 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORESBLANCA - GIRON - FIEDEQUENA</small></p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA INTERNA

AUDITORÍA REGULAR BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO

LÍDER DEL PROCESO
MARIA PAULA ORNDOÑEZ
Subdirector de Transporte Metropolitano

VIGENCIA AUDITADA
2025

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR
Jefe Oficina de Control Interno

Bucaramanga, 22 de octubre de 2025



 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLOREBALENCA - GIRON - FIEDEQUEVA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	3
2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	4
3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	4
4. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	4
5. RESUMEN EJECUTIVO	5
6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	6
7. RECOMENDACIONES	24
8. CONCLUSIONES BASADAS EN RIESGOS.....	25
9. APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.....	25

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORENCIANA - GIRON - FREDERUETA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en consonancia con lo establecido en la ley 87 de 1993 y demás normas concordantes con el establecimiento de sistemas de gestión y control en las entidades públicas del estado colombiano, atendiendo las guías y normas internacionales de auditoría, cajas de herramientas propuestas por el DAFP y el modelo de auditoría basada en riesgos, se presta a suscribir el presente informe de auditoría interna, bajo la aprobación del Plan Anual de Auditoría por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2025.

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Establecer el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, proyectos y metas de la Subdirección de Transporte Metropolitano.

Revisar las medidas adoptadas desde la STM tendientes a garantizar la eficiente prestación del servicio de transporte público de pasajeros en el AMB, y mejoras en la movilidad.


Establecer el nivel de impacto y cumplimiento de las actividades de verificación de requisitos habilitantes de las empresas transportadoras de pasajeros en el AMB, así como de control en las condiciones de prestación de los servicios que realizan las mismas empresas, en términos de seguridad, protección al usuario, comodidad y accesibilidad al servicio.

Establecer desde la STM el grado de cumplimiento del régimen de sanciones aplicables a las empresas habilitadas para prestar servicios de transporte de pasajeros.

Verificar el grado de implementación, uso y eficiencia de los recursos, bienes y sistemas tecnológicos con que cuenta la Subdirección de Transporte Metropolitano para la gestión y realización de las actividades propias como autoridad de transporte del AMB.

Verificar que los controles definidos para las actividades de la gestión de la Subdirección de Transporte Metropolitano sean eficientes, y se cumplan por parte de los responsables de su ejecución, identificando los riesgos.

Verificar la existencia de indicadores de gestión caracterizados y adoptados.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRON - FREDERUETA</small>	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA


De conformidad con el Plan Anual de Auditorias de la OCI aprobado por el CICCI se llevó a cabo la auditoria al proceso de GESTIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO, en el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de agosto y el 26 de septiembre de 2025, con extensión en plazo, en las instalaciones del AMB ubicadas en Neomundo, tercer piso.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Acuerdos Metropolitanos 009 de 2021, 008 de 2003, 626 de 2009, 005 de 2012, 022 de 2012, 016 de 2013, 025 de 2014, 014 de 2016, 004 de 2018, 014 de 2021, 030 de 2017 y demás relacionados, resolución interna 794 de 2011 y demás relacionadas, Plan Maestro de Movilidad Metropolitana, Ley 336 de 1996, Ley 105 de 1993, Ley 1964 de 2019, decreto 3366 de 2003, decreto 1079 de 2015, circular única Superintendencia de Transporte, Manual de procedimientos y doctrina relacionada. Resolución interna No. 036 de 2025, Resolución interna No. 311 de 2024.

4. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Actividad	Fecha inicio (vigencia 2025)
Reunión de Inicio de la Auditoria	Miércoles 30 de julio -10:00 am - Salón Rojo
Planeación	Jueves 31 de julio
Ejecución	Entre el 1 de agosto y el 06 de octubre – con ampliación
Cierre de la Auditoria	07 de octubre de 2025
Socialización informe preliminar	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al cierre
Replica al informe y/o mesa de trabajo	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrega del informe preliminar
Emisión de Informe Final	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al recibo de réplica y/o realización de mesa de trabajo
Entrega de Plan de Mejoramiento	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al recibo del informe final
Seguimiento Plan de Mejoramiento	Periódicamente de acuerdo al plazo de las metas

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLOREBALENCA - GIRON - FIEDEVESTA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

5. RESUMEN EJECUTIVO


Desde la vigencia 2022, se viene acumulando un deterioro acelerado en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en el Área Metropolitana de Bucaramanga, al punto que, el Sistema de Transporte Masivo se quedó sin un solo vehículo en su flota de los aproximadamente 150 equipos con los cuales inició su operación en 2010, situación que, entre otros fenómenos como la pérdida del recaudador y sus concesionarios, motivó la declaratoria de alteración grave al sistema de transporte masivo mediante la Resolución AMB No. 000036 del 24 de febrero de 2025. Figuras extraordinarias a la normalización de un sistema de transporte público, resultan hoy en la solución al problema; solución llena de pericias legales saturada de resoluciones, actos administrativos y otrosí de contratos a dispar, para mantener un sistema apenas funcionando.

Pese a las reiteradas observaciones de este despacho en informes anteriores, persisten deficiencias estructurales en la gestión de la entidad y de la Subdirección de Transporte Metropolitano, reflejadas en la falta de planeación, el incumplimiento de cronogramas y la ausencia de resultados en proyectos estratégicos del sistema de transporte.

Entre los factores críticos identificados se cuentan los continuos retrasos en la implementación del Sistema Integrado de Transporte Metropolitano (SITME), la falta de implementación de componentes claves como el Sistema de Recaudo Centralizado, el Sistema de Gestión y Control de Flota y el Sistema de Información al Usuario; así como la ineficiencia en la administración de recursos destinados al fortalecimiento del sistema. A ello se suma la carencia de recursos financieros suficientes -estimados entre \$7.000 y \$9.000 millones- que impide el cumplimiento de los compromisos técnicos y contractuales proyectados para la estructuración del SITME.

En este contexto, el AMB celebró el Convenio Interadministrativo No. 119 del 16 de junio de 2025 con el municipio de Bucaramanga, como medida extraordinaria para atender la crisis del sistema. Sin embargo, la revisión de las etapas contractuales deja entrever debilidades en la planeación, dado que no se definió claramente que Metrolínea sería la entidad ejecutora de los recursos. Este vacío generó la necesidad de ajustes posteriores mediante actos administrativos, lo cual aumentó los riesgos de incoherencia entre lo pactado y la ejecución real.

