



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO S.A. 21-04-2015 05:01:03

Al Contestar Cite Este Nr.:2015IE3614 O 1 Fol:1 Anex:12

**ORIGEN:** Sd:95 - OFICINA DE CONTROL INTERNO./RODRIGUEZ DEVIA

**DESTINO:** GERENCIA GENERAL./PARIS MENDOZA SERGIO

**ASUNTO:** INFORME DE AUDITORIA INTERNA N.º OCI-2015-016-AUD

**OBS:** CARLOS

### MEMORANDO INTERNO

<b>Para</b>	<b>Sergio París Mendoza</b> <i>Gerente General</i>
<b>De</b>	<b>Héctor Fabio Rodríguez Devia</b> <i>Jefe Oficina de Control Interno</i>
<b>Asunto</b>	Informe de Auditoría Interna N° OCI-2015-016 Auditoría Especial al Uso y Control de las Tarjetas de Acceso al SITP Asignadas a la Policía Nacional

Respetado Dr. París Mendoza.

En desarrollo del trabajo de auditoría del asunto y teniendo en cuenta que previamente se informaron al área responsable del proceso los resultados obtenidos, me permito enviar el **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA N° OCI-2015-016 – AUDITORÍA ESPECIAL AL USO Y CONTROL DE LAS TARJETAS DE ACCESO AL SITP ASIGNADAS A LA POLICÍA NACIONAL.**

El informe adjunto detalla (entre otros aspectos) los criterios tenidos en cuenta para el desarrollo del trabajo, los riesgos identificados, las fortalezas observadas en el proceso y los hallazgos de auditoría con sus respectivos planes de mejoramiento.

Estaré atento ante cualquier inquietud que surja al respecto, con el mayor interés porque los resultados de este trabajo agreguen valor en la mitigación de los riesgos detectados y la mejora del proceso auditado.

Un saludo cordial.

**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**  
Jefe Oficina de Control Interno  
[hectorf.rodriguez@transmilenio.gov.co](mailto:hectorf.rodriguez@transmilenio.gov.co)

**Anexos:** Informe de Auditoría en Doce (12) Follos.



**Copia:** Carlos Alfonso Garzón Saboya, Subgerente Económico

OCI-087-2015 / 21 de abril de 2015

R-DA-005 Marzo de 2015

Avenida Eldorado No. 66-63  
PBX: (57) 220 3000  
Fax: (57) 3249870-80  
Código postal: 111321  
[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)  
Información: Línea 195



	<b>INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
---	---	--

<b>Nº INFORME:</b> OCI-2015-016	
<b>PROCESO/ ACTIVIDAD:</b>  Auditoría Especial al Uso y Control de las Tarjetas de Acceso al SITP Asignadas a la Policía Nacional	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>  Subgerente Económico
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>  Óscar Pulgarín Lara, Profesional Universitario.  <b>Apoyo y Asesoría Técnica:</b> Ángela Johanna Márquez Mora - Asesora Contratista	
<b>OBJETIVO(S):</b>  1) Evaluar el diseño y la eficacia operacional de los controles internos y externos establecidos para el uso y el manejo de las tarjetas funcionario de acceso al SITP asignadas a la Policía Nacional.  2) Identificar oportunidades de mejoramiento que permitan agregar valor a los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la Entidad.	
<b>ALCANCE:</b>  El alcance previsto para esta auditoría especial comprendió la evaluación de los controles internos y externos existentes y la identificación de oportunidades de mejora en el uso y manejo de las tarjetas funcionario de acceso al SITP asignadas a la Policía Nacional.	
<b>DECLARACIÓN:</b>  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.	
<b>CRITERIOS:</b>  1) Protocolo para la expedición y manejo de la tarjeta funcionario T-SE-001 del 20 de noviembre de 2012.  2) Acta del Comité de Gerencia de <b>TRANSMILENIO S.A.</b> de fecha 1 de septiembre de 2014.	



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### RIESGOS IDENTIFICADOS:

RIESGOS EVALUADOS	Cubierto en el Alcance de la Auditoría
Pérdidas económicas por uso inadecuado de las Tarjetas Funcionario.	SI
Demandas a la Entidad por parte de los concesionarios de operación del SITP.	SI
Pérdida de imagen de la Entidad ante partes interesadas (riesgo reputacional).	SI

### FORTALEZAS:

- 1) El 100% de los hallazgos advertidos por la Oficina de Control Interno durante la ejecución de la auditoría fueron aceptados por los responsables del proceso y recibidos como una oportunidad para mejorar la actividad auditada y administrar los riesgos identificados.
- 2) Las personas encargadas de la actividad auditada que atendieron al profesional de la Oficina de Control Interno, demostraron total disposición y colaboración, lo cual facilitó el desarrollo de la auditoría.
- 3) La colaboración prestada por los miembros de la Policía Nacional al proporcionar al profesional de la Oficina de Control Interno la totalidad de la información requerida.

### HALLAZGOS

#### **HALLAZGO N° 01 – ENTREGA DE TARJETAS FUNCIONARIO EN FECHAS Y CARACTERÍSTICAS DIFERENTES A LAS AUTORIZADAS**

##### **DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:**

En la verificación efectuada al cumplimiento de las instrucciones establecidas en el Comité de Gerencia celebrado el 1 de septiembre de 2014, tal como consta en el numeral II ítem a. "Tarjeta Funcionario para la Policía" del acta de reunión de dicho comité, relacionadas con la entrega de tarjetas para el ingreso al Sistema TransMilenio se observó lo siguiente:

- 1) Diferencias en las cantidades autorizadas para entregar, por cuanto fueron aprobadas 2.100 tarjetas y se entregaron realmente 2.194, para una diferencia de 94 tarjetas.
- 2) La entrega de 1.582 tarjetas se realizó en fechas anteriores (27 de mayo y 22 de agosto de 2014) a la reunión del Comité de Gerencia en mención (1 de septiembre de 2014).



