

RADICACION CORRESPONDENCIA DE SALIDA	
No. Radicación	S-2024-331700
Fecha	12-NOV-2024
No. Referencia	I-2024-129155

Bogotá D.C., octubre de 2024

Señor
ANÓNIMO

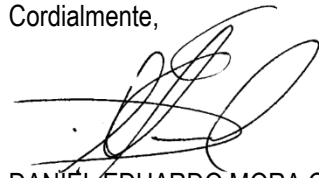
Asunto: Respuesta radicado SED I-2024-129155 *"Solicitud de respuesta a traslado por competencia Derecho de Petición DPC - 2271/24, radicado en este Ente de Control con No.1-2024-26567 de fecha 27 de octubre de 2024. Radicado Contraloría de Bogotá No. 2-2024-22945. Radicado SED No. E-2024-163478"*

Cordial saludo, respetado Sr. Anónimo:

En razón al asunto, trasladado por la Contraloría de Bogotá, en referencia a la petición invocada en el cual informa de presunto maltrato y amenazas por parte de las monitoras que prestan su servicio en las rutas escolares del Colegio Monteverde, al respecto nos permitimos indicar que, para garantizar el seguimiento de los procesos asociados al Programa de Movilidad Escolar, la Secretaría efectuó el proceso de selección SED_CM_A_DBE_008_2024 y suscribió el 10 de abril de 2024 el contrato No. CO1.PCCNTR.6150509 con la firma interventora CONSORCIO MOVIESCOLAR 08, cuyo objeto es *"REALIZAR LA INTERVENTORÍA INTEGRAL TÉCNICA, OPERATIVA, FINANCIERA-CONTABLE, AMBIENTAL, JURÍDICA Y ADMINISTRATIVA AL PROGRAMA DE MOVILIDAD ESCOLAR"*, incluyendo la verificación y cumplimiento de las empresas transportadoras y su personal, como conductores y adultos acompañantes de ruta.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a solicitar a la interventoría el seguimiento del caso respectivo, motivo por el cual se comparte el informe emitido por la Interventoría Moviescolar08, el cual hace parte integral de este comunicado.

Cordialmente,



DANIEL EDUARDO MORA CASTAÑEDA
Director de Bienestar Estudiantil

Anexo: Informe I-2024-129155 Colegio Monte Verde (05 folios)

C.C: Oficina de Control Interno, correos electrónicos: ogarciap@educacionbogota.gov.co y memendez@educacionbogota.gov.co

Reviso: Juan Ramón Baracaldo – Contratista DBE 
Proyectó: Paula Andrea Penagos Cárdenas – Contratista DBE 
Insumo: Equipo Control de la Operación - DBE

Bogotá, D.C., 7 de noviembre de 2024

Señores

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Cordial Saludo,

En respuesta al derecho de petición I-2024-129155 relacionado con la queja sobre el servicio de transporte escolar en el **Colegio Campestre Monte Verde (IED)** y las monitoras asignadas, a continuación, se presenta un informe preliminar sobre los hechos observados y el seguimiento realizado por la interventoría.

La Secretaría de Educación del Distrito ha recibido varias quejas de padres de familia y beneficiarios en relación con el servicio prestado por las monitoras **Yolanda Mora, Gloria Mora, Sahara Contreras Mora y Deisy Flórez**, asignadas por la empresa **UNIÓN TEMPORAL VET 2023** a las rutas escolares del Colegio Campestre Monte Verde (IED). Las quejas se refieren a presuntos abusos de poder, maltratos hacia estudiantes y padres, así como condiciones operativas deficientes que afectan el bienestar y seguridad de los estudiantes.

Resumen de los aspectos de la queja.

- **Amenazas y maltrato a los estudiantes:** Se ha reportado que la monitora Yolanda Mora ha utilizado un lenguaje ofensivo hacia los niños durante el trayecto en la ruta escolar, incluyendo insultos y agresiones verbales. A pesar de los reclamos realizados por los padres de familia, la monitora ha respondido con amenazas y descalificaciones.
- **Entrega inapropiada de los menores:** En varias ocasiones, Yolanda Mora ha entregado a los estudiantes a personas ajenas a sus familias



sin verificar su identidad, poniendo en riesgo la seguridad de los niños. En un caso, se registró la desaparición de un niño, quien fue entregado erróneamente a otra persona, lo que evidenció una falta de control y responsabilidad.