En la práctica, el AMB asumió simultáneamente roles de administración, ejecución y supervisión de los recursos, generando una dualidad funcional que compromete la independencia del control y los principios de transparencia y segregación de funciones. Adicionalmente, se evidenció que los recursos transferidos por el Municipio a través del

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORESBLANCA - GIRON - FIEDEQUENA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

AMB fueron girados casi de manera inmediata a la fiducia administrada por Metrolínea, lo que cuestiona la efectividad del control sobre los desembolsos.

Respecto al control del parque automotor del transporte colectivo, se verificó el uso del sistema BPM.GOV como herramienta de seguimiento a la vida útil de los vehículos. No obstante, el sistema presenta limitaciones tecnológicas, bajo nivel de automatización y falta de actualización oportuna frente a la normativa vigente -en particular, la Ley 2198 de 2022-, lo que reduce la confiabilidad del proceso y lo hace vulnerable a errores o manipulaciones.


Asimismo, se constató la ausencia de resultados concretos en el control operativo del transporte colectivo, debido a la falta de personal técnico y a la escasa articulación con las dependencias de tránsito municipales, lo cual ha impedido la ejecución de operativos en campo y la verificación del cumplimiento de planes de ruta durante la vigencia 2025.

6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Limitaciones de auditoría.

Tal como se ha señalado en auditorías anteriores, el ejercicio de la autoridad en el transporte público requiere un conocimiento especializado y de alta complejidad en sistemas de transporte público, además de un manejo profundo de la extensa y variada normativa y procedimientos que orientan tanto el control como la planificación del transporte público en Colombia. Este despacho expresa que no cuenta con los recursos ni la experiencia técnica suficiente para abordar de manera más amplia y detallada las acciones requeridas en estas áreas.

Por ende, el presente informe de auditoría se centra en los aspectos que, en el contexto actual, son de mayor relevancia para la población del Área Metropolitana de Bucaramanga, y que se alinean con el alcance del conocimiento del auditor. Para su elaboración, se realizaron pruebas de recorrido y entendimiento, inspección de normas, comparación de información y un análisis exhaustivo del proceso, considerando siempre la misión de la Subdirección de Transporte Metropolitano de contribuir al mejoramiento de la movilidad y de la calidad de vida de los habitantes del AMB.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLOREBAJANCA - GIRON - FIEDEQUIETA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

HALLAZGO 1. FALTA DE PLANEACIÓN Y CELERIDAD EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS SITME – NO SE CUENTA CON ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA, LEGAL Y FINANCIERA HOJA DE RUTA SITME – DEFICIENTE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN EL AMB

CRITERIO:

De acuerdo con la Ley 105 de 1993 y la Ley 336 de 1996 y sus decretos reglamentarios, junto con el Plan Nacional de Desarrollo de Colombia, los sistemas de transporte deben proporcionar un servicio de calidad y accesible, respaldado por una infraestructura adecuada y un cuerpo técnico especializado en la materia.


La Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 señalan que la planeación es un requisito esencial de toda contratación estatal (artículo 25, numeral 12 de la Ley 80). El artículo 95 de la Ley 489 de 1998 autoriza la celebración de convenios interadministrativos para aunar esfuerzos, siempre y cuando exista claridad sobre los roles, responsabilidades y la ejecución de los recursos. Por su parte, el artículo 20 de la Ley 336 de 1996 faculta a la autoridad de transporte para expedir permisos especiales y transitorios ante alteraciones graves en el servicio.

La Resolución AMB No. 000036 del 24 de febrero de 2025 declaró la alteración grave en la prestación del servicio público de transporte masivo, habilitando la adopción de medidas excepcionales para garantizar la continuidad del servicio. En este sentido, el “Otrosí” del 11 de junio de 2025 al convenio operativo AMB–Metrolínea (2007) creó un capítulo especial para este escenario, asignando a Metrolínea la ejecución operativa bajo la dirección del AMB.

El Convenio Interadministrativo 119 del 16 de junio de 2025, celebrado entre el Municipio de Bucaramanga y el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB), debe ceñirse también al principio de transparencia y responsabilidad fiscal (artículo 209 de la Constitución Política y Ley 1474 de 2011), lo cual exige que los convenios reflejen con precisión quién ejecuta materialmente los recursos.

CONDICIÓN:

Antecedentes: Desde la vigencia 2022, este despacho ha observado los riesgos y eventos a partir de los cuales se ha generado y materializado la deficiente, irregular e inadecuada prestación del servicio público de transporte de pasajeros que actualmente enfrentan los usuarios del mencionado sistema de transporte en el Área Metropolitana de Bucaramanga;

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRON - FIEDEQUENA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

todo lo cual, hoy se consigna en la resolución interna AMB No. 000036 del 24 de febrero de 2025 declarando la alteración grave en la prestación del servicio público de transporte masivo en el territorio. Este despacho, ha reiterado durante cuatro vigencias, de forma consecutiva, la falta de gestión efectiva por parte de la entidad y la Subdirección de Transporte Metropolitano frente a los riesgos que hoy constituyen tal alteración grave a la prestación del servicio fundamental. Todo lo anterior, se encuentra contenido en diversos análisis presentados a través de informes de auditoría a los responsables del proceso y la Alta Dirección.


Para el momento actual, se denota como riesgo estratégico, la evidencia de un retraso permanente en la planificación y ejecución de los proyectos asociados al mejoramiento de las condiciones del sistema de transporte público, así como lo han sido, los cambios, incumplimientos y desaciertos en las decisiones de nivel directivo de cara a la orientación estratégica del sistema de transporte, pasando por plazos incumplidos e infracciones a cronogramas formulados y formalizados mediante resoluciones internas de creación, implementación y operación del SITME en 2023, proyectos fallidos de adquisición de software a perpetuidad también en 2023 planteados por la Subdirección de Transporte como solución al modelo de transporte, proyectos estratégicos de movilidad, electromovilidad y del alto impacto sostenible ambiental contenidos en un Plan Maestro de Movilidad Vial desde el año 2022 sin avance (documento de consultoría casi inservible que le costó a los contribuyentes metropolitanos -no Floridablanca- alrededor de cinco mil millones de pesos), una limitada actuación como autoridad de transporte frente al ente gestor Metrolinea S.A., deficientes campañas de desincentivo al uso de transporte irregular, falta de actuación frente fenómenos de informalidad como terminales de transporte ilegales y al cumplimiento de planes de rutas por parte de empresas habilitadas, entre otros hechos.

