



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



**No. INFORME:** OCI-2021-035

**PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD:** Supervisión y Control de la Operación del SITP

**RESPONSABLE DEL PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD:** Director Técnico de BRT, Director Técnico de Buses, Directora Técnica de Seguridad y Directora Técnica de Modos Alternativos y E. C.

**EQUIPO AUDITOR:** Katherine Prada Mejía – Profesional Universitario Grado 3

Oscar Pulgarin Lara – Profesional Universitario Grado 4 (Líder)

José Luis Soto Dueñas – Contratista

Nohra Lucia Forero Cespedes – Contratista

Luz Marina Díaz Ramírez – Contratista

### OBJETIVOS

1. Evaluar la Administración del riesgo, tanto de gestión como de corrupción, del Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP, a través de una auditoría de aseguramiento.
2. Evaluar el diseño y efectividad operativa en la aplicación de controles internos del proceso auditado.
3. Evaluar el cumplimiento de la normativa externa e interna, considerando las políticas y procedimientos aplicables al proceso.

### ALCANCE

El alcance previsto para este trabajo de auditoría corresponde al proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP, proceso que hace parte de los procesos misionales de la Entidad.

Teniendo en cuenta la metodología utilizada por la Oficina de Control Interno para el desarrollo de trabajos de auditoría, fue analizada la caracterización versión 3 de diciembre de 2018, y la documentación perteneciente al proceso, se tomó como referente de auditoría el mapa de riesgos de gestión agosto-septiembre de 2020, el cual fue descargado del micrositio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el 19 de marzo de 2021 y el mapa de riesgos de corrupción v0 de 2021, para lo cual, se adelantaron pruebas para evaluar la redacción de los riesgos, el nivel de aceptación de los mismos, la adecuada calificación de la probabilidad e

impacto, el diseño, efectividad y aplicación de los controles, así como su solidez individual y en conjunto, establecidos para las actividades identificadas en la caracterización del proceso, los procedimientos, instructivos, manuales y los protocolos, utilizando como criterio la metodología de riesgos establecida por la Entidad, y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). El detalle de la evaluación realizada se presenta en la descripción del trabajo realizado.

Inicialmente, se planeó llevar a cabo una serie de pruebas que incluían visitas directamente a los patios, portales y estaciones, las cuales por circunstancias que se explican posteriormente, no se pudieron realizar. Por lo anterior, fueron evaluadas diez (10) de dieciséis (16) actividades que se encuentran registradas en la caracterización del proceso, las restantes, seis (6) no se evaluaron por las limitaciones que se comentan en este capítulo y una (1) de ellas la Oficina de Control Interno realizó un trabajo previo y por tal razón no se consideró.

A continuación se relacionan las actividades evaluadas:

ACTIVIDAD DEL PROCESO	ALCANCE
Supervisar y controlar la operación de rutas Troncales y Zonales del Sistema, En el marco de los contratos de concesión.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se realizó análisis de Bitácora de operaciones y Fonías.</li><li>2. Se realizó seguimiento a la supervisión de la Operación por parte de Técnicos Operativos del Centro de Control de Buses. (entrevistas).</li><li>3. Se realizó seguimiento a los compromisos derivados de los otrosíes de mayo de 2019 - Evaluación Integral de la Calidad (EIC, EMIC y ETIC).</li><li>4. Se verificó el adecuado cumplimiento de las funciones de los PECTO versus los Técnicos Operativos de control y programaciones del personal de Buses y BRT.</li></ol>
Aplicar acciones de regulación para mitigar factores externos, que afectan la operación y el cumplimiento de las frecuencias de los servicios troncales.	Se realizó seguimiento a la Supervisión de la Operación por parte de los Técnicos Operativos del Centro de Control de Buses mediante entrevistas.

ACTIVIDAD DEL PROCESO	ALCANCE
Supervisar y controlar el mantenimiento de la Infraestructura del sistema TransMiCable	Se realizó seguimiento a las recomendaciones emitidas por la interventoría del contrato de mantenimiento de TransMiCable
Diseñar, controlar y hacer seguimiento a los estándares de aseo de la infraestructura para la atención de los usuarios del componente troncal del sistema a cargo de la Entidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación del contrato de aseo en el componente trocal</li> <li>2. Seguimiento pre y contractual de Evasión y Aseo</li> </ol>
Supervisar la implementación, actualización, mantenimiento y mejoramiento de los paraderos para el componente zonal	Se realizó verificación a la ejecución de los controles definidos en la caracterización del proceso, para los paraderos del componente Zonal
Realizar seguimiento y control a las cláusulas ambientales de los Contratos de Concesión y Normatividad Ambiental Vigente aplicable.	Se realizó verificación del seguimiento sobre el cumplimiento a la Gestión Ambiental de los Concesionarios del Sistema
Coordinar, difundir, promover y participar en la aplicación de acciones de seguridad vial, física y atención de emergencias.	Se evaluaron los inventarios de equipos de medición (alcoholímetros y radares de velocidad)
Analizar, reportar y actualizar el Mapa de Riesgos, matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora, los Indicadores de gestión del proceso y normograma	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis de la caracterización vs Plan de acción vs Cuadro de mando integral vs Acuerdo 007 de 2017</li> <li>2. Evaluación del diseño y aplicación de los controles de la matriz de riesgos (asignación de probabilidad e impacto), aceptación del nivel de riesgo y riesgos asociados con continuidad del negocio</li> </ol>
Formulación del Plan de Acción	Se verificó la correlación de los compromisos registrados en el Plan de Acción Institucional vigencia 2021 frente a las actividades del proceso

ACTIVIDAD DEL PROCESO	ALCANCE
Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y o de Mejora.	Seguimiento a las recomendaciones derivadas de la auditoría al proceso y registradas en el informe OCI-2020-038.

**Fuente:** Elaborado grupo auditor en junio de 2021

Los criterios de selección de la muestra evaluada se encuentran documentados y soportados en los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

#### **PERIODO AUDITADO:**

El periodo para la presente auditoría comprende del 1 de marzo de 2020 al 28 de febrero de 2021.

#### **LIMITACIÓN AL ALCANCE:**

El alcance de la presente auditoría se vio afectado por diferentes circunstancias, de las cuales se mencionan las más relevantes a continuación:

- La situación de orden público que se generó por la declaratoria del paro nacional y que ha afectado parte de la infraestructura del sistema pues a consecuencia de esto se han vandalizado Portales, Estaciones, Cicloparqueaderos, entre otros, lo que impidió la realización de cinco (5) pruebas previstas por el equipo auditor en el Sistema relacionadas con: Verificación de la efectividad de información de llegada de vehículos a estaciones registradas en TansMiapp, Protocolo Uso Cicloparqueaderos con código T-DM-001 versión 3, Plan de Preparación y Respuestas ante Emergencias en Estaciones y Portales, Verificación de las operaciones de flota en áreas de patios electrificados y de cumplimiento de la programación.
- El trabajo de auditoría de regularidad, adelantado por la Contraloría de Bogotá, que con los requerimientos solicitaron información relacionada con los contratos de aseo, mantenimiento y otros, suscritos por las dependencias que componen el proceso.
- La dificultad presentada de la realización de algunas de las pruebas ya que el personal que podía atender las mismas se encontraba atendiendo la contingencia generada por la vandalización de la infraestructura del sistema.

- De igual forma, y aunque ya se conocía, la declaración de emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, también incidió en el desarrollo y aplicación de pruebas.

## DECLARACIÓN

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo.

Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

## CRITERIOS

- 1) Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A, código M-OP-002 versión 4 de noviembre de 2020 y Matrices de Riesgos de Gestión y Corrupción que aplica al proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP.
- 2) Manual de Supervisión e Interventoría en TRANSMILENIO, código M-DA-15, versión 3 de septiembre de 2019.
- 3) Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- 4) Caracterización del Proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP, manuales, procedimientos, protocolos, indicadores, matrices de riesgos y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S. A. vigentes.
- 5) La restante normatividad interna y o externa asociada con el proceso auditado.

## RIESGOS CUBIERTOS

### Riesgos de gestión del proceso

La Oficina de Control Interno tomó como insumo la Matriz de Riesgos de Gestión del Proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP en el micrositio de MIPG vigente para el mes de marzo de 2021, la cual, cuenta con nueve (9) riesgos, que en estado inherente están clasificados en extremo tres (3), en alto dos (2) y en moderado cuatro (4), de los cuales, luego de aplicados los controles, presentan el siguiente desplazamiento a estado residual

- Zona Alta: Uno (1) Riesgo.
- Zona baja: Seis (6) Riesgos.

- Zona Moderada dos (2) Riesgos

No obstante lo anterior, en el mapa de calor se presentaron desviaciones, las cuales fueron registradas en el hallazgo No 3, en razón a que no fue tenido en cuenta el riesgo 9 “Afectación a la operación por actos vandálicos o situaciones de orden público generadas por tercero” en el mapa térmico del proceso:

## Mapa térmico del proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP

RIESGO INHERENTE						RIESGO RESIDUAL					
PROBABILIDAD	IMPACTO					PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Casi seguro 5	5	10	15	20	25	Casi seguro 5	5	10	15	20	25
Probable 4	4	8	12	16	20	Probable 4	4	8	12	16	20
Posible 3	3	6	9	12	15	Posible 3	3	6	9	12	15
Improbable 2	2	4	6	8	10	Improbable 2	2	4	6	8	10
Rara vez 1	1	2	3	4	5	Rara vez 1	1	2	3	4	5

BAJO
MODERADO
ALTO
EXTREMO

**Fuente:** Matriz de Riesgos de Gestión del Proceso Gestión Supervisión y Control de la operación del SITP, agosto-septiembre 2020.

## Riesgos de Corrupción del Proceso

De igual forma se tuvieron en cuenta, los riesgos registrados en la Matriz de Riesgos de Corrupción del Proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP en el micrositio de MIPG V0 de 2021.

Dicha Matriz, presenta nueve (9) riesgos los cuales se clasifican en estado inherente en zona de riesgo es “Extrema”, y una vez definidos los controles, su nivel de riesgo residual es: Seis (6) “Alto” y tres (3) “Extremo”.

## Riesgos identificados en otros Procesos que impactaron el trabajado auditado

- Inventario de los bienes de TRANSMILENIO S. A. desactualizado
- Ocurrencia de un siniestro en los bienes que no se encuentran asegurados.