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

- 3) Las características (número de acceso y pasos por día) de las tarjetas entregadas no cumplen lo establecido por el Comité de Gerencia. Igualmente se observó la autorización y entrega de tarjetas con pasos ilimitados, lo cual contraviene lo establecido en el Protocolo para la expedición y manejo de la Tarjeta Funcionario T-SE-001 versión 0 del 20 de noviembre de 2012 numeral 4.3., que reza "Para la expedición de la Tarjeta Funcionario se requiere establecer unos límites teóricos de uso según las funciones que cumpla cada cargo dentro del Sistema. Se tendrán cupos de 100, 200, 300 y 600 usos". Subrayado fuera de texto.

En la siguiente tabla se brinda mayor detalle de lo observado en el numeral 3).

Autorizado por el Comité de Gerencia del 1-Sep-14		Entregadas por TRANSMILENIO S.A.		
Cantidad Tarjetas Autorizadas	Características	Fechas de Entrega	Cantidad Tarjetas Entregadas	Características
300	Número ilimitado de accesos.	22-ago-14	245 52	▪ Número ilimitado de accesos. ▪ 500 pasos por día
600	2 pasos por día	19-sep-14	612	2 pasos por día
1.200	Entrega progresiva Tarjetas del SITP	27-may-14	1.285	3 pasos por día
TOTAL TARJETAS AUTORIZADAS				2.100
TOTAL TARJETAS ENTREGADAS				2.194
DIFERENCIA				94

### CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

Incumplimiento y/o desconocimiento del protocolo en mención y acta de Comité de Gerencia celebrado el 1 de septiembre de 2014.

### DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Pérdidas económicas para los actores del Sistema por uso inadecuado de las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Recoger todas las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional que se encuentren vigentes y asignar o reprogramar unas nuevas tarjetas.
- 2) Establecer controles para hacer un seguimiento efectivo y eficiente del uso y manejo de las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional.
- 3) Cumplir lo establecido en el Protocolo para la expedición y manejo de la Tarjeta Funcionario T-SE-001 versión 0 del 20 de noviembre de 2012.
- 4) Adquisición y/o desarrollo de un software que permita verificar y controlar el uso de las tarjetas asignadas.

### RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO

### PLAN DE MEJORAMIENTO:

PLAN DE MEJORAMIENTO						
ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Recoger todas las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional que se encuentren vigentes y asignar o reprogramar unas nuevas tarjetas.	Diseño y adopción de un mecanismo documentado	Correctiva	Profesional Especializado Grado 5 de Recaudo	Subgerente Económico	20-mar15	30-jun-15
Establecer controles para hacer un seguimiento efectivo y eficiente del uso y manejo de las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional.	Identificación y aplicación de los controles	Correctiva	Profesional Especializado Grado 5 de Recaudo	Subgerente Económico	20-mar-15	30-jun-15
Adquisición de un software que permita verificar el proceso de usos de las tarjetas asignadas	Adquisición de un software	Correctiva	Profesional Especializado Grado 5 de Recaudo	Subgerente Económico	20-mar-15	30-jun-15

### CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

El plan de mejoramiento da cobertura a las causas y recomendaciones presentadas.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### HALLAZGO N° 02 – JUSTIFICACIÓN Y PAGO DE LOS PASOS SEGUIDOS

#### DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

La Oficina de Control Interno no obtuvo evidencia de las respuestas brindadas por la Policía Nacional a los oficios enviados por la Subgerencia Económica, donde se le informaba a la Policía Nacional sobre las entradas al SITP registradas en el Sistema de Recaudo con las tarjetas funcionario asignadas a su nombre, identificando situaciones irregulares, tales como pasos seguidos, entre otros y donde se le solicitó a la Institución la revisión de las mismas y la emisión de un informe de seguimiento a los reportes mensuales y novedades reportadas desde el mes de Enero de 2013, tal como consta en oficio radicado N° 2015EE2263 del 10 de febrero de 2015. De acuerdo con la información analizada, la Oficina de Control Interno infiere que la Policía Nacional no ha expedido las respuestas solicitadas, pese a la oportuna y permanente gestión realizada por la Subgerencia Económica. Esta conclusión fue confirmada por la Policía Nacional en reunión sostenida el 11 de marzo de 2015.

La situación observada contrasta con lo dispuesto en el numeral 7.1 "Control de Uso" del Protocolo para la expedición y manejo de la Tarjeta Funcionario T-SE-001 versión 0 del 20 de noviembre de 2012 que reza *"Cada responsable, Empresa, interventor y/o supervisor, o el Comando de la Policía deberá enviar a TRANSMILENIO S.A., las observaciones detectadas sobre la verificación efectuada, a más tardar diez (5) días hábiles contados a partir de la recepción de dichos listados"* (subrayado fuera de texto).

Por lo anterior, no se encontró evidencia de los pagos por concepto de pasos no autorizados o injustificados registradas en el Sistema de Recaudo con las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional, correspondientes a los años 2013, 2014 y lo corrido del 2015, a pesar de las solicitudes enviadas por la Subgerencia Económica en estos mismos años de forma periódica, los cuales ascienden para el año 2013 a la suma de \$345.154.400 (valor pasaje hora pico \$1.700) y para el 2014 a la suma de \$456.071.400 (valor hora pico \$1.700 hasta septiembre de 2014 y \$1.800 desde octubre de 2014), transgrediendo así lo establecido en el numeral 7.2 "Pago" del Protocolo para la expedición y manejo de la Tarjeta Funcionario T-SE-001 versión 0 del 20 de noviembre de 2012 que reza *"El valor de los pasos no autorizados o injustificados, deberá liquidarse al doble de la tarifa pico troncal vigente (para cualquier tipo, troncal, zonal, etc.) y consignarse en la cuenta de la Fiducia asignada para tal fin. Esta consignación se debe entregar a la Subgerencia Económica-Recaudo para realizar la conciliación correspondiente."*

En la siguiente gráfica se puede observar el comportamiento mensual de los pasos seguidos o dobles no justificados por la Policía Nacional durante los años 2013 y 2014:



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ



Fuente: Base de datos entregada por la Subgerencia Económica de TRANSMILENIO S.A.

### CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) Incumplimiento de los compromisos relacionados en el acta de entrega de la Tarjeta Funcionario por parte de la Policía Nacional.
- 2) Falta de gestión por parte del área respectiva para continuar con los procedimientos derivados del incumplimiento por parte de la Policía Nacional.

### DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Pérdidas económicas y de imagen para los actores del Sistema, generados por la no justificación de los pasos seguidos y el no pago de los mismos.

### RECOMENDACIÓN(ES):

Evaluar la posibilidad de implementación de un mecanismo de control que permita establecer un límite de tiempo (días hábiles) para recibir las respuestas por parte de la Policía Nacional y en caso de no recibirlas enviar las cuentas de cobro/factura de los pasos seguidos no justificados.

### RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### PLAN DE MEJORAMIENTO:

PLAN DE MEJORAMIENTO						
ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Evaluar la posibilidad de implementación de un mecanismo que permita establecer un límite de tiempo (días hábiles) para recibir las respuestas de la Policía Nacional y en caso de no recibirlas enviar las cuentas de cobro/factura de los pasos seguidos no justificados.	Implementar el mecanismo	Correctiva	Profesional Especializado Grado 5 de Recaudo	Subgerente Económico	20-mar-15	30-jun-15

### CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

El plan de mejoramiento da cobertura a las causas y recomendaciones presentadas.

### HALLAZGO N° 03 – EXPEDICIÓN DE TARJETAS FUNCIONARIO SIN EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

#### DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En la verificación realizada a la entrega de las tarjetas funcionario para ingreso al Sistema TransMilenio a la Policía Nacional efectuadas durante la vigencia 2014, se encontraron las siguientes novedades:

- 1) Del total de cinco (5) lotes de Tarjetas Funcionario entregadas a la Policía Nacional, no se encontró evidencia documental de las solicitudes para dos (2) de estas entregas (21 tarjetas extraviadas y 13 carnés), lo cual corresponde a un 40% de la muestra analizada.
- 2) Del total de cinco (5) solicitudes documentadas de Tarjetas Funcionario realizadas por la Policía Nacional, no se encontró evidencia de la identificación de:

Requisito	N° Solicitudes Que No Cumplen	Proporción Incumplimiento
Usuarios finales	5	100%
Horario de acceso	2	40%
Cupo de usos requerido	3	60%





## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

- 3) Del total de cinco (5) lotes entregados de Tarjetas Funcionario a la Policía Nacional, no se encontró evidencia de:

Requisito	Nº Lotes Que No Cumplen	Proporción Incumplimiento
Solicitud al concesionario de las tarjetas	1	20%
Asignación de cupos autorizados para las tarjetas	1	20%
El número de ingresos autorizados no corresponde a lo establecido en el protocolo (100, 200, 300 y 600)	4	80%
Recibir informe en cinco (5) días hábiles de la asignación de responsable del uso (casos en que no se haya definido la identificación y nombre del usuario final al momento de su entrega)	2	40%

Lo anterior contrasta con lo establecido en el Protocolo para la expedición y manejo de la Tarjeta Funcionario T-SE-001 versión 0 del 20 de noviembre de 2012 numeral 5 que dispone:

*"Para la expedición de Tarjeta Funcionario el Jefe de la dependencia responsable deberá presentar solicitud escrita con los siguientes datos:*

- Justificación de la solicitud
- Persona responsable del control de la Tarjeta Funcionario (interventor y/o supervisor encargado o jefe de área),
- Número de Tarjetas requeridas
- Empresa o dependencia
- Nombre completo e identificación de los usuarios finales, cargo y funciones a desarrollar
- Estación(es) de acceso y horario habitual de trabajo
- Cupo de usos requeridos

*Previo estudio de la solicitud por parte del personal de Recaudo de TRANSMILENIO S.A., se gestionará ante los Concesionarios de Recaudo la respectiva expedición y se hará la asignación correspondiente así:*

- Firmando el Formato de Acta de Entrega Tarjeta Funcionario, con la aceptación y cumplimiento del Protocolo de Uso de la Tarjeta Funcionario, entre el supervisor y/o interventor, el Comandante de la Policía de TransMilenio o el contratista y TRANSMILENIO S.A.
- Para los casos en que no se haya definido la identificación y nombre del usuario final, el responsable de la asignación deberá informar por escrito y en medio magnético a TRANSMILENIO S.A., en el término de cinco (5) días hábiles, la asignación interna efectuada de



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

dichas tarjetas.

TRANSMILENIO S.A. sólo aprobará la expedición de las Tarjeta Funcionario que cumplan los criterios establecidos en el presente protocolo. (Subrayado fuera de texto).

### CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) El convenio entre TRANSMILENIO y la POLICIA NACIONAL no establece responsabilidades y/o obligaciones del manejo y control de las Tarjetas Funcionario asignadas a la Policía Nacional.
- 2) Solicitudes verbales dadas por los superiores jerárquicos para la expedición de las tarjetas funcionario.

### DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Pérdidas económicas para los actores del Sistema generados por expedición de tarjetas funcionario sin cumplir los requisitos establecidos por TRANSMILENIO S.A.

### RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Analizar la viabilidad de incluir dentro del convenio, contrato o cualquier acuerdo entre TRANSMILENIO y la POLICIA NACIONAL, las responsabilidades y/o obligaciones del manejo y control de las Tarjetas Funcionario asignadas (Cantidad de Oficiales en el sistema, cantidad de tarjetas funcionario a asignar, tiempo de vigencia de las tarjetas, cantidad de pasos, forma de identificación de los agentes al momento de ingresar, cobros coactivos en caso de presentarse malos manejos y ser identificados entre otros).
- 2) Ninguna tarjeta funcionario asignada a la Policía Nacional se expedirá con órdenes verbales.

### RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO

### PLAN DE MEJORAMIENTO:

PLAN DE MEJORAMIENTO						
ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
No expedir tarjeta funcionario a la Policía Nacional con órdenes verbales.	Cumplimiento del Protocolo establecido	Correctiva	Profesional Especializado Grado 5 de Recaudo	Subgerente Económico	27-mar-15	30-jun-15



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

PLAN DE MEJORAMIENTO						
ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Directo	Cogestor		
Incluir dentro del convenio, contrato, protocolo o cualquier acuerdo entre TRANSMILENIO y la POLICIA NACIONAL las responsabilidades y/o obligaciones del manejo y control de las Tarjetas Funcionario asignadas a la Policía Nacional (Cantidad de Oficiales en el sistema, cantidad de tarjetas funcionario a asignar, tiempo de vigencia de las tarjetas, cantidad de pasos, forma de identificación de los agentes al momento de ingresar, cobros coactivos en caso de presentarse malos manejos y ser identificados, entre otros).	Actualización del protocolo	Correctiva	Profesional Especializado Grado 5 de Recaudo	Subgerente Económico	27-mar-15	30-jun15

**CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

El plan de mejoramiento da cobertura a las causas y recomendaciones presentadas.

**HALLAZGO N° 04 – DEVOLUCIÓN DE LA TARJETA FUNCIONARIO AL MOMENTO DE RETIRO DEL FUNCIONARIO, CESE DE LABORES O FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.**

**DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:**

No se obtuvo evidencia de las devoluciones de las tarjetas funcionario debido al retiro, cese de labores o finalización del contrato de los funcionarios de la Policía Nacional a los cuales se les asignó la responsabilidad del manejo y custodia de las mismas, lo cual contraviene lo establecido en el ítem 6 del numeral 4.2 "Reglas de Uso" del Protocolo para la expedición y manejo de la Tarjeta Funcionario T-SE-001 versión 0 del 20 de noviembre de 2012 que reza "Al momento de retiro del funcionario, cese de labores o finalización del contrato, la tarjeta debe ser devuelta a TRANSMILENIO S.A. Será responsabilidad de los interventores y/o supervisores o Jefes de Área, la identificación y actualización de la información, así como el control de uso de las tarjetas bajo su



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

supervisión."

### CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) La Policía Nacional no comunica a TRANSMILENIO S.A. oportunamente las novedades (retiro, cese o finalización del contrato) del personal responsable de las Tarjetas Funcionario asignadas para prestar el servicio de prevención, vigilancia en el sistema.
- 2) El convenio entre TRANSMILENIO y la POLICIA NACIONAL no establece responsabilidades y/o obligaciones del manejo y control de las Tarjetas Funcionario asignadas a la Policía Nacional.

### DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Pérdidas económicas para los actores del Sistema generados por uso inapropiado de las Tarjetas Funcionario asignadas a la Policía Nacional.

### RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Establecer mecanismos de control para que la Policía Nacional informe las novedades (retiro, cese o finalización del contrato) del personal responsable de las Tarjetas Funcionario asignadas.
- 2) Analizar la viabilidad de incluir dentro del convenio, contrato o cualquier acuerdo entre TRANSMILENIO y la POLICIA NACIONAL las responsabilidades y/o obligaciones del manejo y control de las Tarjetas Funcionario asignadas a la Policía Nacional (Cantidad de Oficiales en el sistema, cantidad de tarjetas funcionario a asignar, tiempo de vigencia de las tarjetas, cantidad de pasos, forma de identificación de los agentes al momento de ingresar, cobros coactivos en caso de presentarse malos manejos y ser identificados entre otros.)

### RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO

### PLAN DE MEJORAMIENTO:

PLAN DE MEJORAMIENTO						
ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Establecer mecanismos de control para que la Policía Nacional informe las novedades (retiro, cese o finalización del contrato) del personal responsable de las Tarjetas Funcionario asignadas.	Diseño y adopción de un mecanismo documentado	Correctiva	Profesional Especializado Grado 5 de Recaudo	Subgerente Económico	20-mar-15	30-jun-15



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### PLAN DE MEJORAMIENTO

ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Analizar la viabilidad de incluir dentro del convenio, contrato o cualquier acuerdo entre TRANSMILENIO y la POLICIA NACIONAL las responsabilidades y/o obligaciones del manejo y control de las Tarjetas Funcionario asignadas a la Policía Nacional.	Inclusión de todas las responsabilidades y obligaciones en convenio, contrato o cualquier acuerdo	Correctiva	Profesional Especializado Grado 5 de Recaudo	Subgerente Económico	20-mar-15	30-jun-15

#### CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

El plan de mejoramiento da cobertura a las causas y recomendaciones presentadas.