De igual manera, la adopción extendida de medidas extraordinarias desde 2017, tales como la integración y complementariedad del sistema de transporte, impulsadas como respuesta al fracaso operativo del ente gestor Metrolinea.

Todo este conjunto de decisiones ha menoscabado la sostenibilidad del modelo de transporte público de pasajeros, afectando los principios de eficiencia, seguridad, accesibilidad y cobertura que deberían caracterizar su prestación; llevándolo a una situación de alteración grave en sus condiciones normales y legales.

Lo cierto es que, a pesar existir avances en gestión, los componentes esenciales del SITME, Sistema de Recaudo Centralizado, Sistema de Gestión y Control de Flota, y Sistema de Información al Usuario, no solo no se encuentran implementados, sino además, es incierto su plazo de implementación.

Todo lo anterior, tiene asidero en un riesgo mayor de liquidez y de cumplimiento que enfrenta la entidad, por no contar con los recursos económicos que son requeridos para

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORESBLANCA - GIRON - FIEDEVEUSTA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

financiar la estructuración del SITME, los cuales se proyectan entre \$7.000 y \$9.000 millones.

Este prolongado atraso, impacta directamente en la calidad de vida de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros en el Área Metropolitana de Bucaramanga, debiendo asumir las condiciones de un sistema desarticulado e ineficiente.

Como consecuencia de lo anterior, y como nueva medida extraordinaria de contingencia a la alteración grave en la prestación del servicio público de transporte masivo, el Área Metropolitana de Bucaramanga ha celebrado el Convenio Interadministrativo No. 119 del 16 de junio de 2025, con el municipio de Bucaramanga.

Línea de tiempo- Hechos principales:

1. 09 de febrero de 2007

- El Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) y Metrolínea S.A. suscriben el **Convenio Interadministrativo de Operación del SITM** para definir compromisos en la puesta en marcha del sistema

2. 2008

- Se adjudican contratos de concesión de operación:
 - 51% Metrocinco Plus S.A. (26/04/2025: finaliza contrato de concesión)
 - 49% Movilizamos S.A. (posteriormente declarado en caducidad por incumplimiento grave).
 - Contrato de recaudo a TISA (terminado por mutuo acuerdo en 2021)

3. 2017

- **Acuerdo Metropolitano 011 de 2017:** establece la integración física, operacional y tarifaria entre SITM y transporte colectivo
- **Acuerdo Metropolitano 030 de 2017:** ordena la integración del transporte público colectivo (TPC) al SITM

4. 2019

- **Acuerdo Metropolitano 012 de 2019:** crea el Fondo de Estabilización y Subvención Tarifaria del SITM ("FES"), administrado por el AMB


5. 2021

- **29 de diciembre de 2021:** Finaliza, por mutuo acuerdo, el contrato de concesión con **TISA** (recaudo y control)

6. 2023

- **15 de junio de 2023:** Resolución 000284 adopta el SITME como proyecto estratégico
- **25 de diciembre de 2023:** Acuerdo Metropolitano 008 declara proyecto de importancia estratégica el SITME

7. 2024

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORENCIANA - GIRON - FIEDEQUENA</small>	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01


- **02 de septiembre de 2024:** Resolución 000311 ajusta el esquema de rutas para permitir operación complementaria con TPC
- **08 de febrero de 2024:** Otrosí al convenio original de 2007

8. 2025

- **24 de febrero de 2025:** Resolución AMB 000036 declara **alteración grave del servicio público de transporte masivo**
- **11 de abril de 2025:** Asamblea de accionistas de Metrolínea S.A. no aprueba su liquidación por falta de mayoría (Gobierno Nacional vota en contra)
- **26 de abril de 2025:** finaliza contrato de concesión con Metrocinco Plus S.A.
- **27 de abril de 2025:** Metrolínea limita su capacidad operativa y financiera
- **Posterior a abril de 2025:** AMB expide actos administrativos:
 - Resolución 000092 (permisos transitorios a TPC).
 - Resolución 000094 (permisos especiales para garantizar prestación básica).
 - Resolución 000124 (permisos especiales a empresas de transporte colectivo)
- **11 de junio de 2025:** se firma un **Otrosí Modificatorio** al convenio de 2007 entre AMB y Metrolínea, creando un **capítulo especial para la gestión de alteraciones graves**
- **12 de junio de 2025:** se expide el **CDP 00004450** que respalda el nuevo convenio entre Municipio de Bucaramanga y AMB
- **Segundo semestre 2025:** se suscribe el **Convenio Interadministrativo entre Municipio de Bucaramanga y AMB**, por \$8.588.271.490 millones, el **AMB aporta** solo personal interno por valor de (\$296.861.296) con vigencia de 6 meses y 13 días, destinado a garantizar la prestación del servicio público en condiciones de emergencia

Fundamento vital: Del análisis de las etapas contractuales se hallaron deficiencias en la planeación y estructura del Convenio 119 de 2025, ya que no se estableció de manera clara desde el inicio que Metrolínea sería la entidad encargada de ejecutar los recursos. Esto dio lugar a realizar ajustes posteriores mediante comunicaciones externas y/o oficios para formalizar el traslado y manejo de los recursos, generando un riesgo de responsabilidad debido a la incoherencia entre lo pactado y la ejecución real.

El convenio posiciona al AMB como ejecutor formal, pero omite incluir explícitamente a Metrolínea como entidad ejecutora material, a pesar de su papel como operador transitorio. Aunque el "Otrosí" al convenio de 2007 firmado el 11 de junio de 2025, entre el AMB y Metrolínea, estipuló reglas y autorizaciones para que Metrolínea implementara las operaciones, no se establece en dicho instrumento conexión expresa con el Convenio 119.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLOREBALENCA - GIRON - FIEDEVESTA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

Según la entrevista realizada a la Subdirectora de Transporte Metropolitano (18 de agosto de 2025), los recursos del Municipio a través del AMB no se transfieren directamente a Metrolínea, sino que ingresan primero a una subcuenta fiduciaria denominada “Transición”, dentro de la fiducia administrada por Metrolínea. Para efectuar los pagos, Metrolínea debe adelantar los procesos de contratación e informar al AMB, quien autoriza los desembolsos únicamente contra obligaciones contractuales verificadas.

Ahora bien, todo lo anterior resulta particular; es decir, como podría resultar efectivo el control que el AMB pueda ejercer sobre los desembolsos de una subcuenta fiduciaria administrada por el mismo Metrolínea; en tal caso, cual sería la diferencia en transferir los recursos directamente a Metrolínea, o mejor aún, porque no hacer uso del existente Fondo de Estabilización y Subvención Tarifaria del SITM (“FES”), fondo que ha sido el medio idóneo para transferir recursos para la operación de Metrolínea, desde los últimos seis (6) años. Este despacho se cuestiona frente a la necesidad del AMB de acudir a figuras extraordinarias para la financiación de la operación de Metrolínea (cualquiera que sea su situación actual), ante la existencia de medios más transparentes ya establecidos, que garantizan los principios de coherencia e idoneidad; y si por el contrario, generando un formalismo excesivo, opacidad administrativa y desnaturalización de la norma.


Frente a lo anterior se concluye, que, siendo Metrolínea quien ejecuta operativamente la gestión, la contratación e implementación del servicio, la administración y operación de los recursos, permanece en cabeza del Área Metropolitana de Bucaramanga un rol de intermediación para la autorización de pagos mediante un control deficiente, por una parte, y por otra parte, generando una dualidad de roles entre quien administra, supervisa y ejecuta materialmente los recursos.

Se dice control deficiente, además, considerando que, en entrevista con el profesional universitario de Tesorería, manifestó que, una vez el Área Metropolitana de Bucaramanga recibe la transferencia de recursos de efectivo por parte de la Alcaldía de Bucaramanga, casi de forma inmediata, el Área Metropolitana de Bucaramanga los transfiere a la cuenta de la fiducia administrada por Metrolínea.

Al corroborar la información, se encontró que, efectivamente, el AMB recibió los recursos el día 12 de septiembre de 2025 mediante comprobante de ingreso no 25-00313 (4,145,705,097.00), y transfirió a la fiducia PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA CORFICOLOMBIANA S A, el mismo valor, el día 24 de septiembre de 2025, mediante comprobante de egreso 25-01525.

Esquema de roles en el Convenio 119

En la práctica, el AMB actúa en dos dimensiones:

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLOREBALENCA - GIRON - FIEDEVESTA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

- Administración y ejecución: Recibe los aportes del Municipio (ejemplo: \$8.291 millones), los concentra en la subcuenta fiduciaria “Transición”, y autoriza los desembolsos solo cuando verifica la existencia de contratos válidos suscritos por Metrolínea. Además, suscribe los convenios y contratos necesarios para cumplir el objeto contractual.
- Supervisión y vigilancia: Metrolínea reporta al AMB los contratos celebrados, y el AMB se encarga de revisar que correspondan con el plan operativo y la destinación específica de los recursos. El AMB presenta informes técnicos y financieros al Municipio, consolidando el control del proceso.

Esta dualidad convierte al AMB en administrador y juez de su propia gestión, afectando la independencia del control y los principios de segregación de funciones y transparencia.

Problema jurídico


Surge la pregunta sobre la necesidad de suscribir un convenio con el AMB y no directamente con Metrolínea, considerando que, en la práctica, Metrolínea es quien asume la gestión operativa, la contratación y la implementación transitoria del servicio de transporte, en tanto no existe prohibición legal absoluta para celebrar convenios con Metrolínea, dada su composición pública. De hecho, el AMB y Metrolínea mantienen un convenio vigente desde 2007, modificado en varias ocasiones. Así, la excepcionalidad radica en canalizar los recursos mediante el AMB, en vez de hacerlo directamente desde el Municipio.

Nota de detalle de conclusión

Desde la etapa inicial de planeación del Convenio No. 119 de 2025, se evidenciaron debilidades que afectaron su adecuada estructuración y posterior ejecución.

En primer lugar, el 11 de junio de 2025 se suscribió un modificadorio (“Otrofí”) al convenio celebrado en el año 2007 entre el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) y METROLÍNEA S.A., mediante el cual se realizaron ajustes orientados a actualizar compromisos y alcances. Durante este proceso se evidenciaron deficiencias importantes en la planeación y en la articulación interinstitucional, especialmente en lo relacionado con la definición de competencias, obligaciones y responsabilidades de las partes.

Posteriormente, el 16 de junio de 2025, el Área Metropolitana de Bucaramanga y el Municipio de Bucaramanga suscribieron el Convenio No. 119 de 2025, cuya estructuración se vio directamente afectada por las falencias derivadas del convenio de 2007 y su modificadorio.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLOREBAJANDA - GIRON - FIEDEVEJETA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>


En consecuencia, el Convenio 119 de 2025 no logra cumplir su finalidad, y, por el contrario, genera mayor opacidad administrativa y falta de trazabilidad en la ejecución de los recursos, debido a la falta de articulación contractual entre los instrumentos suscritos, especialmente en lo relativo a la definición de roles, obligaciones y responsabilidades de cada entidad para la ejecución de los recursos.

Como resultado, no se estableció claramente dentro del convenio 119, que Metrolínea sería la entidad encargada de la ejecución de los recursos, lo que genera ambigüedad y ausencia de delimitación funcional respecto a la administración y manejo de los fondos involucrados.

Esta falta de claridad inicial obligó a que, posteriormente, se llevaran a cabo ajustes y modificaciones contractuales, así como la emisión de comunicaciones externas (oficios) con el propósito de formalizar el traslado y manejo de los recursos. Como consecuencia, se produjo una discrepancia entre lo inicialmente acordado en el Convenio 119 y la manera en que finalmente se ejecutaron las obligaciones, es decir, se evidencia disonancia entre la planeación y la realidad de la ejecución.

Ahora bien, esta situación de disonancia afecta los principios de coordinación, economía y transparencia que deben regir la contratación pública, lo cual resulta ostensiblemente evidente en el oficio de ejecución contractual y desembolso inicial de recursos del día 15 de julio de 2025 con número ID: 422.990 / Pref:CD / Cons: 3.609 / Pin: 30CEF63E, cuando el AMB informa al Municipio de Bucaramanga acerca del cumplimiento de la obligación establecida en el numeral 13 de la Cláusula Sexta del Convenio No. 119 del 16 de junio de 2025, la cual indica específicamente que el AMB debe gestionar ante una entidad financiera autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia la apertura de una cuenta bancaria o producto financiero exclusivo para el manejo de los recursos transferidos en el marco del mencionado Convenio. En atención a ello, el AMB abrió en el Banco Comercial AV Villas, una cuenta de ahorros con el número 903065779 denominada Convenio Interadministrativo No. 119 AMB-BGA para el manejo de los recursos transferidos en el marco del presente convenio; sin embargo, en el mismo oficio el AMB comunicó también la suscripción del “Otrosí No. 10” al Contrato de Fiducia Mercantil Irrevocable de Administración y Pago – Fideicomiso SITM, por parte de METROLÍNEA S.A. (en calidad de fideicomitente) y AVAL FIDUCIARIA S.A. (en calidad de fiduciaria), con la creación del denominado “Fondo Transitorio”.

Así las cosas, dicha figura fiduciaria, aunque permite cierto nivel de trazabilidad en el manejo de los recursos, no cumple de manera estricta con la obligación contractual prevista en el 119, en la medida en que el convenio exigía la apertura directa de una cuenta o producto financiero exclusivo por parte del AMB ante una entidad financiera vigilada, y no la administración indirecta o delegada a través de un patrimonio autónomo perteneciente a METROLÍNEA S.A, entidad no vinculada directamente ni que fue expresamente autorizada en el convenio.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRON - FIEDEQUENA</small></p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>


En la práctica, el AMB concentra e ingresa los aportes del Municipio (Resolución No. 4-R--202507-00013216 del 15 de julio de 2025) en la cuenta de ahorros con el número 903065779 del Banco Comercial AV Villas, denominada Convenio Interadministrativo No. 119 AMB-BGA, como se evidencia en el comprobante de ingresos No. 25-00313 del 12/09/2025, donde posteriormente, transfiere estos recursos a un "PATRIMONIO AUTONOMOS AVAL FIDUCIARIA S.A" con el número de cuenta 901013748 del Banco Comercial AV Villas, como se evidencia en el comprobante de egreso No. 25-01525 del 24/09/2025.

La cuenta certificada por el Banco AV Villas (No. 901013748) pertenece al patrimonio autónomo "AVAL FIDEIC SITM" y no al AMB, lo que significa que la gestión de los recursos públicos quedó sujeta a una estructura fiduciaria ajena a la titularidad directa del ejecutor del convenio. En este contexto, se configuró un posible incumplimiento parcial de las obligaciones contractuales, pretendiendo modificarlas sustancialmente, por medio de un "oficio" su forma prevista para la administración de los fondos.

El anterior actuar, se estableció con el objetivo de fundar una necesaria obligación no establecida previamente en el Convenio 119, pero que, en la práctica, se traduce en una débil intervención de autorización o aprobación escrita por parte del AMB; que como se señala, tal intervención o control no fue estipulado dentro del mencionado Convenio 119, como autorización de los desembolsos de recursos, aunado a la verificación de existencia de contratos válidamente suscritos por METROLÍNEA S.A.

Ahora bien, desde una perspectiva de control fiscal, toda esta compleja administración de recursos, señalada anteriormente, afecta la trazabilidad y la responsabilidad directa del AMB, trasladando competencias financieras a un fideicomiso que no fue expresamente autorizado en el convenio. Adicionalmente, se observa una dualidad funcional en el esquema de ejecución: el AMB actúa simultáneamente como administrador y supervisor de los recursos, mientras METROLÍNEA S.A., asume la ejecución material de las operaciones, la contratación y la gestión del servicio. Este modelo híbrido genera un conflicto entre las funciones de ejecución y vigilancia, vulnerando el principio de segregación de funciones e introduciendo un riesgo de control deficiente.

Finalmente, la práctica de auditoria revela un ejercicio de planeación contractual reactivo o fragmentado, demostrado mediante ajustes al flujo de recursos y las reglas de ejecución. Resultan evidentes las falencias de estructuración del convenio 119 de 2025.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORENCIANA - GIRON - FIEDEQUENA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

CAUSA:

Falta de articulación contractual, ya que el “otrosí” que habilitó a Metrolínea como ejecutor operativo no se integró expresamente en el Convenio 119, creando un vacío entre ambos instrumentos. Además, hubo deficiencia en la planeación contractual, al no identificar desde los estudios previos y la minuta a Metrolínea como ejecutor real, y confusión de roles institucionales, pues el AMB quedó como ejecutor en el convenio cuando en la práctica esa función corresponde a Metrolínea.

Ineficiencia de gestión pública. Falta de planeación técnica, jurídica y financiera.

EFECTO:


Frente al cumplimiento misional: Ausencia de un sistema de transporte público eficiente, seguro, confiable, sostenible y de amplia cobertura en el Área Metropolitana de Bucaramanga, afectando tanto la calidad de vida de los habitantes como el desarrollo sostenible de los municipios conurbados.

La falta de un sistema eficiente de transporte público incrementa el uso de vehículos particulares y medios informales, generando un aumento en la congestión vehicular. Esto eleva significativamente los tiempos de desplazamiento, especialmente en horas pico, afectando la productividad laboral y el bienestar de los ciudadanos al pasar largas horas en el tráfico y largos tiempos en los paraderos.

Al haber una mayor dependencia de vehículos particulares, también aumenta la emisión de gases contaminantes. Esto no solo impacta la calidad del aire, contribuyendo al cambio climático, sino que también afecta la salud pública, incrementando la prevalencia de enfermedades respiratorias y cardiovasculares en la población metropolitana.

También genera un incremento en el costo de transporte, que, a pesar de las tarifas diferenciales, afectan a las familias de menores ingresos que dependen de opciones de movilidad accesibles. La carencia de un sistema de transporte público seguro y de cobertura amplia aumenta las brechas de desigualdad, dado que limita el acceso de estos ciudadanos a servicios básicos como educación, salud y oportunidades laborales. En la mayoría de los casos, las personas de sectores periféricos, en particular, se ven obligadas a utilizar medios inseguros e ilegales, que suelen carecer de controles adecuados.

La ineficiencia administrativa, la deficiente planeación y la falta de recursos económicos crean una percepción negativa de las instituciones públicas, reduciendo la confianza de los ciudadanos.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORENCIANA - GIRON - FREDERUETA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

Frente al orden jurídico: Responsabilidad fiscal y disciplinaria por posible reproche de violación al principio de planeación y transparencia, debido a que la planeación inicial y la ejecución real del convenio, se traduce en una corrección sobre la marcha del esquema de ejecución; a su vez, en el sentido que AMB asume funciones tanto de administración como de supervisión, lo cual genera un conflicto de intereses y una ausencia de segregación funcional.

Esta disonancia expone el proceso a cuestionamientos por parte de los organismos de control, en tanto que los recursos podrían no estar siendo gestionados conforme a lo previsto en los estudios previos y la minuta contractual. Así, existe un riesgo de cumplimiento frente a observaciones fiscales debido a que la trazabilidad del flujo de recursos no resulta clara, lo que dificulta justificar la legalidad y transparencia en el uso de los fondos públicos.

Investigaciones disciplinarias y fiscales por presunta elusión de mecanismos de transparencia y eficiencia para suministrar recursos financieros destinados a la operación de Metrolínea, al utilizar medios contractuales extraordinarios con opacidad administrativa, para finalmente ser entregados al mismo Metrolínea, pudiéndose transferir a través de modalidades contractuales directas, sin necesidad de acudir a la ambigüedad y excepcionalidad legal.

Finalmente, la omisión de Metrolínea en el convenio permite distintas interpretaciones acerca de quién es el obligado principal. Esta ambigüedad genera inseguridad jurídica y puede dar lugar a disputas o reclamos de responsabilidad, lo que a su vez podría desencadenar en procesos judiciales de controversias contractuales, afectando la claridad y certeza en la ejecución de las obligaciones pactadas.


CONCLUSIÓN DEL AUDITOR:

No presentó recurso de réplica. En consecuencia, se confirma el hallazgo.

HALLAZGO 2. DEBILIDADES PROCEDIMENTALES Y TECNOLOGICAS EN LA VERIFICACIÓN Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LA VIDA ÚTIL DE LOS VEHÍCULOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO

CRITERIO:

Decreto 1079 de 2015 – Régimen del Sector Transporte.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLOREBALENCA - GIRON - FIEDEQUEVA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

Ley 2198 de 2022, que amplía el tiempo máximo de vida útil de los vehículos destinados al transporte público colectivo de 20 a 24 años.

Principios de eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión pública (Ley 87 de 1993 – Control Interno).

Ley 594 de 2000 - Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones

CONDICIÓN:

En el contexto de la reposición del parque automotor de las empresas que prestan el servicio público colectivo de pasajeros en el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB), se verificó mediante inspección en sitio y en tiempo real el uso de la plataforma de procesos BPM.GOV en su módulo de transporte. Este sistema es empleado por la Subdirección de Transporte como mecanismo de control para supervisar la vida útil de los mencionados vehículos.


Durante la revisión se detectaron limitaciones que afectan la eficiencia y precisión en el proceso de verificación del cumplimiento del criterio de vida útil de los vehículos destinados al servicio público colectivo en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Si bien, al realizar el ejercicio de prueba finalmente se pudo evidenciar que mediante una parametrización al sistema BPM el sistema administra la expedición de tarjetas de operación, tal procedimiento no resultó de hábil o fácil desempeño, tampoco automatizado como fuera manifestado por el líder del proceso.

En primer lugar, los equipos de cómputo utilizados por los funcionarios presentan restricciones tecnológicas de obsolescencia que dificultan la importación y exportación de datos, lo que repercute negativamente en la oportunidad y eficacia de los procedimientos administrativos.

Por otra parte, el sistema BPM.GOV implementa una semi automatización o automatización parcial para validar la vida útil de los vehículos, basándose principalmente en la fecha de matrícula registrada en la licencia de tránsito. Es decir, al intervenir el componente humano, el control, se hace menos eficiente y mayormente vulnerable a manipulación, lo que aboca a contar con un doble control, a fin de evitar omisiones o desviaciones.

Esta verificación semi automatizada es el fundamento para autorizar la expedición de la tarjeta de operación correspondiente. Sin embargo, por otra parte, el procedimiento actual no resulta completamente fiable, ya que no se evidencia de manera clara la incorporación

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORENCIABLANCA - GIRON - FIEDEQUENA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

de las condiciones derivadas de la actualización normativa establecida por la Ley 2198 de 2022, tales como, la ampliación del tiempo máximo de vida útil de los vehículos destinados al transporte público colectivo de 20 a 24 años. Además, la aplicación de dicha ley no se realizó de forma oportuna, considerando que la norma entró en vigor el 25 de enero de 2022, mientras que las modificaciones en la plataforma BPM.GOV se implementaron recién el 6 de julio de 2023.

Este despacho considera que, siendo este control a la edad de vida útil de vehículos que prestan servicio de transporte de pasajeros un mecanismo determinante; y, teniendo en cuenta el valor patrimonial que representan para una empresa tales activos, y teniendo en cuenta además los antecedentes frente al tema, resulta crítico que STM estime mejoras al procedimiento de control, dado que, tal como se expone, tal verificación es correspondiente con una dinámica administrativa y empresarial en la que concurren intereses económicos con alto grado de sensibilidad, la cual, resulta proclive a posibles manipulaciones a fin de favorecer a terceros. Este riesgo debe ser tratado de manera más eficiente y fácil de aplicar.

Asimismo, se evidenciaron debilidades en la conservación de documentos y alta dependencia con el aplicativo BPM.


CAUSA:

Debilidad en el diseño, estructuración, implementación y ejecución del mecanismo de control. Inoportunidad en la aplicación de parámetros normativos dentro de la plataforma BPM.GOV

Limitada capacidad del AMB para ejercer control efectivo sobre la calidad y legalidad del servicio de transporte público de pasajeros.

EFEECTO:

Investigaciones y controversias disciplinarias por falta de accionar administrativo eficiente frente al control que debe ejecutar STM como autoridad de transporte. Exposición a riesgo de accidentalidad para los usuarios del sistema de transporte, principalmente en aquellos que deban movilizarse en vehículos que superan la vida útil máxima permitida, así como encontrarse sometidos a la prestación de un servicio inseguro e ineficiente de transporte público.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORENCIANA - GIRON - FIEDEQUENA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

CONCLUSIÓN DEL AUDITOR:

No presentó recurso de réplica. En consecuencia, se confirma el hallazgo.

HALLAZGO 3. INEFICIENTE CONTROL AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE RUTAS POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO

CRITERIO:


Es deber de la autoridad de transporte aprobar los planes de rutas por parte de las empresas de transporte público colectivo, así como también asegurar el cumplimiento de estos planes mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y control que verifiquen el efectivo desarrollo de la prestación del servicio de acuerdo con las capacidades, los itinerarios, trazados y frecuencias aprobadas. Este control es fundamental para garantizar la continuidad, cobertura, oportunidad y la eficiencia del servicio de transporte a la ciudadanía.

CONDICIÓN:

Aunque la subdirección de transporte argumenta contar con acceso a mecanismos de control y seguimiento de posicionamiento satelital con que cuentan las empresas de transporte colectivo, no se encontraron evidencias de resultados en la implementación de estos mecanismos. Se señala por parte de STM no contar con personal suficiente para realizar la actividad de manejo y operación de los referidos mecanismos de alcance satelital.

Al consultar a STM frente a la existencia de reportes resultado de operativos o actividades de control y verificación del cumplimiento efectivo de los planes de rutas y/o operativos en campo en campo, el líder del proceso respondió:

1. Por una parte, que, a pesar de contar con evidencia de actividades de solicitudes de acompañamiento para la realización de actividades de control en campo, a través de correos electrónicos, tales solicitudes no obtuvieron respuesta por parte de las dependencias de tránsito que conforman el Área Metropolitana de Bucaramanga. En consecuencia, no existen reportes acerca de operativos o actividades de control por parte de STM en 2025.
2. Frente al control de cumplimiento a planes de rutas / fichas o esquemas de rutas TPC se encontró que STM no realiza actividades de control a tales planes o esquemas

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORESBLANCA - GIRON - FIEDEQUENA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

instrumentos de planificación. Conforme a respuesta entregada en entrevista al líder del proceso, STM no cuenta con capacidad de personal suficiente para realizar control al cumplimiento de las rutas aprobadas a las empresas de TPC.

Además de infringir las rutas aprobadas utilizando atajos de forma deliberada por parte de conductores a través de calles intermedias en barrios altamente residenciales, estos carros tipo buseta generan caos vehicular al utilizar calles medianas destinadas para el uso de carros pequeños.

Es el caso de la ruta de Transportes Colombia S.A. código 21 Norte Café – Estoraques, que, de acuerdo con las fichas o esquemas de ruta aprobadas para TPC, y suministrado por STM, se encontró que esta empresa no cumple con la ruta aprobada; se encontró que su recorrido inicia en el barrio Colorados y de forma posterior alcanza la carrera 33 desviando por la calle 56 sentido oriente occidente. De acuerdo con la ruta, el conductor debería avanzar por la calle 56 de forma directa hasta alcanzar la Avenida Samanes; no obstante, a la altura de la calle 56 con carrera 29, el conductor desvía el recorrido por la carrera 29 sentido norte hasta alcanzar la calle 55ª sentido occidente para nuevamente lograr la carrera 28, para salir de nuevo a la calle 56 y continuar su recorrido a Samanes.

La anterior infracción, es reiterada todos los días.

Se muestra a continuación evidencia de lo señalado.


 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLOREBAJANDA - GIRON - FIEDEVEJETA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

Imagen. Representación gráfica y evidencia del incumplimiento a ruta por parte de la empresa Transportes Colombia S.A. Ruta código 21 Norte café - Estoraques



Fuente: OCI


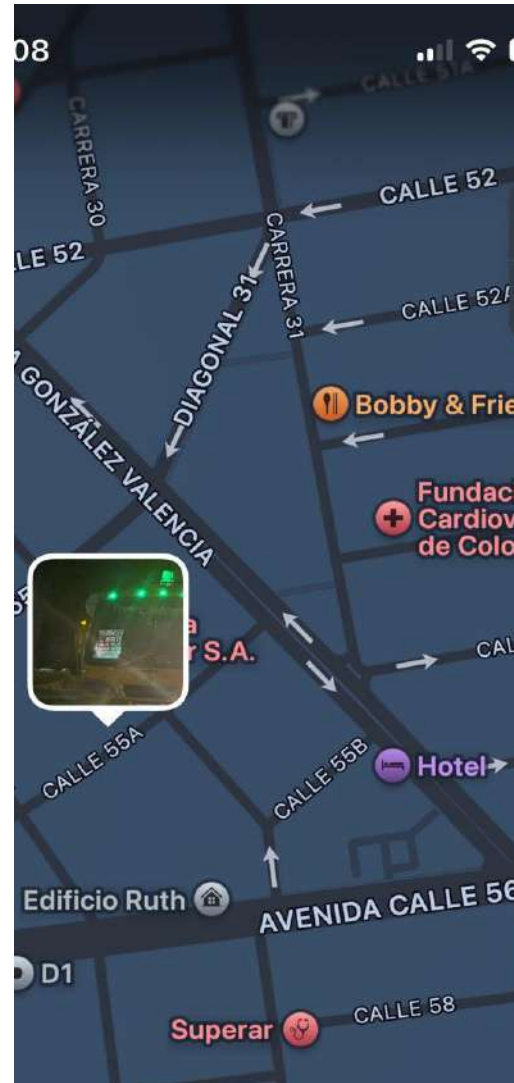
 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRON - FREDERUETA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

Imagen: Evidencia del incumplimiento a ruta por parte de la empresa Transportes Colombia S.A. Ruta código 21 Norte café - estoraques