## Riesgos identificados por la Oficina de Control Interno

A continuación, se presentan los riesgos identificados por la Oficina de Control Interno:

- Pago de kilómetros de vehículos que por fallas mecánicas no cumplan con la operación programada.
- Aplicación errónea o nula de multas y desincentivos por omisión de información operacional.
- Inobservancia a la normativa interna en materia de gestión del riesgo

### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Durante la auditoría efectuada al Proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP y teniendo en cuenta el objetivo y alcance descritos anteriormente, los cuales fueron expuestos en la reunión de apertura al equipo auditado, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Entendimiento del proceso:** Se llevó a cabo el entendimiento del proceso basado en entrevista realizadas y coordinadas con los enlaces y personas designadas para atender la auditoría por cada una de las Direcciones Técnicas pertenecientes al proceso.
- Revisión de la Documentación:** Se consultaron y analizaron las matrices de riesgos de gestión y corrupción del proceso, caracterización, manuales, procedimientos, protocolos, instructivos, actas y en general documentos oficiales y publicados en la intranet de la Entidad al corte de la evaluación, de acuerdo con el Sistema de Gestión, con el fin de verificar los requisitos estipulados por el proceso.
- Identificación de riesgos y controles:** Se identificaron los riesgos claves que pudieran afectar o impactar las actividades y objetivos del proceso auditado y se verificó la existencia y efectividad de controles que mitiguen su materialización.
- Diseño del programa de trabajo:** Basados en el entendimiento adquirido del proceso, la Oficina de Control Interno, diseñó el plan de pruebas, que a través de su ejecución permitiera determinar el adecuado diseño, la existencia, funcionalidad y aplicación de los controles y requisitos identificados para el proceso.
- Reunión de Apertura:** Se efectuó la reunión de apertura el 10 de marzo de 2021, con las Direcciones Técnicas de BRT, Buses, Modos Alternativos y E.C. y Seguridad.
- Obtención y análisis de la información objeto de la auditoría:** Teniendo en cuenta la metodología definida por la Oficina de Control Interno de la Entidad, fue solicitada la información objeto de la auditoría para seleccionar muestras, con el fin de validar el diseño y aplicación de los controles claves y requisitos establecidos en el proceso.

- g) **Ejecución de Pruebas:** El trabajo de auditoría fue realizado bajo los estándares previstos en los procedimientos adoptados por la Oficina de Control Interno y la participación de las Direcciones Técnicas pertenecientes al proceso a través de los enlaces y personas designadas para atender la auditoría, mediante las cuales se realizaron pruebas de indagación, inspección, comparación, observación y análisis efectuado sobre la documentación soporte remitida por la dependencia.
- h) **Definición de hallazgos:** Surgieron de un proceso de comparación entre el criterio (el estado correcto del requisito) y la condición (el estado actual). Teniendo en cuenta que durante la auditoría se evidenciaron diferencias entre ambos, tales fueron tomadas como hallazgos, los cuales fueron registrados en el presente documento y pre-validados con los responsables de las actividades del proceso.
- i) **Definición de observaciones, recomendaciones y oportunidades de mejora:** Surgieron como sugerencias de mejores prácticas y pueden contribuir al mejoramiento del proceso y fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Entidad.
- j) **Análisis y socialización del Informe con los responsables y líderes del proceso:** Teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo por parte de los líderes del Proceso (Directores Técnicos de BRT, Buses, Modos Alternativos y E.C. y Seguridad) y Auditores de la Oficina de Control Interno, se agendó la socialización del informe para el 22 de junio de 2021, no obstante, se efectuaron reuniones previas con los diferentes colaboradores, con el objetivo de analizar, validar y socializar cada uno de los hallazgos durante la auditoría.

A continuación, se realiza una breve descripción de cada una de las actividades realizadas por la Oficina de Control Interno durante el periodo de ejecución de la Auditoría:

### **1. Seguimiento a los compromisos derivados de los otrosíes de mayo de 2019.**

En la prueba de seguimiento a los compromisos derivados de los otrosíes de mayo de 2019 se analizaron aquellos que son atribuibles a las actividades desarrolladas dentro del Proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP, en los cuales se verificaron la implementación de la Evaluación Integral de la Calidad (EIC), los valores de referencia de la Evaluación Mensual Integral de la Calidad (EMIC), seguimiento al cronograma de medición de la EIC, seguimiento a la vinculación de flota de los concesionarios, cumplimiento recuperación de flota y vehículos susceptibles de ampliación de vida útil. De igual forma en el desarrollo de este ejercicio de seguimiento, se vinculó lo reportado a la Personería de Bogotá por TRANSMILENIO S.A.,



mediante radicado 2020-80500-CI-16418, en el cual se informa el estado de avance de algunos compromisos suscritos en los otrosíes de mayo de 2019.

Para otros ítems contemplados en los otrosíes, éstos se abordarán en auditorías de los demás procesos de la Entidad que lideren su ejecución y/o seguimiento.

- Implementación de la Evaluación Integral de la Calidad EIC

En el proceso de inicio de medición de los indicadores que componen la EIC, se verificó su aplicación mensual (EMIC) para el periodo comprendido de septiembre de 2020 a marzo de 2021, para las fases III zonal y troncal, para las fases I y II segunda generación y unidades funcionales, encontrándose que esta medición se realiza y se obtiene una EMIC (Evaluación Mensual Integral de la Calidad) preliminar para cada concesionario que luego de pasar por una verificación y una serie de pasos contemplados en la metodología del debido proceso, se deja en firme, siendo este resultado el insumo de entrada para ajustar las remuneraciones a los concesionarios que realiza el Proceso de Remuneración de los Agentes del Sistema de TRANSMILENIO S.A.

Como resultado del análisis del cálculo de los indicadores se derivó la oportunidad de mejora No.1

- Valores de referencia de la Evaluación Mensual Integral de la Calidad (EMIC)

Se evidenció que los valores de referencia de la Evaluación Integral de la Calidad, la medición mensual y trimestral se encuentran consignados y publicados de forma oficial en la documentación del Proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP, en el; Manual de Niveles de Servicio del Componente Troncal Fase III (M-DO-005), Manual de Niveles de Servicio del Componente Troncal Fases I y II Segunda Generación (M-DO-007), Manual de Niveles de Servicio Componente Zonal (M-DB-005 ) y Manual de Niveles de Servicio Zonal Unidades Funcionales (M-DB-007)

- Seguimiento al cronograma de medición de la Evaluación Integral de la Calidad - EIC

La metodología de medición de la EIC planteó en los otrosíes de mayo de 2019 cuatro periodos en su implementación, t0, t1, t2 y t3, de los cuales para el periodo evaluado dentro de la auditoría se tomó como muestra septiembre de 2020 a marzo de 2021, correspondiente a la evaluación de la EIC t2, dicho periodo presentó ajustes debido a los valores atípicos de las operaciones en contingencia por la pandemia de la COVID-19, en consecuencia se replanteó el inicio del periodo t3 del primero de julio al 31 de diciembre de 2021, el cual inicialmente estaba

planeado para desarrollarse entre el primero de enero al 30 junio de la misma vigencia. Una vez se culmine el periodo t3 la Evaluación Integral de la Calidad (EIC) inicia la etapa definitiva en la que se aplicarán los descuentos derivados de la ETIC, correspondientes al nivel de desempeño, definido en los documentos contractuales suscritos, tal y como lo define la cláusula primera en su párrafo segundo. “Evaluación Integral de Calidad – EIC” de los otrosíes firmados en mayo de 2019

- Porcentaje de vinculación de flota de los concesionarios.

En el siguiente cuadro se relaciona, la flota vinculada del componente troncal:

CONCESIONARIO DE OPERACIÓN – TIPOLOGÍA	FLOTA DE RESERVA	FLOTA REFERENTE – OPERATIVA	TOTAL
<b>CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTÓBAL S.A.S.</b>	<b>17</b>	<b>256</b>	<b>273</b>
ARTICULADO	4	47	51
BIARTICULADO	8	130	138
PADRON DUAL	5	79	84
<b>CONSORCIO EXPRESS USAQUÉN S.A.S.</b>	<b>15</b>	<b>240</b>	<b>255</b>
ARTICULADO	2	34	36
BIARTICULADO	6	78	84
PADRON DUAL	7	128	135
<b>GMOVIL S.A.S.</b>	<b>6</b>	<b>172</b>	<b>178</b>
ARTICULADO	1	37	38
BIARTICULADO	4	82	86
PADRON DUAL	1	53	54
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>668</b>	<b>706</b>

**Fuente:** Dirección Técnica de BRT, Fecha de corte: 31 de mayo de 2021

El total general del cuadro anterior muestra que la flota de reserva del componente troncal de la fase III del Sistema corresponde a 38 vehículos, la flota referente operativa a 668 vehículos, para una flota total de 706. Si se contrasta con los valores reportados en el memorando 2020-80500-CI-16418 de abril de 2020, en el cual se reportaba flota de reserva corresponde a 14 vehículos, la flota referente operativa a 668 vehículos, para una flota total de 682, se evidencia un crecimiento de la flota de 3.5%.

Para el componente de alimentación de la fase III del Sistema, el cuadro que se presenta a continuación muestra que la flota de reserva corresponde a 33 vehículos, la flota referente operativa a 679 vehículos, para una flota total de 712. Si se contrasta con los valores reportados

en el memorando 2020-80500-CI-16418 de abril de 2020, en el cual se reportaba flota de reserva corresponde a 22 vehículos, la flota referente operativa a 721 vehículos, para una flota total de 743, se evidencia una reducción de la flota de 1.2%.

CONCESIONARIO DE OPERACIÓN – TIPOLOGÍA	FLOTA DE RESERVA	FLOTA REFERENTE – OPERATIVA	TOTAL
<b>CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTÓBAL S.A.S.</b>	<b>11</b>	<b>60</b>	<b>71</b>
ALIMENTADOR (50)	--	7	7
ALIMENTADOR (80)	11	53	64
<b>CONSORCIO EXPRESS USAQUÉN S.A.S.</b>	<b>2</b>	<b>52</b>	<b>54</b>
ALIMENTADOR (80)	2	52	54
<b>ESTE ES MI BUS S.A.S. - CALLE 80</b>	<b>2</b>	<b>146</b>	<b>148</b>
ALIMENTADOR (80)	2	55	57
ALIMENTADOR (80) otrosí	--	91	91
<b>ESTE ES MI BUS S.A.S. - TINTAL ZONA FRANCA</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>21</b>
ALIMENTADOR (80)	2	19	21
<b>ETIB S.A.S.</b>	<b>7</b>	<b>96</b>	<b>103</b>
ALIMENTADOR (80)	7	83	90
ALIMENTADOR (80) otrosí	--	13	13
<b>GMOVIL S.A.S.</b>	<b>1</b>	<b>60</b>	<b>61</b>
ALIMENTADOR (50)	1	--	1
ALIMENTADOR (80)	--	60	60
<b>MASIVO CAPITAL S.A.S. - KENNEDY</b>	<b>7</b>	<b>128</b>	<b>135</b>
ALIMENTADOR (80)	7	128	135
<b>MASIVO CAPITAL S.A.S. - SUBA ORIENTAL</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>23</b>
ALIMENTADOR (80)	1	22	23
<b>SUMA S.A.S.</b>	<b>--</b>	<b>96</b>	<b>96</b>
ALIMENTADOR (50)	--	5	5
ALIMENTADOR (80)	--	91	91
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>679</b>	<b>712</b>

**Fuente:** Dirección Técnica de BRT, Fecha de corte: 31 de mayo de 2021

Informe de Auditoría Interna N° OCI-2021-035 Supervisión y Control de la Operación del SITP

Con relación al porcentaje de la flota vinculada en los componentes de alimentación y troncal de la fase III del Sistema, el proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP Indica que a la fecha de mayo de 2021 existe un 100% de cumplimiento, según lo estipulado en la cláusula decimosegunda de los otrosíes de mayo de 2019, que referencia la flota referente que debe vincular cada concesionario en cumplimiento del diseño operacional previsto en el Anexo 1 – Resumen ejecutivo del diseño operacional del Sistema más la flota establecida en la Cláusula Quinta de cada contrato de concesión.