- **Condiciones de las rutas:** Se ha observado que los buses escolares transportan a un número excesivo de niños, en condiciones de hacinamiento, y en algunos casos los estudiantes son obligados a esperar fuera de las instalaciones debido a la falta de coordinación con el horario de salida, lo cual pone en riesgo su bienestar, como ocurrió con un estudiante que contrajo fiebre debido a la exposición al frío por la demora del transporte.
- **Amenazas a los padres de familia:** A los padres que intentan expresar sus quejas o denunciar las condiciones en las que se encuentran los estudiantes, se les ha intimidado con amenazas de represalias. En particular, se ha reportado que se les advirtió que, de seguir quejándose, se tomarían acciones en contra de sus hijos, incluyendo el retiro de los mismos de las rutas escolares.
- **Mal manejo de los pagos y salarios:** Se ha señalado que las monitoras, bajo el liderazgo de la coordinadora Juliana Granados, han incurrido en prácticas irregulares relacionadas con el manejo de los pagos de las rutas, incluyendo el robo de salarios correspondientes a otras monitoras. Además, se han presentado situaciones de abuso laboral, con maltrato verbal hacia las monitoras que no cumplen con las órdenes o que intentan denunciar estas irregularidades.

Seguimiento de interventoría.

La interventoría ha realizado un seguimiento continuo a los reportes de la institución y a las quejas presentadas, lo cual ha permitido evidenciar varias de las irregularidades mencionadas. Entre los hallazgos se incluyen: la confirmación de comportamientos inadecuados por parte del personal asignado; la realización de mesas de trabajo con UNIÓN TEMPORAL VET 2023,

en las que se presentaron evidencias de las quejas y se discutieron posibles soluciones; y las decisiones recientes de la empresa, como la desvinculación de Sahara Contreras y un llamado de atención a Yolanda Mora. A pesar de estas acciones, aún persisten problemas en la prestación del servicio debido a la falta de asignación de una nueva monitora, lo que ha impactado negativamente en la calidad y eficiencia del servicio de transporte

Ilustración 1 Seguimiento en campo

REMISION OFICIO I-2024-129155 OFICINA DE CONTROL INTERNO Solicitud de respuesta a traslado por competencia Derecho de Petición DPC - 2271-24, radicado en este Ente de Control con No.1-2024-26567 de fecha 27 de octubre de 2024. Radicado Contraloría de

David Julio <david.julio.tsm33@gmail.com>
Para: @INTERVENTORIA PME; Sergio Montenegro <sergio.montenegro@consorciomoviescolar08.com.co>
Mié 06/11/2024 20:48

Buenas noches,

En los constantes seguimientos realizados al servicio de transporte en la institución educativa se evidenció que Yolanda Mora en calidad de líder de las AAR maneja ciertas preferencias y comodidades con su hija (Sahara Contreras) y su hermana (Gloria Mora) siendo beneficiadas con menos trabajo comparado con las demás AAR quienes además debían "cubrir" las rutas de sahara mientras ella asistía de manera presencial a otro trabajo que tenía, situación que generaba molestias en la institución educativa ya que no se estaban cumpliendo los acuerdos en cuanto a horarios y totalidad de AAR programadas para cada una de las rutas generando así afectaciones en los servicios y en algunas ocasiones realizando 2 rutas en un solo bus al mismo tiempo.

Ante las constantes quejas presentadas en la institución en contra de sahara contreras y los supuestos maltratos con beneficiarios y padres de familia se realizaron los seguimientos correspondientes en los que los padres de familia afirmaban que sahara era grosera y trataba de manera brusca a los beneficiarios, por tal motivo se realizó una mesa de trabajo con el coordinador de la empresa quien a pesar de recibir todas las evidencias de las quejas presentadas y las faltas operativas que están estaban generando, manifestó que no estaba obligado a cambiar ninguna AAR aún cuando la queja más relevante trataba de un supuesto maltrato físico y verbal de sahara con una beneficiaria de la ruta y su acudiente. Se le sugirió a la supervisora del segmento Juliana Granados ubicar una AAR que no generara más conflicto en tanto en la institución como en la ruta a lo cual tampoco se recibió respuesta positiva y por el contrario le asignaron más rutas a sahara en la institución. Pasados casi 2 meses desde la última mesa de trabajo y a raíz de la última queja anónima recibida la empresa toma la decisión de prescindir de sahara y realizar llamado de atención a la líder Yolanda Mora, a la fecha se ha evidenciado que sahara contreras ya no se encuentra realizando ruta en la institución pero tampoco se ha ubicado una AAR que realice la ruta y la han cubierto con el grupo de trabajo que hay actualmente generando así afectaciones en el cumplimiento de horarios.

Es importante mencionar que la UT VET 2023 operaría hasta el 15 de noviembre y la docente enlace y rector (E) manifiestan interés en solicitar al nuevo proveedor de ser posible se abstengan de contratar a este grupo de personas ya que a lo largo del año se han presentado dificultades de tema operativo y convivencial con ellas y es una situación que quieren evitar para el año 2025.

Quedo atento a sus inquietudes.

Cordialmente,
David Leonardo Julio Ortiz

- En visitas de seguimiento y entrevistas con padres de familia, se confirmó que Sahara Contreras presentaba una actitud irrespetuosa y de maltrato hacia los beneficiarios, lo que ha sido motivo de reiteradas quejas.
- En reuniones con el coordinador de la empresa UNIÓN TEMPORAL VET 2023, se compartieron las evidencias de estas quejas. Sin embargo, no se realizaron cambios en las asignaciones de las monitoras y se desestimaron las solicitudes de ajustes en el equipo, argumentando que no era obligación de la empresa cambiar el personal asignado.
- Luego de una nueva queja anónima, la empresa decidió prescindir de los servicios de Sahara Contreras y emitió un llamado de atención a Yolanda Mora. No obstante, hasta la fecha, no se ha asignado una

nueva monitora en su lugar, y la ruta sigue siendo cubierta por el equipo restante, lo que ha afectado el cumplimiento de los horarios y la eficiencia del servicio.

Ilustración 2 Solicitud respuesta a Radicado a la unión temporal VET

REMISION OFICIO I-2024-129155 OFICINA DE CONTROL INTERNO Solicitud de respuesta a traslado por competencia Derecho de Petición DPC - 2271-24, radicado en este Ente de Control con **Nº 1-2024-25567** de fecha 27 de octubre de 2024. Radicado Contraloría de

Ver más conclusiones Comentarios

Bogotá D.C., 05 de **noviembre** de 2023

Señores
UNIÓN TEMPORAL VET 2023
Attn MARTHA MONTERO BUITRAGO
Representante legal principal
Segmento 1_30_2024

Asunto: Requerimiento de atención urgente a las condiciones de las rutas escolares y conductas inapropiadas de las monitoras en las rutas del COLEGIO CAMPESTRE MONTE VERDE (IED)

Cordial saludo,

En atención a la **novedad** reportada en el derecho de petición DPC -2271-24, con numero radicado **Nº 1-2024-25567**, relacionada con lo siguiente:

Por medio de la presente, **nos** permitimos hacer un llamado de atención sobre las situaciones de mal manejo, abuso de poder, y maltrato que se están viviendo en las rutas escolares asignadas a las monitoras Yolanda Mora, Gloria Mora, Sara Contreras Mora y Deisy Flórez, quienes, según se ha podido constatar, se desempeñan como responsables de las rutas escolares en el COLEGIO CAMPESTRE MONTE VERDE (IED), a cargo de la empresa UNIÓN TEMPORAL VET 2023 (TRANSTURISMO).

En primer lugar, se ha observado que desde que estas personas asumieron la responsabilidad de las rutas escolares, se ha generado un ambiente de intimidación, amenazas y abuso, tanto hacia los estudiantes como hacia los padres de familia. Esta situación ha sido reportada en múltiples ocasiones, pero hasta la fecha **no** se ha tomado ninguna medida efectiva para corregirla.

Entre los hechos más graves se encuentran:

Amenazas y maltrato a los estudiantes: Se ha reportado que la monitora Yolanda Mora ha utilizado un lenguaje ofensivo hacia los niños durante el trayecto en la ruta escolar, incluyendo insultos y agresiones verbales. A pesar de los reclamos realizados por los padres de familia, la monitora ha respondido con amenazas y descalificaciones.

Entrega inapropiada de los menores: En varias ocasiones, Yolanda Mora ha entregado a los estudiantes a personas ajenas a sus familias sin verificar su identidad, poniendo en riesgo la seguridad de los niños. En un caso, se registró la desaparición de un niño, quien fue entregado erróneamente a otra persona, lo que evidenció una falta de control y responsabilidad.