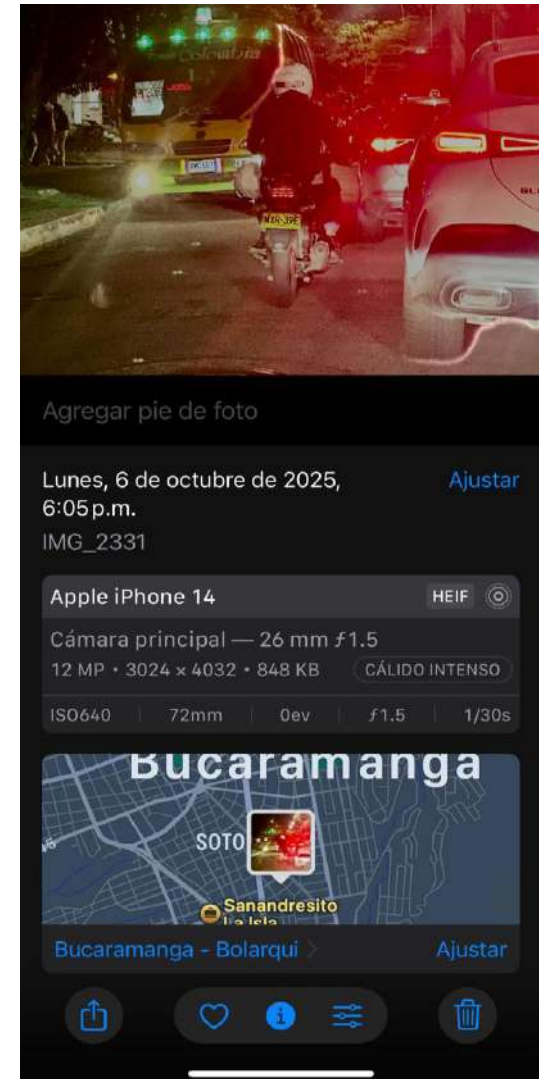
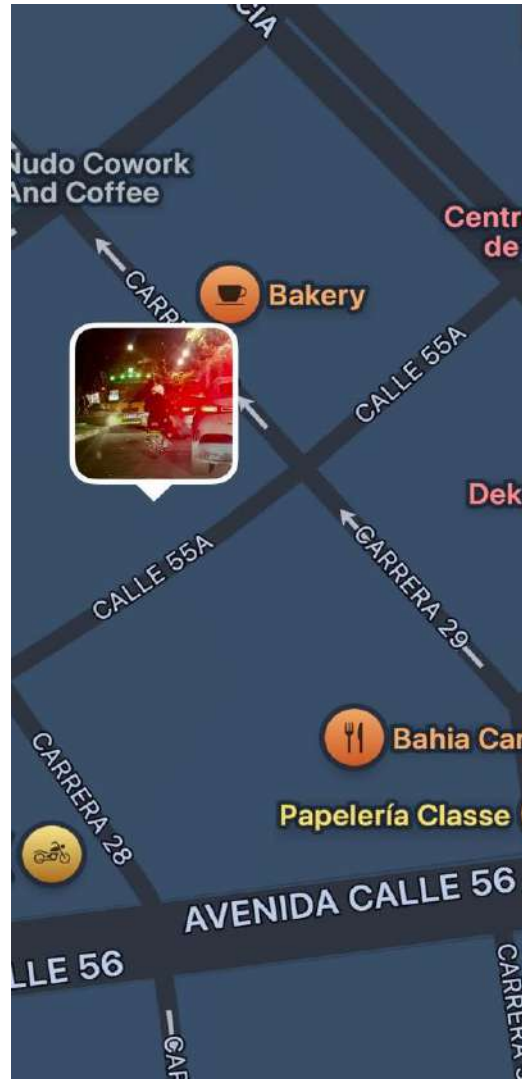

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRON - FREDERUETA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

Imagen: Evidencia del incumplimiento a ruta por parte de la empresa Transportes Colombia S.A. Ruta código 21 Norte café - estoraques



 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLOREBALENDA - GIRON - FIEDEQUEVA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

CAUSA:

Deficiente ejecución o seguimiento de los protocolos de control, así como a una falta de personal o recursos técnicos para implementar operativos de control sobre el cumplimiento de las rutas de manera constante y efectiva. Insuficiente coordinación entre las áreas encargadas de la recopilación de datos y aquellas responsables de realizar los operativos de inspección.

EFECTO:


Un ineficiente control del cumplimiento de los planes de rutas afecta las condiciones de calidad y regularidad del servicio de transporte público colectivo, impactando directamente en la movilidad de los usuarios y la satisfacción ciudadana. Sin existir una verificación efectiva, se aumenta el riesgo de incumplimiento en los horarios y recorridos aprobados, generando desconfianza en el servicio, desorden en la operación del sistema de transporte público y caos vehicular en calles intermedias residenciales de Bucaramanga y su AMB.

CONCLUSIÓN DEL AUDITOR:

No presentó recurso de réplica. En consecuencia, se confirma el hallazgo.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda atender las observaciones del presente informe. Se recomienda tener en cuenta las reiteradas observaciones frente al deficiente control como autoridad de transporte. Se recomienda a la entidad, recordar el fin último de MIPG, crear valor en la función pública al servicio del ciudadano; recordar la responsabilidad del Área Metropolitana frente a la planificación y control del sistema de transporte público de transporte de pasajeros. Se recomienda accionar la misionalidad de la entidad, acercando a los alcaldes metropolitanos en torno al derecho constitucional de locomoción, conjurando diferencias de visión municipal, hacia una visión metropolitana con sentido social.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRON - FIEDEQUÉSTA</small></p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

8. CONCLUSIONES BASADAS EN RIESGOS

La falta de implementación del sistema tecnológico SITME conlleva a un riesgo misional, estratégico y operacional ocasionado por deficiencias en la planeación y gestión del sistema de transporte público; todo aquello limitando la capacidad de monitoreo y control del sistema de transporte, impactando negativamente la eficiencia y la calidad del servicio para los usuarios y habitantes del AMB.

La escasa coordinación entre actores de poder, la dirección general y las necesidades del sistema de transporte (a pesar de los múltiples estudios y planes que no se ejecutan), conllevan al reproceso, retraso y pérdida de tiempo.

La falta de celeridad y eficiencia en los procesos de planificación afecta la capacidad de respuesta y adaptabilidad del sistema de transporte a las necesidades de la población. Este riesgo impacta en la satisfacción de los usuarios y en la capacidad de atraer nuevos usuarios, afectando la sostenibilidad y confianza en el sistema.

La falta de control sobre las empresas de TPC compromete la seguridad y la regulación del servicio, incrementa el caos y el riesgo de operaciones irregulares dentro del funcionamiento del sistema de transporte público, afectando su sostenibilidad, eficiencia y satisfacción de los usuarios.

9. APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Para constancia se firma en Bucaramanga a los 22 días de octubre de 2025.

NOMBRE COMPLETO	CARGO (Responsabilidad)	FIRMA
DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR	Jefe Oficina de Control Interno	