#### HALLAZGO N° 05 – DOCUMENTACION DE CONTROLES

##### DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

Al verificar los controles relacionados con la expedición y manejo de la Tarjeta Funcionario asignadas a la Policía Nacional, no se encontró evidencia de la documentación de los controles (actividades a ejecutar, responsables, periodicidad y registros) relacionados con:

1. Verificar si las personas que hacen uso de la Tarjetas Funcionario pertenecen a la Policía Nacional, de acuerdo con las planillas que se diligencian en las estaciones.
2. Verificar periódicamente las novedades (retiro, cese o finalización del contrato) del personal de la Policía Nacional responsables de las Tarjetas Funcionario.
3. Verificar aleatoriamente el 10% de los ingresos registrados en las planillas de control de ingresos con las tarjetas asignadas a la Policía Nacional.
4. Bloquear las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional cuando el uso indebido de éstas no se haya justificado por parte de la Institución, una vez la Subgerencia Económica haya comunicado los informes de los ingresos registrados en el Sistema de Recaudo con las tarjetas asignadas, sin recibir justificación alguna en un tiempo determinado.

Lo observado contraviene lo establecido en el Artículo 2 del Decreto 1537 del 26 de julio de 2001 de la Presidencia de la República "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado" el cual reza "MANUALES DE PROCEDIMIENTOS. Como instrumento que garantice el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.", así como lo dispuesto por la Norma NTCGP 1000: 2009 numeral 4.2.1 Generalidades literal d que dice "La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir: (...) d) los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos." y lo estipulado en el Procedimiento CONTROL DE DOCUMENTOS P-OP-001 versión 0 del 16 de Octubre de 2012 numeral 7.6.2 Estructura Básica de Manuales, Procedimientos, Instructivos y Protocolos en lo relacionado a los "Puntos de Control" que reza "(...) la persona que elabora el documento debe determinar los que crea necesarios, cuyo valor agregado en el proceso le da certeza sobre lo ejecutado (...)".

### CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) Cambio continuo de las políticas establecidas para la entrega, manejo y control de las tarjetas funcionarios suministradas a la Policía Nacional.
- 2) Falta de revisión y actualización de la documentación asociada a la expedición y manejo de la tarjeta funcionario.

### DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Inadecuada definición de lineamientos, procedimientos y responsabilidades que podrían generar desvío de las responsabilidades, pérdida de la memoria institucional y errores en la ejecución de controles cuando esté ausente el responsable de su ejecución.

### RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Documentar los controles (procedimientos/protocolo/instructivo) que apliquen, los cuales incluyan las actividades a ejecutar, responsables, periodicidad y registros empleados.
- 2) Enviar proyecto de documento (procedimientos/protocolo/instructivo) a la Oficina Asesora de Planeación para su revisión, aprobación y adopción.

### RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO

### PLAN DE MEJORAMIENTO:

PLAN DE MEJORAMIENTO						
ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Directo	Cogestor		
Documentar los controles (procedimientos/protocolo/instructivo) que apliquen, los cuales incluyan las actividades a ejecutar, responsables, periodicidad y registros empleados.	Adopción del documento en el SIG	Correctiva	Profesional Especializado Grado 5 de Recaudo	Subgerente Económico	20-mar-15	30-jun-15



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### PLAN DE MEJORAMIENTO

ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Enviar proyecto de documento (procedimientos/protocolo/instructivo) a la Oficina Asesora de Planeación para su revisión y aprobación.	Adopción del documento en el SIG	Correctiva	Profesional Especializado Grado 5 de Recaudo	Subgerente Económico	01-jun-15	30-jun-15

#### CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

El plan de mejoramiento da cobertura a las causas y recomendaciones presentadas.

#### HALLAZGO N° 06 – ESTANDARIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL SIG

##### DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

Revisada la documentación relacionada con el formato "Acta de Entrega Tarjeta Funcionario", no se encontró evidencia de su normalización y estandarización dentro del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A., lo cual permite obviar información importante, como la identificación de los funcionarios a los cuales se asignan las tarjetas, lo anterior contraviene lo establecido en la NTCGP1000 en su numeral 4.2.1 Generalidades literal d) que indica: "La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir: (...) d) los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos." y el numeral 4.2.3 Control de documentos que a texto dice: " Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse."

##### CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) Desconocimiento de las responsabilidades ante el Sistema Integrado de Gestión.
- 2) Falta de reconocimiento de la importancia de documentar los controles claves de los procesos en el SIG.

##### DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Obviar información clave que permita mantener el control de las tarjetas asignadas.

##### RECOMENDACIÓN(ES):

Normalizar en el Sistema Integrado de Gestión el formato "Acta de Entrega Tarjeta Funcionario".



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

**RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO**

**PLAN DE MEJORAMIENTO:**

PLAN DE MEJORAMIENTO						
ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Normalizar dentro del Sistema Integrado de Gestión el formato "Acta de entrega tarjeta funcionario" el cual estaría asociado al Protocolo T-SE-001.	Normalizar el acta	Correctiva	Profesional Especializado Grado 5 de Recaudo	Subgerente Económico	20-mar-15	30-jun-15

**CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

El plan de mejoramiento da cobertura a las causas y recomendaciones presentadas.

### HALLAZGOS CUYA GESTIÓN CORRESPONDE A LA POLICÍA NACIONAL

A continuación se presentan una serie de hallazgos detectados en la presente auditoría, cuya gestión y tratamiento no se encuentra dentro del alcance de **TRANSMILENIO S.A.** por cuanto corresponden a situaciones atribuibles exclusivamente a la Policía Nacional.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, los hallazgos presentados a continuación no fueron sujetos a la suscripción de Plan de Mejoramiento por parte de la Entidad, no obstante, se recomienda a la Subgerencia Económica solicitar al Comando de Servicio de la Policía Nacional de TransMilenio, la adopción de las medidas necesarias para subsanar estas situaciones y evitar su reincidencia.

