

MEMORANDO

PARA: **DANIEL EDUARDO MORA CASTANEDA**
Director de Bienestar Estudiantil

DE: **MARLON ENRIQUE MÉNDEZ VILLAMIZAR**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Final - Seguimiento Programa de Movilidad Escolar - (PME)

FECHA: 02 de octubre de 2026

Respetado Dr. Daniel,

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar del Seguimiento Programa de Movilidad Escolar (PME), mediante radicado No. I-2026-124627 del 23 de septiembre de 2026, sobre el cual se recibió respuesta de la dependencia con memorando No. I-2026-127286 del 28 de septiembre de 2026, la cual fue tomada en consideración para efectos de generación del informe final de seguimiento, el cual se adjunta a la presente comunicación.

Conforme lo anterior, en el informe final se incluyeron 5 observaciones y 6 oportunidades de mejora, estas últimas tendientes a fortalecer el sistema de control interno del proceso. La Dirección de Bienestar Estudiantil, deberá definir el plan de mejoramiento con indicación de las causas de las observaciones, acciones correctivas y/o preventivas tendientes a corregir lo evidenciado o prevenir que a futuro se vuelva a presentar la(s) situación(es) observada(s), soportes de acciones de mejora y fecha final o de cumplimiento.

El Plan de Mejoramiento deberá remitirse en el término de cinco (5) días hábiles, a partir de la recepción del presente memorando, a los correos: memendez@educacionbogota.gov.co, jjperez@educacionbogota.gov.co jvega@educacionbogota.gov.co y lburgosc@educacionbogota.gov.co.

Presentado el plan de mejoramiento y acordado con la Oficina de Control Interno, la DBE deberá cargar las acciones de mejora en el aplicativo Isolución siguiendo el Instructivo 20-IT- 002 Planes de mejoramiento de auditorías y seguimientos internos en el aplicativo del Sistema de Gestión, para posteriormente realizar la verificación de las acciones indicadas en el mismo.

Cualquier inquietud sobre el particular puede comunicarse a esta oficina al teléfono 324-1000 Ext. 1209.

Cordial saludo,

Marlon Enrique
Mendez
Villamizar

Firmado digitalmente
por Marlon Enrique
Mendez Villamizar
Fecha: 2026.10.02
16:03:43 -05'00'

MARLON ENRIQUE MÉNDEZ VILLAMIZAR
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Equipo Auditor OCI

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED

**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO PROGRAMA DE MOVILIDAD ESCOLAR
ENERO – JUNIO 2026**

02 de octubre de 2026

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CRITERIOS	3
4. RESULTADOS	4
4.1. Análisis base de datos de beneficiarios programa de movilidad escolar al 30 de junio de 2026.	4
4.2. Modalidad Tradicional - Rutas Escolares	7
4.2.1. Visitas rutas escolares	7
4.2.1.1. Condiciones técnicas y de seguridad de los vehículos.....	8
4.2.1.2. Mantenimientos	15
4.2.1.3. Cumplimiento Planes de rodamiento	16
4.3. Modalidad sostenible Medios Alternativos – Al Colegio En Bici (ACB)	19
4.3.1. Revisión de requisitos para la asignación de beneficios	19
4.3.2. Verificación ejecución convenio suscrito con la Secretaria Distrital de Movilidad	23
4.3.2.1. Revisión de Garantías.....	23
4.3.2.2. Levantamiento de inventario (conteo) físico y alistamiento	24
4.3.2.3. Mantenimiento y seguimiento al estado de las bicicletas	27
4.3.3. Visitas Al Colegio en Bici.....	30
4.4. Seguimiento gestión de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y/o Solicitudes (PQRSDF)	33
4.4.1. Evaluación de Atributos de Calidad en la Gestión de PQRSDF	34
4.5. Seguimiento a recomendaciones	36
5. RECOMENDACIONES.	37
5.1 Recomendaciones análisis base de datos beneficiarios	37
5.2 Recomendaciones visitas rutas	37
5.3 Recomendaciones Medios Alternativos – ACB	38
5.4 Recomendaciones evaluación de calidad PQRS	39
6. FIRMAS	39

1. OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al Programa de Movilidad Escolar de la Secretaría de Educación del Distrito (SED), mediante la verificación de la observancia de la normatividad vigente.

2. ALCANCE

El presente seguimiento comprendió el período entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, y tuvo como propósito verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual Operativo del Programa de Movilidad Escolar y demás normativa aplicable con enfoque en:

Modalidad Tradicional Rutas Escolares (Cumplimiento técnico parque automotor) y Modalidades Sostenibles Medios alternativos (Inventario- prestamos- asignación- pólizas); así como evaluar el avance en la implementación de las recomendaciones directamente relacionadas con el alcance del presente seguimiento, emitidas por la Oficina de Control Interno.

3. CRITERIOS

- Ley 80 de 1993 “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública” Decretos Reglamentarios.
- Ley 87 de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado”.
- Decreto 594 de 2015 “Por el cual se adopta el plan de movilidad escolar – PME para Bogotá D.C y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el decreto 1083 de 2015, reglamentario único del sector de la función pública”, Artículo 2.2.21.5.3 de las Oficinas de Control Interno. o Decreto 221 de 2023 “Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el decreto distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 497 de 2023 “Por el cual se adopta el Plan de Movilidad Sostenible y Segura - PMSS - para Bogotá distrito capital y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 039 de 2018 Secretaría de Educación del Distrito – SED - “Por la cual se unifican los criterios y condiciones generales del programa de movilidad escolar en sus diferentes modalidades”.
- Resolución 2338 de 2019” Por la cual se reglamenta el procedimiento de verificación de asistencia de los estudiantes que cuentan con beneficios condicionados a la asistencia escolar”
- Proceso Acceso y permanencia escolar, Subproceso Ruta de Acceso y Permanencia Escolar.
- Indicador M072-07 Porcentaje de estudiantes beneficiarios del Programa de Movilidad Escolar.
 - Indicador M072-08 Porcentaje de estudiantes beneficiarios del Programa de Movilidad Escolar, en las modalidades alternativa y sostenible.

- Manual operativo Programa de Movilidad Escolar de la SED.
- Informes de la interventoría CONSORCIO CSC MOVIESCOLAR 25.

4. RESULTADOS

La Oficina de Control Interno (OCI), en desarrollo del Plan Anual de Auditoría (PAA) de 2026 y en cumplimiento de los roles de evaluación y seguimiento, enfoque a la prevención y liderazgo estratégico de acuerdo con lo señalado en el artículo 7 del Decreto 648 de 2017, realizó el seguimiento al Programa de Movilidad Escolar (PME) de la SED liderado por La Dirección de Bienestar Estudiantil (DBE), para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026.

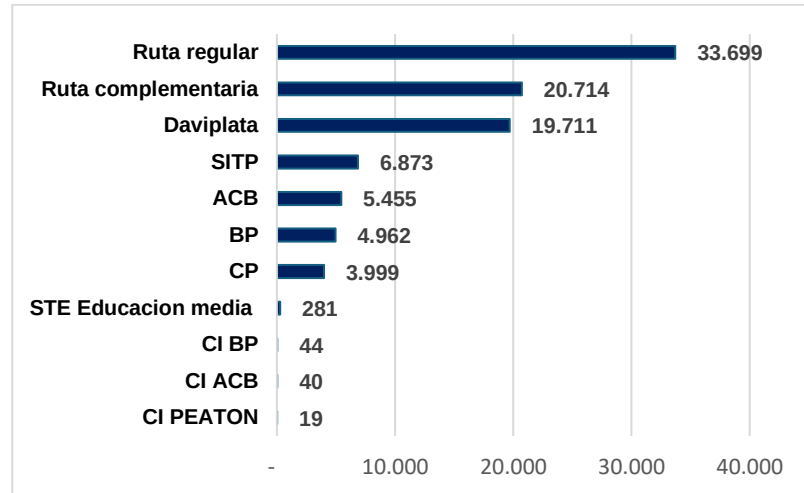
Para el seguimiento se realizaron las siguientes actividades:

- Análisis de las bases de datos de beneficiarios del programa.
- Verificación del PME respecto del cumplimiento del Manual Operativo, las actividades a cargo de la interventoría “Consortio MoviEscolar” y el convenio suscrito con la Secretaría Distrital de Movilidad, así como de las obligaciones y condiciones establecidas para la operación del programa.
- Análisis integral de las novedades de Rutas Escolares y la modalidad Al Colegio en Bici (ACB), mediante realización de pruebas de campo.
- Revisión de la calidad de las respuestas a las PQRSDf (Peticiónes, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones) asociadas al PME, con énfasis en claridad, coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema; garantizando el uso de lenguaje claro e incluyente, se verificará la trazabilidad en el sistema de gestión documental y los soportes de entrega al ciudadano y el cumplimiento de la normatividad vigente y de los lineamientos institucionales para la gestión de peticiónes.

4.1. Análisis base de datos de beneficiarios programa de movilidad escolar al 30 de junio de 2026.

El PME contempla las siguientes modalidades de beneficio: Tradicional (Rutas Escolares- Rutas Complementarias), Modalidades Sostenibles (Subsidio de Transporte Escolar, Medios Alternativos integrada a su vez por Al Colegio en Bici (ABC), Biciparceros (BP), Ciempiés, Caminos Seguros (CP). En la siguiente gráfica se visualiza la distribución del total de beneficiarios 95.797 por modalidad, de acuerdo con la información reportada por la DBE mediante memorando No. I-2026 I-92913 del 24 de julio de 2026:

Gráfica 1. Beneficiarios del programa de movilidad escolar por tipo de asignación



Elaboración: Equipo auditor OCI

Fuente: "PIIP_Junio"

Por otra parte, según la base de datos suministrada, con corte a 30 de junio de 2026 se presentaron 95.797 registros de beneficiarios, de los cuales 1.118 estudiantes aparecen con dos modalidades asignadas y uno con tres modalidades, diferentes de Ruta Complementaria.

Considerando lo anterior, y teniendo en cuenta que el presente seguimiento está orientado a verificar la asignación y otorgamiento de los beneficios correspondientes a las modalidades de Ruta Escolar Regular y Al Colegio en Bici (ACB); se estableció un universo de 39.154 registros asociados a estas modalidades, a partir del cual se determinó la muestra objeto de verificación, como se observa a continuación:

Imagen No 1 Tamaño de la muestra beneficiarios

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SELECCIÓN MUESTRA DE AUDITORIA
Proceso a auditar / seguimiento	Programa de Movilidad Escolar (PME)
Objetivo general	Selección beneficiarios Ruta -Escolar y Al colegio en Bici
Alcance	Verificar el cumplimiento de los requisitos y criterios establecidos para la asignación de los beneficios de Ruta Escolar Regular y Al Colegio en Bici (ACB), durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	
----------------------------------	--

Ingreso de parametros	
Z Nivel de confianza (%)	90
e Margen de error (%)	10
p Proporción esperada	0,5
N Población	39.154
n MUESTRA	68

Formula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = (Z^2 * p * (1 - p)) / (e^2 * (Z^2 * p * (1 - p)) / N)$$

Donde: n es el tamaño de muestra necesario

Z es el valor Z correspondiente al nivel de confianza

p es la proporción esperada (0.5 para el peor caso)

e es el margen de error deseado (expresado como decimal)

N es el tamaño de la población

Elaboración: Equipo auditor OCIFuente: "PIIP_Junio"

Para la selección de los 68 beneficiarios objeto de verificación, se consideraron aquellos registros que presentaban las dos modalidades asignadas. La relación de los registros seleccionados, así como los resultados obtenidos, se presentan en el desarrollo del presente informe.

Oportunidad de mejora No. 1 frente a la consistencia de la información de los beneficiarios.

Frente a los beneficiarios reportados en la modalidad Subsidio de Transporte Escolar (STE) Programado/Daviplata, se verificó que la base de datos reporta 19.711 registros. Sin embargo, al validar la información, se evidenció que los documentos de identidad 1094980679 y 1026601988 presentan un registro duplicado dentro de la misma modalidad; en consecuencia, el número de beneficiarios corresponde a 19.709. Adicionalmente, en la verificación de los beneficiarios seleccionados en la muestra, se identificaron casos que no registraron la condición de beneficiarios durante el período evaluado. Esta situación evidencia debilidades en los controles de calidad y depuración de la información aplicados previo a la consolidación y reporte de la base de datos de beneficiarios.

Respuesta Dirección de Bienestar Estudiantil:

Memorando I-2026- 127286 del 28 de septiembre de 2026

“(…) Para el documento 1094980679 tenía asociado dos PER_ID diferentes en el Sistema de Información de Matriculas – SIMAT, con la información de los apellidos truncados, esto llevo al reporte de los dos PER_ID entre los beneficiarios programados, cabe aclarar que solamente se le otorgo beneficio al estudiante una vez”

Análisis y conclusión Equipo Auditor

En revisión y análisis de la respuesta emitida por la DBE mediante Memorando No. I-2026-127286 del 28 de septiembre de 2026, se mantiene la oportunidad de mejora, toda vez que, como se evidenció en la respuesta, se presentaron inconsistencias en los datos reportados, particularmente relacionadas con duplicidad de beneficiarios. En este sentido, se considera necesario continuar fortaleciendo las acciones de depuración, validación y consistencia de las bases de datos de beneficiarios, con el propósito de garantizar la calidad, confiabilidad y exactitud de la información reportada.

4.2. Modalidad Tradicional - Rutas Escolares

Las Rutas Escolares son una modalidad de transporte que presta el servicio para el desplazamiento de los estudiantes, en vehículos contratados por la Secretaría de Educación del Distrito, para los siguientes recorridos: (i) paradero-colegio-paradero, (ii) colegio-otros escenarios pedagógicos-colegio. Con corte a 30 de junio de 2026, bajo esta modalidad, la DBE reportó 33.699 beneficiarios.

4.2.1. Visitas rutas escolares

De un universo de 214 colegios beneficiarios del PME en la modalidad de Ruta Escolar y Al Colegio en Bici, se determinó una muestra de 18 Instituciones Educativas Distritales (IED), a las cuales se les realizó visita de verificación a las rutas escolares seleccionadas.

La muestra se determinó aplicando los siguientes criterios de priorización:

- Colegios con mayor cantidad de beneficiarios de rutas escolares.
- Colegios con mayor número de novedades reportadas a las rutas escolares al corte 30 de junio de 2026, relacionadas principalmente con condiciones técnico-mecánicas y de funcionamiento del vehículo, baja ocupación y documentación desactualizada.
- Colegios con beneficiarios que registran asignación simultánea en más de una modalidad del PME.
- Colegios con mayor cantidad total de beneficiarios del PME.

A continuación, se relacionan las rutas verificadas con la identificación del contrato, código de ruta, tipología vehicular y operador de transporte:

Tabla No 1 Rutas objeto de visita

COLEGIO	Numero de Contrato	Código Ruta	Tipo de Ruta	Proveedor / Operador
Colegio Inem Francisco De Paula Santander (Ied)	166197	U-278	BUS	Unión Temporal Srd Transporte De Pasajeros Colombia
Colegio Las Américas (IED)	166186	U-303	MICROBUS	Unión Temporal Srd Transporte De Pasajeros Colombia
Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	166186	U-272	MICROBUS	Unión Temporal Srd Transporte De Pasajeros Colombia
Colegio La Amistad (IED)	166197	U-300	BUSETA	Unión Temporal Srd Transporte De Pasajeros Colombia
Colegio Paulo Vi (IED)	166197	U-313	BUS	Unión Temporal Srd Transporte De Pasajeros Colombia
Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)	166087	T-1031	BUS	Unión Temporal Amp 2022
Colegio Republica Dominicana (IED)	9589324	U-1441	VAN	Consortio Movilidad Integral 2026
Colegio General Santander (IED)	166084	U-005	MICROBUS	Unión Temporal Vet 2023

COLEGIO	Numero de Contrato	Código Ruta	Tipo de Ruta	Proveedor / Operador
Colegio Gustavo Morales Morales (IED)	166192	U-484	BUSETA	Empresa Colombiana De Servicios Especiales Y Turismo Sas
Colegio Técnico Palermo (IED)	9589324	U-1551	CAMIONETA-MR	Consortio Movilidad Integral 2026
Colegio La Toscana - Lisboa (IED)	166085	U-1463	BUS	Unión Temporal Andino 2022
Colegio Tibabuyes Universal (IED)	166085	U-1610	MICROBUS	Unión Temporal Andino 2022
Colegio Gustavo Restrepo (IED)	166884	U-776	MICROBUS	Unión Temporal Lct-2022
Colegio Republica De Panamá (IED)	166144	U-1466	MICROBUS	Unión Temporal Viajando Por Colombia
Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	166086	U-649	BUSETA	Unión Temporal Vet 2023
Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED)	166144	U-1115	MICROBUS	Unión Temporal Viajando Por Colombia
Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)	166086	J-4004-03-V1	BUS	Unión Temporal Vet 2023
Colegio Quiroga Alianza (IED)	166189	U-839	MICROBUS	Unión Temporal Viajando Por Colombia

Elaboración: Equipo auditor OCI

Fuente: Sabana de rutas aportada por la DBE

4.2.1.1. Condiciones técnicas y de seguridad de los vehículos

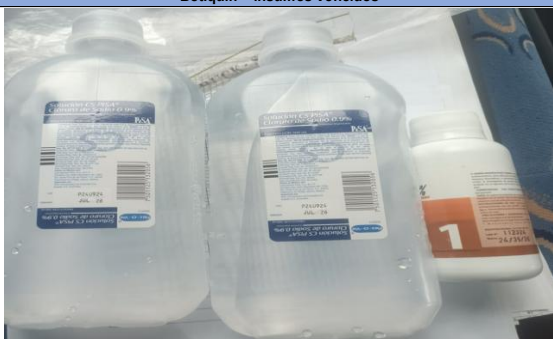
La verificación en campo de las rutas escolares seleccionadas se realizó con base en los requisitos establecidos en el Anexo 2 Técnico de Rutas del Acuerdo Marco de Precios CCE-144-2023, el cual remite al Decreto 1079 de 2015, modificado por el Decreto 478 de 2021, y la NTC-1570. Asimismo, se tuvo en cuenta el Anexo 1 de Definiciones y Lineamientos Técnicos de Interventoría del PME, numeral 4.1.6, que establece los ítems objeto de verificación durante las jornadas de inspección vehicular.

En las visitas de campo se verificaron, según aplicabilidad y condiciones observadas al momento de la inspección, los siguientes aspectos:

- **Identificación de la ruta y del vehículo:** contrato, código y tipo de ruta, operador, colegio, sede, placa, modelo y capacidad autorizada.
- **Personal asignado:** conductor y Adulto Acompañante de Ruta (AAR), incluyendo sus elementos de identificación y uniforme.
- **Documentación:** licencia de tránsito, tarjeta de operación, SOAT, revisión técnico-mecánica y de emisiones y póliza de responsabilidad civil extracontractual.
- **Condiciones técnicas y de seguridad:** cinturones de seguridad, elementos de emergencia, extintor, botiquín, GPS, llanta de repuesto, señales preventivas, estado de la silletería, condiciones de higiene y dispositivo de control de velocidad.
- **Identificación externa:** logotipo de la empresa y demás elementos reglamentarios exigidos.

A continuación, se presentan, a modo de ejemplo, algunos registros fotográficos correspondientes a situaciones identificadas durante las visitas de campo:

Imagen No 2 Situaciones identificadas visitas de campo rutas escolares

Silla en mal estado  COLEGIO TIBABUYES UNIVERSAL (IED) - Ruta U-1610 Placa SPU 798	Incumplimiento cinturón de seguridad 3 puntos  COLEGIO PAULO VI (IED) - Ruta U-313 Placa LCM647
Sin martillos rompevidrios de emergencia  COLEGIO LICEO NACIONAL AGUSTIN NIETO CABALLERO - Ruta T-1031 Placa GTV592	Escotilla de emergencia rota ubicada en el techo del vehículo escolar.  LICEO NACIONAL AGUSTIN NIETO CABALLERO - Ruta T-1031 Placa GTV592
Licencia de conducción vencida al momento de la visita.  COLEGIO TECNICO DOMINGO FAUSTINO SARMIENTO - Ruta U-649 Placa WNU 953	Botiquín - insumos vencidos  COLEGIO LA AMISTAD (IED) Ruta U-300 Placa NUW735

Elaboración: Equipo auditor OCI
 Fuente: Visitas de campo rutas escolares

Es importante señalar que en cinco (5) de las dieciocho (18) rutas verificadas no fue posible realizar la inspección al vehículo inicialmente programado en la sábana de rutas, debido a que

los operadores de transporte enviaron vehículos de relevo el día de la visita. Las rutas en las que se presentó esta situación fueron las siguientes:

- U-303 (Colegio Las Américas)
- U-313 (Colegio Paulo VI)
- U-005 (Colegio General Santander)
- U-1463 (Colegio La Toscana - Lisboa)
- U-649 (Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento)

Lo anterior impidió verificar las condiciones técnicas y de seguridad de los vehículos que habitualmente prestan el servicio en dichas rutas, por lo que los resultados corresponden a los vehículos de reemplazo que se encontraban operando al momento de la inspección.

Observación No. 1: Condiciones técnicas y de seguridad de los vehículos de rutas escolares

De las 18 rutas escolares verificadas mediante visita en campo, 15 presentaron al menos una condición que no se ajusta a los requisitos técnicos y de seguridad establecidos para la prestación del servicio:

- Cinturones de seguridad: 12 rutas con cinturones de dos puntos y no de tres puntos; en un caso se verificó un cinturón sin funcionamiento con un estudiante sentado en recorrido.
- Botiquín: 4 rutas con productos vencidos, con fechas de caducidad 2024, 2025 y julio de 2026.
- Silletería: 4 rutas con deterioro en cojinería, rotura en apoyabrazos y desgaste.
- Dispositivo GPS: 3 rutas sin funcionamiento o sin evidencia de instalación del dispositivo.
- Uniforme y carné del personal: 3 rutas con conductor o AAR sin uniforme, sin carné o sin logo de la empresa visible.
- Documentación vehicular: 2 rutas, una con póliza RC extracontractual vencida y otra con licencia de tránsito vencida.
- Llanta de repuesto: 2 rutas con la llanta completamente lisa y no apta para uso.
- Higiene y limpieza: 2 rutas con el vehículo sucio interna y externamente.
- Adulto Acompañante de Ruta: 2 rutas, en una no se presentó durante la jornada y en otra no contaba con planilla de asistencia.
- Interventoría: 2 rutas en las que no se diligenció el formato de condiciones del vehículo durante la inspección.

Estas situaciones contravienen los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en el Decreto 1079 de 2015, modificado por el Decreto 478 de 2021; la NTC-1570; el Anexo 2 Técnico de Rutas del Acuerdo Marco de Precios CCE-144-2023 y el Anexo 1 de Definiciones y Lineamientos Técnicos de Interventoría del PME.

Lo anterior, evidencia debilidades en las condiciones de seguridad, control y seguimiento de la operación de las rutas escolares, que pueden afectar las medidas de prevención y respuesta ante eventuales siniestros viales o situaciones de emergencia y, en consecuencia, generar riesgos para la integridad física de los beneficiarios del PME transportados diariamente.

Para consultar el detalle de las situaciones identificadas en cada una de las rutas escolares verificadas, así como los aspectos específicos observados durante las visitas de campo, se puede consultar el [Anexo No. 1 Detalle resultados visitas rutas escolares.xlsx](#).

Respuesta Dirección de Bienestar Estudiantil:

Memorando I-2026- 127286 del 28 de septiembre de 2026

“(…) .. la DBE reconoce la importancia de las situaciones identificadas y comparte la necesidad de mantener controles estrictos sobre las condiciones técnicas, operativas y de seguridad de los vehículos que prestan el servicio de transporte escolar””

Análisis y conclusión Equipo Auditor

En revisión y análisis de la respuesta emitida por la DBE a través de memorando No I-2026-127286 de fecha 28 de septiembre de 2026, se mantiene la observación en razón a que, las condiciones técnicas y de seguridad verificadas en campo en 15 de las 18 rutas inspeccionadas evidencian debilidades en los mecanismos de supervisión y control, independientemente de la naturaleza individual de cada novedad.

Respecto a los vehículos de relevo, se precisa que la circunstancia de tratarse de un vehículo sustituto no exime del cumplimiento de las condiciones técnicas, documentales y de seguridad exigidas para los vehículos habituales, toda vez que estos son utilizados durante la operación y, por tanto, deben cumplir integralmente los requisitos establecidos en el Anexo Técnico y la normatividad vigente.

- **Vehículo Movilidad Reducida**

De la muestra de 18 colegios seleccionados para la verificación de rutas escolares, 3 correspondían a vehículos clasificados como de movilidad reducida en la sábana de rutas. Para estos vehículos se verificaron las condiciones de accesibilidad establecidas en las END-045 y END-046, conforme a lo dispuesto en el numeral 3.4 del Anexo 2 Técnico de Rutas del Acuerdo

Marco de Precios CCE-144-2023, en los siguientes aspectos: acceso al vehículo y espacio para silla de ruedas, sistema de seguridad y anclaje, y señalización y comunicación:

Los resultados se ilustran a continuación:

Tabla No. 2 Rutas escolares.

Colegio	Ruta	Placa	Condiciones de accesibilidad verificadas
COLEGIO TECNICO PALERMO (IED)	U-1551	EYY003	* Sin timbre de comunicación usuario-conductor
COLEGIO GENERAL GUSTAVO ROJAS PINILLA (IED)	U-272	NWY 498	* Sin respaldo para usuario de silla de ruedas * Sin cinturón de seguridad para ocupante en silla de ruedas * Sin timbre de comunicación usuario-conductor
COLEGIO GUSTAVO RESTREPO (IED)	U-776	SJQ 707	* El vehículo no se encuentra condicionado para movilidad reducida, por tanto, no cumple con las condiciones normativas vigentes. * La estudiante en condición de movilidad reducida ingresó al vehículo con ayuda de la monitora

Elaboración: Equipo auditor OCI

Fuente: Sabana de rutas aportada por la DBE

A continuación, se presentan, a modo de ejemplo, algunos registros fotográficos correspondientes a situaciones identificadas durante las visitas de campo:

Imágenes No 3 Situaciones identificadas visitas de campo rutas escolares MR



Elaboración: Equipo auditor OCI

Fuente: Visitas de campo IED- Gustavo Restrepo
General Gustavo Rojas Pinilla

Observación No. 2 Incumplimiento a las condiciones de accesibilidad de los vehículos para movilidad reducida.

De los tres (3) vehículos para movilidad reducida verificados, se identificaron situaciones que no cumplen con la totalidad de los criterios de accesibilidad evaluados, de acuerdo con las condiciones detalladas en la tabla anterior. En particular, en el vehículo asignado a la ruta U-776 del Colegio Gustavo Restrepo (IED), de placa SJQ 707, se evidenció que éste no se encontraba

acondicionado para la prestación del servicio a una estudiante en condición de movilidad reducida, por lo que no cumplió con ninguno de los once (11) criterios de accesibilidad verificados. Adicionalmente, durante la visita de campo se observó que la estudiante ingresó al vehículo con ayuda de la monitora.

Estas situaciones no se ajustan a las especificaciones técnicas de accesibilidad establecidas en las END-045 y END-046, adoptadas mediante la Resolución 4659 de 2008 del Ministerio de Transporte, cuya aplicación se encuentra prevista en el numeral 3.4 del Anexo 2 Técnico de Rutas del Acuerdo Marco de Precios CCE-144-2023.

Lo anterior evidencia debilidades en la verificación y seguimiento de las condiciones de accesibilidad de los vehículos destinados a estudiantes con movilidad reducida, generando el riesgo de que estos sean transportados sin contar con las condiciones requeridas para su acceso, permanencia y desplazamiento seguro durante la prestación del servicio.

Respuesta Dirección de Bienestar Estudiantil:

Memorando I-2026- 127286 del 28 de septiembre de 2026

“(...) .. En lo relacionado con el presunto incumplimiento a las condiciones de accesibilidad de los vehículos con Movilidad Reducida y falta de criterios técnicos, normativos, en primer lugar es preciso manifestar que la Secretaría de Educación del Distrito (SED) adelanta procesos de contratación para la prestación del servicio de transporte especial escolar”

Análisis y conclusión Equipo Auditor

En revisión y análisis de la respuesta emitida por la DBE a través de memorando No I-2026-127286 de fecha 28 de septiembre de 2026, se mantiene la observación en razón a que, si bien es cierto se manifiesta en la comunicación por parte de la DBE *“(...) La Interventoría realizó los requerimientos iniciales al proveedor y, ante la persistencia en el posible incumplimiento de los parámetros técnicos contractuales, elaboró y radicó el Informe de Posible Incumplimiento (IPI) formal bajo el radicado de Interventoría SCSMOVIESCOLAR 25-SC35-IPI-00039- 2026 y radicado SED E-2026-133768 del 21 de agosto de 2026 (rutas U-776 y U-915), recomendando la imposición de una multa de \$4.377.262,50 por inobservancia de las disposiciones del Acuerdo Marco, del Acta de Inicio y del Anexo Técnico. Actuación que está siendo adelantada en el marco del debido proceso por parte de la entidad”*, No obstante, el incumplimiento fue identificado en el marco de la visita realizada por el equipo auditor, a partir de lo cual la DBE adelantó las actuaciones administrativas correspondientes.

Oportunidad de mejora No. 2 Claridad y unificación de los criterios aplicables a vehículos de movilidad reducida.

Se identificó la necesidad de unificar y precisar los criterios normativos y técnicos aplicables a los vehículos destinados al transporte de estudiantes con movilidad reducida. Lo anterior, teniendo en cuenta que el numeral 3.4 del Anexo 2 Técnico de Rutas del Acuerdo Marco de Precios CCE-144-2023 establece que estos vehículos deben cumplir, según la normativa vigente, con las especificaciones END-045 y END-046.

No obstante, mediante respuesta al radicado No I-2026-103849 de fecha 18 de agosto de 2026, la DBE, informó que dichas especificaciones no se encontraban estipuladas en el Acuerdo Marco y señaló como referente la NTC 5701, cuya actualización se realizaría en el próximo contrato. Posteriormente, mediante el memorando No I-2026-109577 del 27 de agosto de 2026, no se hizo referencia a la NTC 5701, sino a las Leyes 1346 de 2009 y 1618 de 2013 y al concepto del Ministerio de Transporte, comunicación MT No. 20254170917711 del 21 de julio de 2025.

A la fecha de presentación de este informe, no se evidenció una modificación contractual formal mediante la cual se precise, sustituya, excluya o actualice la referencia a las END-045 y END-046 contenida en el Anexo Técnico vigente.

En este sentido, se considera pertinente revisar, unificar y formalizar el marco técnico y normativo aplicable a estos vehículos, de manera que los requisitos de accesibilidad exigibles se encuentren claramente definidos para los operadores y la interventoría, facilitando una verificación objetiva y uniforme de las condiciones del servicio.

Respuesta Dirección de Bienestar Estudiantil:

Memorando I-2026- 127286 del 28 de septiembre de 2026

“(…) Desde el Programa de Movilidad Escolar – PME se precisa que, para el proceso de contratación vigente mediante el Acuerdo Marco de Precios CCE-144-2023, las END-045 y END-046 no fueron incorporadas como requisitos técnicos exigibles para la verificación de las condiciones de accesibilidad de los vehículos destinados al transporte de estudiantes con movilidad reducida”

Análisis y conclusión Equipo Auditor

En revisión y análisis de la respuesta emitida por la DBE a través de memorando No I-2026-127286 de fecha 28 de septiembre de 2026, se mantiene la oportunidad de mejora, toda vez que el Anexo Técnico vigente para las órdenes de compra de 2025 del Acuerdo Marco CCE-144-2023 señala expresamente:

“La Dirección de Bienestar Estudiantil desde el Programa de Movilidad Escolar tiene como estrategia dignificar y proporcionar a la población con discapacidad física un servicio de

transporte accesible, de calidad y con amplia cobertura que les facilite el movilizarse hacia las Instituciones Educativas en las cuales se encuentran matriculados, según la normativa vigente y las END-045, END-046.”

En consecuencia, al encontrarse esta referencia incorporada en el Anexo Técnico vigente, se mantiene la necesidad de que las condiciones establecidas en dicho documento sean coherentes con la normativa aplicable al servicio. En caso de que las END-045 y END-046 no correspondan a la normativa actualmente aplicable, resulta pertinente adelantar la actualización formal del Anexo Técnico.

4.2.1.2. Mantenimientos

Con base en la revisión de los documentos aportados mediante el oficio I-2026-109577 del 27 de agosto de 2026, remitido por la DBE, relacionados con el mantenimiento de los vehículos asignados a las rutas escolares, se evidenció que los soportes suministrados corresponden principalmente a inspecciones preoperacionales diarias, controles de alistamiento mensual y certificados asociados a la gestión de los residuos generados en las actividades de mantenimiento, tales como aceites, filtros, llantas y baterías. Las inspecciones diarias registran la verificación de elementos como luces, frenos, cinturones de seguridad, extintor, botiquín, kit de derrames, fugas, dirección, motor y otros componentes de seguridad; mientras que los controles de alistamiento mensual incluyen, entre otros, la revisión del SOAT, pólizas, revisión técnico-mecánica, luces, niveles, frenos y cinturones de seguridad. No obstante, la documentación suministrada no permite verificar de manera completa el mantenimiento preventivo realizado a cada vehículo. No se evidenciaron los programas y cronogramas de mantenimiento de los operadores que permitan establecer la periodicidad de las actividades y su programación. Asimismo, no se aportaron soportes que permitan verificar la atención y cierre de las novedades identificadas durante las inspecciones.

Oportunidad de mejora No 3: Trazabilidad del mantenimiento preventivo de las rutas escolares.

Se considera pertinente fortalecer la documentación y trazabilidad del mantenimiento preventivo de los vehículos asignados a las rutas escolares, mediante la consolidación de los programas y cronogramas de mantenimiento de los operadores y de los soportes relacionados con la atención y cierre de las novedades identificadas durante las inspecciones. Lo anterior permitiría contar con información suficiente y organizada para realizar seguimiento a la programación y ejecución de las actividades de mantenimiento.

Respuesta Dirección de Bienestar Estudiantil:

Memorando I-2026-127286 del 28 de septiembre de 2026

“(…) El PME comparte la conveniencia de continuar fortaleciendo la consolidación y sistematización de la información relacionada con la programación, ejecución, seguimiento y cierre de las actividades de mantenimiento preventivo” ...

Análisis y conclusión Equipo Auditor

En revisión y análisis de la respuesta emitida por la DBE a través de memorando No I-2026-127286 de fecha 28 de septiembre de 2026, se mantiene la oportunidad de mejora, toda vez que su propósito no se relaciona con la ausencia de actividades de seguimiento, sino con el fortalecimiento de la documentación, consolidación y trazabilidad de la información asociada al mantenimiento preventivo, de manera que se facilite la consulta y el seguimiento de la programación, ejecución y cierre de las novedades identificadas.

4.2.1.3. Cumplimiento Planes de rodamiento

La Oficina de Control Interno solicitó información relacionada con los Planes de Rodamiento de las rutas asociadas al PME, a través del Memorando No. I-2026-100859 del 12 de agosto de 2026, y posteriormente requirió la completitud de la información mediante Memorando No. I-2026-105626 del 20 de agosto de 2026. Al respecto, la DBE remitió Comunicación Interna No. I-2026-109577 del 27 de agosto de 2026. Conforme a lo anterior, el equipo auditor revisó los datos dispuestos por la DBE y los informes mensualizados de la interventoría Consorcio CSC Moviescolar 25, ejercicio que arrojó los siguientes resultados:

Observación No. 3. Debilidades en la información reportada en los Planes de Rodamiento y ausencia de soporte documental que verifique la oportunidad de su entrega

En revisión de una muestra aleatoria de tres (3) proveedores, se evidenció que en los casos citados en la tabla No 3, no fue posible ubicar el Plan de Rodamiento y en los documentos localizados se observaron campos sin diligenciar, particularmente los correspondientes a los Adultos Acompañantes de Ruta (AAR) y al conductor. De otra parte, de acuerdo con los informes mensuales de interventoría, se identificaron rutas no reportadas en los Planes de Rodamiento frente a las sábanas de rutas de los respectivos periodos. Aunado a lo anterior, no se evidenció soporte que permitiera al equipo auditor verificar la fecha de entrega de los Planes de Rodamiento por parte de los contratistas. Si bien la DBE informó que las empresas transportadoras realizan el cargue de esta información en un repositorio digital, no fue posible establecer la fecha efectiva de remisión. A manera de ejemplo, se presentan los siguientes casos:

Tabla No. 3 - Planes de rodamiento – Rutas Escolares

Plan de rodamiento -febrero -Marzo				
Proveedor	Diligenciamiento	Evidencia Oportunidad presentación soporte	Rutas reportadas como faltantes en los informes de interventoría	Observaciones
UNIÓN TEMPORAL VET 2023	Incompleto	NO	26	Febrero: No se observaron los planes de rodamiento para los segmentos 1-2-3-5-17. Aunado a lo anterior, para los segmentos 11-12-20, no se registró información frente a los datos del Adulto Acompañante de Ruta (AAR). Marzo: Ausencia de información particularmente asociada a: nombre de conductor (Segmento 3) y Adulto Acompañante de Ruta (AAR) segmento 11-12-20. De otra parte, en revisión de los informes de interventoría se evidenció que, para el mes de marzo de 2026, el proveedor no reportó veintiséis (26) rutas en su plan de rodamiento, frente a lo establecido en la sábana de rutas de dicho periodo.
	Plan de rodamiento -Abril			
	Incompleto	NO	1	*No se observaron los planes de rodamiento para los segmentos 1-2-3-5-17. *De otra parte, en revisión de los informes de interventoría se evidenció que, para el mes de marzo de 2026, el proveedor no reportó una ruta en su plan de rodamiento, frente a lo establecido en la sábana de rutas de dicho periodo.
	Plan de rodamiento -mayo - Junio			
	Diligenciamiento	Evidencia Oportunidad presentación soporte	Rutas reportadas como faltantes en los informes de interventoría	Observaciones
UNION TEMPORAL AMP -3 OC	Incompleto	NO	173	Mayo: En revisión de los Planes de Rodamiento del mes de mayo de 2026, se observó ausencia de información particularmente asociada a: Número de identificación del conductor y Adulto Acompañante de Ruta (AAR) segmentos 11-12-20. De otra parte, en revisión de los informes de interventoría se evidenció que, el proveedor no reportó 173 rutas en su plan de rodamiento, frente a lo establecido en la sábana de rutas de dicho periodo. Junio: No se observaron los planes de rodamiento para los segmentos 11-12-20.
	Planes de rodamiento Enero a junio de 2026			
UNION TEMPORAL AMP -3 OC	Incompleto	NO	6	Producto de la revisión de los Planes de Rodamiento correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se evidenció ausencia de registro relacionado con los Adultos Acompañantes de Ruta (AAR) . Asimismo, se identificó que, para el mes de mayo de 2026, los informes de interventoría reportan seis (6) faltantes de ruta, frente a lo establecido en la sábana de rutas de dicho periodo. (Ver imagen No 2).
	Plan de rodamiento Abril -mayo - junio			
Proveedor	Diligenciamiento	Evidencia Oportunidad presentación soporte	Rutas reportadas como faltantes en los informes de interventoría	Observaciones
UNION TEMPORAL SRD -SOC	Incompleto	NO	298	* Abril: No se observó el plan de rodamiento para el segmento 18. * Mayo - Junio: No se observaron los planes de rodamiento del segmento 10. Aunado a lo anterior, para el mes de mayo de 2026, los informes de interventoría reportan (298) rutas faltantes en el plan de rodamiento, frente a la sábana de rutas de dicho periodo.

Elaboración: Equipo auditor OCI

Fuente: Repositorio planes de rodamiento DBE

Informes de interventoría (Enero – junio 2026).

Lo anterior, evidencia incumplimiento de lo establecido en el numeral 7.2 "Planes de Rodamiento" del Anexo Técnico del servicio de transporte escolar, el cual dispone que el Plan de Rodamiento debe presentarse mensualmente, a más tardar cinco (5) días hábiles antes del primer día hábil de cada mes de operación, de manera completa y debidamente diligenciada, incluyendo los datos correspondientes a los Adultos Acompañantes de Ruta (AAR) y al conductor. Esta situación evidencia debilidades en la ejecución de los controles orientados, a verificar la oportunidad, completitud y calidad de la información reportada por los contratistas, así como en el seguimiento que debe realizar la supervisión. Como consecuencia se generan riesgos asociados al cumplimiento de las obligaciones contractuales y la no identificación previa de los Adultos Acompañantes de Ruta requeridos para la prestación del servicio.

Respuesta Dirección de Bienestar Estudiantil:

Memorando I-2026- 127286 del 28 de septiembre de 2026

(...) Desde la revisión adelantada desde el PME, relacionadas con la completitud de la información contenida en los Planes de Rodamiento, las diferencias identificadas frente a las sábanas de rutas y la ausencia de evidencia que permitiera establecer directamente la fecha de entrega de dichos documentos" ...

Análisis y conclusión Equipo Auditor

En revisión y análisis de la respuesta emitida por la DBE mediante Memorando No. I-2026-127286 del 28 de septiembre de 2026, se mantiene la observación, toda vez que, si bien la Dirección señala que "*(...) la Interventoría manifiesta que realiza requerimientos mensuales a los operadores y que ha desarrollado diferentes mesas de trabajo para reiterar la obligación de presentar los Planes de Rodamiento oportunamente y con la información requerida*".

En el marco del seguimiento, como se describe en el presente numeral, se identificaron debilidades en la información remitida y a su vez no se evidenciaron soportes de la trazabilidad de entrega oportuna de los planes de rodamiento, aunado a lo anterior como se indicó en el informe preliminar producto de la revisión de los informes de interventoría, se observó la persistencia en la entrega de los Planes de Rodamiento por fuera de los términos establecidos, así como reiteradas alertas relacionadas con presuntos incumplimientos, sin que se evidencie una mejora en la efectividad del control implementado frente a la oportunidad en su entrega y completitud de la información. Adicionalmente, se evidenció un déficit crítico en la asignación de los Adultos Acompañantes de Ruta (AAR).

4.3. Modalidad sostenible Medios Alternativos – Al Colegio En Bici (ACB)

Al Colegio en Bici es un medio de transporte sostenible no motorizado, que promueve en los estudiantes de las instituciones educativas oficiales, el uso seguro y adecuado de la bicicleta de propiedad de la Institución Educativa, en los desplazamientos escolares, priorizando la utilización de la infraestructura existente y las vías alternas. Así como, las vías principales en las que se comparta con transporte público y transporte de carga cuando las condiciones así lo requieran. Con corte a 30 de junio de 2026, bajo esta modalidad, la DBE reportó 5455 beneficiarios.

El seguimiento realizado por el equipo auditor tomó como criterios principales el Manual Operativo del PME, documento que establece las condiciones, requisitos, mecanismos de asignación, obligaciones y procedimientos asociados al beneficio, y el Anexo Técnico Convenio Medios Alternativos de Transporte del PME de la DBE de la SED – Definiciones y Lineamientos del programa, que desarrolla los componentes operativos, pedagógicos, de gestión de información y técnico-mecánicos.

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de los criterios relacionados en los documentos mencionados, el equipo auditor solicitó información y soportes a la DBE mediante memorandos No I-2026-91006 del 21 de julio de 2026, I-2026-100859 del 12 de agosto de 2026 y I-2026-110978 del 31 de agosto del 2026, y realizó visitas de verificación a dieciocho (18) Instituciones Educativas Distritales – IED, con el propósito de conocer las condiciones de operación, revisar aspectos relacionados con la asignación y permanencia de beneficiarios, el componente pedagógico, la gestión de la información y el componente técnico-mecánico asociado a las bicicletas, el inventario físico y estado del mismo en las IED.

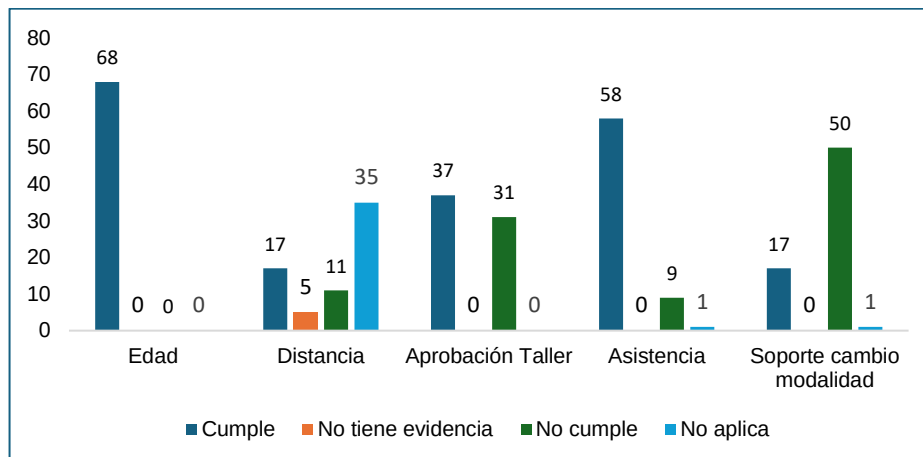
Resultado de la información suministrada por la DBE, y las evidencias obtenidas en las visitas realizadas a las IED, se detalla a continuación las situaciones encontradas frente a los criterios aplicables y aquellas que constituyen oportunidades de fortalecimiento del control.

4.3.1. Revisión de requisitos para la asignación de beneficios

En el marco del Manual Operativo numeral 6.1.2.2, se definen los requisitos y condiciones para la asignación de la modalidad ACB, dentro de las cuales se contemplan edad, distancia de trayecto entre la dirección SIMAT y el Colegio, aprobación de taller y formalización. De igual manera en el numeral 8.1.2.1, se definen los criterios de incumplimiento, tales como la inasistencia injustificada que superen las 10 fallas.

Con el objeto de validar el cumplimiento de los criterios descritos, el equipo auditor determinó una muestra de 68 estudiantes de la base total de beneficiarios. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica. No.2 Criterios de asignación beneficiarios PME



Elaborado: Equipo Auditor
Fuente: Información remitida por la DBE

El detalle contenido de los casos reportados en la gráfica se encuentra detallado en el [Anexo 2 - Criterios de asignación beneficiarios PME.xlsx](#), en el cual se presenta la información que sustenta y complementa los resultados expuestos. Se resalta que, para efecto del análisis de la información, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- Para los trayectos en zona rural que superan la distancia establecida según la modalidad, los kilómetros adicionales no fueron considerados como incumplimiento de conformidad con lo establecido en el numeral 6.1.2.2. del Manual Operativo. Sin embargo, es importante validar que hay distancias en la modalidad de ACB que superan la distancia en kilómetros por vía de ejemplo 29 km, lo que puede llegar a poner en riesgo la seguridad del estudiante y por tanto se debe revisar el posible cambio de modalidad a ruta escolar en bus.
- La distancia de los trayectos fue evaluada de acuerdo con la modalidad vigente del estudiante, correspondiente a ruta escolar o ACB.
- Se presentaron 5 casos en los cuales no se aportó evidencia de acuerdo de corresponsabilidad y por tanto no es posible determinar la modalidad de movilidad vigente.

Oportunidad de Mejora 4. Frente al cumplimiento de los criterios de asignación y permanencia

En revisión documental a la muestra señalada, se observó incumplimiento a los requisitos establecidos en el Manual Operativo, relacionadas con:

- 13 de los 68 casos validados, no cumplen con la distancia establecida (5.5 km como distancia máxima para la modalidad ACB y una distancia mínima de 2km para la modalidad de ruta escolar – bus).

- No se evidencia uniformidad ni estudio por parte de la DBE en cuanto a las solicitudes de cambio de modalidad de medios de transporte para los beneficiarios.

Las situaciones identificadas evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de verificación y trazabilidad asociados a la asignación de las modalidades de transporte, particularmente respecto de la validación de las distancias aplicables y de la documentación que sustenta las solicitudes y decisiones relacionadas con los cambios de modalidad.

De igual manera, resulta pertinente propender por la utilización de criterios y formatos uniformes que permitan documentar de manera consistente el análisis efectuado en cada solicitud y facilitar su posterior seguimiento y verificación.

Respuesta Dirección de Bienestar Estudiantil:

Memorando I-2026- 127286 del 28 de septiembre de 2026

Con relación a las condiciones de distancia establecida en la Modalidad, la DBE señala: “(...) Se evidenció que, en la mayoría de estos casos, la dirección registrada en el Sistema de Información de Matrícula (SIMAT) se encuentra desactualizada, debido a dinámicas de mudanza o falta de reporte oportuno por parte de los acudientes a la IED. Ante esta situación, se viene adelantando una campaña de comunicación directa y de voz a voz para sensibilizar e incentivar a los padres de familia y acudientes sobre la necesidad de actualizar formalmente sus datos de residencia en el SIMAT”.... adicionalmente señala... “Se reconoce que las solicitudes de cambio de beneficio han venido ingresando a través de diversos canales informales o informativos (correos electrónicos institucionales, mensajes por WhatsApp y comunicaciones directas en campo), lo que ha evidenciado la dispersión en el flujo de la información.”.

Análisis y conclusión Equipo Auditor

En revisión y análisis de la respuesta emitida por la DBE mediante Memorando No. I-2026-127286 del 28 de septiembre de 2026, se mantiene la oportunidad de mejora, considerando que las acciones informadas por la dependencia no desvirtúan la situación advertida. Las acciones de mejora que adelante la dependencia en atención a la oportunidad identificada serán objeto de verificación y seguimiento por parte de esta Oficina en los próximos seguimientos, con el propósito de determinar su implementación, avance y efectividad frente a las situaciones identificadas.

Observación No. 4. Incumplimiento en los criterios de asignación y permanencia del beneficio de Medios Alternativos de Movilidad Escolar – ACB **(Se acoge respuesta presentada por la DBE y se elimina esta observación y se genera como oportunidad de mejora No. 5)**

En revisión documental realizada sobre la muestra de 68 beneficiarios, se identificaron casos en los cuales no se encontró de manera completa evidencia que permitiera acreditar el cumplimiento de los requisitos y condiciones asociados a la asignación y permanencia en la modalidad ACB, particularmente frente a:

Tabla No 4 – Requisitos para asignación modalidad ACB

Requisito	Criterio	Condición	Incumplimiento
Taller	6.1.2.2 Manual Operativo	Participar y aprobar el taller de la bicicleta colectiva de acuerdo con los criterios pedagógicos del Programa de Movilidad Escolar.	31
Inasistencias Injustificadas	8.1.2.1 Manual Operativo	Este caso corresponde a los estudiantes que superaron las 10 fallas injustificadas, de acuerdo con lo reportado por el rector de la Institución Educativa Distrital.	9

Elaboración: Equipo auditor OCI
Fuente: Manual Operativo PME

Esta situación denota un incumplimiento a lo consignado en el Manual Operativo del PME, numerales 6.1.2.2, y 8.1.2.1, lo que permite evidenciar debilidades en la verificación y seguimiento de los criterios de asignación y permanencia establecidos para el beneficio de movilidad escolar ACB.

Lo anterior, puede generar riesgos de seguridad vial para los beneficiarios que no cuentan con el certificado de aprobación del taller y una inadecuada priorización del beneficio para los casos de la permanencia de los estudiantes con fallas injustificadas.

Respuesta Dirección de Bienestar Estudiantil

Memorando I-2026-127286 de la DBE del 28 de septiembre de 2026

(....)..."En atención a la observación presentada por la Oficina de Control Interno (OCI), la Dirección / Equipo del Programa de Movilidad Escolar (PME) adelantó la revisión, validación técnica e histórica de la muestra auditada, permitiendo aclarar y subsanar los puntos señalados de la siguiente manera: Respecto a los 31 casos reportados por presunta falta del taller pedagógico:"...:

Análisis y conclusión Equipo Auditor

En revisión y análisis de la respuesta emitida por la DBE mediante Memorando No. I-2026-127286 del 28 de septiembre de 2026, se elimina la observación; no obstante, se formula la siguiente oportunidad de mejora.

Oportunidad de mejora No.5 frente formalización de procedimiento y actualización del manual operativo de movilidad

La DBE adjuntó el procedimiento 07.2-ET-PD-094, con el propósito de sustentar que el taller pedagógico se realiza únicamente para estudiantes nuevos en la modalidad de ACB, se verificó que dicho procedimiento no se encuentra formalizado en la herramienta ISOLUCION. En consecuencia, al no encontrarse formalizado y publicado, este documento no se considera como criterio para la revisión efectuada en el presente seguimiento.

Con relación a las inasistencias injustificadas, no se observó en el manual si para cada modalidad, es causal de pérdida de beneficio, situación que deja un vacío procedimental frente al cumplimiento de asistencias las modalidades de ruta escolar y ACB.

4.3.2. Verificación ejecución convenio suscrito con la Secretaría Distrital de Movilidad

En el marco del seguimiento adelantado por el equipo auditor, el presente apartado tiene como propósito evaluar criterios asociados al convenio interadministrativo CO1.PCCNTR.6575328 del 01 de agosto de 2024. Esta revisión busca verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales asociadas a la gestión, aseguramiento control de inventario, y mantenimiento de las bicicletas destinadas a la operación de la modalidad Al Colegio en Bici (ACB).

Tabla No. 5- Datos básicos convenio

Supervisión: director de Bienestar Estudiantil (SED) subdirector de Gestión en vía (Secretaría Distrital de Movilidad)	Contratista o conveniente	Fecha de inicio de la ejecución	01 de agosto de 2024	Valor:	No genera erogación presupuestal de las partes
	Secretaría Distrital de Movilidad	Fecha de terminación	17 de diciembre de 2027		
Objeto:	Aunar esfuerzos institucionales, administrativos, técnicos, pedagógicos, operativos y logísticos para la ejecución, seguimiento y consolidación de los medios alternativos para la movilidad escolar y estrategias que promuevan la seguridad vial, contribuyendo al acceso y la permanencia de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en las Instituciones Educativas Distritales.				

Elaboración: Equipo auditor OCI

Fuente: Convenio interadministrativo CO1.PCCNTR.6575328

4.3.2.1. Revisión de Garantías

Como parte del proceso de seguimiento al Convenio, el equipo auditor realizó la verificación de las obligaciones contractuales y requerimientos establecidos en los estudios previos y en el “Anexo técnico: definiciones y lineamientos técnicos medios alternativos del PME 2024”, relacionados con la constitución y vigencia de las garantías requeridas para su ejecución, mediante consulta en la plataforma transaccional SECOP II, de la cual se identificaron los siguientes aspectos:

Imagen No 4 Relación garantías asociadas al convenio CO1.PCCNTR.6575328

# No.	Tomador	Póliza tipo	Fecha de inicio de cobertura	Hasta	Amparos
22022224000313	Secretaría de Educación	Responsabilidad Civil Extracontractual	17/02/2024	15/01/2025	- Terceros afectados - Funcionarios, alumnos, contratistas
22022224000313	Secretaría de Educación	Responsabilidad Civil Extracontractual	15/01/2025	16/04/2025	- Terceros afectados - Funcionarios, alumnos, contratistas
2201225003885	Secretaría de Educación	Responsabilidad Civil Extracontractual	16/04/2025	21/10/2026	- Terceros afectados - Funcionarios, alumnos, contratistas
1009584	Secretaría de Movilidad	Responsabilidad Civil Extracontractual	20/08/2024	30/11/2024	Predios, labores y operaciones, contratistas y subcontratistas, bienes, bajo cuidado, tenencia y control vehículos propios
1010055	Secretaría de Movilidad	Responsabilidad Civil Extracontractual	31/07/2025	1/01/2026	Predios, labores y operaciones, contratistas y subcontratistas, bienes, bajo cuidado, tenencia y control vehículos propios

Elaboración: Equipo auditor OCI
Fuente: Plataforma transaccional SECOP II

Como se detalla en la imagen No 4, no se observó publicada la póliza todo riesgo por daño material que ampara las bicicletas de la modalidad Al Colegio en Bici. Lo anterior dificulta la verificación, a través de la información publicada en SECOP II, de la existencia y condiciones del aseguramiento requerido para las bicicletas, así como la trazabilidad documental de las garantías asociadas a la ejecución del Convenio.

4.3.2.2. Levantamiento de inventario (conteo) físico y alistamiento

La DBE aportó mediante memorando No I-2026-92913 del 27 de julio de 2026, el documento denominado "Informe Conteo de Bicicletas", correspondiente al inventario realizado durante el primer semestre de 2026, junto con su respectivo "Anexo Inventario Bicis". Al respecto, se observó que el citado informe no registra fecha de elaboración, ni evidencia firmas de los responsables de su elaboración, revisión y aprobación. Con base en la información contenida en los documentos aportados, se reportó lo siguiente:

Imagen No. 5 Inventario de bicicletas -Al colegio en BICI

Aspecto	Cantidad de bicicletas	
 Inventario total registrado	4.943	
 Flota física disponible	4.697	
 En condiciones óptimas para préstamo/uso	4.038	
 Con novedades mecánicas	659	
 Bicicletas en proceso de baja	233	
 Bicicletas de baja que ya no están físicamente en las IED	27	
 Bicicletas faltantes por presunto hurto o pérdida	13	

Elaboración: Equipo auditor OCI

Fuente: Informe conteo bicicletas DBE

Por otra parte, el equipo auditor verificó los conteos físicos correspondientes a las dieciocho (18) Instituciones Educativas objeto de visita, evidenciando que en el mes de enero de 2026 se realizó el inventario de bicicletas mediante el formato 07.2-ME-IF-14.

Se constató que los formatos revisados se encuentran debidamente firmados, con excepción del Colegio Quiroga Alianza (IED), en el cual no se evidenció la firma del Coordinador del equipo técnico. De otra parte, se identificaron novedades relacionadas con la disponibilidad de las bicicletas en las siguientes instituciones:

- **Colegio República de Panamá (IED):** se observaron seis (6) bicicletas no disponibles.
- **Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED):** se observaron seis (6) bicicletas no disponibles.

Aunado a lo anterior, de las trece (13) bicicletas reportadas como hurtadas en el informe, se identificaron las siguientes IED en las que se registran estos casos:

Tabla No 6 Bicicletas reportadas como hurtadas

Colegio	Bicicletas objeto de hurto	Gestión/ Observaciones
Magdalena Ortega de Nariño (Engativá)	1	Hurtada abril 2026
Hernando Duran Dussan (Kennedy)	1	No especifica
Bravo, Páez (Rafael Uribe)	1	No especifica
Gustavo Restrepo (Rafael Uribe)	4	Hurto años anteriores
República Dominicana (Suba)	1	No especifica
San Carlos (Tunjuelito)	3	Presunto hurto en años anteriores
Julio Garavito Armero (Puente Aranda)	1	No especifica
Esmeralda Arboleda Cadavid (Bosa)	1	Faltaba al inicio de año, llegó una de reposición
Total, bicicletas objeto de hurto	13	

Elaboración: Equipo auditor OCI

Fuente: Informe conteo bicicletas DBE

Oportunidad de mejora No. 6. Debilidades en las gestiones ante las autoridades competentes y ante la aseguradora por el hurto de bicicletas. **(Frente a la información adicional aportada por la DBE se elimina esta oportunidad de mejora y se mantiene la recomendación.**

El equipo auditor revisó las evidencias dispuestas por la DBE relacionadas con bicicletas faltantes, identificando que para las siguientes IED no se ha realizado la respectiva denuncia ante la autoridad competente: Colegio Hernando Durán Dussan (IED), Colegio Bravo Páez (IED) y Colegio San Carlos (IED). Respecto del Colegio Gustavo Restrepo (IED), se presentó reclamación ante la aseguradora por el hurto de cuatro (4) bicicletas; sin embargo, se solicitó subsanar e individualizar cada siniestro, aportar los soportes requeridos y radicar nuevamente la reclamación para continuar con el análisis técnico y asegurador.

Las situaciones anteriores evidencian falta de oportunidad en las gestiones de denuncia correspondientes y, como consecuencia, se limita la posibilidad de que la aseguradora reconozca los siniestros, dado que la denuncia ante la autoridad competente es requisito para tramitar la reclamación. Adicionalmente, se genera el riesgo de que los bienes no sean recuperados ni repuestos, con la consecuente afectación del inventario del programa de movilidad escolar.

Respuesta Dirección de Bienestar Estudiantil:

Memorando I-2026- 127286 del 28 de septiembre de 2026

“(…)En atención a la oportunidad de mejora, es necesario aclarar que las bicicletas, hacen parte del inventario de las Instituciones Educativas Distritales a las cuales han sido asignadas, en consecuencia, su custodia. Lo anterior se fundamenta”..

..A continuación, se detalla el estado de las 13 bicicletas que figuran como faltantes, con corte al 24 de septiembre 2026_ • COLEGIO MAGDALENA ORTEGA DE NARIÑO.

Análisis y conclusión Equipo Auditor

En revisión y análisis de la respuesta emitida por la DBE mediante Memorando No. I-2026-127286 del 28 de septiembre de 2026, se retira la oportunidad de mejora, sin embargo, se mantiene la recomendación relacionada con:

Fortalecer el seguimiento y control de las gestiones relacionadas con el hurto de bicicletas, garantizando la presentación oportuna de las denuncias ante las autoridades competentes y la radicación y subsanación de las reclamaciones ante la aseguradora, con el fin de asegurar la

recuperación o reposición de los bienes y la protección del inventario del programa de movilidad escolar.

4.3.2.3. Mantenimiento y seguimiento al estado de las bicicletas

En el marco del cumplimiento al convenio interadministrativo 6575328, en su anexo técnico, se establece en el apartado de Mantenimiento y seguimiento al estado de las bicicletas, que se deben realizar intervenciones preventivas, “*..Estas intervenciones se programan dos veces por semestre e incluyen alistamientos*”. En este sentido se validó la cantidad de mantenimientos de acuerdo con los soportes suministrados por la DBE mediante memorando No I-2026-112714 del 02 de septiembre 2026, para las bicicletas incluidas en el inventario de las 18 IED objetos de muestra y que tenían condición de préstamo al 30 de junio del presente año.

De lo anterior se evidenció que once (11) bicicletas asignadas a los colegios relacionados en la siguiente tabla que tienen menos de dos mantenimientos el primer semestre del año:

Tabla No. 7 IED mantenimientos

Nombre IED	Localidad	Placa Reportado DBE	Serial	Cantidad Mantenimientos
Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	Barrios Unidos	14303995	2988	1
Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	Barrios Unidos	14303468	3402	1
Colegio Republica Dominicana (IED)	Suba	14261426	1638	1
Colegio Republica Dominicana (IED)	Suba	14261421	1633	1
Colegio Republica Dominicana (IED)	Suba	14261430	1642	1
Colegio José María Velaz (IED)	Suba	14304101	3094	0
Colegio José María Velaz (IED)	Suba	14303804	3738	1
Colegio Inem Francisco De Paula Santander (IED)	Kennedy	14491461	1170	1
Colegio Inem Francisco De Paula Santander (IED)	Kennedy	14259536	1171	1
Colegio Inem Francisco De Paula Santander (IED)	Kennedy	14259540	1175	1
Colegio Inem Francisco De Paula Santander (IED)	Kennedy	14259736	1371	1

Elaboración: Equipo auditor OCI

Fuente: Información suministrada DBE memorando I-2026-112714

Adicionalmente, se evidenció que la información registrada en los formatos de mantenimiento no contiene un nivel de detalle suficiente respecto de las actividades efectivamente realizadas por los técnicos a cada una de las bicicletas. Los formatos revisados registran, principalmente, la fecha de mantenimiento, nombre del técnico, placa, serial y un código numérico asociado al tipo de mantenimiento realizado, sin que se incorporen de manera detallada las actividades

ejecutadas, las condiciones encontradas, los repuestos utilizados o las acciones requeridas como resultado de la intervención.

De otra parte, para la ejecución adecuada y oportuna de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, se requiere disponer de los repuestos necesarios. Al respecto, de acuerdo con la información suministrada durante las visitas realizadas a las Instituciones Educativas Distritales – IED, se identificaron bicicletas que se encontraban pendientes de mantenimiento debido a la falta de repuestos requeridos para su intervención.

Sobre este particular, mediante memorando No I-2026-103849 del 18 de agosto de 2026, la DBE informó que: *“Para este periodo no se realizaron compras toda vez que se desarrolló la etapa de presentación de la necesidad y articulaciones interinstitucionales con la Dirección de Dotaciones Escolares, por lo que se presenta la cronología, la cual se encuentra debidamente acompañada con los soportes, que dan cuenta de las gestiones realizadas para compras de repuestos por parte de la DBE”*.

Observación 4. Incumplimiento al Mantenimiento y seguimiento al estado de las bicicletas

En la revisión de la información correspondiente al componente técnico-mecánico de 18 IED, se identificó:

- Once (11) casos en cuatro (4) instituciones educativas, en los que las bicicletas analizadas registran menos de dos (2) intervenciones preventivas durante el semestre.
- En las visitas realizadas a dieciocho (18) IED, se observaron bicicletas en condiciones físicas desfavorables, tales como sillines y manillar en mal estado, marcos oxidados y llantas lisas.
- Bicicletas que no se encuentran en uso por falta de repuestos para su mantenimiento, entre los cuales se encuentran el Colegio Veinte De Julio, El Colegio Rafael Bernal Jiménez y Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero.

Lo anterior, contraviene lo dispuesto en el Anexo Técnico – Definiciones y Lineamientos Técnicos Medios Alternativos del Programa de Movilidad Escolar 2024, numeral 5.4.2.7, “Mantenimiento y seguimiento al estado de las bicicletas”, el cual establece que, para asegurar el funcionamiento óptimo de las bicicletas, las intervenciones preventivas tienen como objetivo revisar de manera general la bicicleta, realizar diagnóstico y detectar fallas de manera previa; estas intervenciones “se programan dos veces por semestre” e incluyen los alistamientos para iniciar la operación en vía.

Esta situación permite evidenciar debilidades en la planeación, programación, seguimiento y trazabilidad de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las bicicletas dispuestas para el beneficio, que no permiten asegurar de manera oportuna y uniforme la ejecución de las intervenciones requeridas, así como la identificación y atención de las condiciones físicas actuales, adicional a la falta de repuestos, lo cual no permite el adecuado funcionamiento de estas.

Lo anterior puede incrementar la probabilidad de ocurrencia de accidentes durante el desplazamiento de los beneficiarios, al existir bicicletas con condiciones físicas desfavorables o con mantenimiento preventivo insuficiente, pudiendo afectar su estabilidad, maniobrabilidad y funcionamiento y generar eventuales lesiones y riesgo de su integridad física.

Respuesta Dirección de Bienestar Estudiantil

Memorando No. I-2026-127286 del 28 de septiembre de 2026

“(....)nos permitimos precisar que, conforme a los registros de las intervenciones realizadas por el equipo de técnicos mecánicos asignados, durante el primer semestre del año 2026 se llevó a cabo una sola intervención mecánica a las bicicletas asignadas a las siguientes Instituciones Educativas Distritales (IED)”.

Igualmente con relación al almacenamiento y repuestos destinados para el adecuado y oportuno mantenimiento de la bicicletas, señala: *“De manera complementaria, el Programa de Movilidad Escolar, a través de su interventoría, realiza durante el segundo semestre de 2026 verificaciones semanales en campo a las diferentes sedes educativas para dejar constancia sobre el estado y las condiciones de resguardo de las bicicletas, implementando un control riguroso orientado a mitigar los riesgos asociados a la exposición a la intemperie....”*

Análisis y conclusión Equipo Auditor

En revisión y análisis de la respuesta emitida por la DBE mediante Memorando No. I-2026-127286 del 28 de septiembre de 2026, se mantiene la observación teniendo en cuenta que los argumentos expuestos respecto de las intervenciones mecánicas no se realizaron conforme lo establecido en el anexo técnico (dos veces por semestre).

Adicionalmente frente a las acciones de almacenamiento, si bien es cierto como se indica en la respuesta, se han enviado requerimientos tanto a las IED como a la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos, se observa la necesidad de fortalecer los controles implementados en cuanto a las condiciones de almacenamiento de las bicicletas para subsanar esta situación.

De otra parte, frente las acciones adelantadas para la adquisición de repuestos muestran gestión a partir del segundo semestre 2026, por lo cual se requiere implementar una mejora.

4.3.3. Visitas Al Colegio en Bici

En las visitas a las IED, se identificó una buena aceptación de la modalidad Al Colegio en Bici por parte de los rectores y de los beneficiarios, se evidenció que la modalidad es reconocida como una alternativa que facilita los desplazamientos hacia las instituciones educativas y que cuenta con receptividad por parte de la comunidad educativa, además de brindar un espacio de esparcimiento deportivo para los estudiantes.

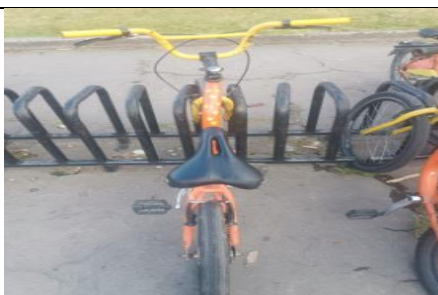
De acuerdo con información suministrada por la DBE, se evidenciaron solicitudes formuladas por acudientes de estudiantes que ya cuentan con beneficio de ruta escolar y que solicitan el cambio hacia la modalidad Al Colegio en Bici, lo cual se observa en las siguientes IED: Colegio El Destino, Colegio Mochuelo Alto, Colegio Rural Pasquilla y Colegio San Cayetano. Esta situación evidencia interés de la comunidad educativa por acceder a la modalidad; no obstante, desde la perspectiva de control resulta necesario fortalecer la trazabilidad de la solicitud, la uniformidad del formato y el análisis que sustenta la decisión de la DBE frente al cambio de modalidad.

Igualmente se pudo evidenciar los siguientes aspectos:

- Se observó para algunas bicicletas asignadas a beneficiarios, deterioro avanzado en sillines, manillar, así como llantas lisas, lo cual pone en riesgo la seguridad de los estudiantes.

Imagen No. 6 Situaciones identificadas visitas bicicletas





COLEGIO FRANCISCO DE PAULA



COLEGIO LAS AMÉRICAS

Elaboración: Equipo auditor OCI

Fuente: Visitas de campo IED- Colegios Francisco de Paula Santander y las Américas

Se observó que, para las 991 bicicletas incluidas en el inventario de la DBE de los 18 colegios visitados, 263 (26,5%), no cuentan con una placa que los identifiquen o están ilegibles, en su mayoría tienen el número del serial en el marco de la bicicleta; sin embargo, la placa es el elemento que contiene el número de control asignado en el inventario de la SED y, por tanto, permite su identificación y trazabilidad respecto de dicho inventario. Ver [Anexo 3 - Visitas IED.xlsx](#)

Imagen No. 7 Situaciones identificadas visitas bicicletas

Bicicletas sin Placa



COLEGIO INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER (IED)

Elaboración: Equipo auditor OCI

Fuente: Visitas de campo IED- Colegio Francisco de Paula Santander

En cuanto al almacenamiento de las bicicletas, se observó que, del total de bienes verificados, 360 bicicletas (36%) de la muestra, se encuentran en estado abierto, lo cual genera un desgaste propio al estar bajo condiciones climáticas de sol y lluvia, situación que se agudiza para las bicicletas que no se encuentran en uso y que permanecen 7X24 bajo estas condiciones. Esto en contra vía de lo establecido en el Anexo Técnico, numeral 5.2, en el cual se establece para la viabilidad de las IED la existencia de espacios adecuados para almacenamiento de bicicletas.

Esta situación puede generar afectación a la seguridad, integridad física y bienestar de los beneficiarios, debido al deterioro progresivo de las bicicletas ocasionado por su almacenamiento permanente a la intemperie, lo cual podría comprometer sus condiciones de funcionamiento y aumentar la probabilidad de incidentes durante su utilización.

Imagen No. 8 Situaciones identificadas visitas bicicletas



Elaboración: Equipo auditor OCl

Fuente: Visitas de campo IED- Colegios La Toscana y Rafael Bernal Jiménez

De otra parte, en las diferentes bodegas, almacenes y espacios ubicados debajo de las escaleras de las IED, se observaron bicicletas que no cuentan con trámite de baja ni con los respectivos conceptos técnicos que determinen su estado. Adicionalmente, se evidenció que estas se encuentran almacenadas de manera conjunta, sin la debida señalización que permita identificar si corresponden a bienes en buen estado o a elementos susceptibles de baja, por vía de ejemplo se ilustran las siguientes:

Imagen No. 9 Situaciones identificadas visitas bicicletas



Elaboración: Equipo auditor OCl

Fuente: Visitas de campo IED- Colegio Francisco de Paula Santander-Colegio Venecia IED

4.4. Seguimiento gestión de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y/o Solicitudes (PQRSDF)

El objetivo de este análisis es evaluar la gestión de las PQRSDF relacionadas con el Programa de Movilidad Escolar, identificando tendencias, problemáticas recurrentes y áreas de mejora en la atención que la Dirección de Bienestar Estudiantil (DBE) brinda a la comunidad. Además, se busca verificar el indicador de oportunidad, asegurando que las respuestas a las PQRSDF se entreguen dentro de los plazos establecidos y con la calidad esperada.

En el desarrollo de este objetivo se realizaron las siguientes actividades:

Solicitud base de datos gestión de peticiones

Se solicitó a la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC), con radicado No I-2026-90405, Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y/o Solicitudes, denuncias y felicitaciones, – PQRSDF correspondientes al primer semestre de 2026, en los temas relacionados con el Programa de Movilidad Escolar.

Mediante correo electrónico del 23 de julio de 2026, la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) informó que realizó la consulta en los sistemas SIGA (Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo) y BTE Bogotá Te Escucha, este último perteneciente al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá. El resultado del análisis de la información reportada se detalla a continuación:

Imagen No. 10 Relación garantías asociadas al convenio CO1.PCCNTR.6575328

 Mes	 Bogotá te escucha (BTE)	 Sistema de gestión documental (SIGA)	 Total
Enero	154	1.660	1.814
Febrero	138	1.564	1.702
Marzo	66	971	1.037
Abril	47	599	646
Mayo	144	1.678	1.822
Junio	6	—	6
Total	555	6.472	7.027

Elaboración: Equipo auditor OCI
Fuente: Base de datos OSC Primer semestre 2026

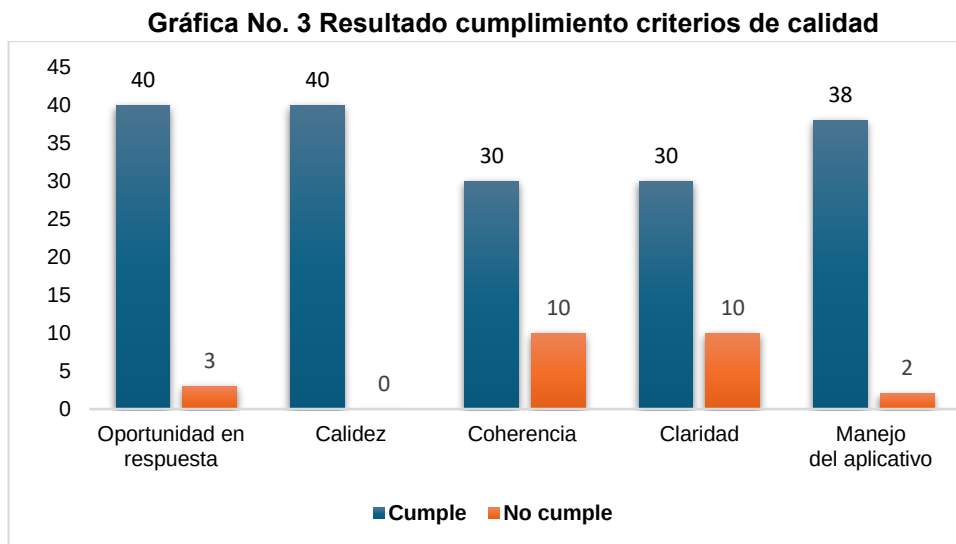
Con el propósito de realizar el análisis de la información, el equipo auditor tomó como referencia la información radicada en el sistema SIGA y seleccionó los registros correspondientes al

alcance del presente seguimiento, relacionados con las modalidades de Rutas Escolares y Modalidad Sostenible – Medios Alternativos "Al Colegio en Bici" (ACB), obteniendo un universo de 883 casos.

Con base en lo anterior, se seleccionó una muestra de 40 PQRSDf conforme a la ficha técnica.

4.4.1. Evaluación de Atributos de Calidad en la Gestión de PQRSDf

El equipo auditor seleccionó una muestra de 40 PQRSDf con el fin de evaluar la gestión adelantada por la DBE en el trámite de estas solicitudes. Sobre esta muestra se analizaron los atributos de calidad definidos por la Secretaría de Educación del Distrito, tales como la oportunidad en la radicación y respuesta, la calidez y coherencia de las comunicaciones, así como el adecuado uso del aplicativo institucional. A continuación, los resultados por cada atributo evaluado:



Elaborado: Equipo Auditor
Fuente: Información remitida por la OSC correo electrónico 23-07-2026

Con base en la gráfica anterior, se presentan las siguientes precisiones frente a cada resultado:

Oportunidad en la respuesta: Se identificó que el 8 % de las PQRSDf evaluadas (3 de 40) no cumplen con el criterio de oportunidad en la respuesta. Lo anterior obedece a que, en algunos casos, las respuestas fueron emitidas por fuera de los términos establecidos; en otros, se presentaron situaciones en las que se emitieron respuestas parciales sin que se generara una respuesta definitiva. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento y control sobre la gestión de las respuestas por parte de la DBE.

Calidez: Se identificó que las PQRSDF evaluadas (40) cumplen con este criterio. lo que refleja un resultado favorable y un adecuado cumplimiento de los lineamientos establecidos.

Coherencia: Se identificó que el 25 % de las PQRSDF evaluadas (10 de 40) no cumplen con este criterio. Lo anterior se debe a que se presentaron respuestas que no abordan de fondo el tema específico planteado en la solicitud. Esta situación limita la verificación de la correspondencia entre lo solicitado y lo respondido, afectando el adecuado cierre de los trámites.

Claridad: Se identificó que el 25 % de las PQRSDF evaluadas (10 de 40) no cumplen con este criterio. Esto se debe a que en algunos casos no se evidenció radicado de salida con la respuesta al peticionario y, en otros, aunque se indica que la respuesta fue emitida y adjuntada, no se encontró el soporte correspondiente. Esta situación refleja debilidades en los controles de calidad del cierre de los trámites y evidencia la necesidad de fortalecer la verificación previa a la radicación de las respuestas.

Manejo del aplicativo: Se identificó que el 5 % de las PQRSDF evaluadas (2 de 40) no cumplen con este criterio. Lo anterior obedece a que en varios casos no se evidenció radicado de salida con la respuesta al peticionario. Esta situación refleja debilidades en el uso del aplicativo y afecta la trazabilidad, oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes.

Observación No 5 Inobservancia al Procedimiento Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, S PQRSDF.

En revisión de las 40 PQRSDF objeto de muestra se identificó que, evaluados los parámetros de calidad establecidos en el procedimiento cuatro (4), no se cumplen en su totalidad, como se observa de forma detallada en el [Anexo No 4 Seguimiento PQRSDF.xlsx](#). Lo anterior contraviene lo dispuesto en el numeral 9 Analizar y tramitar requerimiento del Procedimiento 05-PD-008 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, PQRSDF.

El cual establece “(...) *Analiza la información del requerimiento según competencia de la dependencia, para dar respuesta con parámetros de calidad (calidez, oportunidad, coherencia y claridad)*”. Esta situación permite evidenciar debilidades en el cumplimiento integral de los parámetros de calidad definidos para la gestión y respuesta de las PQRSDF, particularmente en aquellos casos en los que no se garantiza de manera completa la calidez, oportunidad, coherencia y claridad de las respuestas emitidas. Como consecuencia, se genera el riesgo de que los peticionarios reciban respuestas que no atiendan de manera integral sus requerimientos, lo que podría afectar la satisfacción de los usuarios y la percepción sobre la gestión institucional.

Respuesta Dirección de Bienestar Estudiantil

Memorando No. I-2026-127286 del 28 de septiembre de 2026

“(…)Se realiza la validación de los 12 casos que en el Anexo No 4 Seguimiento PQRSDF no cumplían con alguno de los requerimientos y en el mismo se encuentra una columna con la observación del programa, así mismo continuaremos fortaleciendo al equipo frente a las respuestas que se le brindan a la ciudadanía.

Análisis y conclusión Equipo Auditor

En revisión y análisis de la respuesta emitida por la DBE mediante Memorando No. I-2026-127286 del 28 de septiembre de 2026, se mantiene la observación.

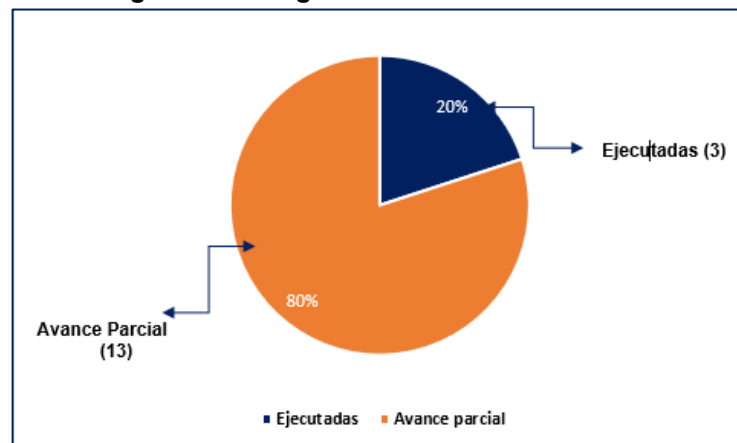
4.5. Seguimiento a recomendaciones

Durante el desarrollo del seguimiento, se revisó la información suministrada por la Dirección de Bienestar Estudiantil, con el propósito de verificar el avance en la implementación de las recomendaciones formuladas en los informes de seguimiento de la vigencia 2025, emitidos por la Oficina de Control Interno. Como resultado de la verificación, se evidenció lo siguiente:

- ✓ De las quince (15) recomendaciones objeto de seguimiento, tres (3) se ejecutaron y doce (12) registraron avance parcial.

A continuación, se presenta la distribución porcentual de las recomendaciones ejecutadas y con avance parcial:

Imagen No 11 Seguimiento a recomendaciones



Elaboración: Equipo auditor OCI
Fuente: Anexo recomendaciones DBE

El detalle de la evaluación realizada a cada una de las recomendaciones se encuentra descrito en el [Anexo No 5 Seguimiento a recomendaciones OCI.xlsx](#) que forma parte integral del presente informe.

5. RECOMENDACIONES.

5.1 Recomendaciones análisis base de datos beneficiarios

- Fortalecer los controles de validación y depuración aplicados a la base de beneficiarios de cada modalidad, con el propósito de contar con información objetiva y en tiempo real, que pueda ser usada para la toma de decisiones, reporte, seguimiento y control a la gestión del PME.

5.2 Recomendaciones visitas rutas

- Adelantar las acciones necesarias para fortalecer la verificación y el seguimiento al cumplimiento de los requisitos técnicos, de seguridad y documentales establecidos en el Anexo 2 Técnico de Rutas y el Anexo 1 de Interventoría del PME, particularmente en los siguientes aspectos:
 - ✓ Verificar que los vehículos cuenten con cinturones de seguridad de tres puntos para todos los pasajeros.
 - ✓ Renovar los elementos de los botiquines que se encuentren vencidos y establecer un mecanismo de control periódico de sus fechas de caducidad.
 - ✓ Realizar el mantenimiento o reemplazo de la silletería que presente deterioro, garantizando condiciones de comodidad y seguridad para los beneficiarios.
 - ✓ Verificar la instalación y correcto funcionamiento del dispositivo GPS en todos los vehículos que prestan el servicio.
 - ✓ Garantizar que los conductores y Adultos Acompañantes de Ruta porten el uniforme, carné de identificación y que el vehículo cuente con el logo de la empresa visible.
 - ✓ Mantener actualizada la documentación vehicular (SOAT, licencia de tránsito, RTM y pólizas), evitando que los vehículos operen con documentos vencidos.
 - ✓ Asegurar que las llantas de repuesto se encuentren en condiciones aptas para uso ante una eventualidad.
 - ✓ Garantizar la presencia del Adulto Acompañante de Ruta durante toda la jornada de operación y que este cuente con las planillas de asistencia y control de ruta debidamente diligenciadas.
 - ✓ Fortalecer el diligenciamiento de los formatos de inspección vehicular por parte del personal de interventoría durante las jornadas de verificación en campo.
 - ✓ Fortalecer la documentación y trazabilidad del mantenimiento preventivo de los vehículos, mediante la consolidación de los programas y cronogramas de mantenimiento y de los soportes que acrediten la atención y cierre de las novedades identificadas.

- ✓ Fortalecer el seguimiento a la entrega oportuna y completa de los Planes de Rodamiento por parte de los contratistas, conforme a los criterios establecidos en el Anexo Técnico del servicio de transporte escolar, con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y que cada ruta cuente con los Adultos Acompañantes de Ruta requeridos para la prestación del servicio.

Movilidad Reducida.

- Definir, unificar y formalizar los criterios normativos y técnicos aplicables a los vehículos destinados al transporte de estudiantes con movilidad reducida, incorporándolos en el Anexo Técnico vigente y comunicarlos a los operadores de transporte y a la interventoría.
- Fortalecer la verificación y seguimiento de las condiciones de accesibilidad de los vehículos destinados a estudiantes con movilidad reducida, de acuerdo con los criterios técnicos establecidos.

5.3 Recomendaciones Medios Alternativos – ACB

- Fortalecer los mecanismos de verificación y trazabilidad del cumplimiento de los requisitos asociados a la asignación y permanencia de la modalidad de ACB, particularmente respecto de la validación de las distancias en trayectos, la aprobación de los talleres y el cumplimiento de la asistencia al programa.
- Diseñar y adoptar un formato estandarizado para las solicitudes de cambio modalidad de Movilidad Escolar, que permita identificar al solicitante (acudiente), estudiante, modalidad actual, modalidad solicitada, fecha, causal o motivación, así como la trazabilidad del análisis realizado por la DBE para el correspondiente cambio.
- Realizar una valoración de las condiciones de almacenamiento de las bicicletas ubicadas a la intemperie y definir, según las condiciones de cada IED, medidas de protección, almacenamiento o reubicación que reduzcan la exposición a lluvia, humedad, radiación solar y otros factores que puedan acelerar el deterioro de los activos.
- Fortalecer las actividades asociadas con la gestión y seguimiento de los mantenimientos, particularmente en lo relacionado con el registro detallado de las intervenciones efectuadas y dar prioridad a la gestión de compra de insumos para contar con disponibilidad oportuna de los repuestos requeridos, de manera que se asegure la trazabilidad de las acciones realizadas, se facilite el seguimiento al estado de las bicicletas y se reduzcan los riesgos asociados a la inadecuada operación del programa y eventualmente, las condiciones de seguridad de los beneficiarios.
- Fortalecer el seguimiento y control de las gestiones relacionadas con el hurto de bicicletas, garantizando la presentación oportuna de las denuncias ante las autoridades competentes y la radicación y subsanación de las reclamaciones ante la aseguradora, con el fin de asegurar la recuperación o reposición de los bienes y la protección del inventario del programa de movilidad escolar.

5.4 Recomendaciones evaluación de calidad PQRS

Fortalecer el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos en el Procedimiento 05-PD-008 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, PQRSDF, con el propósito de emitir respuestas a la ciudadanía de manera oportuna, con calidez, coherencia, y que dé respuesta efectiva a los requerimientos.

Respuesta Dirección de Bienestar Estudiantil

Memorando I-2026- 127286 del 28 de septiembre de 2026

“(...)Actualmente el PME cuenta con un sistema de información WEB el cual permite tener en tiempo real los beneficiarios y cambios que se realizan, este sistema controla que un beneficiario solo tenga un beneficio activo, de este sistema se extrae el Reporte de Beneficiarios que se realiza dos veces a la semana, en este se encuentran los beneficiarios con corte a ese día y su estado actual tanto en el SIMAT como en el PME, cabe aclarar que en el reporte PIIP se reportan los beneficiarios acumulados por mes independiente de su estado”.

Análisis y conclusión Equipo Auditor

En revisión y análisis de la respuesta emitida por la DBE mediante Memorando No. I-2026-127286 del 28 de septiembre de 2026, se mantienen las recomendaciones con el propósito de continuar con la mejora continua.

6. FIRMAS

Elaborado por:



JINNA JAZBLEIDY PÉREZ PACHÓN
Profesional Oficina Control Interno



JHONATAN ALEXI VEGA DÍAZ
Profesional Oficina Control Interno



LIZETH PAOLA BURGOS CORTÉS
Contratista Oficina Control Interno

Revisado por:



PABLO EDUARDO GAMBOA TORRES
Contratista Oficina Control Interno

Aprobado por:

Marlón

Enrique

Mendez

Villamizar

MARLON ENRIQUE MÉNDEZ VILLAMIZAR
Jefe Oficina de Control Interno

Firmado digitalmente
por Marlón Enrique
Mendez Villamizar
Fecha: 2026.10.02
15:13:22 -05'00'