes que se realizan en la Subgerencia Económica de forma manual, las cuales impactan en la remuneración de los agentes del sistema y en el análisis financiero de estos.
8. Realizar revisiones periódicas a la información publicada en la página WEB de la Entidad de responsabilidad de la Subgerencia Económica, con el fin de garantizar que ésta sea coherente y consistente con la realidad del sistema, toda vez que se evidenció que, a pesar de haber solicitado la actualización de las tarifas, no se llevó a cabo oportunamente dicho ajuste.

SOLICITUD PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento formulación y seguimiento a planes de mejoramiento internos, con código P-CI-010 versión 3 de septiembre de 2019, las áreas responsables deberán suscribir dentro de los ocho días hábiles siguientes a la recepción del informe, el respectivo plan de mejoramiento consolidado con acciones correctivas, preventivas y de corrección que eliminen las causas de los hallazgos.

Para lo anterior, si la Subgerencia Económica responsable del proceso lo considera, la Oficina de Control Interno dentro de su rol de asesoría, puede acompañar en la formulación metodológica del plan de mejoramiento.

Los hallazgos y observaciones relacionados en el presente informe corresponden a la evaluación de una muestra realizada conforme a la planeación del trabajo de auditoría dentro del alcance establecido, por lo tanto, es responsabilidad del área auditada, efectuar una revisión de carácter general sobre los aspectos evaluados.

Los resultados registrados en el presente informe fueron socializados el 7 de abril de 2022 a la Subgerente Económica y su equipo de trabajo.

Cualquier información adicional, con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 19 de abril de 2022

SANDRA JEANNETTE CAMARGO ACOSTA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario Grado 4 - Oficina de Control Interno.

Katherine Prada Mejía, Profesional Universitario Grado 4 - Oficina de Control Interno.

Mabel Cristina Melo, Contratista - Oficina de Control Interno

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