### HALLAZGO N° 07 – FALTA DE CUMPLIMIENTO A LOS ACUERDOS POR PARTE DE LA POLICIA NACIONAL

#### DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

No se encontró evidencia documental del cumplimiento por parte de la Policía Nacional de los compromisos asumidos por esta Institución en el Comité de Gerencia de **TRANSMILENIO S.A.** realizado el pasado 1° de septiembre de 2014, tales como :





## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

- 1) Verificación aleatoria del 10% de los ingresos al Sistema.
- 2) Personal de la DIPOL y la SIPOL monitoreando el buen uso de las tarjetas funcionario asignadas.
- 3) Investigaciones penales, disciplinarias y administrativas derivadas del uso inadecuado de las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional.

Según consta en el acta de la reunión realizada el pasado 11 de marzo de 2015 entre el auditor de la Oficina de Control Interno y los delegados del Comando de Policía de TransMilenio, los funcionarios de la Policía informaron que los compromisos relacionados anteriormente no habían sido ejecutados por parte de la Institución.

### **CAUSA(S):**

- 1) Falta de compromiso de la Policía Nacional para fortalecer el control y monitoreo con respecto al uso de las tarjetas funcionario asignadas a la Institución.
- 2) El convenio suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y la POLICIA NACIONAL no establece responsabilidades y/o obligaciones del manejo y control de las Tarjetas Funcionario asignadas.

### **DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:**

Pérdidas económicas para los actores del Sistema por manejo inadecuado de las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional.

### **RECOMENDACIÓN(ES):**

Analizar la viabilidad de incluir dentro del convenio suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y la POLICIA NACIONAL, las responsabilidades y/o obligaciones del manejo y control de las Tarjetas Funcionario asignadas a esta Institución (Cantidad de Oficiales en el sistema, cantidad de tarjetas funcionario a asignar, tiempo de vigencia de las tarjetas, cantidad de pasos, forma de identificación de los agentes al momento de ingresar, cobros coactivos en caso de presentarse malos manejos, entre otros).

### **HALLAZGO N° 08 – UTILIZACIÓN DE LA TARJETA FUNCIONARIO ASIGNADA A LA POLICIA NACIONAL EN ESTACIONES (PRUEBA DE CAMPO)**

#### **DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:**

En la prueba de campo llevada a cabo el día 24 de marzo de 2015 en cinco (5) Estaciones del Sistema TransMilenio (NORMANDIA, SALITRE EL GRECO, GENERAL SANTANDER, CAN y MODELIA) se observaron las siguientes situaciones en la utilización de las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional:



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

- 1) Para las cuatro (4) tarjetas funcionario analizadas, se observó que el tenedor de la misma no correspondía al funcionario registrado en la base de datos de la Subgerencia Económica, tal como se detalla a continuación:

ESTACIÓN	NUMERO DE TARJETA FUNCIONARIO	TENEDOR DE LA TARJETA	RESPONSABLE REGISTRADO EN LA BASE DE DATOS DE RECAUDO
Normandía	10000026056002	Juan David Blanco	Int. Mario Escobar Peña
General Santander	1501046886	Eduar Varón	Int. Máryori Patiño Campo
CAN	10000018017673	Camilo Andrés Rada Delacruz	Int. Mario Escobar Peña
Modelia	10000026051722	Faber Cabrera Castillo	Int. Mario Escobar Peña

- 2) Del total de cuatro (4) Tarjetas Funcionario verificadas en las estaciones, se obtuvo evidencia documental de un (1) acta de entrega al interior de la Policía Nacional, no obstante, la identificación del responsable asignado en tal documento no corresponde al tenedor de la misma al momento de la visita.

ESTACION	NUMERO DE TARJETA FUNCIONARIO	TENEDOR DE LA TARJETA	RESPONSABLE CON ACTA DE ASIGNACIÓN
Normandía	10000026056002	Juan David Blanco	Sin Acta
General Santander	1501046886	Eduar Varón	Sin Acta
CAN	10000018017673	Camilo Andrés Rada Delacruz	Int. Martín Jiménez Cayetano
Modelia	10000026051722	Faber Cabrera Castillo	Sin Acta

- 3) En tres (3) de las cinco (5) estaciones verificadas se observó el acceso al Sistema TransMilenio por parte de personas que no se encontraban debidamente identificadas como integrantes de la Policía Nacional, mediante validaciones realizadas con tarjetas funcionarios asignadas a la Institución y con consentimiento del agente encargado de la administración de la misma:



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

ESTACIÓN	CANTIDAD DE AGENTES QUE INGRESARON UTILIZANDO LA TARJETA FUNCIONARIO	CANTIDAD DE PERSONAS NO IDENTIFICADAS QUE INGRESARON UTILIZANDO LA TARJETA FUNCIONARIO	TOTAL INGRESOS
Normandía	17	9	26
Salitre El Greco	3	0	3
General Santander	7	0	7
CAN	44	16	60
Modelia	3	2	5

- 4) En las tres (3) planillas de acceso al Sistema TransMilenio verificadas físicamente, no se encontró diligenciado el campo "N° de Teléfono", circunstancia que limitó el alcance de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno:

ESTACION	Novedad en diligenciamiento
Normandía	No se encontró número de teléfono
CAN	No se encontró número de teléfono
Modelia	No se encontró número de teléfono

### CAUSA(S):

Falta de verificación y seguimiento al cumplimiento de los lineamientos para la utilización de las tarjetas funcionario por parte del responsable del Comando de Servicio de Policía de TransMilenio.

### DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Pérdidas económicas para los actores del Sistema por utilización indebida de las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional.