En cuanto a la flota vinculada para el componente zonal el proceso reporta la relación presentada en el siguiente cuadro:

Concesionario	Concesión	Total vinculado (a 28/05/21)	Flota vinculada posterior a otrosí 2019 (desde 29/05/19)
CONSORCIO EXPRESS S.A.S	Usaquén	1136	103
CONSORCIO EXPRESS S.A.S	San Cristóbal	473	97
ESTE ES MI BUS S.A.S	Calle 80	375	53
ESTE ES MI BUS S.A.S	Tintal Zona Franca	158	22
ETIB S.A.S	Bosa	1326	211
GMOVIL S.A.S	Engativá	664	86
MASIVO CAPITAL S.A.S	Suba Oriental	321	132
MASIVO CAPITAL S.A.S	Kennedy	807	353
SUMA S.A.S	Ciudad Bolívar	644	254
<b>Total general</b>		<b>5904</b>	<b>1311</b>

**Fuente:** Dirección Técnica de Buses, Fecha de corte: 31 de mayo de 2021

El proceso reporta que se ha vinculado un total de 1311 vehículos al componente zonal del SITP posterior a las firmas de los otrosíes suscritos para mayo de 2019. En cuanto al compromiso de recuperación de flota el área reportó un 99% de cumplimiento, recuperando 167 vehículos de los 168 proyectados (información de abril de 2020), lo anterior en concordancia de lo descrito en la cláusula decimoprimer, que da el lineamiento del plan de mantenimiento para la recuperación de la flota inoperativa o desvinculada por estado inoperativo prolongado, que se encontraba en vigencia a la estrada de la formalización de los otrosíes de mayo de 2019.

- Vehículos susceptibles de ampliación de vida útil

A continuación, se presentan los vehículos reportados por el Proceso, que son susceptible de ampliación de vida útil en operaciones del componente zonal del SITP, encontrándose que el 11.7%, correspondiente a 692 vehículos cuentan con una edad mayor a 12 años y menor a 14. El total de la flota zonal susceptible de ampliación de la vida útil en de 5887 vehículos y potencialmente podrán ser ampliada la vida útil hasta 15 años cuando cumpla los requisitos descritos en la cláusula primera en su párrafo tercero. “*Revisión de la vida útil de la flota vehicular*” de los otrosíes firmados en mayo de 2019.

Concesión	Flota con vida útil menor a 12 años	Flota con vida útil menor a 14 años	Flota que puede ser ampliada a 15 años
Bosa	1159	160	1319
Calle 80	354	21	375
Ciudad Bolívar	571	73	644
Engativá	531	124	655
Kennedy	753	47	800
San Cristóbal	409	64	473
Suba Oriental	302	25	327
Tintal Zona Franca	140	18	158
Usaquén	976	160	1136
<b>Total</b>	<b>5195</b>	<b>692</b>	<b>5887</b>

**Fuente:** Dirección Técnica de Buses a mayo de 2021

## 2. Verificación de inventarios de equipos de medición alcoholímetros y radares de velocidad.

Se solicitó la relación del inventario de alcoholímetros y radares de velocidad a la Dirección Técnica de Seguridad con el fin de verificar su control y registro en los inventarios de la Entidad, realizando una conciliación de la información, entre el acta de entrega de los equipos a la interventoría y el inventario de la Entidad (JSP7 - Dirección Corporativa Profesional Universitario Grado 3 de inventarios). De la misma forma, se solicitó a la misma Dirección Técnica, los correspondientes certificados de calibración de cada uno de los equipos y se validó que se encontraran vigentes. Una vez se realizaron los cruces de la información y las correspondientes validaciones, se llevó a cabo una reunión con los funcionarios encargados del tema en la Dirección Técnica de Seguridad con el fin de exponerles lo evidenciado por la Oficina de

Control Interno y retroalimentar las apreciaciones. Surtida esta etapa y en vista que persistieron las diferencias, se generó el hallazgo No.1, registrado en el presente informe

### **3. Verificación del contrato de aseo en el componente trocal**

Para la presente prueba, se descargaron de la plataforma SECOP II los cinco (5) informes a marzo de 2021 de la interventoría, correspondientes al contrato 770-20, presentados por el CONSORCIO INTERASEO 2020, el cual fue suscrito en octubre de 2020; se solicitaron las programaciones de aseo a estaciones y portales con sus correspondientes actas de aprobación por parte del funcionario encargado en la Dirección Técnica de Modos Alternativos y EC., y se realizó por parte del equipo auditor un seguimiento a las recomendaciones que había realizado en los mencionados informes de la interventoría con ocasión al cumplimiento del objeto del contrato 781-20 y que corresponde a la prestación del servicio integral de aseo y cafetería en las instalaciones que forman parte del componente BRT del sistema de transporte masivo de la ciudad de Bogotá D.C., que se encuentren a cargo de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S. A. Analizada la información y de acuerdo con los documentos aportados por el profesional Universitario Grado 4 de la Dirección de Modos Alternativos y Equipamiento Complementario, encargado del seguimiento de los contratos de aseo e interventoría al mismo, se evidenció que se realizan las correspondientes reuniones y se tienen en cuenta las observaciones dadas por la Interventoría en sus correspondientes informes. Es importante mencionar, que frente a elementos en mal estado o faltantes, o cualquier otra novedad que se presenten en desarrollo del contrato de aseo y esto sea detectado por la interventoría, no se aprueba la ejecución de las actividades ni el pago de las facturas por parte de la Entidad. Sin embargo, se evidenció, mediante acta de reunión del 23 de noviembre de 2020, la interventoría identificó una actividad por corregir frente a los equipos tipo hidro lavadoras. El contratista no se pronunció de forma definitiva sino hasta el mes de enero de 2021. Con lo anterior se genera la Oportunidad de Mejora No. 2.

### **4. Supervisión de la Operación por parte de Técnicos Operativos del Centro de Control de Buses**

El objetivo de esta prueba fue verificar las acciones de supervisión que realizan los técnicos de control a las actividades de regulación y control de la operación que instruyen los centros de control zonal a sus operadores, de acuerdo con los lineamientos consignados en el Manual de Regulación y Control para el Componente Zonal M-DB-006, procedimiento de Inmovilización y

habilitación vehículos zonal SITP P-DB-003 y el procedimiento Supervisión a la operación del SITP en su componente zonal P-DB-007.

Para lo anterior, se verificaron varios ítems consignados en la documentación del Proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP, a través de entrevistas con algunos de los técnicos de control de TRANSMILENIO S. A. que actualmente se encuentran desarrollando sus labores desde casa, las acciones de supervisión de la operación de la fase III del componente zonal del SITP y la disposición de herramientas y aplicativos de supervisión de la Operación. En las entrevistas realizadas se evidenció que uno (1) de los cinco (5) técnicos entrevistados, no tenía acceso al aplicativo de fonías en el momento de la prueba por bloqueo de usuario debido a que digitó mal su clave de acceso en varias ocasiones, razón por la cual no fue posible cotejar con un nivel de certeza aceptable las instrucciones de los centros de control zonales para con sus operadores y otro de ellos, manifestó que las retomas, en ocasiones no se inician a las horas programadas. De acuerdo con lo anterior, se presenta en este informe las Oportunidades de Mejora No. 3 y 4.

#### **5. Análisis de correlación de las actividades de la caracterización del Proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP, versus el Plan de Acción Institucional de las Direcciones Técnicas de BRT, Buses, Modos y Seguridad.**

Con el fin de constatar la concordancia y contribución con los objetivos estratégicos de la Entidad, se realizó una comparación, mediante el método de correlación, entre las actividades que se registran en la caracterización del proceso auditado, versión 3 de 2018, al igual que las caracterizaciones de los procesos de Gestión de TIC y Gestión Económica de los Agentes del Sistema y las actividades descritas en el Plan de Acción Institucional de la vigencia 2021 de las Dependencias asociadas al Proceso.

De lo anterior se concluyó que las actividades descritas y que se vienen desarrollando en el Plan de Acción Institucional para la vigencia 2021, guardan relación con lo descrito por el proceso auditado o en los procesos transversales en su correspondiente caracterización.

#### **6. Verificación Funciones Profesional Especializado del Control Técnico de la Operación (PECTO) Versus Técnicos operativos y de Control.**

Con el fin de verificar que las funciones realizadas por el personal asociado a la supervisión de sistema de la Dirección Técnica de Buses, se estén realizado acorde al manual de funciones de Trabajadores oficiales adoptado mediante la Resolución 1254 de 2019, durante el



entendimiento se evidenció un cargo con la denominación “Líder de Operaciones”, el cual según indicó la Dirección Técnica de Buses tiene como funciones las siguientes:

- Consolidar información y datos derivados de la operación diaria.
- Consolidar informes para el PECTO con la relación de situaciones que afectan o puedan afectar la operación, eventos relevantes presentados en la jornada o situaciones particulares que requieran ser conocidas para la toma de decisiones.
- Coordinación de acciones o actividades para mitigar contingencias o novedades de acuerdo con las necesidades y condiciones de la operación.
- Atender requerimientos puntuales del PECTO para entrega de información, estadísticas, cifras, respuestas a requerimientos o coordinación de acciones operativas en conjunto con Centro de Control del ente gestor o empresas operadoras.

De lo anterior se evidenció que no se cuenta con evidencia escrita de la asignación de funciones mediante mecanismos formales de parte del Director Técnico de Buses, al personal que está llevando a cabo las actividades del “Líder de Operaciones”, razón por la cual se generó la Oportunidad de Mejora No. 6.

#### **6.1. Programaciones de personal de la Dirección Técnica de Buses y de BRT**

Se realizó la validación de la Programación de turnos de los Centros de Control de las Direcciones Técnicas de BRT (DTBRT) y BUSES (DTB), y la concentración de pagos de recargos, dominicales y festivos, de lo cual se evidenció lo siguiente:

1. De 115 registros el promedio de Recargos Nocturnos está en 271,36 novedades reportadas, acumulados en el primer semestre 2020 y se evidencia inequidad en la distribución para este concepto, en la DTBRT puesto que 62,61% de los registros se encuentran por encima del promedio.
2. De 65 registros el promedio de Recargos Nocturnos está en 380,17 novedades reportadas, acumulados en el primer semestre 2020 y se evidencia inequidad en la distribución para este concepto en la DTB puesto que 66,15% se encuentran por encima del promedio.
3. De 115 registros el promedio de Dominicales está en 10,30 novedades reportadas, acumulados en el primer semestre 2020 y se evidencia inequidad en la distribución para este concepto en la DTBRT puesto que 67,83% se encuentran por encima del promedio.



4. De 65 registros el promedio de Dominicales está en 18,06 novedades reportadas, acumulados en el primer semestre 2020 y se evidencia inequidad en la distribución para este concepto en la DTB puesto de 72,31% se encuentran por encima del promedio.

Por lo anterior se considera importante revisar y fortalecer los mecanismos de programación de los turnos al personal para lograr equilibrio en los mismo y evitar debilidades en la gestión frente a la supervisión y control, lo que podría incrementar los riesgos psicosociales debido al estrés por agotamiento.

## **7. Evaluación de la gestión del riesgo del proceso**

Fue evaluada la gestión del riesgo del proceso, a partir de los mapas de riesgos de gestión y corrupción oficiales. Se verificó que los riesgos identificados, analizados y valorados dieran cubrimiento al objetivo del proceso, que su redacción fuese concordante con la metodología de gestión del riesgo definida por el DAPF y en el marco del Manual de Gestión del riesgo de TRANSMILENIO S. A. M-OP-02 v4 sobre lo cual no se evidenciaron debilidades.

Se evaluó la correcta aplicación de la política de administración del riesgo en cuanto al nivel de aceptación, se evaluó el diseño de los diecinueve (19) controles registrados en el mapa de riesgos de gestión y de los nueve (9) controles registrados en el mapa de riesgos de corrupción, evidenciando debilidad.

Aunado a lo anterior, se evaluó, la ejecución del 100% de los controles registrados en los mapas de riesgos, así como la correcta calificación de la probabilidad e impacto (riesgos de gestión), y la solidez individual y en conjunto de los controles, evidenciando debilidad al respecto.

Se evaluó si se cuenta con un BCP (Plan de Continuidad del Negocio), que permita apoyar las estrategias de todas las dependencias de la Entidad, especialmente las misionales, si se cuenta con riesgos asociados al tema, así como la existencia de un DRP (Plan de Restauración ante Desastres) articulado y complementado en los procesos críticos. Se verificó la existencia de un documento BIA (Análisis de Impacto del negocio), en el cual se determinen los riesgos asociados a los procesos que son esenciales para la continuidad de las operaciones de la Entidad.

Se verificó si en los riesgos oficiales del proceso, se cuenta con aquellos en donde se identifiquen y analicen las posibles amenazas y o vulnerabilidades de personas, sistemas, infraestructura y procesos que podrían ocasionar riesgo de continuidad para la Entidad.

Por otra parte, se evaluó si existen evidencias que soporten, que la Entidad les exija a los concesionarios un BCP, DRP o un BIA que permitan evidenciar las acciones a tomar por parte de los mismos, ante los riesgos relacionados con continuidad del negocio en crisis y o desastres.

De igual forma, se verificó si en las matrices de riesgos, oficiales, existen riesgos que guarden relación con la continuidad del negocio de cara a la actual situación del Sistema Transmilenio y de la Entidad, así como controles definidos con acciones claras sobre cómo abordar las crisis. Con lo anterior se registró el hallazgo No. 3.

#### **8. Verificación de las acciones de regulación y control de la operación, en cuanto a las novedades de fallas mecánicas e inmovilizaciones mediante el mecanismo de comunicación Fonía.**

Con el propósito de verificar el cumplimiento de los puntos de control del Manual de Regulación y Control para el Componente Zonal con código M-DB-006, al igual que el Procedimiento de Inmovilización y habilitación vehículos zonal SITP código P-DB-003 y algunos aspectos relacionados al respecto en el Procedimiento de Supervisión a la operación del SITP en su componente zonal código P-DB-007, se diseñó una prueba consistente en solicitar en el centro de control, el descargue de algunas Fonías generadas en la operación del componente zonal e identificar en ellas novedades de los vehículos en cuanto a fallas mecánicas y las instrucciones que para el caso le fueron dadas al operador por parte del centro de control zonal y la supervisión del Ente Gestor a estas instrucciones.

Una vez analizadas las situaciones evidenciadas, fueron reportadas a los responsables en el Hallazgo No. 2 el cual se describe más ampliamente en el capítulo correspondiente de este informe.

#### **9. Cumplimiento a la Gestión Ambiental de los Concesionarios del Sistema**

Se verificó el seguimiento al cumplimiento de la Gestión Ambiental de los Concesionarios del Sistema. Para ello, se solicitaron y analizaron las actas y o informes en donde se detallan las situaciones, observaciones y hallazgos identificados durante las visitas de seguimiento a los concesionarios seleccionados, así como las recomendaciones efectuadas por la interventoría en el componente ambiental y validar las acciones implementadas por TRANSMILENIO S. A. frente a tales recomendaciones. Se realiza por parte del equipo auditor la correspondiente verificación de esta documentación, la cual se encuentra registrada en los papeles de trabajo

correspondientes y se evidenció que, por parte de la interventoría y de TRANSMILENIO S. A, se están realizando los seguimientos de los hallazgos que se encontraban en estado abierto y en proceso al 28 de febrero de 2021, de acuerdo con el análisis a la documentación aportada con corte a 31 de mayo de 2021.

#### **10. Seguimiento a las recomendaciones del informe de supervisión 2020**

Se realizó el seguimiento a las recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno al informe de auditoría realizado al proceso Supervisión y Control de la Operación OCI-2020-038 evidenciando que de las ocho (8) recomendaciones efectuadas siete (7) es decir el 87,5% fueron tenidas en cuenta. La recomendación sobre la cual no se implementaron acciones (actualización de la caracterización), el proceso justificó indicando que revisada la caracterización se encuentra alineada con la plataforma estratégica de la entidad, el Plan de Acción y el Plan de Desarrollo Distrital. A continuación, se relacionan las recomendaciones sobre las cuales se realizaron acciones:

- Priorizar en el cronograma de actividades de los inspectores de infraestructura del Sistema las estaciones que reportó la Dirección Técnica de Seguridad y que a la fecha no se han intervenido, esta recomendación se adoptó desde el inicio del actual contrato de mantenimiento, CTO587 de 2020, priorizó las actividades tendientes a dar solución a los reportes hechos por la Dirección Técnica de Servicios interviniendo la mayor parte de actividades.
- Evaluar en conjunto con la Dirección de TIC, la automatización del registro y seguimiento que realiza la Dirección Técnica de Modos Alternativos y E.C., al mantenimiento de la infraestructura de cada estación y portal del Sistema Transmilenio, para esta recomendación la dependencia informa que la Entidad cuenta con un software especializado para el control y la administración del mantenimiento, esta herramienta controla y gestiona la información de mantenimiento, permitiendo llevar una trazabilidad en el sistema y ordenar estratégicamente las actividades según las prioridades y necesidades, permitiendo mantener organizada toda la información que se desprende de las diferentes etapas de la ejecución del contrato de mantenimiento
- Realizar adecuado y oportuno seguimiento a las recomendaciones efectuadas por la interventoría y a las acciones de mejoramiento, sobre las cuales la Dirección Técnica de Modos Alternativos y E.C. realiza seguimiento mediante un archivo en Excel denominado

matriz de seguimiento, para esta recomendación se observó correo electrónico dirigido a las interventorías Consorcio CJS Interventores y Consorcio Interventor JM 02-2020, con el objetivo de requerir el adecuado diligenciamiento del formato de matriz de seguimiento de hallazgos presentado en cada periodo quincenal y mensual.

- Solicitar revisión efectiva general y o ajuste de ser el caso, por parte de la Dirección Corporativa, sobre el Ingreso Base de Cotización (IBC) en el pago a los aportes por concepto de ARL efectuados por la entidad relacionados con los contratistas PSP clasificados en Riesgos IV y V de las Direcciones Técnicas de BRT, Buses, Modos Alternativos y Seguridad a fin de dar cumplimiento a lo definido por la normatividad vigente, para esta recomendación las dependencias informan que se ha revisado el nivel de riesgo de cada uno de los contratos de prestación de servicios suscritos y ha solicitado a través de correos electrónicos a la Dirección Corporativa las afiliaciones correspondientes y solicitudes de ajustes en el nivel de riesgo cuando las obligaciones lo ameritan.
- Fortalecer los controles de verificación de la información de los documentos al momento de vincular vehículos al Sistema Troncal. Asimismo, diligenciar correctamente el formato de inspección técnica, con los datos del vehículo, a fin de evitar inconsistencias entre lo reportado en el RUNT versus lo reportado por los Concesionarios, para esta recomendación informa que para las licencias de tránsito cuando se presenta diferencias se actualiza el aplicativo GesTSAE, y para las pólizas se efectúa seguimiento para mantener los formatos actualizados.
- Monitorear que en la liquidación de los contratos 634-18 suscrito Consorcio C&M-2018 y CTO574-19 con Unión Temporal GOS 2019, asociados a la Operación, se tengan en cuenta hitos, tales como seguimiento de la reversión de los bienes de activos entregados a la Entidad, empalmes, actas y cierre financiero, para esta recomendación la dependencia informa que se adelantan actividades necesarias para los procesos de liquidación de los contratos.
- Evaluar la incorporación del riesgo “pérdida de integridad de la información debido al registro erróneo de los datos de vehículos y o conductores del componente troncal” en la matriz de riesgo del proceso, para esta recomendación se incluyó en el riesgo “Vincular un vehículo sin el cumplimiento de las condiciones para operar, de acuerdo con los procedimientos vigentes”

## **11. Seguimiento a las recomendaciones emitidas por la interventoría del contrato de mantenimiento de TransMiCable**

Fueron realizadas entrevistas y revisión de documentos aportados por los responsables de la inspección y seguimiento de esta actividad, pues esto conlleva a mantener una adecuada seguridad operacional para los usuarios. Con base en lo anterior se logró determinar que desde la Dirección de Modos Alternativos y E. C., se tienen implementados controles documentales que demuestran la realización del adecuado seguimiento a cada una de las actividades de mantenimiento que se necesite para la operación del cable. Se evidenció que se guardan los correspondientes registros y que se han tomado acciones como seguimiento a indicadores, reuniones semanales de seguimiento a las actividades programadas, la generación de informes de gestión semanal y los informes excepcionales, estos últimos son solicitados a los técnicos de campo cuando se necesita aclarar condiciones específicas de supervisión, así como el cuadro de mando y seguimiento unificado, que tiene como finalidad consolidar todas las novedades reportadas en el Sistema TransMiCable para facilitar dicho seguimiento por parte de los responsables en la mencionada Dirección Técnica.

## **12. Seguimiento a Paraderos del Componente zonal**

Los paraderos del componente zonal y de los servicios duales que administraba TRANSMILENIO, en la actualidad son administrados por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP, los cuales fueron entregados mediante contrato de concesión N°186-2020 suscrito por la referida Entidad. Lo anterior, teniendo en cuenta que mediante resolución No. 339 de junio 11 de 2020, suscrita por TRANSMILENIO “Por la cual se hace entrega de unos elementos del mobiliario urbano al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP”, se ordenó la entrega formal y física a dicha entidad de las 771 señales que se encontraban a cargo de TRANSMILENIO S.A, y estos fueron incluidos en el mobiliario a cargo del concesionario de acuerdo con lo establecido en el contrato de concesión DADEP 186-2020. En la mencionada Resolución, en el artículo 2, se refiere que: “Una vez efectuada la entrega de dicho mobiliario urbano al DADEP, TRANSMILENIO S. A. no ejecutará acción alguna sobre éstos, ni responderá más por las obligaciones contenidas en la resolución 273 de 2019 referentes a actualización, mantenimiento, operación, traslado y reposición, pasando a ser responsabilidad del DADEP”. Por lo anterior, TRANSMILENIO S. A., solicita al DADEP, la apertura de nuevos paraderos y el mantenimiento de éstos y los existentes. Sin embargo, la Dirección de Modos Alternativos y E.C, realiza los correspondientes

seguimientos y para esto generó para el año inmediatamente anterior informes trimestrales en donde se describen cada una de las actividades de mantenimiento, adecuación y mejoramiento de los paraderos del componente zonal. Para la presente vigencia este informe es semestral, sin embargo y para efectos de verificar el cumplimiento del seguimiento, el responsable de la actividad, suministró un informe y al igual que los de la vigencia anterior, en los cuales se pudo verificar el correspondiente seguimiento que se realiza al DADEP por TRANSMILENIO S. A., a través de solicitudes directas o por los canales que se tienen establecidos para peticiones, quejas y reclamos.

### **13. Acciones adelantadas por cada una de las Direcciones Técnicas del proceso en cuanto al conflicto de intereses.**

La Oficina de Control Interno, considerando la importancia que tiene el tema en la Entidad, indagó al respecto de las actividades que se han desarrollado en cada una de las direcciones que conforman el proceso. Para esto, mediante correo electrónico del 12 de mayo de 2021 en el que se preguntó:

“Conforme a lo establecido en Ley 1437 de 2011 en especial los artículos 11 y 12, la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y demás normas relacionadas y teniendo en cuenta el proceso que ha venido adelantando por parte de la Entidad durante la vigencia 2020 frente al tema, solicitamos amablemente se informe qué acciones se han adelantado por parte de las Direcciones Técnicas y su personal de planta, informando a la Entidad:

1. Si se ha revisado al interior de cada Dirección Técnica si sus funcionarios y colaboradores presentan alguna situación de conflicto de intereses.
2. De haber identificado alguna situación cuál fue el conducto utilizado y cómo se documentó.

Las respuestas fueron las siguientes:

#### **Dirección Técnica de Seguridad:**

“..., en atención a su solicitud nos permitimos informar que se compartió el protocolo de conflicto de intereses a los funcionarios y contratistas de la dirección.

Por otra parte, a los contratistas se les requiere la constancia del registro de conflicto de interés en la plataforma de la función pública para el proceso de contratación.”

### **Dirección de Modos Alternativos**

“... Respecto a los funcionarios, únicamente la Directora Técnica de Modos Alternativos ha presentado el formato de conflicto de intereses en la página de la función pública, el cual es solicitado a los empleados públicos.

Los demás funcionarios al ser trabajadores oficiales no se nos solicita diligenciar dicho formato. Adicional a lo anterior, al interior de la Dirección no se realiza ningún tipo de seguimiento.

(...), la Dirección Corporativa incluyó dentro de la lista de chequeo para la celebración de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, el documento denominado pantallazo declaración de conflicto de intereses.

Es así que la Dirección Técnica de Modos Alternativos, solicitó que los futuros contratistas presentaran su declaración de bienes y renta y conflicto de intereses a través del SIGEP y una vez realizada la declaración y como prueba de ello adjuntaron el pantallazo de la citada declaración, el cual hace parte de los documentos que se envían para la solicitud de elaboración de contrato y con lo cual se cumple con lo señalado en la mencionada ley, información que además es pública en el mencionado Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP).”

### **Dirección Técnica de BRT**

“En la DTBRT se lleva a cabo la revisión del Formato de Antecedentes presentado como anexo de cada una de las hojas de vida de las personas postuladas a conformar el grupo de trabajo de la Fuerza Operativa, verificando el cumplimiento del perfil estipulado para el cargo al cual se presenta el aspirante.”

### **Dirección Técnica de Buses (DTB)**

“En la DTB para cada uno de los contratos de prestación de servicios se solicita el diligenciamiento de la información respectiva en el sitio web del SIGEP, sobre el cual se verifica el estado y la última fecha de validación de la información.”

“Para el caso de la actual interventoría, se remitió correo a la nueva firma, con la solicitud para que se pidiera a todo el personal la declaración de dicha información, se adjunta copia del correo en mención.

Por último, para el caso del personal de planta se considera que las solicitudes formales y oficiales en este sentido se generan desde el área de talento humano de la entidad, desde su



rol y seguimiento a los temas de personal, no obstante, en el área se ha socializado la información que al respecto ha oficializado la entidad y se está revisando su aplicación e implementación desde lo que compete como Dirección. Se anexa correo de socialización.”

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno generó la Oportunidad de Mejora No. 5.

### FORTALEZAS

- El apoyo y disposición brindados por el personal de las Direcciones Técnicas que conforman el proceso para atender y brindar asesoramiento, entrega de documentación y demás que fueron requeridos para el desarrollo de este trabajo.
- El seguimiento al cumplimiento de las actividades que vienen adelantado desde la Dirección de Modos Alternativos y E.C del mantenimiento del TransMiCable, a las recomendaciones dadas por la interventoría al contrato de aseo, los seguimientos que se realizan mediante los informes a los paraderos del SITP y el seguimiento al cumplimiento de las actividades que realizan los concesionarios en cuento a la parte ambiental que se debe generar desde el sistema.
- La atención de las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno en sus informes siempre en busca de la mejora continua.

### RESUMEN DE HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

TÍTULO DE HALLAZGO Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	REPETITIVO
Hallazgo No. 1 – Debilidad en el control y reporte de ingreso de los inventarios de alcoholímetros y radares de velocidad.	NO
Hallazgo No. 2 - Debilidad en el seguimiento de los puntos de control seleccionados en la muestra del Manual de Regulación y Control para el Componente Zonal en su versión cero con código M-DB-006, Procedimiento de Inmovilización y habilitación vehículos zonal SITP con código P-DB-003 y Procedimiento Supervisión a la operación del SITP en su componente zonal con código P-DB-007, para los eventos en que se presentan fallas mecánicas.	NO
Hallazgo No. 3 - Debilidad en la gestión de riesgos del proceso Supervisión y Control de la Operación.	SI



<b>TÍTULO DE HALLAZGO Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>REPETITIVO</b>
Oportunidad de Mejora No. 1 - Evaluar la posibilidad de generar un instrumento de alertas tempranas que permita monitorear y tomar acciones de forma oportuna, para que sean implementadas por los concesionarios que presentan calificación de la EMIC cercana al nivel inferior referente.	NO
Oportunidad de Mejora No. 2 - Buscar un mecanismo para que sea más ágil la atención por parte del Contratista de aseo, a las recomendaciones solicitadas por la interventoría.	NO
Oportunidad de Mejora No. 3 - Realizar jornadas de sensibilización a los usuarios de los aplicativos de información que son la base para la supervisión de la cooperación al componente zonal del SITP, con el fin que reporten oportunamente los inconvenientes que presenten durante el turno correspondiente.	NO
Oportunidad de Mejora No. 4 - Fortalecer las acciones de retomas de viajes en tablas horarios de operación del componente zonal, a fin de que la diferencia de tiempos entre lo planeado y lo ejecutado sea la mínima y así prestar un servicio adecuado al usuario, en cuanto a las frecuencias de las rutas ofertadas.	NO
Oportunidad de Mejora No. 5 - Promover al interior de las dependencias los lineamientos definidos por parte de la Entidad en el protocolo T-DA-002 v0 y por la normatividad externa vigente en materia de conflicto de intereses.	NO
Oportunidad de Mejora No. 6 - Establecer mecanismos de control de la asignación de funciones o actividades adicionales a las debidamente registradas en el Manual de Funciones Vigente de la Entidad, con el fin de reducir los riesgos de pérdida de información, incumplimiento de funciones u obligaciones debidamente establecidas, es importante documentar y formalizar las asignaciones y movimientos internos de funcionarios y contratistas.	NO

**Fuente:** Elaborado por grupo auditor Oficina de Control Interno.

## **HALLAZGOS**

Como resultado de la ejecución del Plan de Pruebas del Proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP, con un enfoque basado en riesgos, se encontraron algunas desviaciones de aspectos relevantes, que anteriormente se habían descrito en este informe y que se desarrollan más ampliamente:

### **Hallazgo No. 1**

Debilidad en el control y reporte de ingreso de los inventarios de alcoholímetros y radares de velocidad

**Descripción del hallazgo o situación encontrada:**

En la revisión realizada a 54 de 54 (100%) bienes controlados por la Dirección Técnica de Seguridad (DTS), correspondientes a los alcoholímetros y radares de velocidad, se evidenciaron diferencias entre: la relación remitida mediante correo electrónico del 30 de abril, en lo reportado en el sistema de información JSP7 (reporte entregado por la Dirección Corporativa mediante correos del 4, 19 y 21 de mayo) y el acta de entrega (con fecha del 26 de octubre de 2020), de los equipos tecnológicos del contrato de comodato derivado del contrato de interventoría 589 de 2020, presentando debilidad en control de los inventarios. De igual forma, se observó que no se están reportando de manera oportuna los bienes al área de apoyo logístico de la Dirección Corporativa (DC) para su incorporación en la contabilidad de la entidad.

Las diferencias que se evidenciaron se presentan a continuación:

**1. Acta y Anexo frente a Reporte de DTS y el sistema JSP7**

- Entre Acta y reporte DTS

Tipo de Equipo	Acta y Anexo de Entrega	Reporte DTS	Diferencia Acta - DTS
Alcoholímetro	23	42	-19
Radar de Velocidad	4	12	-8
Totales	27	54	-27

Nota: la diferencia presentada entre el acta y el reporte según lo indicado por la DTS corresponde a que no todos los bienes controlados por ellos fueron entregados en comodato.

- Entre Acta y JSP7

Tipo de Equipo	Acta y Anexo de Entrega	JSP7	Diferencia JSP7 - Acta
Alcoholímetro	23	14	-9
Radar de Velocidad	4	7	3
Totales	27	21	-6

- Entre JSP7 y Reporte DTS

Tipo de Equipo	JSP7	Reporte DTS	Diferencia JSP7 - DTS
Alcoholímetro	14	42	-28
Radar de Velocidad	7	12	-5
Totales	21	54	-33

## 2. Acta y Anexo frente a Reporte de DTS y el sistema JSP7

Tipo de Equipo	Reporte DTS	Verificados en 2019	No se encuentran en la relación de 2019
Alcoholímetro	42	40	2
Radar de Velocidad	12	12	0
Totales	54	52	2

De los 54 bienes (42 alcoholímetros y 12 radares) 52 es decir el 96,30%, habían sido analizados en el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno en 2019, mediante los informes OCI-2019-082 y OCI-2019-083, de lo cual se evidencia que la situación persiste.

## 3. Reporte de DC bienes informados al corredor de seguros frente a la relación de DTS

Teniendo en cuenta que no se encuentra reconocido el hecho económico del registro de los bienes en el sistema de contabilidad de la Entidad, éstos no se encuentran amparados en la póliza de seguros, conforme a la relación de bienes remitida mediante el correo electrónico del 21 de mayo de 2021, las diferencias se presentan a continuación:

Tipo de Equipo	Reportados DC Seguros - Póliza	JSP7	Reporte DTS	Diferencia Póliza Reporte DTS
Alcoholímetro	8	14	42	-34
Radar de Velocidad	6	7	12	-6
Totales	14	21	54	40

De los 54 bienes (42 alcoholímetros y 12 radares) 40 es decir el 74%, no se evidencia su inclusión en la póliza de la vigencia 2020, debido a que no están registrados en el JSP7

Con lo anterior, se contraviene el Manual de inventarios con código M-DA-002, versión 1 de noviembre de 2020.

Además del criterio normativo interno incumplido mencionado en el presente documento, se incumplió el siguiente criterio externo:

Decreto 403 de 2020 "Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal", artículo 81. De las conductas sancionables. Serán sancionables las siguientes conductas: literal b) "Omitir o no asegurar oportunamente fondos, valores o bienes o no lo hicieron en la cuantía requerida, teniendo el deber legal, reglamentario, contractual o estatutario de hacerlo" (negrita fuera de texto), debido

a que el soporte remitido evidencia el reporte de los ingresos de almacén acumuladas entre septiembre y diciembre de 2019.

De igual forma, Con lo anterior, se materializó el riesgo "La cobertura de las pólizas no cubra todos los riesgos potenciales que impacten los bienes y decisiones de la entidad", registrado en la matriz de Riesgos de Gestión del proceso de Gestión de Servicios Logísticos, publicada el 22 de octubre de 2020 en el Micrositio de la Entidad MIPG, debido a que no fueron reportados dichos bienes por la Dirección Técnica de Seguridad a la Dirección Corporativa, para que se adelantaran las actividades tendientes a fin de lograr dicha cobertura. Lo anterior contraviene el Manual de Gestión del Riesgo de TRANSMILENIO S. A. M-OP-02 v-4 de noviembre de 2020.

En cuanto al acta de entrega de los equipos tecnológicos del contrato de comodato derivado del contrato de interventoría 589 de 2020 del 26 de octubre de 2020, se evidenció que:

#### 4. Verificación del Acta

a) El Formato usado R-DA-005 enero de 2020, el cual no corresponde la estructura al adoptado por la Entidad, puesto que éste se usa para las Comunicaciones Oficiales externas.

b) El acta de entrega fue firmada por un contratista adscrito a la Dirección Técnica de Buses, quien no tiene la responsabilidad de los bienes de propiedad de la Entidad.

\* Es importante indicar que en el sistema contable JSP7 por medio del cual se controlan los bienes de la Entidad, se encuentran registrados como responsables de 14 alcoholímetros y 7 redares dos funcionarios de la Dirección Técnica de Seguridad los cuales no participan en el proceso de entrega de los bienes.

c) Por último, los responsables de la custodia de los bienes que se encuentran registrados en el JSP7 corresponden a la Dirección Técnica de Seguridad y el acta de entrega en comodato fue firmada por la Dirección Técnica de Buses.

#### Posible causa identificada por la oficina de control interno:

- Falta de seguimiento, monitoreo y adecuada aplicación de controles de los inventarios de los bienes entregados en comodato.
- Desconocimiento de los procesos de reporte para el registro de los bienes en el sistema de contabilidad de la Entidad para correcto control.

- Desconocimiento de los documentos y procedimientos para el Control de los Documentos Oficiales del Sistema Integrado de Gestión - SIG
- Desconocimiento por parte de los funcionarios responsables de suministrar la información financiera de conformidad con los principios y normas de la contabilidad pública
- Desconocimiento de los tiempos registrados en el Manual de Seguros M-DA-008 por parte de los responsables de las actividades.
- Inadecuado seguimiento en el proceso de incorporación de bienes.

### **Descripción del riesgo:**

- Los bienes de la Entidad no se encuentren debidamente controlados
- El reconocimiento de los hechos económicos de la entidad no cumpla con las políticas, principios y normas de Contabilidad Pública.
- La cobertura de las pólizas no cubra todos los riesgos potenciales que impacten los bienes y decisiones de la entidad.
- Ocurrencia de un siniestro en los bienes que no se encuentran asegurados.
- Inventario de los bienes de TRANSMILENIO S. A. desactualizado
- Tomar decisiones erradas e inoportunas en las actividades de control y supervisión del Sistema

### **Descripción del Impacto:**

- Pérdida de los bienes por el inadecuado control y seguimiento.
- Pérdida de Recursos Públicos debido a que se presenten siniestros sobre bienes no asegurados.
- Inconvenientes con las aseguradoras en el proceso de reclamación de siniestros sobre bienes no asegurados.
- Sanciones y Multas para la Entidad, por investigaciones de los Entes de Control.

### **Recomendaciones:**

- Realizar la conciliación de las diferencias presentadas para cada uno de los ítems, notificando a las instancias respectivas para las acciones a que haya lugar.
- Implementar mecanismos de seguimiento con el fin que los bienes sean registrados de forma oportuna en los inventarios de la Entidad.

- Dar efectivo y oportuno cumplimiento manuales, procedimientos internos y las demás normas externas aplicables.
- Implementar las acciones correctivas frente a la materialización del riesgo "La cobertura de las pólizas no cubra todos los riesgos potenciales que impacten los bienes y decisiones de la entidad", a fin de gestionar adecuadamente dicha materialización.
- Realizar el debido y oportuno reporte de los bienes a asegurar al área de Servicios logísticos a fin de contar con la debida cobertura en materia de seguros.

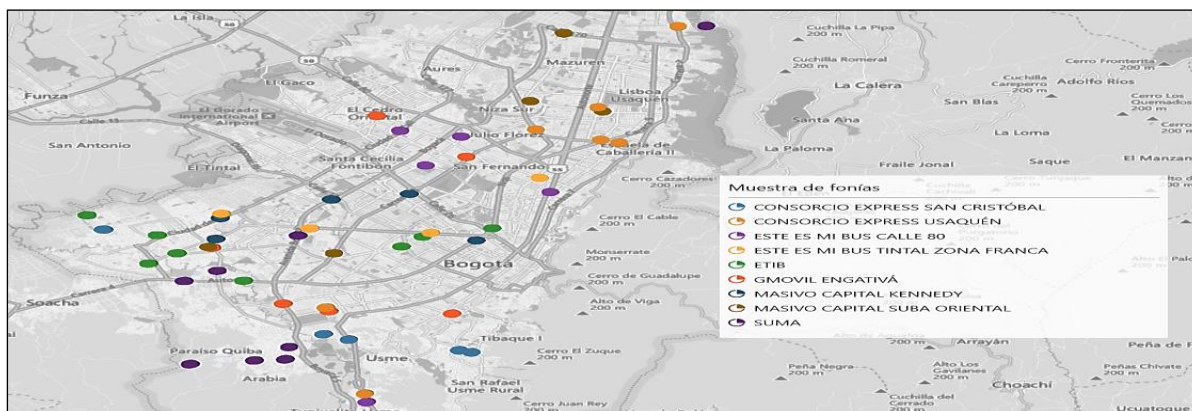
## **Hallazgo No. 2**

Debilidad en el seguimiento de los puntos de control seleccionados en la muestra del Manual de Regulación y Control para el Componente Zonal en su versión cero con código M-DB-006, Procedimiento de Inmovilización y habilitación vehículos zonal SITP con código P-DB-003 y Procedimiento Supervisión a la operación del SITP en su componente zonal con código P-DB-007, para los eventos en que se presentan fallas mecánicas.

### **Descripción del hallazgo o situación encontrada:**

Con la finalidad de verificar las acciones de control y regulación tomadas por los centros de control zonales del SITP en cuanto a novedades de fallas mecánicas, y la supervisión que realiza el Ente Gestor a dichas acciones, garantizando la seguridad de operadores y usuarios del Sistema de acuerdo con los lineamientos consignados en manuales y procedimientos del Proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP, se procedió a solicitar la bitácora de operaciones de los meses de febrero, marzo y abril de 2021, para tomar una muestra de 53 novedades de fallas mecánicas, y por cada una de ellas, acceder a las Fonías correspondientes almacenadas en los aplicativos dispuesto para ello, escuchando detalladamente los audios y verificando una serie de ítems consignados en la documentación del proceso.

La muestra seleccionada fue distribuida en los concesionarios que operan la fase III del Sistema zonal, en donde las novedades seleccionadas abarcaran geográficamente la ciudad de Bogotá, a continuación, se puede observar la distribución en su ubicación de las novedades seleccionadas:



**Fuente:** Equipo auditor Oficina de Control Interno junio 2020

En cuanto a los ítems evaluados, se seleccionaron los siguientes:

- Si el operador inició la comunicación
- Si el operador comunicó la novedad presentada por un medio diferente a la fonía
- Si la falla mecánica fue por dirección o frenos, se inmovilizó inmediatamente el vehículo
- Si para las otras novedades se inmovilizó el vehículo inmediatamente
- Si se realizó transbordo de usuarios
- Si el transbordo fue de forma oportuna
- Si primó el principio del Numeral 6 del Manual de Regulación y Control para el Componente Zonal con código M-DB-006, correspondiente a Promover la seguridad de los usuarios y operadores.

Para la revisión realizada a 53 de 15.016 fonías correspondientes a febrero, marzo y abril de 2021, se evidenció que en 22 es decir el 42% se presentaron desviaciones en al menos uno de los ítem (puntos de control) verificados por la Oficina de Control Interno, definidos en: el Manual de Regulación y Control para el Componente Zonal en su versión cero con código M-DB-006, el Procedimiento de Inmovilización y habilitación vehículos zonal SITP con código P-DB-003 y el Procedimiento Supervisión a la operación del SITP en su componente zonal con código P-DB-007, para lo cual se presenta el resumen de los resultados de la prueba realizada:

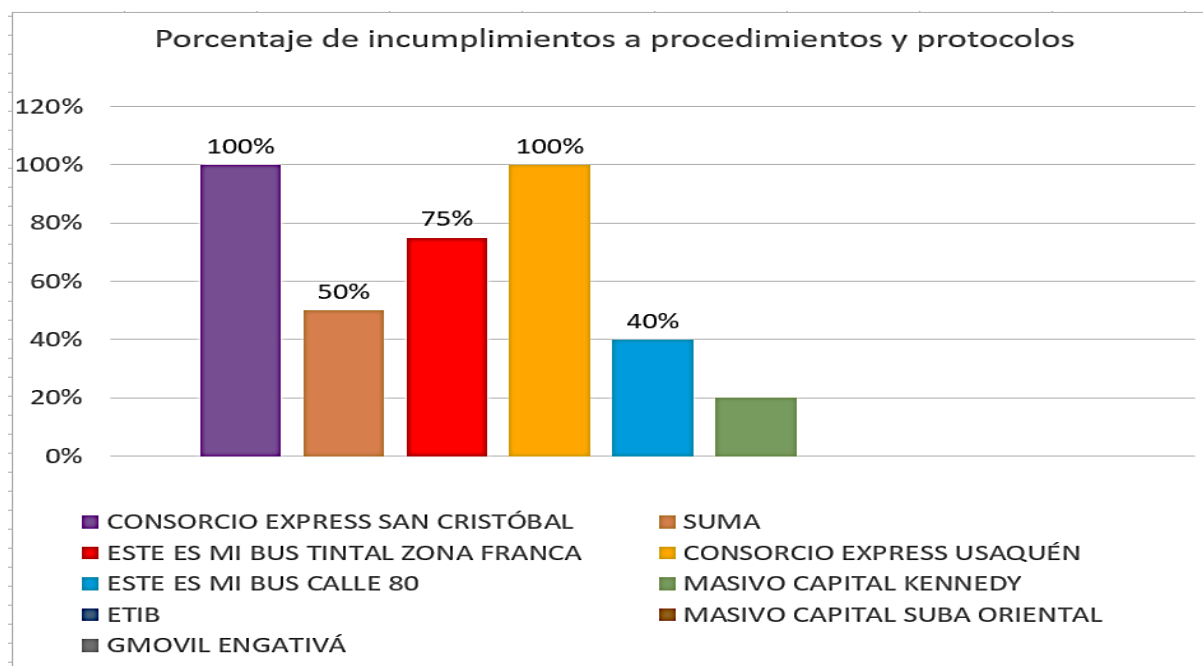
Operador	Zona	Total Fonías	Fonías con Desviaciones Evidenciadas	% de Desviaciones
CONSORCIO EXPRESS	San Cristóbal	5	5	100%
CONSORCIO EXPRESS	Usaquén	7	7	100%
ESTE ES MI BUS	Calle 80	5	2	40%



Operador	Zona	Total Fonías	Fonías con Desviaciones Evidenciadas	% de Desviaciones
ESTE ES MI BUS	Zona Franca	4	3	75%
ETIB	Bosa	8	0	0%
GMOVIL	Engativá	6	0	0%
MASIVO CAPITAL	Kennedy	5	1	20%
MASIVO CAPITAL	Suba Oriental	5	0	0%
SUMA	Ciudad Bolívar	8	4	50%
	<b>Totales</b>	<b>53</b>	<b>22</b>	<b>42%</b>

**Fuente:** Equipo auditor Oficina de Control Interno junio 2020

En el siguiente gráfico de barras se muestra la distribución porcentual por Concesionario:



**Fuente:** Equipo auditor Oficina de Control Interno junio 2020

## Resumen de resultados:

- De las 53 fonías verificadas, 22 es decir el 42% presentan desviación en al menos en un ítem revisados.
- Uno (1) de los seis (6) concesionarios seleccionados en la muestra, presentó desviación en el 100% de las fonías verificadas en al menos uno de los ítems evaluados, correspondiente a Consorcio Express con un total de doce (12) fonías.



- Se identifican en el 90% de las fonías del concesionario Consorcio Express, patrones de utilizar un medio de comunicación entre el operador y el centro de control zonal diferente al oficial, es decir a la fonía.
- En una (1) de las 22 fonías que presentaron desviaciones, el riesgo se materializó en un accidente de tránsito.
- De las 53 fonías verificadas, 11 presentaron el tipo de novedad "Fallas por Frenos" y "Problemas de Dirección", para uno (1) no se realizó la inmovilización del vehículo inmediatamente conforme a lo establecido en procedimiento, lo que terminó en un accidente vial.
- De las 53 fonías tomadas en la muestra, 3 es decir el 5,6% no presentaron registro en el sistema de información mediante el cual se almacena las fonías (MiaRec) conforme a lo establecido en el Manual, por lo tanto, la verificación se debió realizar por intermedio de la bitácora.
- A continuación, se presentan otros resultados de los ítems evaluados:
  - a) Si el operador inició la comunicación (Fonías):

Concesionario	Total Fonías	Cumple	No Cumple	No aplica (*)	% No Cumple
CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTÓBAL	5	4	1	0	20%
CONSORCIO EXPRESS USAQUÉN	7	5	1	1	14%
ESTE ES MI BUS CALLE 80	5	3	2	0	40%
ESTE ES MI BUS TINTAL ZONA FRANCA	4	1	3	0	75%
ETIB	8	8	0	0	0%
GMOVIL ENGATIVÁ	6	6	0	0	0%
MASIVO CAPITAL KENNEDY	5	5	0	0	0%
MASIVO CAPITAL SUBA ORIENTAL	5	5	0	0	0%
SUMA	8	4	4	0	50%
<b>Totales</b>	<b>53</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>21%</b>

\*Nota: Se observó que en un caso el operador inició la comunicación, pero al no tener retorno de audio le fue solicitado comunicarse por un medio diferente.

b) El operador comunicó la novedad presentada por un medio diferente a la fonía

Concesionario	Total Fonías	A través de la Fonía	Medio diferente a la Fonía	% No Cumple
CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTÓBAL	5	1	4	80%
CONSORCIO EXPRESS USAQUÉN	7	0	7	100%
ESTE ES MI BUS CALLE 80	5	3	2	40%
ESTE ES MI BUS TINTAL ZONA FRANCA	4	1	3	75%
ETIB	8	8	0	0%
GMOVIL ENGATIVÁ	6	6	0	0%
MASIVO CAPITAL KENNEDY	5	5	0	0%
MASIVO CAPITAL SUBA ORIENTAL	5	5	0	0%
SUMA	8	4	4	50%
<b>Totales</b>	<b>53</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>38%</b>

f) El transbordo fue de forma oportuna

Concesionario	Total Fonías	Cumple	No Cumple	No aplica	% No Cumple
CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTÓBAL	5	0	4	1	80%
CONSORCIO EXPRESS USAQUÉN	7	5	2	0	29%
ESTE ES MI BUS CALLE 80	5	5	0	0	0%
ESTE ES MI BUS TINTAL ZONA FRANCA	4	3	1	0	25%
ETIB	8	8	0	0	0%
GMOVIL ENGATIVÁ	6	6	0	0	0%
MASIVO CAPITAL KENNEDY	5	5	0	0	0%
MASIVO CAPITAL SUBA ORIENTAL	5	5	0	0	0%
SUMA	8	7	1	0	13%
<b>Totales</b>	<b>53</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>15%</b>

g) Primó el principio de Promover la seguridad de los usuarios y operadores.

Concesionario	Total Fonías	Cumple	No Cumple	% No Cumple
CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTÓBAL	5	1	4	80%
CONSORCIO EXPRESS USAQUÉN	7	5	2	29%
ESTE ES MI BUS CALLE 80	5	5	0	0%
ESTE ES MI BUS TINTAL ZONA FRANCA	4	3	1	25%
ETIB	8	8	0	0%
GMOVIL ENGATIVÁ	6	6	0	0%

Concesionario	Total Fonías	Cumple	No Cumple	% No Cumple
MASIVO CAPITAL KENNEDY	5	5	0	0%
MASIVO CAPITAL SUBA ORIENTAL	5	5	0	0%
SUMA	8	7	1	13%
<b>Totales</b>	<b>53</b>	<b>45</b>	<b>8</b>	<b>15%</b>

Conforme a la prueba realizada se evidenció incumplimiento de los puntos de control del Manual de Regulación y Control para el Componente Zonal en su versión cero con código M-DB-006, Procedimiento de Inmovilización y habilitación vehículos zonal SITP con código P-DB-003 y Procedimiento Supervisión a la operación del SITP en su componente zonal con código P-DB-007.

**Posible causa identificada por la oficina de control interno:**

- Debilidad en la aplicación de los documentos oficiales del proceso, (procedimientos, manuales correspondientes al reporte de novedades de los vehículos correspondientes a fallas mecánicas).
- Debilidad en la supervisión por parte del ente gestor en virtud de las acciones realizadas por la entidad frente al adecuado cumplimiento de los manuales y procedimientos evaluados.

**Descripción del riesgo:**

1. No eliminación de kilómetros de los vehículos que no continúen operando por fallas mecánicas y que incidan en el cálculo erróneo de la liquidación previa a los agentes del sistema.
2. No aplicación de multas y conductas operativas por omisión de información operacional.
3. Tomar decisiones erradas e inoportunas en las actividades de control y supervisión del Sistema.
4. Accidentes de tránsito donde se ven involucrados vehículos y usuarios del sistema.

**Descripción del Impacto:**

1. Pago a los concesionarios por kilómetros no recorridos o ejecutados.
2. Posibles investigaciones por pago de remuneración a agentes del sistema que no corresponden con la realidad del servicio prestado.
3. Errores en la labor de control y supervisión a la operación del Sistema que pongan en riesgo la integridad de operadores y usuarios.
4. Accidentes de tránsito

5. Investigaciones, demandas y multas a la Entidad debido a la falta de adecuada supervisión de la operación del SITP
6. Afectación en la calidad de la prestación del servicio a los usuarios perjudicando la imagen del Sistema

**Recomendaciones:**

1. Reforzar los procesos de socialización de los procedimientos y manuales a los concesionarios para mitigar su incumplimiento.
2. Reforzar la supervisión a todos los concesionarios especialmente a Consorcio Express, el cual presentó las mayores desviaciones respecto a los ítems evaluados de Supervisión de la Operación del SITP.
3. Fortalecer las actividades que demuestren el adecuado, efectivo y oportuno cumplimiento a la totalidad de los controles establecidos en los manuales, procedimientos y demás documentos oficiales del proceso definidos para la labor, los cuales hacen parte de las obligaciones contractuales de las diferentes concesiones.

**Hallazgo No. 3**

Debilidad en la gestión de riesgos del proceso Supervisión y Control de la Operación.

**Descripción del hallazgo o situación encontrada:**

**Riesgos Continuidad del negocio:**

No se cuenta con un BCP (Plan de Continuidad del Negocio), que permita apoyar las estrategias de todas las dependencias de la Entidad, especialmente las misionales, ni riesgos asociados al tema, si bien se cuenta con un DRP (Plan de Restauración ante Desastres) en el proceso de Gestión de TIC enfocado a tecnologías de la información que lidera la Dirección de TIC, y con algunos planes de prevención, preparación y respuestas ante emergencias en portales y estaciones que lidera la Dirección Técnica de Seguridad, falta la articulación y complemento de los mismos con los demás procesos críticos. No se cuenta con un documento BIA (Análisis de Impacto del negocio), en el cual se determinen los riesgos asociados a los procesos que son esenciales para la continuidad de las operaciones de la Entidad.

Dado que no se implementa un BIA, se establece que no se ha definido una Matriz oficial de Riesgos versus Controles en donde se identifiquen y analicen las posibles amenazas y o vulnerabilidades de personas, sistemas, infraestructura y procesos que podrían ocasionar

riesgo de continuidad para la Entidad y no se cuenta con la matriz donde se registren los riesgos de operación (como por ejemplo la Matriz SARO: Sistema de Administración de Riesgos Operativos). Estos servirán para determinar el Plan de Contingencias.

Por otra parte, no se cuenta con evidencias que soporten, que la Entidad les exija a los concesionarios un BCP, DRP ni BIA que permitan evidenciar las acciones a tomar por parte de los mismos, ante los riesgos relacionados con continuidad del negocio en crisis y o desastres.

De igual forma, el único riesgo que guarda cierta relación con la continuidad del negocio de cara a la actual situación del Sistema Transmilenio y de la Entidad “Afectación a la operación por actos vandálicos o situaciones de orden público generadas por terceros” no cuenta en los controles definidos con acciones claras sobre cómo abordar las crisis. Si bien los controles: “aplicación de acciones de regulación” y “monitoreo de las movilizaciones”, describen algunas acciones a tomar, no hay claridad sobre cuáles medidas de intervención se tomarán, o cuáles serán las decisiones operativas necesarias a tomar para salvaguardar los vehículos que se encuentren en riesgo de ser vandalizados o incinerados.

#### **Nivel de aceptación del riesgo:**

- a) El riesgo 1, de la matriz de riesgos de gestión, “errores en la aplicación de los parámetros de programación de los servicios troncales del Sistema Transmilenio, en su zona inherente se encuentra catalogado como “alto” y luego de la implementación de controles en su zona residual, se encuentra catalogado como “Alto”, si bien el proceso definió plan de tratamiento de riesgos, se incumple la política de administración del riesgo de TRANSMILENIO S. A. toda vez, que en el numeral 7.4 del Manual, se establece que en la entidad la aceptación del riesgo residual debe ser “Moderada” para los riesgos de gestión, hecho que para el riesgo mencionado no se dio. Con lo anterior, dicho estado residual del riesgo no debió haber sido aceptado y los controles formulados debieron haber permitido el desplazamiento mínimo al nivel moderado.
- b) Se evidenció de igual manera, que en el mapa de calor del riesgo residual fueron ubicados erróneamente tres (3) de los nueve (9) riesgos, tal como se muestra a continuación:
  - Riesgo 7 “accidentes de tránsito donde se ven involucrados vehículos del sistema”, de extremo en zona inherente, se desplaza en su estado residual a moderado, pero en el mapa de calor se está ubicando en Bajo.

- Riesgo 8 “percepción negativa de la seguridad” de extremo en zona inherente, se desplaza en su zona residual a bajo, pero en el mapa de calor está ubicado en moderado.
- Riesgo 6 “las actividades necesarias de aseo y mantenimiento en la infraestructura del Sistema no se ejecuten o se lleven a cabo y en los plazos establecidos”, de Alto en zona inherente se desplaza a bajo en su zona residual, pero en el mapa de calor está ubicado en moderado.
- El riesgo 9 “Afectación a la operación por actos vandálicos o situaciones de orden público generadas por terceros” no se encuentra discriminado dentro del mapa de calor.

Lo anterior genera incumplimiento a los numerales 8.3.3 riesgo inherente y 8.4.3 Nivel de riesgo residual del manual de Gestión de riesgo de la entidad.

#### **Diseño de controles:**

De la evaluación al diseño de los controles de los riesgos de gestión, se observó del Riesgo 7 “accidentes de tránsito donde se ven involucrados vehículos del sistema” lo siguiente:

- El control 4 “El profesional de seguridad o el contratista, realiza una inspección preoperativa o en puntos críticos de las condiciones de la infraestructura, dejando como evidencia el informe de la inspección realizada; el cual será enviado a la dependencia o Entidad responsable de los mejoramientos” no obstante, no describe el cómo, ni el para qué, ni tampoco indica qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control.
- El Control 1 “Cuando se identifiquen causas del accidente de tránsito relacionadas con fallas mecánicas, el profesional de seguridad o el contratista, solicitan un informe al área de vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses, BRT o al concesionario, luego se revisa el informe y se vincula al análisis del accidente, dejando como evidencia el informe del análisis del accidente”, pero No describe para qué, ni tampoco indica qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control, de igual forma no describe cómo se solicita el informe al área de vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses, BRT o al concesionario.

Lo anterior evidencia incumplimiento del numeral 8.4.1 Diseño de Controles del Manual para la Gestión del Riesgo en Transmilenio S.A V.4, en el cual se describe que se deben establecer: el cómo, el paraqué y qué pasa con las desviaciones.

**Calificación de probabilidad:**

- Para el riesgo 7 "Accidentes de tránsito donde se ven involucrados vehículos del sistema" la calificación que le fue asignada a la probabilidad de ocurrencia es en el nivel 4, rango "probable", que corresponde a que esto sucede al menos una vez al año según la metodología definida por la Entidad, pero al verificar las bases de datos de accidentalidad remitidas por correo electrónico muestra que la frecuencia de la accidentalidad es más de una vez al año lo que presenta una calificación en el nivel 5, rango "casi seguro" por tal motivo se considera que este riesgo se encuentra mal calificado o subvalorada su calificación.
- Para el riesgo 8 "Percepción negativa de la seguridad" le fue asignada una probabilidad en el nivel 4, rango "probable", que corresponde a que esto sucede al menos una vez al año según la metodología definida por la Entidad. Teniendo en cuenta que los casos de atracos, de inseguridad y evasión son situaciones que se presentan constantemente en el sistema (más de una vez al año) evidenciado en los resultados de encuestas de percepción ciudadana aplicadas a los usuarios del sistema, la probabilidad debería ser 5 "casi seguro".

Lo anterior genera incumplimiento a los numerales 8.3.3 riesgo inherente y 8.4.3 Nivel de riesgo residual del manual de Gestión de riesgo de la entidad.

**Ejecución de controles:**

De acuerdo con la información remitida por el proceso, se observó que el para el Control 3 "Capacitaciones en el manejo de herramienta" del Riesgo 1 "Errores en la aplicación de los parámetros de programación de los servicios troncales del Sistema TransMilenio", no se han coordinado capacitaciones sobre el manejo de las herramientas tecnológicas requeridas para adelantar las labores de programación de servicios, por lo tanto este control no mitiga el riesgo incumpliendo así con el numeral 8.4.2 Valoración de los controles del Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S. A. V.4.

**Ejecutor del control:**

Sobre el riesgo 1 "Errores en la aplicación de los parámetros de programación de los servicios troncales del Sistema TransMilenio", Control 2: " Mesas de Trabajo con la Subgerencia Técnica y de Servicios" mediante correo electrónico del 5 abril de 2020, el responsable de remitir información de la Dirección Técnica BTR indica lo siguiente: "En este punto se está haciendo referencia a las reuniones de Kilómetros Eficientes y el área de programación no cuenta con las

actas de esas reuniones, por cuanto es un espacio coordinado desde la Subgerencia Técnica y de Servicios" de acuerdo con lo anterior, el responsable de la ejecución del control se encuentra mal establecido, teniendo en cuenta que el responsable descrito en la matriz es el profesional especializado grado 6 de programación y planificación BRT y no la Subgerencia Técnica de Servicios.

**Posible causa identificada por la oficina de control interno:**

1. Desconocimiento de la metodología en TRANSMILENIO S. A. para la gestión y administración del riesgo definida en el M-OP-02 v4.
2. Falta de revisión y monitoreo por parte de las Direcciones Técnicas responsables del proceso, a la matriz de riesgos de gestión.

**Descripción del riesgo:**

1. Inadecuado control de los riesgos y falta de toma de acciones para mitigarlos.
2. Inobservancia a la normativa interna en materia de gestión del riesgo.

**Descripción del Impacto:**

1. Materialización de riesgos del proceso.
2. Investigaciones, multas y o sanciones que generen impactos negativos en términos económicos, reputacionales, legales y operacionales.

**Recomendaciones:**

1. Revisar, ajustar y actualizar la matriz de riesgos de gestión del proceso en cuanto al análisis, valoración y calificación de los riesgos, probabilidad, así como en el diseño de los controles objeto del presente hallazgo, a fin de alinearla a metodología aprobada por la Alta Dirección para la administración y gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S. A.
2. Revisar, ajustar y actualizar los controles definidos en el mapa de riesgos de gestión que presentaron debilidad en su diseño.
3. Dar efectivo cumplimiento a los controles que no fueron ejecutados.
4. Identificar, analizar, valorar y calificar riesgos asociados con continuidad del negocio.
5. Revisar y actualizar los ejecutores del control, cuyo responsable difiere de la realidad del proceso.
6. Solicitar asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación en la actualización y ajustes de los documentos mencionados.



## PLAN DE MEJORAMIENTO

Es importante precisar que los hallazgos fueron socializados y verificados con los colaboradores asignados, de los cuales para los hallazgos 1 y 2 ya se recibió el plan de mejoramiento por parte del área responsable, para el hallazgo 3 se encuentra en proceso de la formulación del plan.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como resultado de la evaluación se identificaron las siguientes oportunidades de mejora, que se presentan para que sean evaluadas y de ser necesario implementar las acciones correctivas y preventivas para fortalecer el sistema de control interno del proceso.

### Oportunidad de Mejora No. 1

Evaluar la posibilidad de generar un instrumento de alertas tempranas que permita monitorear y tomar acciones de forma oportuna, para que sean implementadas por los concesionarios que presentan calificación de la EMIC cercana al nivel inferior referente.

- Lo anterior teniendo en cuenta que el concesionario ORGANIZACIÓN SUMA S. A.S, en el mes de noviembre de 2020, registró una Evaluación Mensual Integral de la Calidad inferior a nivel más bajo (Nivel E – Inaceptable) que contempla el manual de Niveles de Servicio Componente Zonal con código M-DB-005. y para el concesionario SOMOS BOGOTÁ USME S. A.S. ha disminuido la Evaluación Mensual integral de la calidad dentro de los seis últimos meses analizados en el presente ejercicio auditor, respecto al primer mes (septiembre 2020) y el último mes (febrero 2021), pasando de nivel A al nivel B, de acuerdo con los niveles de referencia consignados en el Manual de Niveles de Servicio del Componente Troncal Fases I y II Segunda Generación (M-DO-007).

### Oportunidad de Mejora No. 2

Buscar un mecanismo para que sea más ágil la atención, por parte del Contratista de aseo, a las recomendaciones solicitadas por la interventoría.

- Se observó que el mes de noviembre la interventoría identificó una actividad por corregir frente a la revisión de filtros y realizar los mantenimientos y estudios sugeridos a la homologación de las hidro lavadoras. El contratista no se pronunció y corrigió de forma definitiva hasta el mes de enero de 2021, es decir dos (2) meses posteriores a lo recomendado por la interventoría.

**Oportunidad de Mejora No. 3**

Realizar jornadas de sensibilización a los usuarios de los aplicativos de información que son la base para la supervisión de la cooperación al componente zonal del SITP, con el fin que reporten oportunamente los inconvenientes que presenten durante el turno correspondiente.

- Un técnico de control, no tenía acceso al aplicativo de fonías durante la prueba por bloqueo de usuario, lo cual no permitió cotejar con un nivel de certeza aceptable las instrucciones del centro de control zonal.

**Oportunidad de Mejora No. 4**

Fortalecer las acciones de retomas de viajes en tablas horarios de operación del componente zonal, a fin de que la diferencia de tiempos entre lo planeado y lo ejecutado sea la mínima y así prestar un servicio adecuado al usuario, en cuanto a las frecuencias de las rutas ofertadas.

- Las retomas, en ocasiones no se logran iniciar a la hora que la programación lo indica, (salir en cero minutos de diferencia)

**Oportunidad de Mejora No. 5**

Promover al interior de las dependencias los lineamientos definidos por parte de la Entidad en el protocolo T-DA-002 v0 y por la normatividad externa vigente en materia de conflicto de intereses.

- Conforme a lo evidenciado en las Direcciones Técnicas en cuanto al manejo y reporte de conflicto de intereses, se está llevando a cabo únicamente el registro en la plataforma SIGEP, para los contratistas de dichas áreas, pero para los funcionarios no se está realizando el registro, por lo cual resulta necesario implementar lo establecido en el Protocolo para la Identificación y Declaración del Conflicto de Intereses en TRANSMILENIO S. A. con código T-DA-002 versión 0 de mayo de 2021.

**Oportunidad de Mejora No. 6**

Establecer mecanismos de control de la asignación de funciones o actividades adicionales a las debidamente registradas en el Manual de Funciones Vigente de la Entidad, con el fin de reducir los riesgos de pérdida de información, incumplimiento de funciones u obligaciones debidamente establecidas, es importante documentar y formalizar las asignaciones y movimientos internos de funcionarios y contratistas.

- Teniendo en cuenta que se evidenció que no se cuenta con evidencia escrita de la asignación de funciones mediante mecanismos formales de parte del Director Técnico de Buses, al personal que está llevando a cabo las actividades del “Líder de Operaciones”.

## SOLICITUD PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-CI-010-3 de septiembre de 2019 Formulación y Seguimiento a planes de Mejoramiento Interno, Numeral 3 (Responsables), las áreas responsables deberán suscribir dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción del informe, el respectivo plan de mejoramiento con acciones preventivas y correctivas que eliminen las causas de los hallazgos.

Para lo anterior, si las Direcciones Técnicas de BRT, Buses, Modos Alternativos y E.C., y Seguridad lo consideran, la Oficina de Control Interno dentro de su rol de asesoría y acompañamiento, puede asesorar en la formulación metodológica del Plan de Mejoramiento que no han sido remitidos.

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.

Bogotá D.C., 25 de junio de 2021

## LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Katherine Prada Mejía – Profesional Universitario Grado 3, Oficina de control Interno

Oscar Pulgarin Lara – Profesional Universitario Grado 4, Oficina de control Interno

José Luis Soto Dueñas – Contratista, Oficina de control Interno

Nohra Lucia Forero Cespedes – Contratista, Oficina de control Interno

**Revisó:** Luz Marina Díaz Ramírez, Contratista de la Oficina de control Interno