Condiciones de las rutas: Se ha observado que los buses escolares transportan a un número excesivo de niños, en condiciones de hacinamiento, y en algunos casos los estudiantes son obligados a esperar fuera de las instalaciones debido a la falta de coordinación con el horario de salida, lo cual pone en riesgo su bienestar, como ocurrió con un estudiante que contrajo fiebre debido a la exposición al frío por la demora del transporte.

Amenazas a los padres de familia: A los padres que intentan expresar sus quejas o denunciar las condiciones en las que se encuentran los estudiantes, se les ha intimidado con amenazas de represalias. En particular, se ha reportado que se les advirtió que, de seguir quejándose, se tomarían acciones en contra de sus hijos, incluyendo el retiro de los mismos de las rutas escolares.

Mal manejo de los pagos y salarios: Se ha señalado que las monitoras, bajo el liderazgo de la coordinadora Juliana Granados, han incurrido en prácticas irregulares relacionadas con el manejo de los pagos de las rutas, incluyendo el robo de salarios correspondientes a otras monitoras. Además, se han presentado situaciones de abuso laboral, con maltrato verbal hacia las monitoras que **no** cumplen con las órdenes o que intentan denunciar estas irregularidades.

A raíz de lo anterior, solicitamos de manera urgente la intervención de la empresa **TRANSTURISMO**, para tomar medidas correctivas en relación con el comportamiento de las monitoras mencionadas y la gestión de las rutas escolares.

En cuanto a las monitoras (AAR):

Con relación a la queja presentada bajo el asunto **TICKET 18049 PQR COLEGIO CAMPESTRE MONTE VERDE (IED)**, y la respuesta recibida el día 5 de **noviembre** de 2024, en la que se informa que a partir de esa fecha se prescindirá de los servicios de la monitora Sara Contreras Mora (hija de Yolanda Mora), y que, adicionalmente, se realizará un llamado de atención a la señora Yolanda Mora, se solicita que se proporcionen los soportes correspondientes que respalden las medidas correctivas adoptadas.

Se requiere una investigación exhaustiva de los hechos descritos, así como la implementación de medidas que garanticen la seguridad y el bienestar de los estudiantes, la correcta administración de las rutas y el cumplimiento de los horarios establecidos.

Es importante señalar que la seguridad y el bienestar de los niños debe ser la prioridad, y como interventoria debemos exigir que los encargados del transporte escolar cumplan con su responsabilidad de manera profesional y ética. Todo esto con un plazo máximo de un (1) día hábil siguiente al recibo del presente, esto es, hasta el **08 de noviembre de 2024**, el proveedor remita los respectivos descargos, análisis, plan de mejora y respuesta al respecto.

Se solicita que el proveedor envíe informe exponiendo lo sucedido junto con un plan de mejora y documentos de respaldo correspondientes a la PQR.

Nota: Se adjunta soportes de la queja

Quedamos atentos a su pronta respuesta y acciones que se tomen para resolver esta situación que afecta gravemente a la comunidad escolar.

Cordialmente,

Centro Control de **Novedades**

Las situaciones observadas evidencian serias deficiencias en la prestación del servicio de transporte escolar, las cuales impactan negativamente en la seguridad y el bienestar de los estudiantes, así como en el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Estas problemáticas han sido documentadas y formalmente comunicadas a UNIÓN TEMPORAL VET 2023. Aunque el proveedor ha implementado algunas acciones iniciales, persisten incumplimientos que afectan la cobertura y calidad del servicio, generando riesgos operativos y convivenciales para la comunidad educativa del Colegio Campestre Monte Verde.

A lo anterior, el CONSORCIO MOVIESCOLAR 08 solicitó información mediante el radicado Oficio I-2024-129155, sin obtener una respuesta favorable de la UNIÓN TEMPORAL VET 2023. Debido a esta falta de respuesta y en

cumplimiento con los criterios de calidad y puntualidad establecidos, se procede a aplicar los respectivos descuentos por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) , “Resolución de solicitudes realizadas por la Entidad Compradora, “Penaliza el tiempo en el que tarda el Proveedor en dar respuesta a las solicitudes de la Entidad Compradora” y se inicia un proceso administrativo para sancionar el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la prestación del servicio en las condiciones definidas y pactadas.

Atentamente

Consorcio moviescolar 08

Proyectó: Anyi Rodríguez – Sergio Montenegro