### RECOMENDACIÓN(ES):

Verificación y seguimiento al cumplimiento de los lineamientos para la utilización de las tarjetas funcionario por parte del responsable del Comando de Servicio de Policía de TransMilenio.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### HALLAZGO N° 09 – DIFERENCIAS EN LA INFORMACIÓN CONSIGNADA EN LAS PLANILLAS DE INGRESO Vs. INGRESOS EN BASE DE DATOS DE RECAUDO

#### DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

Al realizar la conciliación del número de ingresos registrados con las Tarjetas Funcionario asignadas a la Policía Nacional en la Base de Datos de Recaudo con respecto a los registros de las planillas diligenciadas por el personal de la Policía Nacional en las Estaciones CAN, NORMANDIA, MODELIA, GENERAL SANTANDER y SALITRE EL GRECO correspondientes al mes de Octubre de 2014, se observaron las siguientes situaciones:

- 1) Se encontró diferencia entre el número de ingresos registrados en las planillas analizadas frente a los ingresos registrados en la Base de Datos de Recaudo, tal como se muestra a continuación:

ESTACIÓN	N° Ingresos Registrados en Planillas	N° Ingresos Según Base de Datos de Recaudo	Diferencia
MODELIA	20	61	41
CAN	101	167	66
GENERAL SANTANDER	650	1010	360
SALITRE GRECO	108	148	40
NORMANDIA	0	1053	1053
TOTAL	879	2439	1560

- 2) No se obtuvo evidencia de la totalidad de las planillas de ingreso del mes de octubre de 2014:

ESTACIÓN	N° Planillas Diarias Suministradas	N° Días del Mes en que se Registraron Ingresos Según Base Datos Recaudo	Diferencia
MODELIA	2	27	25
CAN	1	31	30
GENERAL SANTANDER	16	31	15
SALITRE GRECO	1	31	30
NORMANDIA	0	31	31
TOTAL	20	151	131



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

### CAUSA(S):

- 1) Falta de verificación y seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el Acta del Comité de Gerencia de TRANSMILENIO S.A. del 1 de septiembre de 2014, numeral II ítem a. "Tarjeta Funcionario para la Policía".
- 2) Insuficiencia de personal en el área de recaudo de TRANSMILENIO S.A. para fortalecer el control y seguimiento al uso de las tarjetas asignadas.

### DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Pérdidas económicas para los actores del Sistema por manejo inadecuado de las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional.

### RECOMENDACIÓN(ES):

Verificar y hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el Acta del Comité de Gerencia del 1 de septiembre de 2014 numeral II ítem a. "Tarjeta Funcionario para la Policía".

### HALLAZGO N° 10 – AUSENCIA DE FIRMA DE QUIEN ENTREGA TARJETA FUNCIONARIO

#### DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En la verificación realizada a los documentos originales "Acta SETRA-TRANSMILENIO 2.92 que trata de la entrega de una tarjeta para ingresar al Sistema TransMilenio S.A." código 1DS-AC-001 versión 2 de la Policía Nacional, por medio de las cuales se entregan y asignan internamente las tarjetas funcionario, durante el período comprendido entre el 7 de agosto de 2014 y el 8 de febrero de 2015, no se encontró evidencia de la firma por parte del funcionario de la Policía Nacional que realiza la entrega.

### CAUSA(S):

Incumplimiento a los acuerdos realizados entre la Policía Nacional y TRANSMILENIO S.A. en cuanto a los controles de asignación individual.

### DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Pérdidas económicas para los actores del Sistema por manejo inadecuado de las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional al no poder evidenciar el responsable de la asignación de dichas tarjetas.

### RECOMENDACIÓN(ES):

El responsable de asignar los usuarios de las tarjetas debe firmar el documento original "Acta SETRA-TRANSMILENIO 2.92 que trata de la entrega de una tarjeta para ingresar al Sistema TransMilenio S.A." código 1DS-AC-001 versión 2 aprobado el 25-Abr-14".

**RESUMEN DE HALLAZGOS:**

Nº	TÍTULO DEL HALLAZGO	REPETITIVO	ESTADO
1	Entrega de tarjetas funcionario en fechas y características diferentes a las autorizadas.	NO	Abierto
2	Justificación y pago de los pasos seguidos.	NO	Abierto
3	Expedición de tarjetas funcionario sin el cumplimiento de requisitos.	NO	Abierto
4	Devolución de la tarjeta funcionario al momento de retiro del funcionario o cese de labores.	NO	Abierto
5	Documentación de controles.	NO	Abierto
6	Estandarización de documentos en el SIG.	NO	Abierto
7	Falta de cumplimiento a los acuerdos por parte de la Policía Nacional.	NO	No Aplica
8	Utilización de las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional en estaciones (prueba de campo).	NO	No Aplica
9	Diferencias en la información consignada en las planillas de ingreso Vs. base de datos de recaudo.	NO	No Aplica
10	Ausencia de firma de quien entrega tarjeta funcionario.	NO	No Aplica

**Anexo N° 1 - COMPORTAMIENTO TARJETAS FUNCIONARIO ASIGNADAS A LA POLICÍA NACIONAL PARA INGRESO AL SISTEMA TRANSMILENIO VIGENCIAS 2013-2014.**

Bogotá D.C., 21 de abril de 2015

  
**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**  
 Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Óscar Pulgarín Lara, Profesional Universitario

**Apoyo y Orientación Técnica:** Ángela Johanna Márquez Mora, Asesora Contratista.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

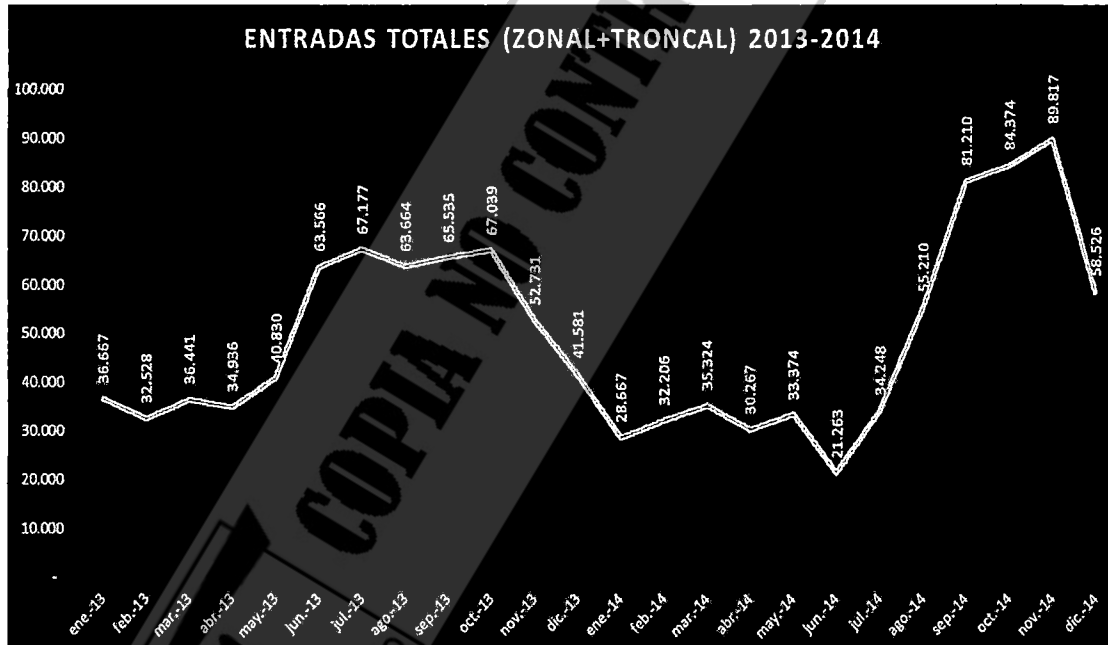
## ANEXO N° 1 - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA N° OCI-2015-016

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

#### COMPORTAMIENTO TARJETAS FUNCIONARIO ASIGNADAS A LA POLICÍA NACIONAL PARA INGRESO AL SISTEMA TRANSMILENIO VIGENCIAS 2013 - 2014

En la gráfica N°1 se observa el comportamiento que ha tenido el uso de las tarjetas funcionario asignadas a la Policía de TransMilenio durante los años 2013 y 2014, tanto en el componente zonal como troncal del SITP:

Gráfica N°1



Fuente: Base de datos suministrada por la Subgerencia Económica de TRANSMILENIO S.A.

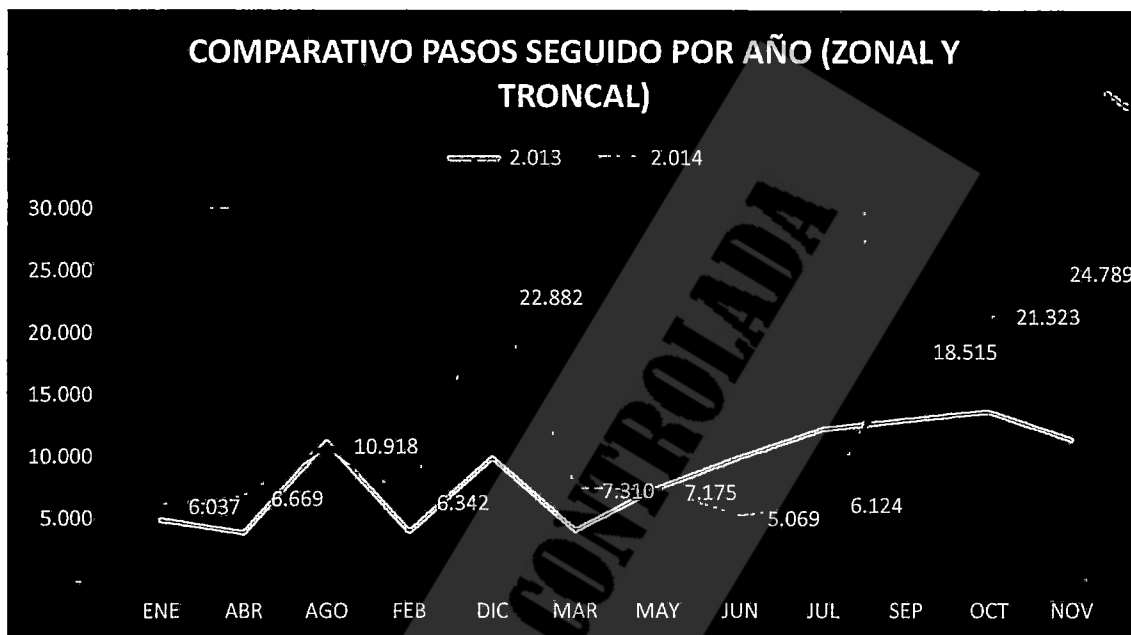
Se observa que a partir del segundo semestre de 2014 se ha incrementado sustancialmente el número de entradas al Sistema con las tarjetas funcionario asignadas a la Policía Nacional, lo cual guarda relación con el comportamiento observado de los pasos dobles (Gráfica N° 2) registrados en las bases de datos de Recaudo de TRANSMILENIO S.A. para este mismo periodo, de los cuales la Subgerencia Económica ha solicitado justificación a la Policía Nacional sin que se haya obtenido respuesta al respecto (desde el año 2013).





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Grafica N° 2



**Fuente:** Base de datos suministrada por la Subgerencia Económica de TRANSMILENIO S.A.

Avenida Eldorado No. 66-63  
PBX: (57) 220 3000  
Fax: (57) 3249870-80  
Código postal: 111321  
[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)  
Información: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANANA