

Bogotá D.C., octubre 23 de 2017

RADICACIÓN CORRESPONDENCIA DE SALIDA	
No. Radicación	12017- 62275
Fecha	23/10/2017
No. Referencia	

Doctora:
KARINA RICAURTE FARFAN
Subsecretaria de Gestión Institucional - SED
Ciudad.

**ASUNTO: INFORME FINAL DE AUDITORÍA: PROYECTO DE INVERSIÓN 1055 -
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Apreciada subsecretaria:

En el marco del Programa Anual de Auditoría 2017 y en cumplimiento de los roles de liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, y evaluación y seguimiento dispuestos la Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 de 2017, la Oficina de Control Interno realizó la auditoría Proyecto de Inversión 1055: *modernización de la gestión institucional*.

Teniendo en cuenta lo anterior, se remite en medio magnético el informe final de la auditoría, en el cual se resolvieron las aclaraciones y observaciones presentadas por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional y las dependencias que actuaron como supervisoras de los contratos analizados.

Finalmente, solicitamos implementar las recomendaciones efectuadas en el marco de la auditoría y plasmadas en el informe final, estas serán objeto de seguimiento de esta Oficina en los seguimientos que se efectúan al proyecto de inversión.

Cordial saludo,


MARIA LUCY SOTO CARO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Carolina Paola Jiménez – Profesional Universitario OCI

Gloria Helena Rincón Cano – Profesional Especializado OCI



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
1 de 47

Versión:

Área Responsable	Oficina de Control Interno
Fecha Inicio	09-10-2017
Responsable	Carolina Paola Jiménez Jiménez – Gloria Helena Rincón Cano
Objetivo General	Evaluar el estado de avance del proyecto de inversión 1055: <i>Modernización de la Gestión Institucional</i> frente al Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos, a partir del pilar y eje transversal correspondiente; en el marco del Sistema de Control Interno de la Entidad.
Objetivos Específicos	1. Evaluar el cumplimiento de los objetivos del proyecto de inversión en los objetos contractuales programados, ejecutados y en ejecución. 2. Verificar el cumplimiento de las actividades propuestas en la formulación del proyecto (ficha versión oficial 2017) de inversión para el logro de los objetivos del mismo en relación con las metas asociadas. 3. Evaluar la aplicación de la gestión documental en el proyecto de inversión. 4. Realizar seguimiento a la ejecución del PAC de los recursos de la vigencia 2017 y reservas presupuestales. 5. Revisar la idoneidad de los controles asociados a los riesgos y los indicadores que garantizan el cumplimiento de las metas cuantitativa y cualitativas del proyecto 1055: <i>Modernización de la Gestión Institucional</i>.
Alcance	La auditoría se aplicará en la Subsecretaría de Gestión Institucional (SGI), dependencia responsable del proyecto de inversión y comprenderá el período entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017.

CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

1. Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
2. Ley 80 de 1993 y 1150 de 2007 y Decretos Reglamentarios. (Contratación Estatal)
3. Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción
4. Ley 594 de 2000 y sus reglamentarios. Gestión documental (Reglamentada parcialmente por los Decretos 4124 DE 2004, 1100 de 2014.).
5. Decreto 1082 de 2017, Decreto Único reglamentario del sector administrativo de Planeación Nacional, en lo referente a Contratación Estatal.
6. Decreto 648 de 19 de abril de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública"
7. Decreto 714 de 1996 - Alcaldía Mayor de Bogotá - Acuerdo Estatuto Orgánico del Presupuesto para el Distrito Capital.
8. Resolución 001 de 2001 de la SDH, Manejo almacén e inventario y control de bienes.
9. Resolución 1184 del 30 de junio de 2016 "Por la cual se expide el reglamento interno de gestión documental y archivo de la Secretaría de Educación del Distrito"
10. Acuerdo No. 645 del 09 de junio de 2016, "Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016-2020 Bogotá Mejor Para Todos.
11. Ficha Técnica (versión oficial) para la formulación del proyecto 2017.
12. Informe de seguimiento del proyecto de inversión. (Informe Word y Excel)
13. Plan anual de adquisiciones 2017
14. Plan Anualizado de Caja 2017



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
2 de 47

Versión:

15. Informes de ejecución presupuestal Predis y Apoteosys

16. Informe de Auditoría de Regularidad 2017, PAD 2016 - Contraloría de Bogotá Distrital

ASPECTOS GENERALES

El Plan de Desarrollo Bogotá 2016 – 2020¹, *Bogotá Mejor Para Todos*, que se conforma de tres pilares y cuatro ejes transversales², tiene como objetivo central “propiciar el desarrollo pleno del potencial de los habitantes de la ciudad, para alcanzar la felicidad de todos en su condición de individuos, miembros de familia y de la sociedad. Y pretende, aprovechar el momento histórico para reorientar el desarrollo de la ciudad, teniendo en cuenta la oportunidad de la administración para transformar la dinámica de crecimiento de Bogotá y hacerla una ciudad distinta y mejor; de esta forma, recuperar la autoestima ciudadana y la ciudad se transformará en un escenario para incrementar el bienestar de sus habitantes y será reflejo de la confianza ciudadana en la capacidad de ser mejores y vivir mejor” (PPDD, 2016).

Cada uno de los programas del PDD se encuentran diseñados a partir del diagnóstico asociado a la problemática que se enfrenta e incluyen los objetivos específicos la estrategia expresada a nivel de proyectos y las metas de resultados, del sector responsable, a partir de las cuales se realizará el seguimiento y la evaluación al cumplimiento de los objetivos propuestos por parte de la administración distrital.

En este sentido, el Plan Sectorial de Educación, plasmó la intención de la Alcaldía Mayor de darle a la educación un papel preponderante en el desarrollo de los objetivos de sus planes y programas, para la construcción de una *ciudad educadora*, una ciudad más propicia a la felicidad; bajo la línea de acción definida que parte de un diagnóstico de la situación encontrada y una línea estratégica compuesta por cuatro aspectos: 1. *Inclusión Educativa para la Equidad* 2. *Calidad Educativa para todos*, 3. *Equipo por la Educación, por el reencuentro, la reconciliación y la paz*, 4. *Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía y ciudadanía digital*.

El diagnóstico efectuado por la administración de Bogotá Mejor para Todos, al estado encontrado en el sector educativo, indicó que la estructura actual de la SED data del año 2008 y a que a partir de esta fecha el mapa de procesos ha sufrido varios cambios sin el ajuste a la estructura organizacional y no hay plena correspondencia entre el modelo operativo representado en el mapa y la estructura representada en el organigrama (PSE 2016 - 2020, p. 57).

Así mismo, encontró que la Entidad no cuenta con un modelo de gestión que integre los tres niveles administrativos de funcionamiento: central, local e institucional. Así, por ejemplo, las direcciones locales se perciben como instancias operativas que atienden labores decididas por las dependencias del nivel central. En cuanto a los sistemas de información, los 38 con los que cuenta la SED están desintegrados y fueron creados y desarrollados para responder a necesidades de información específicas; las debilidades identificadas de los sistemas se originan en que la mayoría son de naturaleza legada y no cuentan con estándares de desarrollo ni con documentación técnica ni funcional (p. 58).

Por otra parte, la información contable se encuentra calificada en forma negativa por la Contraloría, y obtuvo un bajo desempeño en la de recursos humanos, que se reporta al MEN para categorizar la asistencia técnica. Se presenta alta centralización de trámites y solicitudes, y bajo control sobre las peticiones que la ciudadanía realiza en las

¹ Aprobado mediante Acuerdo 645 de 2016

² Pilar uno: *Igualdad de Calidad de Vida*, Pilar dos: *Democracia Urbana*, Tercer Pilar: *Construcción de Comunidad y Primer Eje Transversal: Nuevo Ordenamiento Territorial*, Segundo Eje Transversal: *Sostenibilidad Ambiental Basada en Eficiencia Energética*, Cuarto Eje Transversal: *Gobierno Legítimo, Fortalecimiento Local y Eficiencia* (PPDD, 2016)



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
3 de 47

Versión:

direcciones locales e Instituciones Educativas Distritales (IED), así como un nivel de oportunidad en la respuesta a solicitudes de los ciudadanos del 75 %, aspectos que afectan la calidad de la prestación del servicio educativo en el Distrito (PSE 2016 – 2020, p. 58).

Teniendo en cuenta lo expuesto, dentro de la línea estratégica de *Transparencia, Gestión Pública y Servicio a la Ciudadanía y Ciudadanía Digital*, el Plan Sectorial 2016 – 2020, la administración dispuso generar condiciones de gestión y sistemas de información que hagan posible el fortalecimiento del marco de acción de la garantía del derecho a la Educación en el Distrito Capital; con una gestión efectiva, transparente y participativa orientada a resultados; se armonizará el modelo operativo representado en el mapa de procesos, con la estructura administrativa representada en el organigrama y se fortalecerá el nivel local e institucional con un modelo que articule los tres niveles de gestión (p. 147).

Así mismo, llevar a cabo una revisión de los procesos misionales y de apoyo, para hacerlos más eficaces y eficientes. operados por un talento humano motivado y comprometido, de tal forma que se garantice la gestión transparente de la Entidad, se eleve el nivel de satisfacción de la comunidad educativa con la prestación del servicio en los tres niveles central, local e institucional, y se certifiquen los procesos de la entidad en el nivel central con la norma NTC GP 1000 para darle sostenibilidad a la norma técnica distrital NTDSIG 001:2011. Para optimizar el mapa de procesos de la SED, promoviendo su apropiación por parte de los equipos de trabajo y mejorando la prestación del servicio educativo con calidad y transparencia, se llevarán a cabo las siguientes acciones: i) *diagnosticar, rediseñar e implementar el mapa de procesos*; ii) *certificar los procesos del nivel central, con la norma NTC GP 1000 y darle sostenibilidad a la norma técnica distrital NTDSIG 001:2011*; iii) *actualizar la estructura organizacional y fortalecer la planta de personal acorde con la estructura de la entidad*; y iv) *desarrollar la gestión del cambio para los servidores de la SED*. Entre otros objetivos de la línea de acción.

De allí que el proyecto de inversión evaluado, proyecto 1055: *Modernización de la Gestión Institucional*, enmarcado en el eje transversal 07: *Gobierno Legítimo, Fortalecimiento Local y Eficiencia*, del programa 42: *Transparencia, Gestión Pública y Servicio a la Ciudadanía*; tenga como objetivo: modernizar los procesos misionales y de apoyo a la gestión de las instituciones educativas, alineado a la estructura de la SED con estos ejerciendo una función pública transparente y efectiva, a través de ocho objetivos específicos:

1. Modernización y optimización de los procesos, promoviendo su apropiación por parte del equipo de trabajo con miras a mejorar la efectividad en la prestación del servicio educativo. Optimizar los procesos se adelantará en el nivel central, local e institucional, de manera que los recursos que se inviertan redunden en mayores beneficios para los diferentes usuarios internos y externos.
2. Promover en el sector una gestión pública orientada a resultados, fundamentada en una cultura de la integridad y la transparencia y en la definición de procesos y procedimientos de calidad que permitirán optimizar los recursos, sumar esfuerzos y reconocer el papel de todos los colaboradores de la Secretaría y de los maestros, maestras y directivos para que la inversión en educación redunde en inclusión, calidad, trabajo en equipo; el equipo por la educación la convivencia y la paz. Como consecuencia de lo anterior se generarán mayores impactos en los aprendizajes de los niños, niñas y jóvenes en la ciudad.
3. Aumentar el % de avance en la implementación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con la norma técnica Distrital NTDSIG 001:2011 y desarrollar estrategias para su sostenibilidad y mejoramiento, por medio de la implementación de estrategias de modernización de sus procesos.
4. Fortalecer el proceso de gestión documental con los recursos humanos, técnicos y financieros para garantizar la memoria institucional y documental del sector.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
4 de 47

Versión:

5. Elevar el nivel de satisfacción de la comunidad educativa con la prestación del servicio, para que la población interesada reciba de la entidad un servicio de calidad, amable, digno, oportuno, confiable y efectivo, que permita satisfacer sus necesidades y contribuir a mejorar su calidad de vida.
6. Fomentar una cultura organizacional fundamentada en el servicio e integridad institucional, a través de procesos de comunicación que promuevan un mejor clima laboral, calidad en la gestión institucional y compromiso con los objetivos institucionales entre los servidores de la SED.
7. Divulgar y socializar los proyectos e iniciativas de la Administración Distrital promoviendo metas, valores, avances y pautas de la entidad que fomenten una identidad y un sentido de pertenencia por la Entidad la y su misión (FICHA EBI 2017).

Los anteriores objetivos se encuentran desarrollados en los tres componentes del proyecto de inversión 1055:

Componente 1. Modernización de los procesos: Diseñar y elaborar el mapa de procesos de la SED para mejorar la efectividad en la prestación del servicio educativo. Estructurar el proceso de gestión documental que permita una organización, control y seguimiento eficaz a los expedientes de la entidad.

Componente 2. Comunicación organizacional: Construir y desarrollar una estrategia de comunicación que fortalezca una cultura organizacional fundamentada en el servicio e integridad institucional, a través de los procesos de comunicación que promuevan un mejor clima laboral, calidad en la gestión institucional y compromiso con los objetivos institucionales entre los servidores de la SED.

Componente 3. Gestión de servicio a la ciudadanía: Disponer de los mecanismos de integración del sistema de servicio al ciudadano.

Dichos componentes cuentan con la siguiente proyección presupuestal:

Descripción	Presupuesto					Total
	2016	2017	2018	2019	2020	
Modernización de los procesos	1,252	3,597	2,554	2,354	2,354	12,111
Comunicación organizacional	94	596	800	800	800	3,090
Gestión de servicio a la ciudadanía	212	997	600	600	600	3,009

Figura 1: Recursos por componente Proyecto de Inversión 1055: Modernización de la Gestión Institucional, las cifras en millones de pesos (Ficha EBI 2017).

Siendo el componente uno, el de mayor recurso asignado por un valor de \$1.252 (millones) para el año 2016 y 3.597 para el 2017, y un total de \$12.111 para el cuatrienio de la administración. Por su parte el componente dos, relacionado con la estrategia de comunicación organizacional, es el componente con más recursos asignados por valor de \$94 (millones), que no fueron ejecutados en la vigencia 2016. Es de aclarar que pese a estar liderada por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, confluyen varias dependencias de la Entidad, para conseguir las siguientes metas programadas:



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
5 de 47

Versión:

METAS				
No.	Proceso	Margnitud	Unidad de Medida	Descripción
1	Diseñar y Elaborar	100	%	el mapa de procesos de la SED para mejorar la efectividad en la prestación del servicio educativo. Estructurar el proceso de gestión documental que permita una organización, control y seguimiento eficaz a los expedientes de la entidad. el mapa de procesos de la SED para mejorar la efectividad en la prestación del servicio educativo. Estructurar el proceso de gestión documental que permita una organización, control y seguimiento eficaz a los expedientes de la entidad.
2	Construir y Desarrollar	1	Estrategia	la comunicación que fortalezca una cultura organizacional fundamentada en el servicio e integridad institucional, a través de procesos de comunicación que promuevan un mejor clima laboral, calidad en la gestión institucional y compromiso con los objetivos institucionales entre los servidores de la SED.
3	Disponer en un	100	%	con los mecanismos de integración del sistema de servicio al ciudadano.

Figura 2: Metas Proyecto de Inversión 1055: Modernización de la Gestión Institucional (Ficha EBI 2017).

En cuanto al flujo financiero proyectado para el proyecto para los cuatro años de la administración Bogotá Mejor para Todos, se observó que cuenta con:

Ejecutado otros Planes	2016	2017	2018	2019	2020	Total proyecto
\$ 0	\$ 2.566	\$ 5.189	\$ 3.954	\$ 3.754	\$ 3.754	\$ 19.217

Figura 3: Flujo financiero Proyecto de Inversión 1055: Modernización de la Gestión Institucional (Ficha EBI 2017).

Que corresponden a los recursos disponibles para la ejecución del proyecto para el cuatrenio.

De otra parte, teniendo en cuenta los reportes trimestrales efectuados en cumplimiento de los Decretos 370 de 2014 y 215 de 2017, con corte a 31 de diciembre de 2016 y 31 de marzo de 2017, la ejecución física, presupuestal y contractual tuvo el siguiente comportamiento:

PROGRAMA	Meta Plan de Desarrollo	Meta del proyecto de Inversión (Entidad)	Presupuesto meta proyecto de Inversión (Entidad)	GESTIÓN CONTRACTUAL		GESTIÓN PRESUPUESTAL (Cifras millones de pesos)		GESTIÓN FÍSICA	
				AVANCE	EJEC / PROG	AVANCE	EJEC / PROG	AVANCE	EJEC / PROG
Transparencia_gestion_publica_y_servicio_al_ciudadano	Implementar el 100% del Sistema Integrado de Gestión y garantizar su sostenibilidad	1. Desarrollar y elaborar el 100% del mapa de procesos de la SED. 2. Construir y desarrollar una estrategia de comunicación que fortalezca una cultura organizacional. 3. Disponer en un 100% con los mecanismos de integración del Sistema del Servicio al Ciudadano	1089	P 50 E 38	76,0% ACEPTABLE	P \$ 2.567,0 E \$ 1.498,0	58,4% ALTA	P 5% E 6%	100,0% SATISFACTORIO

Figura 4: Reporte avance meta contractual, presupuestal y física del Proyecto 1055. Fuente: Reporte decreto 370 con corte 31/12/2016

De acuerdo con la información suministrada por el Gerente del Proyecto, la Dirección Financiera, Dirección de Contratos y la Oficina Asesora de Planeación, se determinó que el presupuesto inicial del proyecto de inversión 1055, de acuerdo con la Ficha Estadística Básica de Inversión Distrital fue de \$1.688.750.000, sin embargo, ingresaron recursos al proyecto por \$878.000.000, según resoluciones 1798 y 2107 de 2016: Modificación 1 que acreditó \$636 y modificación 2, por \$202 (Cifras en millones).

Por tal razón, el presupuesto disponible para el 2016 fue de \$2.567.000.000, del cual se ejecutó el 58.4% debido a que el cronograma previsto para agotar la etapa precontractual proceso de consultoría por \$1.000.000.000, adelantado para realizar el *Diagnóstico de la situación actual del diseño o rediseño de procesos (...)*, no se culminó durante el segundo semestre de 2016; proceso que quedó en curso para el 2017.

Con relación al PAC, el proyecto 1055 obtuvo al 31 de diciembre de 2016, un porcentaje de cumplimiento del 98%, lo anterior, debido a la reprogramación de los pagos mensuales efectuada durante la ejecución de los contratos suscritos en desarrollo de la implementación del proyecto, de acuerdo con el reporte de la Dirección Financiera.

 ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL			
	PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional			
	Fecha: 15-11-2017	Código:	Página: 6 de 47	Versión:

En la parte contractual y física se encontró que el Proyecto de Inversión 1055 alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 76%, debido a la anulación de 12 ítems del PAA aprobado, lo anterior, por cuanto se generaron cambios en los objetos contractuales, en el valor a contratar o en el plazo planeados³ y el avance de la meta física, se cumplió en un 5.66%, teniendo en cuenta que, de los 53 requerimientos del Sistema Integrado de Gestión asociados con los mecanismos de integración del Sistema de Servicio al Ciudadano, se dio cumplimiento a 3 de ellos, lo cual representó un avance por encima de lo programado (5%). (Fuente: Oficina Asesora de Planeación)

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Oficina recomendó a la Subsecretaría de Gestión Institucional de la SED adelantar las acciones pertinentes para lograr mayor efectividad en la proyección de la contratación requerida para el logro de los objetivos del Proyecto de Inversión 1055: Modernización de la Gestión Institucional; a fin de minimizar la eliminación de ítems del PAA, así como

Posteriormente, en el seguimiento realizado con corte 31 de marzo de 2017, se reportó lo siguiente:

PROGRAMA	META PLAN DE DESARROLLO	Presupuesto definitivo para la Meta del Proyecto de Inversión	Meta - Proyecto de inversión	GESTIÓN CONTRACTUAL		GESTIÓN PRESUPUESTAL (CIFRAS MILLONES DE PESOS)		GESTIÓN FÍSICA	
				AVANCE	EJEC / PROG	AVANCE	EJEC / PROG	AVANCE	EJEC / PROG
Transparencia_gestion_publica_y_servicio_al_ciudadano	Implementar el 100% del Sistema Integrado de Gestión y garantizar su sostenibilidad	PROYECTO 1055 1. Desarrollar y elaborar el 100% del mapa de procesos de la SED - 2. Disponer en un 100% con los mecanismos de integración del Sistema de Servicio al Ciudadano	5.190	P 40	60,0% ALERTA	P \$ 5.190,0	51,2% ALERTA	P 40%	33,0% ALERTA
				E 24		E \$ 2.659,0		E 13%	

Figura 5: Reporte avance meta contractual, presupuestal y física del Proyecto 1055. Fuente: Reporte Decreto 215 de 2017 con corte 31/03/2017

La ejecución presupuestal del proyecto de inversión 1055: Modernización de la Gestión Institucional, alcanzó durante el primer trimestre del año 2017 un porcentaje de 51.2%, lo cual es un resultado aceptable teniendo en cuenta que sólo contaba con tres meses de la vigencia. Con relación al PAC, obtuvo al 31 de marzo de 2017, un porcentaje de cumplimiento del 100% para los meses febrero y marzo de la vigencia⁴.

En cuanto a la ejecución del PAA, teniendo en cuenta la información suministrada por la Subsecretaría de Gestión Institucional, el proyecto de inversión logró un porcentaje de cumplimiento del 60%, debido a la anulación de 5 y la no utilización de 11 de los ítems programados del PAA aprobado, lo anterior, por cuanto se generaron cambios en los objetos contractuales, en el valor a contratar o en el plazo planeados.

Por su parte, el avance de la meta física se cumplió en un 13%, para el primer trimestre, en cumplimiento de actividades, entre ellas: siete (7) requerimientos de los 53 del Sistema Integrado de Gestión - SIG identificados, asociados al proceso de Servicio al Ciudadano, conforme al Plan de Acción de la Oficina de Servicio al Ciudadano, reportando las siguientes actividades: 1. Capacitación de 18 DILES en temas de Digiturno durante el 2017. 2. Seguimiento y acompañamiento en los temas de Sistema Integrado de Gestión de la correspondencia y el archivo - SIGA y Sistema de Quejas y Soluciones -SDQS. 3. Entrega de los Módulos de Digiturno para identificar las ventanillas, formatos y los afiches de información de los puntos de atención. 4. Definición de estrategia de atención y se inició la ruta del servicio. Se han visitado los 17 colegios del plan piloto, se realizó diagnóstico técnico y dos reuniones de socialización de protocolos y sistemas de información a donde asistieron 22 funcionarios de estos colegios.

³ Reporte Oficial de la Dirección de Contratos SED

⁴ Reporte Dirección Financiera



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
7 de 47

Versión:

La anterior información permitió determinar que la Subsecretaría de Gestión Institucional de la SED, debía implementar estrategias con el fin de cumplir con las metas propuestas para la vigencia, así como, lograr efectividad en la proyección de la contratación requerida para el logro de los objetivos del Proyecto de Inversión 1055: Modernización de la Gestión Institucional; a fin de minimizar la eliminación de ítems del PAA.

La ejecución presupuestal con corte al 30 de junio de 2017, tuvo un porcentaje de 56.2%, de acuerdo con el seguimiento al 30 de junio de 2017:

FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO:		30 de junio de 2017							
		Valores en millones de pesos							
COMPONENTE - UNIDAD DE MEDIDA		VIGENCIA 2017				RESERVAS 2016			
		Programados	Compromisos	%	Giros	%	Reserva Definitiva	Giros Acumulados	%
MODERNIZACIÓN DE LOS PROCESOS: Diseñar y elaborar el PORCENTO Diseñar y elaborar el mapa de procesos de la SED para mejorar la efectividad en la prestación del servicio educativo. Estructurar el proceso de gestión documental que permita una organización, control y seguimiento eficaz a los expedientes de la entidad.		3.596.300.000	1.492.025.647	41,5%	666.095.363	18,5%	171.174.867,00	18.414.467,00	10,8%
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: Construir y desarrollar mediante ESTRATEGIA Construir y desarrollar una estrategia de comunicación que fortalezca una cultura organizacional fundamentada en el servicio e integridad institucional, a través de los procesos de comunicación que promuevan un mejor clima laboral, calidad en la gestión institucional y compromiso con los objetivos institucionales entre los servidores de la SED.		596.128.000	596.128.000	100,0%	138.013.064	23,2%	0,00	0,00	
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA: Disponer en PORCENTO Disponer de los mecanismos de integración del sistema de servicio al ciudadano		997.228.000	828.176.992	83,0%	224.199.308	22,5%	15.748.232,00	5.395.000,00	34,3%
TOTALES		5.189.656.000	2.916.330.639	56,2%	1.028.307.735	19,8%	186.923.099	23.809.467	12,7%
Nota: valores a precios corrientes									
Firma Gerente de Proyecto:									

Figura 6: Seguimiento Proyecto de Inversión, corte 30 de junio de 2017

Los seguimientos a los proyectos de inversión y los informes de gestión fueron consultados en la carpeta pública de la Entidad: *proy-inv* (172.16.4.28), y se aplicó la metodología comunicada en el plan de auditoría, por la cual se efectuó revisión documental del proyecto de inversión 1055, análisis de información relacionada con las acciones adelantadas por la Subsecretaría de Gestión Institucional, para el logro de los objetivos del proyecto en sus tres componentes; desde el punto de vista contractual, físico y presupuestal, con el fin de determinar el avance del proyecto en el marco del Plan de Desarrollo Distrital, Bogotá Mejor Para Todos. De igual forma, se realizaron visitas de evaluación y entrevistas en las diferentes dependencias que participan en la ejecución del proyecto tal como se estableció en el plan de auditoría.

RESUMEN EJECUTIVO

La evaluación al estado de avance del proyecto de inversión 1055: Modernización de la Gestión Institucional se adelantó en cumplimiento de los roles de *liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento* establecidos por la Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 de 2017 a la Oficina de Control Interno y se aplicó la metodología dispuesta para la evaluación, que consistió en una revisión de los documentos producidos en desarrollo del proyecto de inversión.

La auditoría abarcó los aspectos presupuestales, contractuales y físicos del proyecto 1055, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, a fin de identificar el nivel de avance en el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, para ello, se visitó a Subsecretaría de Gestión Institucional (SGI),



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
8 de 47

Versión:

dependencia responsable del proyecto de inversión, y las dependencias designadas para la supervisión de los contratos ejecutados y en ejecución, realizados para la obtención de los logros de los objetivos del proyecto.

El resultado de la evaluación de los objetivos del proyecto de inversión en los objetos contractuales programados, ejecutados y en ejecución, la verificación del cumplimiento de las actividades propuestas en la formulación del proyecto (ficha versión oficial 2017) de inversión para el logro de los objetivos del mismo en relación con las metas asociadas, la verificación de la gestión documental en el proyecto de inversión, seguimiento a la ejecución del PAC de los recursos de la vigencia 2017 y reservas presupuestales y la revisión de la idoneidad de los controles asociados a los riesgos y los indicadores que garantizan el cumplimiento de las metas cuantitativa y cualitativas del proyecto 1055: *Modernización de la Gestión Institucional*.

Del análisis de las evidencias objetivas recolectadas en el transcurso de la auditoría, se detectaron debilidades en la etapa de planeación de la contratación e identificación de las necesidades del proyecto, en las funciones de la supervisión, así como en la definición de controles y/o métodos para el seguimiento de las actividades asociadas y el establecimiento de los controles y seguimientos a los indicadores y/o metas del proyecto. Una deficiente identificación de los riesgos del proyecto y aplicación de controles que eviten la materialización de los mismos.

En general, se determinó un bajo cumplimiento presupuestal, contractual y físico, en tanto que los porcentajes de cumplimiento, en especial para los componentes 1 y 3 del proyecto, debido a esto, se generaron recomendaciones desde el enfoque a la prevención, la mejora continua y en sostenimiento del sistema interno de la Entidad, aplicando en autocontrol, autogestión y autoregulación.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

1. Evaluar el cumplimiento de los objetivos del proyecto de inversión en los objetos contractuales programados, ejecutados y en ejecución.

1.1. Ejecución Plan Anual de Adquisiciones (PAA):

El Plan Anual de Adquisiciones⁵, como herramienta para la identificación, registro, programación y divulgación de las necesidades, obras y servicios de las Entidades Estatales, permite diseñar estrategias de contratación basadas en agregación de la demanda que permita implementar la eficiencia en el proceso de contratación, y en ese sentido, permite que la comunidad interesada y en general, conozcan sobre las adquisiciones programadas en la Entidad; bajo los principios de transparencia y publicidad que rigen la contratación pública y la función pública en general.

La SED, a través del Manual Integrado de Contratación, ha facilitado los procesos de selección de contratistas y la unificación de trámites que se deben observar en los procesos de adquisición de bienes y servicios en la Entidad. En su capítulo segundo: ETAPAS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN, numeral 1 establece los aspectos relacionados con la elaboración, aprobación y ajustes del PAA. En el proyecto evaluado se observó que para el año 2016, la última publicación del PAA de la Entidad, en el Sistema Electrónico de Contratación Pública, fue en fecha de 26 de octubre de 2016:

⁵ Es el plan general de compras al que se refiere el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y el plan de compras al que se refiere la Ley Anual de Presupuesto. Es un instrumento de planeación contractual que las Entidades Estatales deben diligenciar, publicar y actualizar en los términos del presente decreto (D. 1050-2013, Artículo 3).



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
9 de 47

Versión:

B. ADQUISICIONES PLANEADAS										
Códigos UNOPSP	Descripción	Fecha estimada de inicio de ejecución	Duración estimada del contrato	Necesidad de urgencia	Fuente de los recursos	Valor total estimado	Valor estimado en la vigencia actual	¿Se requieren recursos?	Estado de ejecución de la vigencia actual	Nombre de contacto del responsable
80111601	Prestar los servicios profesionales como abogado por cuatro (4) meses a la Oficina de Control Disciplinario, con el fin de apoyar el desarrollo y ejecución de las funciones propias del área en el trámite de las actuaciones disciplinarias segundas contra los servidores y ex servidores públicos de la Secretaría de Educación Distrital.	02/03/2016	4	Contratación Directa	01 Otros Distrito Funcionamiento	17.304.000	17.304.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS
80111601	Prestar servicios profesionales en contaduría por cuatro (4) meses para apoyar la práctica de las diligencias y la evaluación de documentos contables, transitorios y contractuales dentro de los procesos disciplinarios que adelante la Oficina de Control Disciplinario de la Secretaría de Educación del Distrito, referidos a presuntas irregularidades en el manejo de recursos de la SED.	02/03/2016	4	Contratación Directa	01 Otros Distrito Funcionamiento	17.304.000	17.304.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS
80111601	Prestar los servicios profesionales en psicología forense por cuatro (4) meses para apoyar la práctica de las diligencias dentro de los procesos disciplinarios que adelante la Oficina de Control Disciplinario de la Secretaría de Educación del Distrito, donde se involucren menores de edad.	02/03/2016	4	Contratación Directa	01 Otros Distrito Funcionamiento	17.304.000	17.304.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS
80111601	Prestar los servicios profesionales como abogado por cuatro (4) meses a la Oficina de Control Disciplinario, con el fin de apoyar el desarrollo y ejecución de las funciones propias del área en el trámite de las actuaciones disciplinarias segundas contra los servidores y ex servidores públicos de la Secretaría de Educación Distrital.	02/03/2016	4	Contratación Directa	01 Otros Distrito Funcionamiento	17.304.000	17.304.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS
80111601	Prestar los servicios profesionales como abogado a la Oficina de Control Disciplinario, con el fin de apoyar el desarrollo y ejecución de las funciones propias del área en el trámite de las actuaciones disciplinarias segundas contra los servidores y ex servidores públicos de la Secretaría de Educación Distrital.	02/03/2016	4	Contratación Directa	01 Otros Distrito Funcionamiento	17.304.000	17.304.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS
80121600	Prestar servicios profesionales para realizar apoyo jurídico en la revisión y elaboración de documentos de gestión administrativa y contractual y demás asuntos que por competencia estén a cargo de la Subsecretaría de Gestión Institucional.	07/03/2016	3,25	Contratación Directa	OTROS DISTRITO	25.664.166	25.664.166	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS
80121600	Prestación de servicios profesionales para realizar el seguimiento a los compromisos propios de la Subsecretaría de Gestión Institucional y el apoyo jurídico a la gestión.	07/03/2016	9,25	Contratación Directa	OTROS DISTRITO	58.000.000	58.000.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS
80101600	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, PARA APOYAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN, DEL LOS SERVICIOS, LOS USUARIOS, LA ADMINISTRACIÓN Y EL SOPORTE A LAS TIC'S EN LA SED.	16/03/2016	9,5	Contratación Directa	OTROS DISTRITO	96.000.000	96.000.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS
80111601	Prestar los servicios profesionales como abogado a la Oficina de Control Disciplinario, con el fin de apoyar el desarrollo y ejecución de las funciones propias del área en el trámite de las actuaciones disciplinarias segundas contra los servidores y ex servidores públicos de la Secretaría de Educación Distrital.	16/03/2016	3,15	Contratación Directa	OTROS DISTRITO	15.141.000	15.141.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS
80111601	Prestar los servicios profesionales como abogado a la Oficina de Control Disciplinario, con el fin de apoyar el desarrollo y ejecución de las funciones propias del área en el trámite de las actuaciones disciplinarias segundas contra los servidores y ex servidores públicos de la Secretaría de Educación Distrital.	16/03/2016	3,15	Contratación Directa	OTROS DISTRITO	15.141.000	15.141.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS
80111601	Prestar los servicios profesionales como abogado a la Oficina de Control Disciplinario, con el fin de apoyar el desarrollo y ejecución de las funciones propias del área en el trámite de las actuaciones disciplinarias segundas contra los servidores y ex servidores públicos de la Secretaría de Educación Distrital.	16/03/2016	3,15	Contratación Directa	OTROS DISTRITO	15.141.000	15.141.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS
80101600	Apoyo profesional a la Subsecretaría de Gestión Institucional para dirigir y coordinar las acciones a desarrollar dentro del proyecto de Modernización de la Gestión Institucional.	21/07/2016	5,00	Contratación Directa	Recursos del Distrito	84.000.000	84.000.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS UVA
80101600	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA REALIZAR EL APOYO ADMINISTRATIVO INTEGRAL EN TEMAS Y ASUNTOS DE LA SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.	01/09/2016	4,00	Contratación Directa	Recursos del Distrito	52.000.000	52.000.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS UVA
80101600	Realizar el diagnóstico de la situación actual, el desarrollo y rediseño de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del nivel central, acorde con el direccionamiento estratégico de la Secretaría de Educación.	23/12/2016	7,00	LICITACIÓN PÚBLICA	Recursos del Distrito	1.000.000.000	1.000.000.000	NO	NO	JOSE RICARDO GUALTEROS UVA
80111601	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL APOYO JURÍDICO EN LA REVISIÓN, ANÁLISIS Y CONCEPTOS DE LOS ASUNTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE COMPETENCIA DE LA SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.	01/07/2016	8	Contratación Directa	OTROS DISTRITO	48.600.000	48.600.000	NO	NO	Ricardo Gualteros gualteros@educacionbogota.edu.co
80111601	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA ACOMPAÑAR AL DESPACHO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN LA CONSOLIDACIÓN, REVISIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN EN EL MARCO DEL PLAN DE DESARROLLO, DIRIGIDO A ENTIDADES QUE EJERCEN CONTROL, COMO LOS CUERPOS CALIFICADOS, ÓRGANOS DE CONTROL, Y OTROS.	26/07/2016	5,26	Contratación Directa	OTROS DISTRITO	52.800.000	52.800.000	NO	NO	Ricardo Gualteros gualteros@educacionbogota.edu.co
80111601	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS PARA ACOMPAÑAR Y APOYAR A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRICTAL PARA REALIZAR ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO A PROYECTOS, MTAS, EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Y OTROS TEMAS ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD, EN COORDINACIÓN CON LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA SED.	07/07/2016	5,26	Contratación Directa	OTROS DISTRITO	60.433.333	60.433.333	NO	NO	Ricardo Gualteros gualteros@educacionbogota.edu.co
80101603	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LAS GESTIONES DE RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.	15/09/2016	42735	Contratación Directa	OTROS DISTRITO	29.066.673	29.066.673	NO	NO	Ricardo Gualteros gualteros@educacionbogota.edu.co
80101603	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS, PARA APOYAR, FORTALECER Y ARTICULAR A LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO, CON UN ENFOQUE, ESTRATÉGICO PARA OBTENER LA MÁXIMA CREACIÓN DE VALORES EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.	19/09/2016	42735	Contratación Directa	OTROS DISTRITO	34.400.000	34.400.000	NO	NO	Ricardo Gualteros gualteros@educacionbogota.edu.co

Figura 7: Plan Anual de Adquisiciones de las Entidades 2016. Recuperado <https://www.contratos.gov.co/consultas-consultarArchivosPAA2016.do>

Se observaron 19 programaciones, por un valor estimado para la vigencia de \$1.675.907.172. Por su parte, en la programación publicada en la página web de la Entidad se observaron 43 ítems, por valor de \$2.048.712.988 y en la información reportada por la SGI, en desarrollo de la auditoría se observó que coincide con lo publicado en el portal Web de la SED. Sobre el particular, se constató que de los 50 ítems programados se ejecutaron 43, lo que corresponde al 86% de la ejecución respecto de lo proyectado y publicado.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACION

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
10 de 47

Versión:

Para el año 2017, se publicó en el SECOP la siguiente programación, en fecha de 04 de julio de 2017:

Código/MPNC	Descripción	Fecha estimada de inicio de ejecución	Origen estimado del contrato	Modalidad de selección	Fuente de los recursos	Valor total estimado	Valor estimado en la ejecución	NO	NO	Detalles de contacto del responsable
8031901	PRESTAR APOYO TÉCNICO Y OPERATIVO EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA UNIDAD, INTERNO Y EXTERNO, EN VIRTUD DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE PRESUPUESTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRICTAL, CON EL PROPÓSITO DE SER EL ENLACE DEL PROCESO DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL (DENTRO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL PRESUPUESTO) (PLAZO 6 MESES)	05/03/2017	6	Contratación Directa	12 Otros (Indistintos)	13.236.000	13.236.000	NO	NO	José Ricardo Guaiterón Lina Profesional Especializado Ext. 980 jguaiteron@educacionbogota.gov.co
8031946	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LA GESTIÓN EN MATERIA DE DERECHO PÚBLICO, ADMINISTRATIVO Y CONTRACTUAL Y TEMPORARIO QUE SE REQUIERA EN LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO, ASÍ COMO EN LOS PROCESOS DE MEJORAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD Y LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DADAS A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS.	12/03/2017	9	Contratación Directa	Otros Distintos	56.601.126	56.601.126	NO	NO	José Ricardo Guaiterón Lina Profesional Especializado Ext. 980 jguaiteron@educacionbogota.gov.co
8031946	PRESTAR APOYO PROFESIONAL EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL TERRITORIO DE CARRISPAJÓ, Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SED y apoyar los procesos de la oficina de Servicio al Ciudadano en temas de desarrollo social y territorial.	28/04/2017	8	Contratación Directa	Otros Distintos	37.072.000	37.072.000	NO	NO	José Ricardo Guaiterón Lina Profesional Especializado Ext. 980 jguaiteron@educacionbogota.gov.co

Figura 8: PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES DE LAS ENTIDADES 2017. Recuperado <https://www.contratos.gov.co/consultas-consultarArchivosPAA2017.do>

La suma estimada de las adquisiciones programadas fue por valor de \$106.909.126. En contraste, el PAA publicado en la página WEB de la Entidad, se encontró planeado una adquisición relacionada con el siguiente objeto contractual: “servicios profesionales especializados para dirigir y coordinar las acciones a desarrollar dentro del proyecto de modernización de la gestión institucional”, por valor estimado de \$ 91.244.000. Y, de acuerdo con la información suministrada por la Subsecretaría de Gestión Institucional, se observó que el PAA se compone de 37 ítems, por valor de \$4.860.692.286; de los cuales se han contratado 31 por \$3.079.221.435, encontrándose pendientes 6 por \$1.781.470.851, es decir el 91% en la ejecución contractual.

Por lo anterior, se observa que si bien el Decreto 1082 de 2015, subsección 4, Artículo 2.2.1.1.4.1, dispone que la Entidad podrá actualizar el Plan Anual de Adquisiciones cuando: (i) haya ajustes en los cronogramas de adquisición, valores, modalidad de selección, origen de los recursos; (ii) para incluir nuevas obras, bienes y/o servicios; (iii) excluir obras, bienes y/o servicios; o (iv) modificar el presupuesto anual de adquisiciones⁶; la contratación real efectuada en ejecución del proyecto evaluado, desborda lo planeado inicialmente, evidenciando debilidades en la programación de las necesidades reales del proyecto y oportunidad de mejora en la etapa de planeación de las adquisiciones de cara a la información confiable que esperan la comunidad y los potenciales proveedores.

Lo anterior, no contradice el carácter facultativo que prevé la norma, frente a la no obligatoriedad de efectuar los procesos de adquisición que se enumeran en el PAA publicado. Sin embargo, en cumplimiento de los principios que rigen la contratación y la función pública en general, se detecta una oportunidad de mejora desde la etapa de planeación en la identificación y caracterización de las necesidades, bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de los objetivos del proyecto 1055: *Modernización de la Gestión Institucional*. Igualmente, que se procure el cumplimiento de los objetivos de la elaboración, publicación y actualización del plan de compras, lo cual permite a la comunidad y los potenciales proveedores conocer las necesidades de la Entidad.

Ahora bien, sobre el PAA aportado por la Subsecretaría de Gestión Institucional se encontró que el proyecto presenta siete objetos sin contratar por valor de \$1.781.470.851:

⁶ Decreto 1510, 2013, Art. 7.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACION

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
11 de 47

Versión:

ÍTEM	Area	Rubro	nCDP	fCDP	viCDP	vfCDP
47	DSA	331150742105501005	2129	30/06/2017	1.571.183.364	1.571.183.364
48	DSA	331150742105501003	2297	01/08/2017	12.000.000	12.000.000
49	DSA	331150742105501005	2406	17/08/2017	160.130.351	160.130.351
8	OAP	331150742105501003	2513	05/09/2017	17.371.536	17.371.536
9	OAP	331150742105501003	2514	05/09/2017	11.585.600	11.585.600
5	OAP	331150742105501003	2515	05/09/2017	9.200.000	9.200.000

Por lo que se espera que al culminar la vigencia, el proyecto ejecute el PAA de manera eficiente.

- **Respuesta de la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante radicado I-2017-59663 de 07/11/2017:**

El auditor indica que en el PAA aportado por la Subsecretaría de Gestión Institucional, encontró que el proyecto presenta siete objetos sin contratar (pág. 10), cuando en realidad son dos (Ítem 1 y 2 que pueden ser verificados en correo enviado al auditor el día 12 de septiembre de 2017) (referencia en pág. 8, 10, 11) - el cuadro incluido en el informe del auditor (6 ítems) no corresponde al PAA y se detallan los CDP expedidos correspondientes a ítems del PAA del proyecto, dónde los ítems 47, 48 y 49, se encuentran en proceso de contratación, mientras que los ítems 5, 8 y 9 han sido utilizados y, sus respectivos contratos, se encuentran en proceso de modificación, para adicionarlos en valor y plazo. Los ítems sin contratar, son aquellos a los que no se les ha expedido certificado de disponibilidad presupuestal - CDP para iniciar su proceso de adjudicación.

- **Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

Una vez revisada la base aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional, se comprobó que la base está conformada por tres hojas de Excel, en la primera se relacionan 49 ítems con sus respectivos objetos y valores sin que se especifique el estado de cada uno, en la hoja dos, se relacionan los ítems con su número de CDP, número de contrato y estado (Contratación, Ejecución y Terminado) y la tercera hoja hace referencia al PAC.

El cuadro referenciado en el informe, que relaciona los (6) ítems pendientes por contratar corresponde a la información suministrada en la hoja dos (2), que al ser filtrada por el estado *contratación* (es decir, que se encontraban en proceso de contratación), arroja como resultado los ítems 47, 48, 49, 8, 9 y 5. Teniendo en cuenta lo anterior, no era posible para el equipo auditor diferenciar que los ítems 5, 8 y 9 se encontraban en trámite de modificación, toda vez que no se indicó en la base el número de contrato o estado que hiciera alusión a ese trámite.

Respecto a los ítems 47, 48 y 49, si bien es cierto tienen número de CDP, a la fecha de evaluación no se había formalizado la contratación, lo cual dio lugar a la observación de auditoría. En conclusión, dado que los ítems 1 y 2 relacionados en la hoja 1, se encuentran pendientes por contratar, se entiende que junto con los ítems 47, 48 y 49 que a la fecha contaban con CDP y sin suscripción de contrato, el PAA presentó 5 ítems sin contratar con corte a 30 de junio de 2017.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
12 de 47

Versión:

1.2. Evaluación contratos muestra:

En desarrollo de la evaluación efectuada se tomaron como muestra aleatoria de 15 contratos correspondientes a cada uno de los 3 componentes del proyecto, tomando como criterios el valor, objeto contractual y plazo, así:

Componente 1	Componente 2	Componente 3
1351-2017, 4033-2016, 4007-2016, 3779-201	1379-2017, 1878-2017	2862-16, 3765-16, 3766-16, 3856-16, 3937-17, 801-17, 516-17, 1418-17, 1119-17, 7081-17, 1580-17,

1.2.1. Componente 1: Modernización de los procesos.

1.2.1.1. Contrato 1351-2017:

OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN	PLAZO
Realizar el diagnóstico de la situación actual y el diseño y/o rediseño de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de nivel central, acorde con el direccionamiento estratégico de la Secretaría de Educación.	\$ 1.012.415.250	22-02-2017	30-09-2017	7 Meses

Durante la visita efectuada a la Oficina de Escalafón Docente, el Dr. Miguel Alejandro Jurado Erazo, explicó las actividades adelantadas en ejercicio de la supervisión del contrato de consultoría, tales como reuniones con los directivos de la SED y en especial los jefes de las oficinas Asesora de Planeación y Dirección de Servicios Administrativos, las cuales han tenido una participación importante en la revisión de cada uno de los productos entregados por CEINTE S.A., previa la suscripción del acta de supervisión. Las reuniones constan en actas y listas de asistencia, así como correos que dan cuenta de las observaciones y aclaraciones solicitadas por parte de los jefes de estas oficinas y que fueron oportunamente comunicadas al consultor y revisados en cada uno de los informes presentados. Indica que a la fecha hace falta solo la entrega, en la cual se pretende diseñar la socialización, dado que el contrato solo incluye la planeación de la implementación, esta actividad debe ser solicitada a la Subsecretaría de Gestión Institucional. Adicionalmente, se designó al contratista José Vidal Castaño, para que atender la visita de auditoría y suministrar la información relacionada con la supervisión ejercida por la Oficina de Escalafón Docente al contrato de Consultoría con CEINTE S.A.

Se observó que la Oficina de Escalafón Docente (OED), conserva en medio magnético los documentos relacionados con la supervisión que ejerce, se organizan los productos entregados y las facturas (con sus anexos), aportados por el consultor para el respectivo pago. Se logró revisar tres de los pagos efectuado encontrando:

PAGO	PRODUCTO (Contrato)	% AVANCE	OBSERVACIONES OCI
1	1. Conformación e instalación del comité de avance 2. Presentación y aprobación del cronograma de trabajo 3. Análisis de actores involucrados 4. Identificación y revisión de la cadena de valor por cada proceso actual incluyendo las no documentadas.	20%	De los documentos aportados por la OED, se corroboró la primera entrega por parte de la CEINTE S.A., relacionada con la conformación del comité, que tiene como función realizar un seguimiento de permanente del avance del proyecto y cumplimiento de los objetivos del mismo. Una vez revisado el acta de 16 de marzo de 2017, se observó que la misma se encuentra el Word y se aporta en PDF la lista de asistencia. Se evidenció que la reunión contó con la presencia de la Secretaría de la Entidad y sus Subsecretarios. Se conformó el Comité de Avance del Proyecto con la Secretaría de Educación de la SED, Dra. María Victoria



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
13 de 47

Versión:

			Angulo y los Subsecretario de Integración Interinstitucional, Calidad y Pertinencia, Acceso y Permanencia y Gestión Institucional. Al respecto, se precisa que no se tuvo en cuenta para la primera reunión y subsiguientes (10, 13, 15 y 16 de marzo), la presencia del gerente del proyecto por parte de la SED, quien es un interesado directo en las decisiones que se tomen en los mencionados comités, dado que es quien elabora los respectivos informes de gestión del proyecto de inversión y realiza seguimiento a los indicadores definidos, basado en los insumos y avances en el cumplimiento de los objetivos del proyecto. Frente al primer pago efectuado, se encontró que el acta de supervisión 1, autoriza el pago correspondiente al periodo: <i>01 de marzo de 2017 al 03 de abril de 2017</i>, recibido a satisfacción, según consta en el FURC, desde el 30 de marzo de 2017 y fecha de radicación del FURC del 07 de abril de 2017; por lo que se evidencia una inconsistencia el acta de supervisión No. 1, por al indicar: <i>En Bogotá D.C., a los 7_ días del mes de marzo se reunieron (...), para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, por el respectivo periodo.</i> De otra parte, frente al producto final se encontró que el consultor no se refiere en el informe a los procesos no documentados, como elemento a revisar dentro del diagnóstico elaborado, tal como se pactó en el numeral 6 del contrato. Es de resaltar que el producto entregado al equipo auditor consistió en un archivo Word.
2	1. Análisis de flujos de proceso identificando responsables. 2. Análisis de interrelaciones entre procesos actuales. 3. Análisis de interrelaciones con entidades externas. 4. Inventario de los sistemas de información actuales y análisis de cómo éstos soportan los procesos actuales. 5. Análisis de infraestructura tecnológica. 6. Análisis de estructuras organizacionales y de planta de personal, para lo cual se deberá tener en cuenta los documentos anexos al presente proceso de selección. 7. Análisis de los indicadores y estadísticas como producto de los procesos actuales. 8. Análisis de los riesgos existentes. 9. Identificación y priorización de cuellos de botella, actividades que no generan valor, duplicidad de funciones, recursos físicos, humanos entre otros, reprocesos y represamientos. 10. Documentación que soporte las entrevistas y reuniones-mesas de trabajo con los líderes de proceso y demás funcionarios involucrados, guardando como soportes las actas videos fotos, grabaciones, entre otros). 11. Análisis de condiciones locativas (puestos de trabajo, distribución de oficinas, puntos de atención al ciudadano y condiciones que el contratista considere importantes para una efectiva prestación del servicio.	30%	Se tomaron aleatoriamente del informe de 326 páginas, tres de los 11 productos entregados por CEINTE S.A.: 4. <i>Inventario de los sistemas de información actuales y análisis de cómo éstos soportan los procesos actuales</i>, 5. <i>Análisis de infraestructura tecnológica</i> y 8. <i>Análisis de los riesgos existentes</i>. Sobre los cuales se encontró que la empresa consultora realizó el análisis respectivo, cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Sin embargo, frente al segundo pago efectuado se encontró que el acta de supervisión 2, autoriza el pago correspondiente al periodo <i>04 de abril de 2017 al 31 de mayo de 2017</i> y en el FURC se indicó que el recibido a satisfacción y fecha de aprobación fue del 05 de junio de 2017, lo que no coincide con el primer párrafo del acta de supervisión 2 que expresa: <i>a los 9 días del mes de marzo, para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, por el respectivo periodo.</i>
3	1. Propuesta de la nueva cadena de valor, mapa de procesos o mapa conceptual 2. Diseño y/o rediseño de los procesos y manual de procesos y procedimientos 3. Estructura organizacional y funciones por dependencias	20%	Se evidenció el informe presentado por CEINTE S.A.. de la tercera entrega, correspondiente a los cuatro productos entregados relacionados con las obligaciones contractuales definidas. En lo que respecta al tercer pago, se constató que la factura correspondiente fue radicada el 04 de agosto de 2017, el FURC registra fecha de recibido a satisfacción 30 de julio de 2017, y el periodo a pagar



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
14 de 47

Versión:

	4. Propuesta de arquitectura tecnológica y su plan de implementación		de 07 de junio de 2017 al 30 de julio de 2017, sin embargo, el acta de supervisión registra que el recibo a satisfacción entre las partes se realiza a los 25 días del mes de marzo . Al igual que las observaciones realizadas a los pagos 1 y 2, se evidencia una incongruencia en la fecha de recibo a satisfacción en relación con las fechas facturadas y del FURC.
4	1. Documentación del mapa de procesos y procedimientos. 2. Planta de personal y cargas de trabajo 3. Indicadores de gestión por cada proceso 4. Plan de implementación de los procesos 5. Estrategias de gestión del cambio 6. Estudio técnico de modificación de la estructura organizacional y planta de personal del nivel central según los parámetros establecidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil.	30%	No fue posible realizar la verificación por cuanto a la fecha de visita se tenía programada la cuarta entrega para el 30 de septiembre de 2017, sin embargo, en el cierre del cronograma de visitas se realizó modificación del contrato 1351. Dicha información, de la modificación efectuada y su justificación, fue solicitada al área supervisora quien, mediante correo electrónico de 11 de octubre de 2017, dio respuesta con el documento de la modificación autorizada al plazo de ejecución hasta el 01 de noviembre de 2017 y en la forma de pago; bajo la justificación de que la etapa de "documentación ha requerido más tiempo que han impactado el inicio del levantamiento de cargas de trabajo y de la construcción del estudio técnico de modificación de la estructura organizacional y planta de personal del nivel central".

Del anterior análisis se concluye que, en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5, existen debilidades en la supervisión del contrato 1351-2017, por cuanto se evidencian incongruencias en las actas de supervisión relacionadas con los periodos autorizados para pagos y sus soportes.

- **Respuesta de la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante radicado I-2017-59663 de 07/11/2017:**

En respuesta de este punto la Subsecretaría de Gestión Institucional aportó memorando de la consultora Ceinte S.A y un correo electrónico con tres (3) actas de supervisión corregidas, al respecto la Oficina de Control Interno precisa:

1. Se acepta lo indicado por CEINTE en relación con los procesos no documentados.
2. Una vez revisado el oficio I-2017-58218 de 01 de noviembre de 2011, se retira la observación de auditoría por cuanto se radicaron en la Oficina de Contratos las correcciones de las actas de supervisión de que presentaban inconsistencias en las fechas.

1.2.1.2. Contrato 4033-16

NO CONTRATO	OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN
403316	Prestación de servicios especializados de cargue de información en el Sistema de Personas Jurídicas SIPEJ.	\$67.620.000	01-11-2016	30-12-2016

En la revisión del expediente contractual se evidenció que el proceso de selección obedeció a un proceso de menor cuantía, sin que se observe en la carpeta la existencia de SOC ni Estudios Previos, solo se cuenta con la propuesta del contratista, el contrato como tal, la aprobación de pólizas de garantía, acta de inicio del 1 de noviembre de 2016 (folio 112). Igualmente, no se evidenció la existencia de los soportes de desembolsos ni acta de terminación ni acta de liquidación. En memorando I-2017-48082 del 15-09-2017, de la oficina de contratos, solicitan dichos documentos a la supervisión del contrato, nueve meses posteriores a la terminación del contrato.

De lo anterior análisis se concluye que, en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5; existen debilidades en la supervisión del contrato.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
15 de 47

Versión:

1.2.1.3. Contrato 4007-16

NO CONTRATO	OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN
400716	Prestación del servicio de digitalización e indexación de aproximadamente dos millones quinientos mil (2,500,000) folios de documentos con fines probatorios y de preservación a largo plazo de la secretaria de educación del distrito SED	\$290.000.000	03-11-2016	30-12-2016

Dentro del expediente contractual se evidencia la ausencia de SOC y Estudios Previos, se encuentra la copia del contrato, solicitud de pólizas a la empresa EXPRESSSERVICES LTDA, sin firma (folio 113), aprobación de pólizas de garantía (folio 116), acta de inicio del 3 de noviembre de 2016. Igualmente se evidenció mediante memorando I-2017-37353 del 21-07-2017 la entrega de los soportes de ejecución del contrato entre otros la entrega del FURC 1 del 21 de diciembre de 2016, por valor de \$145.000.000, cuyo soporte es factura No. 4727 del 15-12-2016. La novedad que se observó fue la no secuencia de los folios según las fechas presentado desorden cronológico, toda vez que documentos del 2017 les corresponde folios 141 y seguidamente se encuentra la modificación en cuanto a prorroga de un mes con radicado I-2016-73466 del 21-12-2016. así como se evidencia desorden cronológico cuando se observa en folio 270, la aprobación de pólizas de la modificación y en folio 282 la no aprobación de estas pólizas, (carpeta 2). En folio 287 carpeta 2 se evidencia memorando de requerimientos de documentos faltantes I-2017-33241 del 27-06-2017, y la remisión se encuentra en carpeta uno, folio 141.

En folio 333, radicado E-2017- 106308 del 15-06-2016, el representante legal de la empresa EXPRESSSERVICES LTDA, es solicitando el acta de cierre correspondiente y al pago al 50% faltante. Cuatro meses y medio después de terminado el contrato, donde el empresario alega *"lo que ha generado para la compañía un DESEQUILIBRIO ECONOMICO, producto de demoras, errores de procedimiento e incumplimientos de las labores y obligaciones exclusivas del personal de la Secretaría de Educación Distrital asignados y responsables del desarrollo de este contrato"*. Con radicado S-2017-131480 del 22-08-2017, la jefe de oficina de contratos responde e informa del trámite del mismo. En folio 363, radicado I-2017- 42290 del 80-08-2017, el director de Servicios Administrativos informa que se encuentra en la etapa de verificación de los productos entregados y que una vez verificada el cumplimiento se solicita el cambio de factura, es así como se evidencia el pago 2 se tramita hasta el 01-08-2017 con soportes de factura 4792 del 30-01-2017 y actualizada con factura 5210 del 21-07-2017. En la fecha e revisión del expediente contractual 325-09-2017, no se encontró acta de liquidación.

Evidenciando debilidades en la organización documental, como dispone el artículo 4, literales a y d, de la Ley 594 de 2000 y artículos 35 y 36 de la Resolución 1184 de 2016 y aspectos de la supervisión en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011.

- **Respuesta de la Oficina de Servicio al Ciudadano y Dirección de Servicios Administrativos radicado I-2017-59663 de 07/11/2017 (SGI):**

Frente a las observaciones realizadas al contrato 4007 de 2016 se puede determinar que: En cuanto a la ausencia dentro del expediente contractual del SOC y Estudios Previos es preciso señalar que los documentos de la etapa precontractual como los estudios previos, fichas técnicas, estudio de sector etc., se encuentran archivados en el expediente precontractual SED-SA-PMC-DSA-076-2016.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
16 de 47

Versión:

De otra parte, es válido señalar que el acta de liquidación de este contrato se encuentra en trámite de firmas por parte del contratista y la Secretaría. por cuanto la verificación de la calidad de los productos entregados y su pago se tramitó hasta el 01 /08/2017.

De otra parte, es válido señalar que los documentos que hacen parte de la etapa precontractual y contractual se encuentran publicados en el portal de contratación. Adjunto a la presente los documentos que soportan cada evidencia y/o aclaración.

- **Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

La respuesta dada por la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Servicios Administrativos, no desvirtúa lo observado por el equipo auditor toda vez que el expediente precontractual debió ser suministrado al momento de la evaluación para revisar la integralidad del proceso y la ejecución contractual. Dicha situación se escapa a la órbita del equipo auditor, por cuanto, los demás contratos tomados como muestra de auditoría fueron revisados desde su etapa previa en un solo expediente contractual, no era posible identificar que se había archivado en forma separada la etapa precontractual a la ejecución del contrato.

Así mismo, en cuanto a que los documentos de la etapa precontractual se encuentran en SECOP, se precisa que en el informe de auditoría no se indicó lo contrario, sin embargo, es diferente esta revisión en la página a la evaluación que se realizó a la aplicación de la gestión documental en el proyecto de inversión (objetivo 3 de la auditoría).

Por lo anterior, los argumentos de la Oficina de Servicio al Ciudadano no son suficientes para desvirtuar lo observado por el equipo auditor y, en consecuencia, se mantiene la observación de auditoría en lo referente a este punto.

1.2.1.4. Contrato 3779-16

NO CONTRATO	OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN
377916	Prestación de servicios profesionales para realizar el apoyo administrativo integral en temas y asuntos de la subsecretaría de gestión institucional.	\$52.000.000	15-09-2016	30-12-2016

Contrato de prestación de servicios profesionales donde se evidencia en la carpeta acta de inicio del 15-09-2016, el pago de los cuatro meses de duración del contrato así:

FURC 1. Fecha radicado 15-12-2016 folio 84

FURC 2. fecha radicado 25-011-2016, folio 96

FURC 3. fecha radicado 30-11-2016 folio 108

Modificación por disminución del valor del contrato por valor \$6.066.667

FURC 4. Fecha radicado 26-16-2016

Se encontró en el expediente informe de balance general y acta terminación folio 139.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
17 de 47

Versión:

1.2.2. Componente 2: Comunicación organizacional

1.2.2.1. Contrato 1379-17

NO CONTRATO	OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN
137917	Prestación de servicios de apoyo a la gestión para desarrollar las actividades del plan de bienestar e incentivos, capacitación, prevención y promoción de la seguridad y salud en el trabajo, fundamentada en la política integral de bienestar y en la política de seguridad y salud en el trabajo, así como el fortalecimiento en temas de comunicación y cultura organizacional	\$10.334.976.000	28-02-2017	30-12-2017

En este contrato confluyen varios proyectos de inversión correspondiéndole al proyecto 1055 el valor de \$ 498.128.000. en el expediente contractual se evidenció la existencia de SOC, Estudios previos, copia del contrato (folio 64), designación de supervisión del contrato sin firma, a la Jefe de Oficina Asesora Comunicación y Prensa (folio 85) y director de talento humano (folio 86) igualmente sin firma. Aprobación de garantías del 02-03-2017, acta de inicio de fecha 02-03-2017. Sin que se evidencie documentación que de referencia de la ejecución del contrato hasta la fecha, igualmente, en el Sistema Electrónico de Contratación Pública no hay actualizaciones desde el 30 de marzo de 2017, pese a ser un contrato en ejecución.

De otra parte, durante la visita a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se constató que la dependencia cuenta con una herramienta⁸ que permite programar la totalidad de la ejecución del contrato y que facilita el control de los pagos en el plazo pactado. Así mismo, lleva un archivo físico de los documentos relacionados con el contrato (tal como las actas de supervisión y sus anexos para pagos), ordenados de manera cronológica, en la cual se identifican los oficios internos con radicado SIGA mediante los cuales se remiten los documentos originales a la Dirección de Talento Humano, ya que según informa el área, son ellos los encargados de remitir a la Dirección de Contratos la documentación contractual.

El papel de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa dentro de la ejecución de este componente se definió por los responsables entrevistados en los siguientes pasos teniendo en cuenta los requerimientos:

- Se solicita la cotización a Compensar
- Compensar responde en su formato con un GIS (Número de cotización) y valor
- La OACP responde vía email a probando o negociando el valor
- Una vez aprobada la cotización se hace la solicitud de servicios

En el contrato analizado, el cual cuenta con una supervisión compartida con la Dirección de Talento Humano, es necesario que desde la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se establezcan acciones para el cumplimiento de las demás responsabilidades en las que tenga parte la supervisión y que deban agotarse en curso de la ejecución, tales como el envío a la Oficina de Contratos para archivo, conocimiento de los pagos que se realizan y publicación en el SECOP, dado que se evidenció que no es suficiente remitir a la Dirección de Talento Humano los documentos relacionados con su componente.

⁸ Base Informe Seguimiento



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
18 de 47

Versión:

Por lo anterior, se detectó una oportunidad de mejora en las actividades de supervisión de este contrato en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5.

1.2.3. Componente 3: Gestión de Servicio a la Ciudadanía

1.2.3.1. Contrato 2862-16

OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN	PLAZO
Prestar los servicios profesionales para apoyar los procesos de socialización e implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía y generar estrategias de descongestión del nivel central, que permitan la mejora continua en la calidad y oportunidad del servicio, que ofrece la entidad en cuanto a trámites y servicios prestados en las Direcciones Locales de Educación.	\$ 22.140.000	27-07-2017	30-12-2016	30-12-2016

Se observó que de acuerdo con la necesidad presentada la Oficina de Servicio al Ciudadano, se contrató la prestación de servicios profesionales del señor José Fernando León Tovar, para apoyar los procesos de socialización e implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía y generar estrategias de descongestión del nivel central y local, por valor de \$22.140.00, los cuales debían ser pagados de forma mensual por \$4.100.000.

Dentro de las obligaciones específicas que debió cumplir el contratista se definieron que además de las obligaciones generales, incluidas las correspondientes al Sistema General de Seguridad Social y de Riesgos Laborales en el marco de la normatividad vigente y las establecidas en los estudios y documentos previos, así como aquellas relacionadas con las disposiciones establecidas en materia ambiental, le corresponde al contratista el cumplimiento de 13 obligaciones específicas que son concordantes con las actividades reportadas en los informes.

Al respecto se observó un promedio de 6 acciones por mes no realizadas de 13 programadas, igualmente, que acciones como las 3, 4, 6 y 8, fueron realizadas solo una vez durante la ejecución del contrato, con lo cual se entiende que en un mes cumplió con los objetivos de (3) *realizar el desarrollo y la implementación del proyecto de red de servidores educativos en las direcciones locales de educación*, (4) *realizar evaluación y análisis de las respuestas dadas por las áreas y generar acciones de mejora que permitan dar una respuesta de calidad a los ciudadanos*, (6) *realizar los procesos de socialización de los trámites y servicios que presta la SED, a través de los diferentes canales y puntos de atención*, y (8) *atender las solicitudes de consulta relacionadas con la gestión de la entidad, recibidas de los ciudadanos internos y externos*; lo cual no se pudo determinar con exactitud porque la supervisión no contó con una metodología para establecer niveles de cumplimiento de acuerdo con las actividades establecidas como obligaciones específicas del contratista:



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
19 de 47

Versión:

Obligación/Actividad	INFORME 1 PAGO 1	INFORME 2 PAGO 2	INFORME 3 PAGO 3	INFORME 4 PAGO 4	INFORME 5 PAGO 5	INFORME 6 PAGO 6	INFORME 7 PAGO 7
1. Realizar el proceso de socialización e implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en las Direcciones Locales de Educación.	Nota de actividad no realizada en el informe			Nota de actividad no realizada en el informe			
2. Realizar los procesos de descongestión de trámites y servicios de la Secretaría de Educación.	actividad no realizada en el informe			actividad no realizada en el informe			
3. Realizar el desarrollo e implementación del proyecto de Red de servidores educativos en las Direcciones Locales de Educación.	Nota de actividad no realizada en el informe		Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe
4. Realizar la evaluación y análisis de la calidad de las respuestas dadas por las áreas y generar acciones de mejora que permitan dar una respuesta de calidad a los ciudadanos.	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe
5. Realizar el acompañamiento a las Direcciones Locales de Educación en temas relacionados con el mejoramiento de los canales de atención y optimizando la atención				Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe
6. Realizar los procesos de socialización de los trámites y servicios que presta la SED, a través de los diferentes canales y puntos de atención.	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe		Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe
7. Apoyar los procesos de ejecución y seguimiento del Plan Operativo Anual de la OSC.	Nota de actividad no realizada en el informe			Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe
8. Atender las solicitudes de consulta relacionadas con la gestión de la entidad, recibidas de los ciudadanos internos y externos.	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe
9. Ejecutar los planes de contingencia que se presenten en el desarrollo de la operación de la Oficina de Servicio al Ciudadano y sus canales de atención.							
10. Elaborar en forma oportuna documentos, informes, cuadros y estadísticas que sean requeridas por el supervisor del contrato, Organos de Control, clientes externos y veedurías ciudadanas entre otros.	Nota de actividad no realizada en el informe				Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe
11. Mantener informado al supervisor del contrato sobre las acciones preventivas y correctivas necesarias, requeridas con el fin de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas.							
12. Asistir a las reuniones que previamente le informe al supervisor en donde se traten temas concernientes al objeto del contrato.	actividad no realizada en el informe						
13. Realizar las demás actividades de apoyo encomendadas, de acuerdo con el funcionamiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en concordancia con las metodologías y procedimientos establecidos y que estén relacionadas con el objeto contractual.	Nota de actividad no realizada en el informe				Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe	Nota de actividad no realizada en el informe
Acciones realizadas	3	9	8	8	9	5	5

Figura 9: Consolidado informes del contratista, elaboración propia equipo OCI.

Puntualmente, frente a los productos mencionados se evidenció en el informe 2 que el contratista *apoyó la logística del lanzamiento*, lo cual no corresponde a la obligación específica definida en el contrato de *realizar el desarrollo y la implementación del proyecto de red de servidores educativos en las direcciones locales de educación (...)*, que requería una participación activa y directa más que un mero apoyo.

Por su parte, la actividad 4 relacionada con la *evaluación y análisis de las respuestas dadas por las áreas y generar acciones de mejora que permitan dar una respuesta de calidad a los ciudadanos*, solo fue realizada en el quinto informe, en el cual se indica por parte del contratista que se *prestó apoyo y acompañamiento en el indicador de SIGA* en la Dirección Local de Chapinero y Teusaquillo y no se relaciona evidencia verificable del cumplimiento. No es claro para el equipo auditor que el reporte suministrado por el contratista de *apoyo y acompañamiento en el indicador de SIGA* haya sido el resultado del análisis y evaluación de las respuestas emitidas con el fin de garantizar la calidad de las mismas. No se evidenció registro de las respuestas revisadas y tampoco se logró determinar si con el apoyo a una sola dirección local se cumplió con la obligación que estaba definida para *las áreas*. Teniendo en cuenta que no se expresó cuantas áreas o cuáles, es necesario comprobar si una sola dependencia da un resultado significativo frente al cumplimiento de la actividad.

Frente a la actividad 6 y la actividad 8, se observó que se reportó cumplimiento en el cuarto informe de gestión del contratista presentado en el mes de noviembre, indicando que *apoyó la feria de exposición con un stand del foro educativo*, con lo cual se demuestra que para la actividad 6 *apoyó y no realizó los procesos*, adicionalmente, solo se efectuó uno durante la vigencia del contrato.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
20 de 47

Versión:

Del anterior análisis, se concluye que existe oportunidad de mejora en las actividades de supervisión de este contrato, en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5.

- Respuesta de la Oficina de Servicio al Ciudadano radicado I-2017-59663 de 07/11/2017 (SGI):**

Frente a las observaciones realizadas al contrato de prestación de servicios 2862 de 2016 celebrado con el señor JOSE FERNANDO LEÓN, se hace la siguiente aclaración:

Es importante aclarar que, si bien las obligaciones definidas para el objeto contractual se deben reportar mes a mes, esta no es una condición estricta para el cumplimiento del contrato. En este sentido, existen obligaciones que se pueden cumplir siempre. y cuando se surta el proceso de otras obligaciones.

A esta altura, cabe resaltar que esta oficina tuvo en cuenta el principio de planeación desde el momento que se consideró la necesidad del contrato de prestación de servicios y se era consiente que algunas obligaciones eran requisito sine qua non para cumplir otras.

Para el caso de este contratista, es importante tener en cuenta que el reporte del primer informe solo hace referencia a una ejecución de cuatro (4) días, tiempo en el cual no podría cumplir el total de las obligaciones, los cuales si fueron reportadas, cumplidas y verificadas por parte de la supervisión durante toda la ejecución del contrato. Al respecto, señalamos lo siguiente; la obligación 3 fue prestada a la entidad, tal y como se evidencia en el informe mensual N°. 3, la obligación 4 también fue ejecutada por parte del contratista, tal como se evidencia en el informe N°. 5, la obligación 6 también fue prestada por el contratista, tal como se demuestra en el informe N° 4; por último, en lo que tiene que ver con la obligación N° 8 fue verificado por parte de la supervisión tal y como se puede constatar en la carpeta de contrato 2862 de 2016, la cual reposa en la Oficina de Contratos de la entidad.

Así mismo, se aclara que las obligaciones específicas estipuladas en el contrato deben ser cumplidas por lo menos una vez durante la ejecución de los contratos de prestación de servicios, tal y como se puede evidenciar en el presente caso. Nota: Se enviarán los documentos escaneados que evidencian lo anterior.

- Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

No se acepta la aclaración efectuada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, al afirmar: *que, si bien las obligaciones definidas para el objeto contractual se deben reportar mes a mes, esta no es una condición estricta para el cumplimiento del contrato. En este sentido, existen obligaciones que se pueden cumplir siempre. y cuando se surta el proceso de otras obligaciones (...);* toda vez que el supervisor del contrato, estableció en los informes mensuales de manera literal cada una de las obligaciones contractuales pactadas entre el contratista y la Entidad, en este orden, es requisito del cumplimiento del mismo la efectiva realización de las actividades relacionadas en el informe, y en el caso de encontrarse inmersas o interrelacionadas deben ser referenciadas y soportadas con evidencias en el informe mensual.

Sobre lo que no hay discusión, y esta oficina se permite reiterar, es que aquellas actividades que no se cumplen en un mes pueden ser reportadas en el mes subsiguiente y se espera que en el curso de la ejecución del contrato al menos se hayan realizado una vez; pero para el contrato bajo estudio, claramente se indicó que algunas actividades no fueron reportadas durante la ejecución contractual. Así las cosas, se encuentra una oportunidad de mejora en la herramienta utilizada por la dependencia para el ejercicio de control de las actividades realizadas por el contratista.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
21 de 47

Versión:

Ahora bien, si lo indicado por la Oficina de Servicio al Ciudadano en su respuesta, conduce a que aquellas actividades que no fueron evidenciadas en el informe como cumplidas, se encuentran evidenciadas en el cumplimiento de otras actividades, es de resaltar que, en los informes revisados por el equipo auditor (que son los mismos allegados como soportes de la respuesta al informe preliminar) no se hace referencia a dicha situación que permitiera inferir que el cumplimiento estaba dado en ejecución de otras actividades; por lo anterior, se reitera lo observado en cuanto a la necesidad de implementar un control efectivo de las actividades de los contratistas o mejorar el existente, es decir, que el informe sea claro frente a las actividades realizadas y al leerse no genere confusiones sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

1.2.3.2. Contrato 3765-16

NO CONTRATO	OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN
376516	Prestar apoyo profesional en el diseño, desarrollo e implementación de los sistemas de información, aplicaciones y programas tecnológicos asociados al servicio al ciudadano de la SED	\$17.822.800	12-09-2016	30-12-2016

Dentro del expediente contractual se evidenció copia del respectivo contrato, delegación de supervisión, acta de inicio del 12-09-2016, los soportes pertinentes de cada pago, es decir acta de supervisión, FURC, informe de actividades de los pagos 1, 2, y 3. Se realizó modificación en cuanto a disminución del valor del contrato por valor de \$1.633.757 y acta de terminación del contrato de fecha 01-02-2017.

En memorando de la Oficina de Contratos requieren falta de soportes del pago No. 4 mediante radicado No. I-201748264 del 18-09-2017, nueve meses después de terminado el contrato. Cuya revisión se hizo con los soportes que aportó la Oficina de Atención al Ciudadano directamente a los auditores. Como observación dentro de los informes de actividades se pudo establecer lo siguiente: De 20 obligaciones específicas del contratista 6 no se ejecutaron en ninguno de los cuatro meses:

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ESTA OBLIGACIÓN NO SE EJECUTO ESTE MES			
	INFORME 1	INFORME 2	INFORME 3	INFORME 4
8. Desarrollar Web Service con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SQQS, previa definición de alcance y requerimientos.	x	x	x	x
9. Brindar apoyo y acompañamiento a los funcionarios y/o servidores que se designen para tal fin, en el proceso de puesta en producción de las nuevas soluciones informáticas y/o ajustes a las aplicaciones informáticas ya implementadas, realizando adecuadamente controles de cambio para su seguimiento.	x	x	x	x
12. Documentar y entregar los desarrollos implementados, el manual técnico y de usuario final, detectar fallas de desempeño y seguridad, y recomendar las soluciones y/o estrategias a estas eventualidades.	x	x	x	x
13. Entregar los códigos fuente y scripts de los nuevos aplicativos o mantenimientos realizados al finalizar el contrato.	x	x	x	x
14. Realizar la entrega y capacitación de los aplicativos a su cargo, a la persona que la SED designe para esta labor.	x	x	x	x
15. Brindar asesoría y capacitación a los funcionarios de la SED, según se indique.	x	x	x	x

Figura 10: Consolidado informes del contratista, elaboración propia equipo OCl.

Para los informes 1 y 2 registra de cumplimiento las obligaciones 5 y 6:

5. Desarrollar módulo de usuarios del FUT, previa definición de alcance y requerimientos.
6. Desarrollar radicación en línea para ciudadanos FUT, previa definición de alcance y requerimientos.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
22 de 47

Versión:

Es decir, realizó desarrollos que debió entregar según las obligaciones 12, 13 y 14 al finalizar el contrato sin que se evidencie que lo haya efectuado según su informe No. 4. Son muchas obligaciones que no registran ejecución, que se podría indicar que el 30% de las obligaciones no se ejecutaron, si bien algunas son por demanda se debe velar por que no se sobre dimensionen las obligaciones de los contratistas evitando este aspecto.

Del anterior análisis se concluye que, en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5 existen debilidades en la supervisión del contrato.

- **Respuesta de la Oficina de Servicio al Ciudadano radicado I-2017-59663 de 07/11/2017 (SGI):**

Frente a las observaciones realizadas al contrato de prestación de servicios 3765 de 2016 celebrado con el señor JULIAN ALBERTO ROLON RAMIREZ, se hace la siguiente aclaración: No hay lugar a establecer, que el contratista no ejecuto seis (6) de las obligaciones pactadas en el contrato. Esto, teniendo en cuenta que, si bien no se reportó la obligación específica realizada para cada una de las obligaciones mencionadas, estas fueron realizadas y evidenciadas en los productos finales presentados por el contratista, los cuales se encuentran disponibles en los anexos y evidencias del expediente contractual.

En este sentido, es importante aclarar que a las obligaciones contractuales no se puede realizar únicamente una lectura individual, si no del contexto y la complementariedad que se tiene con las otras obligaciones. con el fin de realizar una interpretación integral del producto final entregado por el contratista y recibido a satisfacción por parte de la SUPERVISIÓN.

- **Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

Se reitera lo expresado en el punto anterior, en cuanto a que el supervisor del contrato estableció en los informes mensuales la literalidad de cada una de las obligaciones contractuales pactadas entre el contratista y la Entidad, en este orden, es requisito del cumplimiento del mismo la efectiva realización de las actividades relacionadas en el informe, y en el caso de encontrarse inmersas o interrelacionadas deben ser referenciadas de manera explícita y soportadas con evidencias en el informe mensual.

Sobre lo que no hay discusión, y esta oficina se permite reiterar, es que aquellas actividades que no se cumplen en un mes pueden ser reportadas en el mes subsiguiente y se espera que en el curso de la ejecución del contrato al menos se hayan realizado una vez; pero para el contrato bajo estudio, claramente se indicó que algunas actividades no fueron reportadas durante la ejecución contractual. Así las cosas, se encuentra una oportunidad de mejora en la herramienta utilizada por la dependencia para el ejercicio de control de las actividades realizadas por el contratista.

Ahora bien, si lo indicado por la Oficina de Servicio al Ciudadano en su respuesta, conduce a que aquellas actividades que no fueron evidenciadas en el informe como cumplidas, se encuentran evidenciadas en el cumplimiento de otras actividades, es de resaltar que, en los informes revisados por el equipo auditor (que son los mismos allegados como soportes de la respuesta al informe preliminar), no se hace referencia a dicha situación que permitiera inferir que el cumplimiento estaba dado en ejecución de otras actividades; por lo anterior, se reitera lo observado en cuanto a la necesidad de implementar un control efectivo de las actividades de los contratistas o mejorar el existente, es decir, que el informe sea claro frente a las actividades realizadas y al leerse no genere ambigüedades sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
23 de 47

Versión:

1.2.3.3. Contrato 3766-16

NO CONTRATO	OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN
376616	Prestar apoyo profesional en el diseño, desarrollo e implementación de los sistemas de información, aplicaciones y programas tecnológicos asociados al servicio al ciudadano de la SED	\$17.022.800		

Dentro del expediente contractual se evidenció copia del respectivo contrato, delegación de supervisión, acta de inicio del 12-09-2016, los soportes pertinentes de cada pago, es decir acta de supervisión, FURC, informe de actividades de los pagos 1, 2, 3 y 4.

Se realizó modificación en cuanto a disminución del valor del contrato por valor de \$982.280. El acta de terminación del contrato de fecha 30-12-2016.

Como observación dentro de los informes de actividades se puede establecer lo siguiente: De 20 obligaciones específicas del contratista 4 no se ejecutaron en ninguno de los cuatro meses:

OBLIGACION CONTRACTUAL	ESTA OBLIGACION NO SE EJECUTO ESTE MES			
	INFORME 1	INFORME 2	INFORME 3	INFORME 4
12. Documentar y entregar los desarrollos implementados, el manual técnico y de usuario final, detectar fallas de desempeño y seguridad, y recomendar las soluciones y/o estrategias a estas eventualidades.	x	x	x	x
13. Entregar los códigos fuente y scripts de los nuevos aplicativos o mantenimientos realizados al finalizar el contrato	x	x	x	x
14. Realizar la entrega y capacitación de los aplicativos a su cargo, a la persona que la SED designe para esta labor	x	x	x	x
15. Brindar asesoría y capacitación a los funcionarios de la SED, según se indique	x	x	x	x

Figura 11: Consolidado informes del contratista, elaboración propia equipo OCI.

Dentro de los informes de los cuatro meses registra el cumplimiento de diferentes desarrollos que se plantean en obligaciones 5, 6, 8 y 10. Es decir, que debió entregar según las obligaciones 12, 13 y 14 al finalizar el contrato sin que se evidencie que lo haya efectuado según su informe No. 4. Son muchas obligaciones que no registran ejecución, que se podría indicar que el 20% de las obligaciones no se ejecutó, si bien algunas son por demanda se debe velar por que no se sobre dimensionen las obligaciones de los contratistas evitando este aspecto.

De lo anterior análisis se concluye que existe oportunidad de mejora en las actividades de supervisión de este contrato, en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5.

• Respuesta de la Oficina de Servicio al Ciudadano radicado I-2017-59663 de 07/11/2017 (SGI):

Frente a las observaciones realizadas al contrato de prestación de servicios 3766 de 2016 celebrado con el señor DIEGO ANDRÉS RUIZ, se hace la siguiente aclaración: No hay a lugar para establecer, que el contratista no ejecutó cuatro (4) de las obligaciones establecidas en el contrato. Esto, teniendo en cuenta que, si bien no se reportó la acción específica realizada para cada una de las obligaciones mencionadas, estas fueron realizadas y evidenciadas en los productos finales, presentados por el contratista, los cuales se encuentran disponibles en los anexos y evidencias del expediente contractual.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
24 de 47

Versión:

En este sentido, es importante aclarar que a las obligaciones contractuales no se puede realizar: únicamente, una lectura individual si no del contexto y la complementariedad que se tiene con las otras obligaciones, con el fin de realizar una, interpretación integral del producto final entregado por el contratista y recibido a satisfacción por parte de la SUPERVISIÓN.

- Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

Se reitera lo expresado en el punto anterior, en cuanto a que el supervisor del contrato estableció en los informes mensuales la literalidad de cada una de las obligaciones contractuales pactadas entre el contratista y la Entidad, en este orden, es requisito del cumplimiento del mismo la efectiva realización de las actividades relacionadas en el informe, y en el caso de encontrarse inmersas o interrelacionadas deben ser referenciadas de manera explícita y soportadas con evidencias en el informe mensual.

Sobre lo que no hay discusión, y esta oficina se permite reiterar, es que aquellas actividades que no se cumplen en un mes pueden ser reportadas en el mes subsiguiente y se espera que en el curso de la ejecución del contrato al menos se hayan realizado una vez; pero para el contrato bajo estudio, claramente se indicó que algunas actividades no fueron reportadas durante la ejecución contractual. Así las cosas, se encuentra una oportunidad de mejora en la herramienta utilizada por la dependencia para el ejercicio de control de las actividades realizadas por el contratista.

Ahora bien, si lo indicado por la Oficina de Servicio al Ciudadano en su respuesta, conduce a que aquellas actividades que no fueron evidenciadas en el informe como cumplidas, se encuentran evidenciadas en el cumplimiento de otras actividades, es de resaltar que, en los informes revisados por el equipo auditor (que son los mismos allegados como soportes de la respuesta al informe preliminar), no se hace referencia a dicha situación que permitiera inferir que el cumplimiento estaba dado en ejecución de otras actividades; por lo anterior, se reitera lo observado en cuanto a la necesidad de implementar un control efectivo de las actividades de los contratistas o mejorar el existente, es decir, que el informe sea claro frente a las actividades realizadas y al leerse no genere ambigüedades sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

1.2.3.4. Contrato 3856-16

OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN	PLAZO
Contratar el diagnóstico de necesidades y diseño de la señalética con enfoque de inclusión, requerida en el edificio del nivel central de la secretaría de educación del distrito, avenida el dorado No 66 – 63.	\$ 13.811.598	22-09-2016		45 días

Como resultado de la revisión del proceso contractual y de la visita efectuada a la Oficina de Servicio al Ciudadano se observó que se identificó la necesidad de modernizar las señales incluyentes para usuarios internos y externos y es necesario garantizar un adecuado direccionamiento de la ubicación de salidas de emergencias, marcación de los nombres de las áreas, dependencias y sitios de interés que apoyen la gestión o el funcionamiento de la entidad⁹, por tal motivo mediante un proceso de mínima cuantía, en el cual fue aceptada la oferta de Kriba Ingenieros LTDA, quien suscribió acta de inicio el 03 de octubre de 2016 y se obligó a hacer el *diagnóstico de necesidades y el diseño de la señalética con enfoque de inclusión*, en un término de un mes y quince días, la supervisión se asignó a la Oficina de Servicio al Ciudadano y los pagos se pactaron de la siguiente manera:

⁹ Estudios Previos, p. 1.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
25 de 47

Versión:

1. 40% del valor del contrato contra entrega y aprobación del documento de diagnóstico (...).
2. 40% del valor del contrato contra entrega y aprobación de la propuesta de diseño y un pago final,
3. 20% del valor del contrato que estará sujeto a la entrega y aprobación de las fichas técnicas de producción de cada una de las piezas aprobadas para la señalización.

Sin embargo, al momento de la visita se indicó que no se ha realizado ningún pago al contratista por existir no conformidades en los productos entregados. En este sentido la dependencia aportó:

- a. La aceptación de la propuesta de KRIBA
- b. Correcciones de señalética faltante
- c. Cronograma
- d. Diagnóstico 1
- e. Diagnóstico corregido
- f. Fichas técnicas corregidas

Una vez revisados los documentos aportados en el marco de la auditoría, el archivo contractual incluyendo los publicados en SECOP, no se evidenció que la Oficina de Servicio al Ciudadano, en calidad de supervisor del contrato haya adelantado actividades eficientes para que se cumpla con el plazo previsto para la ejecución contractual y la entrega de los productos con los requerimientos comunicados en la invitación pública del proceso y en la aceptación de la propuesta efectuada, en tal sentido, se materializaron los riesgos identificados en la matriz de riesgos relacionados con la no entrega en los plazos previstos y no se demostró la efectividad de los controles y seguimientos para mitigar el impacto del riesgo que generó reservas presupuestales, al no se ha efectuado ningún pago habiendo transcurrido un año desde la suscripción del acta de inicio, lo cual afecta la ejecución presupuestal del proyecto evaluado, el cumplimiento de sus objetivos, relacionados con el componente 3 y su porcentaje de cumplimiento.

En desarrollo de la auditoría y con el fin de determinar cuáles habían sido las acciones de la supervisión para minimizar los riesgos jurídicos, financieros y/o de cumplimiento, se solicitó a la Oficina de Servicio al Ciudadano remitiera las acciones adelantadas frente a la situación presentada en el contrato de prestación de servicios suscrito con Kriba Ingenieros LTDA y soportes que dieran cuenta de la solicitud de asesoría frente al caso concreto a la Dirección de Contratos; remitiendo mediante correo de 17 de octubre de 2017, documentos escaneados correspondientes a correos y oficios de requerimientos al contratista, comunicaciones internas entre la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, entre otros.

La revisión de estos soportes permitió al equipo auditor determinar que no se dio comunicación a la Dirección de Contratos de la Entidad, sobre los inconvenientes presentados en la ejecución contractual, así mismo, se observó que desde la identificación de la necesidad de *diagnóstico de la señalética* no se contó con la asesoría de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa. Es determinante para el presente caso que, de haberse contado con la participación de esa Oficina Asesora, se habría reducido el tiempo de revisión de los productos y las no conformidades detectadas. Lo anterior revela deficiencias en la etapa de planeación de la contratación numeral 1.2 del Manual Integrado de Contratación de la SED.

A la posible constitución de pasivos exigibles, se suma el riesgo jurídico y financiero que se expone la Entidad dado que la condición de traslado de oficinas pudo afectar el diagnóstico efectuado por el contratante. Estas circunstancias debieron ser comunicadas a la Dirección de Contratos¹⁰ y Despacho de la Entidad, para que se previnieran acciones

¹⁰ D. 330 de 2008, art 34.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
26 de 47

Versión:

por parte del contratante que impidiera el desarrollo adecuado de la prestación del servicio contratado. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5, los supervisores están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, y serán responsables por mantener informada a la entidad contratante de los hechos (...) que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente.

- **Respuesta de la Oficina de Servicio al Ciudadano radicado I-2017-59663 de 07/11/2017 (SGI):**

Frente a las observaciones realizadas al contrato de prestación de servicios 3856 de 2016 celebrado con la empresa Kriba Ingenieros LTDA. se hace la siguiente aclaración:

No hay a lugar para establecer, que no se contó con la asesoría de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, toda vez que se puede evidenciar en las diferentes actas y correos electrónicos, que se contó con la participación de lo mismo; tal y como se evidencio en las actas de reunión de los días 14 de octubre de 2016, 16 de diciembre de 2016, y 15 de marzo de 2016, en el memorando 1-2017-72883 del 19 de diciembre de 2016 y demás correos electrónicos donde realizan las observaciones acerca del entregable denominado fichas técnicas y propuesta de diseño. el cual ha sido observado por parte de la SUPERVISIÓN del contrato y de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, tal y como lo estima el contrato.

El contratista realizó la primera entrega por correo electrónico el día 17 de noviembre de 2016. desde ese momento se han realizado varias observaciones a los entregables denominados "Propuestas de diseño" y "Fichas técnicas" por no contar con los requisitos de calidad exigidos. Los últimos ajustes realizados en el marco de la liquidación del contrato, la realizó el contratista mediante Radicado N° E-2017-193089 del 7 de noviembre de 2017, los cuales serán revisados por parte de la SUPERVISIÓN del contrato y de estar a ajustados a las obligaciones del contrato se avalarán.

Respecto al plazo previsto de la ejecución contractual. esto obedece a la revisión exhaustiva de los productos realizados por parte de la supervisión, en aras de garantizar la calidad del producto.

- **Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

Una vez revisada la respuesta de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se ratifica lo indicado por el equipo auditor al evidenciar debilidades en la planeación, toda vez que los correos y actas referenciadas en su respuesta corresponden al período de ejecución del contrato y no específicamente a la etapa de planeación contractual y la etapa diagnóstica; la cual debió contar con la participación de las áreas que intervienen o puedan conceptuar sobre la necesidad de la señalética en la Entidad y su adecuada implementación. Esta afirmación del informe preliminar, tiene lugar por cuanto la jefe de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, en correo de fecha 10 de agosto de 2017 (Suministrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en el marco de la auditoría); la Dra. Jasmin Rocío Olarte indicó: "Finalmente, es importante aclarar que desde el inicio del desarrollo del diagnóstico y diseño de las fichas técnicas en mención no se solicitó concepto, aprobación o acompañamiento de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa (...).

Teniendo en cuenta lo anterior, se ratifica el equipo auditor en lo expresado frente a las debilidades en la etapa de planeación.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
27 de 47

Versión:

De otra parte, frente a la demora y retrasos en la ejecución contractual y los riesgos que estos pueden generar a la Entidad, es pertinente enfatizar que no se acepta la justificación dada por la Oficina de Servicio al Ciudadano al indicar que *esto obedece a la revisión exhaustiva de los productos realizados por parte de la supervisión, en aras de garantizar la calidad del producto*; por cuanto es obligación de quien ejerce la supervisión efectuar la revisión de la satisfacción de los productos entregados y que estos se ajusten a los requerimientos de la Entidad en concordancia con los estudios previos, que fueron comunicados en la apertura del proceso contractual; dicha obligación debe ser ejercida con eficiencia de los recursos financieros, técnicos y humanos a disposición, en ejercicio del autocontrol y la autogestión y en cumplimiento de los principios de celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia (...) de la función pública que deben regir las actuaciones de la SED y de todos sus agentes.

1.2.3.5. Contrato 3937-17

OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN	PLAZO
Crear una estrategia de sensibilización y posicionamiento de imagen que apoye la gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano, que impacte los diferentes públicos objetivos respecto a los servicios que se prestan, los atributos de la política institucional de servicio a la ciudadanía y las oportunidades de todos los canales de atención que ofrece la entidad en el marco de los objetivos del Plan Sectorial de Educación.	\$ 75.000.000	10/10/2016	30/12/2017	Tres meses

De acuerdo al objeto y el plazo establecido para la ejecución del contrato de prestación de servicios prestado por Carolina Jiménez Gómez, se observó que:

- a) Se establecieron siete pagos así: Pago 1 correspondiente 10% contra entregable actividad a y b, pago 2, 10% contra entregable de la actividad c y d, pago 3, 20% contra entregable de la actividad e, pago 4, 20% contra entrega de la actividad f, pago 5, 10% contra entregable de la actividad h y pago 6, contra entregable de la actividad i y j, de las obligaciones específicas. Por su parte, en el desarrollo de la auditoria se suministraron los soportes de tres pagos; razón por la cual se procedió a verificar que hayan coincidido con los productos descritos en las obligaciones específicas del contratista, numeral 5 del contrato de prestación de servicios 3937 de 10 de octubre de 2016, así:

PAGO	ACTIVIDAD (ES) DEL INFORME	PERÍODO DEL INFORME	% CUMPLIMIENTO	VALOR PAGO AUT.	OBSERVACIONES OCI
1	A y B	11-10-2016 31/10/2016	20	\$15.000.000	En el informe se indica que <i>no aplica</i> reporte de las actividades K, L y M, las cuales fueron determinadas como entregables, sino que son actividades inherentes a la ejecución contractual y contradice lo dispuesto en el cronograma y los anexos allegados, en los cuales se reportan la asistencia a reuniones, retroalimentación de los entregables e informes al supervisor del contrato
2	C, D y E	01-11-2016 30-11-2016	60	\$30.000.000	Se reporta cumplimiento de la actividad L, que no hace parte de las actividades entregables, pero si de las obligaciones específicas y se da a entender que solo se asistió a una reunión <i>que previamente informe el supervisor (...)</i> , reunión para tratar estos temas.
3	F, G, H, I y J	01-12-2016 30-12-2016	100	\$30.000.000	Sólo hasta esta entrega se reportan las actividades K, L y M, las cuales no fueron identificadas como entregables, sino que son inherentes a la prestación del servicio contratado y debió reportarse durante toda la ejecución.

Figura 12: Consolidado informes del contratista, elaboración propia equipo OCI.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
28 de 47

Versión:

Del anterior análisis, se establecieron debilidades en la supervisión en cuanto no son coherentes los informes con los pagos dispuestos en el contrato evaluado, lo anterior, impacta el indicador de avance de ejecución presupuestal del Proyecto 1055, así como la ejecución del PAC¹¹ dada la programación mensualizada que realiza la Entidad de los pagos; por lo anterior, se observa oportunidad de mejora en la planeación de las necesidades a contratar por parte de las áreas técnicas, y por parte de la supervisión mayor control en la verificación de los pagos vs los entregables; artículo 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5.

En el mismo sentido, se observó lista de asistencia sensibilización en la cual solo participaron algunos funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano y apoyo de la contratista, dicha reunión, que es diferente a la socialización de los productos, no da cuenta del cumplimiento de la actividad j, que dispuso: "j). Realizar una actividad de sensibilización de la campaña dirigido al equipo directivo y al equipo implementador de la estrategia, con el fin de transmitir la esencia de la propuesta (...)".

										FORMATO									
Título: <u>Lista de Asistencia</u>										Fecha y Revisión: <u>29/12/16</u>									
Código: <u>043-008</u>										Versión: <u>1</u>									
Temas de la Reunión: <u>SENSIBILIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO "EQUIPO 60"</u>										Proceso: <u>Procesos</u>									
Área Participante: <u>OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO</u>										Lugar: <u>OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO</u>									
Participantes representativos: <u>JUAN CARLOS BUSTOS VILLCA</u>										Hora: <u>10:00am</u>									
No.	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	TELÉFONO EXTENSIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA													
1	Gina M. Rama	Asistente	O.S.C.	3409	gina.rama@sed.gov.co	[Firma]													
2	Juan Carlos Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	juan.carlos.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
3	Juan Carlos Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	juan.carlos.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
4	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
5	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
6	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
7	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
8	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
9	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
10	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
11	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
12	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
13	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
14	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
15	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
16	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
17	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
18	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
19	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													
20	Rodrigo Bustos Villca	Asistente	O.S.C.	3409	rodrigo.bustos.villca@sed.gov.co	[Firma]													

Figura 13: Lista de asistencia sensibilización.

No se encuentran relacionados directivos y a falta de acta que relacione el contenido de la reunión, no fue posible verificar que se haya logrado el objetivo de la actividad (j). Dicha verificación y comprobación correspondía inicialmente al supervisor del contrato.

Adicionalmente, no se halló evidencia que diera cuenta de la implementación del *diseño gráfico* y *las piezas de comunicación* y en general de la estrategia presentada por la contratista Carolina Jiménez Gómez en cumplimiento

¹¹ El Programa Anual Mensualizado de Caja (PAC), se define como un instrumento de administración financiera mediante el cual se verifica y aprueba el monto máximo mensual de fondos disponibles para las entidades financiadas con los recursos del Distrito. El propósito es armonizar los ingresos de la administración con los pagos de los compromisos adquiridos por las entidades y proyectar el monto de recursos disponibles a partir de la estacionalidad de los ingresos y los pagos proyectados mensualmente. Los responsables son todas las entidades Administración Central, los Establecimientos Públicos, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Empresas Sociales del Estado, el Ente Universitario Autónomo y el Ente de Control. El PAC debe ser programado por las anteriores entidades, por cuanto ningún pago se puede realizar sin que este previsto en el Programa Anual Mensualizado de Caja. (Circular DDT 011 2016 Proyección y Elaboración PAC vigencia 2017)



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
29 de 47

Versión:

del objeto contractual (especialmente las actividades H, I); mostrando debilidades en la planeación y reporte de las necesidades reales. Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 1.2 Etapa de Planeación.

- **Respuesta de la Oficina de Servicio al Ciudadano radicado I-2017-59663 de 07/11/2017 (SGI):**

Frente a las observaciones realizadas al contrato de prestación de servicios 3937 de 2016 celebrado con señora CAROLINA JIMENEZ, se hace la siguiente aclaración: No es posible establecer que se presentaron debilidades en la supervisión en cuanto no son coherentes los informes con los pagos dispuestos en el contrato evaluado por que impacta el indicador de avance de ejecución presupuestal del proyecto 1055. Así como la ejecución del PAC, toda vez que el CDP No. 3736 definido para esta contratación se ejecutó en su totalidad y en los términos establecidos, y de esta misma manera el PAC se programó de acuerdo a los cumplimientos y a los desembolsos proyectados. De esta manera, no se ha faltado a lo establecido en el artículo 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 (...)

(...) Frente a las observaciones específicas de este contrato, éstas se pueden evidenciar en la gestión de las obligaciones y sus respectivos anexos y en la presentación de los informes revisados y avalados por el supervisor del mismo, como es el caso de la obligación que hace referencia a mantener al supervisor informado de la ejecución del contrato.

Es importante tener en cuenta, que el informe final presentado por la contratista que da cuenta de forma integral y coherente y no de forma separada el cumplimiento del objeto contractual y donde se evidencia el cumplimiento de cada una de las obligaciones. Por esta razón, no es posible argumentar debilidades en la planeación ni en el reporte de las necesidades reales. En este sentido, se ha cumplido a cabalidad el numeral 1.2 Etapa de Planeación del Manual Integrado de Contratación de la SED.

- **Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

Una vez analizada la respuesta del área y nuevamente revisada la ejecución del PAC 2016 (Suministrado por la Dirección Financiera de la Entidad), se confirmó que la ejecución del contrato de prestación de servicio tuvo reprogramación en el PAC así:

REPROGRAMADO_11	EJECUTADO_11	PORC_EJECUTADO_11
30000000	15.000.000,00	50

Aunado a lo anterior, se reitera que la observación del informe se refirió al cumplimiento de las programaciones de los pagos y las reprogramaciones que pueden afectar la ejecución del PAC. Por lo anterior, se ratifica lo expresado por el equipo auditor al respecto.

De otra parte, frente a las obligaciones contractuales se acepta lo expresado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, por cuanto no contradice lo indicado por el equipo auditor, sin embargo, frente al resultado de la observación del informe en relación con la implementación del producto entregado en la Entidad no se manifestó la Oficina evaluada, por tanto, no es suficiente la respuesta dada por la Oficina de Servicio al Ciudadano para desvirtuar lo indicado por el equipo auditor. Es decir, deberá tenerse en cuenta la recomendación de implementar un control efectivo al seguimiento de las actividades o implementar un nuevo control, con el fin de evitar ambigüedades en los reportes mensuales.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
30 de 47

Versión:

1.2.3.6. Contrato 516-17

NO CONTRATO	OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN
51617	Prestar apoyo técnico para el mejoramiento de la gestión de Servicio al Ciudadano en los procesos de atención, socialización, participación en ferias de servicio, notificación, radicación e información a la ciudadanía sobre los trámites y servicios a través de los diferentes canales y puntos de atención de la Secretaría de Educación del Distrito.	\$22.375.600	25-01-2017	30-12-2017

Se evidenció en la revisión de la carpeta: acta de inicio del 25-01-2017 al 30-12-2017. Se encuentran soportados los pagos 1, 2, 3, 4, y 5, que corresponde al mes de mayo, sin que se encuentre en el expediente los soportes de los pagos de junio y julio de 2017, así como tampoco se entregan al equipo auditor los respectivos soportes de estos meses.

Con respecto al cumplimiento de las obligaciones contractuales se observa lo siguiente:

DEL TOTAL DE 14 OBLIGACIONES: CONTRACTUALES NO REALIZO NINGUNA ACTIVIDAD RESPECTO A ESTA OBLIGACION	INFORME 1 NO REALIZO 10	INFORME 2 NO REALIZO 8	INFORME 3 NO REALIZO 7	INFORME 4 NO REALIZO 6	INFORME 5 NO REALIZO 10
--	-------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------

Figura 14: Consolidado informes del contratista, elaboración propia equipo OCI.

Es decir, se puede concluir que en promedio no se están cumpliendo 8 obligaciones por mes y que habría un incumplimiento del 57% de la ejecución del contrato. Así como presentar una alerta en las obligaciones 2, 4, 7, 9, 11 y 12 que no se han realizado en ninguno de los 5 meses reportados.

Si bien es cierto se cuenta con el soporte del mes 5 (mayo), se tendría hasta el mes de diciembre para que se dé cumplimiento del 100%. Por ello se previene a la supervisión del contrato para evitar un posible detrimento patrimonial.

De lo anterior análisis se concluye que, en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5 existen debilidades en la supervisión del contrato.

• Respuesta de la Oficina de Servicio al Ciudadano radicado I-2017-59663 de 07/11/2017 (SGI):

Frente a las observaciones realizadas al contrato de prestación de servicios 516 de 2016 celebrado con señora María Elvira Cárdenas, se hace la siguiente aclaración: No hay a lugar para establecer, que no se encontraron los soportes de los pagos de junio y julio de 2017, toda vez que los mismos se encuentran en el expediente del contrato mediante los siguientes radicados: Junio (I-2017- 39494) y Julio (I-2017-44865).

No hay a lugar para establecer, que el contratista no ejecutó en promedio ocho (8) obligaciones por mes y mucho menos establecer un incumplimiento del 57%. Esto, teniendo en cuenta que las obligaciones establecidas de la 1 a la 14 han sido cumplidas durante la ejecución del contrato, tal y como se evidencia el avance en cada uno de los informes. Sin embargo, en el proceso de planeación de la ejecución del mismo, estas obligaciones serán reportadas en su totalidad.

Así mismo, es importante dejar claro que las obligaciones de 1 a 14 fueron ejecutadas por parte de la contratista, tal y como se evidencia en el ejercicio que realizaremos a continuación:



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
31 de 47

Versión:

- Obligación 1: Se evidencia en los informes 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 y 9.
- Obligación 2: Se evidencia en los informes 6, 7, 8 y 9.
- Obligación 3: Se evidencia en los informes 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 y 9.
- Obligación 4: Se evidencia en los informes 6, 7, 8 y 9.
- Obligación 5: Se evidencia en los informes 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.
- Obligación 6: Se evidencia en los informes 5, 6, 7, 8 y 9.
- Obligación 7: 6, 7, 8 y 9.
- Obligación 8: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 y 9.
- Obligación 9: 6, 7, 8, 9.
- Obligación 10: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 y 9.
- Obligación 11: 7, 8 y 9.
- Obligación 12: 6, 7, 8 y 9.
- Obligación 13: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.
- Obligación 14: 3, 5, 6, 7, 8 y 9.

De lo anterior se concluye, que no existen debilidades en la supervisión del contrato, en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5.

• Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Se ratifica el equipo auditor en lo expresado referente a que el supervisor, al igual que en los informes de los anteriores contratos revisados, estableció en los informes mensuales la literalidad de cada una de las obligaciones contractuales pactadas entre el contratista y la Entidad, en este orden, es requisito del cumplimiento del mismo la efectiva realización de las actividades relacionadas en el informe, y en el caso de encontrarse inmersas o interrelacionadas deben ser referenciadas de manera explícita y soportadas con evidencias en el informe mensual.

Sobre lo que no hay discusión, y esta oficina se permite reiterar, es que aquellas actividades que no se cumplen en un mes pueden ser reportadas en el mes subsiguiente y se espera que en el curso de la ejecución del contrato al menos se hayan realizado una vez; pero para el contrato bajo estudio, claramente se indicó que algunas actividades no fueron reportadas durante la ejecución contractual. Así las cosas, se encuentra una oportunidad de mejora en la herramienta utilizada por la dependencia para el ejercicio de control de las actividades realizadas por el contratista.

Ahora bien, si lo indicado por la Oficina de Servicio al Ciudadano en su respuesta, conduce a que aquellas actividades que no fueron evidenciadas en el informe como cumplidas, se encuentran evidenciadas en el cumplimiento de otras actividades, es de resaltar que, en los informes revisados por el equipo auditor, no se hace referencia a dicha situación que permitiera inferir que el cumplimiento estaba dado en ejecución de otras actividades y aquellos allegados como soportes de la respuesta al informe preliminar, ya cuentan con la totalidad de reporte de actividades, habiéndose evidenciado la mejora en el control.

Por lo anterior, se reitera lo observado y se hace la complementación en cuanto los dos últimos informes ya cuentan con una estructura clara sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
32 de 47

Versión:

1.2.3.6. Contrato 1418-17

OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN
Contratar el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, trámites y comunicación de la Secretaría de Educación Distrito que permita fortalecer los canales que se tienen con el público interno y externo atendido en el marco de la política institucional de servicio a la ciudadanía.	\$1.050.000.000	09-03-2017	08-10-2017

De la revisión del expediente contractual se determinó que el servicio fue contratado por medio del Acuerdo Marco de Precios¹² y la supervisión de la ejecución contractual, se realizó a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, sobre lo cual se precisa lo siguiente:

Se encuentran en el expediente contractual los documentos de los siguientes pagos:

Pago 1: Como soporte se encontró el informe de supervisión del 05 – 05 - 2017, en el cual se dio cuenta de la gestión realizada durante el 10 - 03 – 2017 al 31 -03 – 2017, la fecha de la factura de 27 – 04 - 2017 y el FURC fue radicado el 19 – 05 – 2017 (Folios 47 y ss).

Pago 2: El período de ejecución del 01 al 30 de abril de 2017, se observó que los soportes del pago 2 se encuentran trastocados con los soportes del pago 5 y corresponde a un error en el proceso de archivo de los documentos contractuales (Folios 82 y 240).

Pago 3: Correspondiente al período de ejecución del 01 al 31 de mayo de 2017, cuya acta de supervisión de fecha 01 de junio de 2017, indica que autoriza el pago 1. De igual forma, se observó que el FURC fue radicado el 12 de julio de 2017 y la factura es de fecha 21 de julio de 2017.

Pago 4: Como soporte del pago, se encontró el informe de supervisión del período comprendido entre el 01 al 30 de junio de 2017, sin embargo, el acta de supervisión indica que autoriza el primer pago. De otra parte, el FURC fue radicado el 14 de agosto de 2017 y la factura registra fecha de 13 de julio de 2017.

Pago 5: El período autorizado es del 01 al 30 de julio, al igual que la observación anterior, el acta de supervisión autoriza el pago 1, la fecha de radicación del FURC es el 12 de septiembre de 2017 y la factura es de 17 de agosto de 2017.

No se evidenció en el expediente contractual soportes e informes correspondientes a pago del mes de agosto.

De lo anterior, se concluyó que existe oportunidad de mejora de los pagos efectuados respecto del tiempo de revisión del área supervisora, desde la radicación de la factura hasta la radicación elaboración del acta de supervisión y radicación del FURC ante la Dirección Financiera. Así mismo, en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, existen debilidades en la supervisión del contrato, relacionadas con los tiempos de verificación y pagos, y en la remisión de documentos de la ejecución contractual a la Oficina de Contratos.

¹² Tiene por objeto establecer las condiciones en las cuales los Proveedores deben prestar a las Entidades Compradoras los Servicios de Centro de Contacto y la forma como las Entidades Compradoras los contratan estos servicios.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
33 de 47

Versión:

- **Respuesta de la Oficina de Servicio al Ciudadano radicado I-2017-59663 de 07/11/2017 (SGI):**

Frente a las observaciones realizadas al contrato 1418 de 2017, que hace referencia al Centro de Contacto, se hace la siguiente aclaración: No hay a lugar para establecer, que no se evidenciaron los soportes e informes correspondientes al mes de agosto, toda vez que, los soportes del pago, tales como en el FURC, el acta de supervisión, el informe mensual, la factura y demás documentos (soportes para el pago, fueron radicados ante la Oficina de Contratos mediante Memorando 1-2017-52584 del 6 de octubre de 2017).

Frente a la oportunidad de mejora establecida, respecto a los pagos efectuados y el tiempo de revisión del área supervisora, no a lugar, toda vez que los tiempos que se requieran por parte de supervisión para garantizar la calidad y pertinencia del producto, serán los necesarios requeridos para el pago correspondiente, en aras de garantizar una supervisión de acuerdo a los establecido en el artículo 84 de la Ley 147 4 de 2011.

Así mismo, se aclara que las obligaciones específicas estipuladas en el contrato deben ser cumplidas por lo menos una vez durante la ejecución de los contratos de prestación de servicios, tal y como se puede evidenciar en el presente caso. Nota: Se enviarán los documentos escaneados que evidencian lo anterior.

- **Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

No se acepta la respuesta, dado que el memorando referenciado es de fecha posterior al cierre de la auditoría, por tanto, al momento de la evaluación y revisión del expediente contractual los documentos no se encontraban insertados, lo cual dio lugar a la observación de auditoría.

De otra parte, frente a la demora en los pagos, es pertinente enfatizar que no se acepta la justificación dada por la Oficina de Servicio al Ciudadano al indicar que *los tiempos que se requieran por parte de supervisión para garantizar la calidad y pertinencia del producto, serán los necesarios requeridos para el pago correspondiente*; por cuanto es obligación de quien ejerce la supervisión efectuar la revisión de la satisfacción de los productos entregados y que estos se ajusten a los requerimientos de la Entidad en concordancia con los estudios previos, que fueron comunicados en la apertura del proceso contractual; dicha obligación debe ser ejercida con eficiencia de los recursos financieros, técnicos y humanos a disposición, en ejercicio del autocontrol y la autogestión y en cumplimiento de los principios de celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia (...) de la función pública que deben regir las actuaciones de la SED y de todos sus agentes.

En cuanto a las obligaciones específicas, se reitera lo expresado en puntos anteriores relacionado con el control efectivo de las actividades y obligaciones contractuales.

1.2.3.7. Contrato 708-17

NO CONTRATO	OBJETO	VALOR	INICIO	TERMINACIÓN
70817	Prestar los servicios profesionales para apoyar la gestión en materia de derecho público, administrativo y contractual y económico que se requiera en la Oficina de Servicio al Ciudadano, así como en los procesos de mejoramiento en la prestación del servicio de la entidad y la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los requerimientos de los ciudadanos.	\$29.700.000	01-02-2017	31-07-2017



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
34 de 47

Versión:

Se evidenció en la revisión de la carpeta acta de inicio el 01-02-2017, para un plazo de 6 meses. Se encuentran soportados los pagos 1 y 2, acta de terminación con fecha 31-03-2017, indicando un saldo a favor de SED por valor \$19.800.000. Dentro de los informes de actividades se presentan las siguientes novedades.

OBLIGACION CONTRACTUAL	ESTA OBLIGACION NO SE EJECUTO ESTE MES	
	INFORME 1	INFORME 2
2. Realizar seguimiento y acompañamiento en la oportunidad y calidad de las respuestas.	x	x
4. Brindar asesoría jurídica cuando se requiera en los puntos de atención personalizada, para orientar al ciudadano en forma clara, amable y veraz en la normatividad vigente aplicable al trámite a realizar.	x	x
5. Controlar conforme al marco legal que los procesos desarrollados en la Oficina de Servicio al Ciudadano cumplan con la normatividad vigente.	x	x
10. Mantener un uso adecuado, exclusivo y confidencial de la información suministrada por la Entidad	x	x

Figura 15: Consolidado informes del contratista, elaboración propia equipo OCI.

De 12 obligaciones planteadas no realizó en los meses de ejecución del contrato 4 de ellas, es decir el 30%. si bien algunas son por demanda se debe velar por que no se sobre dimensionen las obligaciones de los contratistas evitando este aspecto.

Con relación a la obligación 10, se trata de una obligación que es general no específica que deba reportarse su cumplimiento puntualmente y menos que se diga como lo certifican contratista y supervisor que "En este mes no realizaron actividades encaminadas al cumplimiento de esta obligación", ya que es intrínseco a la naturaleza misma del contrato "mantener un uso adecuado, exclusivo y confidencial de la información suministrada por la entidad".

De lo anterior análisis se concluye que, en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5 existen debilidades en la supervisión del contrato. De la muestra seleccionada no se revisaron los siguientes contratos:

- Contratos 1878-17: Se encontraba en la Subsecretaría de Integración Interinstitucional por motivo de auditoría.
- Contratos 801-2017, 1119-2017, 1580-17 se encontraban en proceso de modificación en la Oficina de Contratos.

Como resultado de la revisión de los contratos se obtuvo que la ejecución de PAA presenta debilidades relacionadas con la anulación de ítem, que denotan falta de planeación de las necesidades reales del proyecto, así como la participación de áreas técnicas que puedan aportar en la elaboración de estudios previos para evitar dilaciones en la ejecución contractual como sucedió en el contrato de prestación de servicios 3856 de 2016.

Se encontró que los objetos contractuales son pertinentes con los objetivos del proyecto, sin embargo, en algunos casos no se establece una herramienta de control por parte de las áreas supervisoras para medir el nivel aporte de estas actividades a las metas programadas, igualmente, se sobredimensionaron algunas las obligaciones específicas, que dieron lugar a actividades *no cumplidas* reportadas en los informes de gestión.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
35 de 47

Versión:

• Respuesta de la Oficina de Servicio al Ciudadano radicado I-2017-59663 de 07/11/2017 (SGI):

Frente a las observaciones realizadas al contrato de prestación de servicios 708 de 2017 celebrado con señor Juan Sebastián Bollén, se hace la siguiente aclaración: Es importante tener en cuenta que tanto el objeto y las obligaciones establecidas para este contratista se planearon para una ejecución de seis (6) meses. Sin embargo, este contrato fue terminado por mutuo acuerdo y tuvo dos (2) meses de ejecución.

De acuerdo a esto (sic), se encontró que las obligaciones I. 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11 y 12 fueron realizadas en el marco de la ejecución contractual; sin embargo, en lo que respecta a las obligaciones 2 y 5 las mismas no tienen ninguna evidencia en los informes toda vez que el contrato de prestación de servicios fue planeado para que se prestara durante el primer semestre del año 2017 y por la terminación anticipada del mismo llevó a la no ejecución de la totalidad de las obligaciones, las cuales estaban programadas para realizarse durante la totalidad de la vigencia del contrato. Así mismo, es importante resaltar que desde la SUPERVISIÓN del contrato se pagó por lo ejecutado por el contratista en el corto tiempo de estuvo prestando sus servicios profesionales en la Oficina de Servicio al Ciudadano.

• Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Se ratifica lo expresado puntos anteriores, en cuanto a que el supervisor del contrato estableció en los informes mensuales la literalidad de cada una de las obligaciones contractuales pactadas entre el contratista y la Entidad, en este orden, es requisito del cumplimiento del mismo la efectiva realización de las actividades relacionadas en el informe, y en el caso de encontrarse inmersas o interrelacionadas deben ser referenciadas de manera explícita y soportadas con evidencias en el informe mensual.

Sobre lo que no hay discusión, y esta oficina se permite reiterar, es que aquellas actividades que no se cumplen en un mes pueden ser reportadas en el mes subsiguiente y se espera que en el curso de la ejecución del contrato al menos se hayan realizado una vez; pero para el contrato bajo estudio, claramente se indicó que algunas actividades no fueron reportadas durante la ejecución contractual. Así las cosas, se encuentra una oportunidad de mejora en la herramienta utilizada por la dependencia para el ejercicio de control de las actividades realizadas por el contratista.

Ahora bien, si lo indicado por la Oficina de Servicio al Ciudadano en su respuesta, conduce a que aquellas actividades que no fueron evidenciadas en el informe como cumplidas, se encuentran evidenciadas en el cumplimiento de otras actividades, es de resaltar que, en los informes revisados por el equipo auditor (que son los mismos allegados como soportes de la respuesta al informe preliminar), no se hace referencia a dicha situación que permitiera inferir que el cumplimiento estaba dado en ejecución de otras actividades; por lo anterior, se reitera lo observado en cuanto a la necesidad de implementar un control efectivo de las actividades de los contratistas o mejorar el existente, es decir, que el informe sea claro frente a las actividades realizadas y al leerse no genere ambigüedades sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En consecuencia, se mantiene la observación de auditoría.

2. Verificar el cumplimiento de las actividades propuestas en la formulación del proyecto (ficha versión oficial 2017) de inversión para el logro de los objetivos del mismo en relación con las metas asociadas.

Tal como se detalló en los aspectos generales de este informe, el proyecto 1055 planteó ocho objetivos específicos que desarrollan el objetivo general del proyecto descrito de la siguiente manera: *Modernizar los procesos misionales y de apoyo a la gestión de las instituciones educativas, alineando la estructura de la SED con estos y ejerciendo una función pública transparente y efectiva;* y estos a su vez se encuentran desarrollados en los tres componentes del



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACION

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
36 de 47

Versión:

proyecto de inversión evaluado: 1. *Modernización de los procesos*, 2. *Comunicación organizacional* y 3. *Gestión de servicio a la ciudadanía*; sobre los cuales se fijaron las siguientes metas para el año 2017:

Indicadores de producto y resultado del Plan de Desarrollo – Vigencia 2017:				
No.	INDICADOR DE PRODUCTO PLAN DE DESARROLLO		META DE PRODUCTO Total 2017	
1	100% implementación del sistema integrado de gestión de servicio a la ciudadanía		40%	
2	Nivel central de la SED certificado según la norma NTCGP1000		(Inicia en 2018)	
Metas del proyecto				
#	COMPONENTE	COMPLEMENTO	UNI	META 2017
1	Modernización de los Procesos	Diseñar y elaborar el % del mapa de procesos de la SED para mejorar la efectividad en la prestación del servicio educativo. Estructurar el proceso de gestión documental que permita una organización, control y seguimiento eficaz a los expedientes de la entidad.	%	30%
2	Comunicación Organizacional	Construir y desarrollar mediante una estrategia la comunicación que fortalezca una cultura organizacional fundamentada en el servicio e integridad institucional, a través de procesos de comunicación que promuevan un mejor clima laboral, calidad en la gestión institucional y compromiso con los objetivos institucionales entre los servidores de la SED.	Estrategia	1
3	Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Disponer en % con los mecanismos de integración del sistema de servicio al ciudadano.	%	40%

Figura 16: Indicadores de producto y resultado del Plan de Desarrollo – Vigencia 2017 y Metas del Proyecto.

Fuente: Informe Gestión Trimestral con corte a 30 de junio de 2017.

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Subsecretaría de Gestión Institucional y la contenida en la carpeta 2. *Seguimiento Oficial de Proyectos*, se observó lo siguiente con corte al 30 de junio de 2017:

2.1. Componente 1: Modernización de los procesos:

De acuerdo con lo reportado en el informe de gestión, el porcentaje de cumplimiento de este componente está determinado por el apoyo a temas del Sistema Integrado de Gestión (SIG), POA, PIGA, Gestión Documental y Archivos, asegurando la prestación del servicio con actividades que no pueden ser llevadas a cabo con personal de planta, sea porque no poseen idoneidad o porque no se cuenta con el personal suficiente; sin que se pueda verificar el valor porcentual en el cumplimiento de la meta. Sólo se tienen en cuenta, los productos entregados en ejecución del Contrato de Consultoría 1351-2017, cuyo método de medición es el siguiente:

Método para medir el avance durante 2017 (25%)

Entrega Primer producto: 3 de abril de 2017 -----> Representa un avance del 2.5%

Entrega Segundo producto: 29 de mayo de 2017 -----> Representa un avance del 2.5%

Entrega Tercer producto: 7 de agosto de 2017 -----> Representa un avance del 5%

Entrega Cuarto producto: 9 de septiembre de 2017 ----> Representa un avance del 15%

Figura 17: Método para medir el avance durante el 2017 (25%), recuperado email de 15/09/2017

En el informe de gestión con corte a 30 de junio de 2017, se reportó el 10% correspondiente a las entregas 1, 2 y 3, que no es coherente con el método para medir el avance suministrado por la gerencia, toda vez que las actas de supervisión que autorizan los pagos 1, 2 y 3 indican las siguientes fechas:

Acta 1 (pago 1): de 01 de marzo de 2017 a 03 de abril de 2017

Acta 2 (pago 2): de 04 de abril de 2017 al 31 de mayo de 2017

Acta 3 (pago 3): de 07 de junio de 2017 al 30 de julio de 2017



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
37 de 47

Versión:

Por lo anterior, teniendo en cuenta el método indicado por la gerencia del proyecto, el logro fue el correspondiente a las entregas 1 y 2, ya que al 30 de junio aún no se había hecho la tercera entrega, es decir, el cumplimiento fue de 5 y no 10 como se reportó en el informe de gestión.

Sobre la modernización de los procesos de la SED, es pertinente indicar que ante la entrada en vigencia del Decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015¹³, en lo relacionado con el Sistema Integrado de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015; la gerencia del proyecto deberá revisar los objetivos y determinar si a la luz de la nueva normativa se afectan las metas definidas para los componentes del proyecto de inversión.

Adicional, se observó que no se consideró dentro meta producto las actividades de apoyo al SIG (POA, PIGA, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Administración del Riego, Gobierno en Línea y Racionalización de Trámites, aun cuando estas actividades sientan las bases para el logro de la meta *certificación de la Entidad en la norma NTCGP1000*.

• Respuesta de la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante radicado I-2017-59663 de 07/11/2017:

El auditor señala que, en el informe de gestión con corte a 30 de junio de 2017, se reportó para el componente 1 - Modernización de los Procesos, un avance del 10, % correspondientes a las entregas 1, 2 y 3, que no es coherente con el método para medir el avance suministrado por la gerencia. (referencia en página 8, 27, 34).

El citado informe, radicado en la Oficina Asesora de Planeación y publicado en la red (ruta: \\172.16.4.28\proy-inv\2.- Seguimiento Oficial de Proyectos\2017 SEGUIMIENTO PROYECTOS\BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS\Seguimiento junio 2017\INFORMES DE GESTIÓN\ 1055 - Informe de Seguimiento Junio 2017 - OK), señala lo siguiente: (extracto tomado del citado informe).

"Se calcula en el periodo un avance de la meta del 5%, (10% acumulado), una vez cumplida la segunda entrega de productos de las actividades desarrolladas, relacionadas con el proceso de modernización de la gestión, que bajo la estrategia "Mejor Gestión es Mejor Educación", ha permitido llevar a cabo el levantamiento y validación de información tendiente a levantar un mapa de los procesos y de la gestión de la SED, para identificar puntos críticos, cuellos de botella y posibles elementos estratégicos para la modernización de la SED, base para avanzar en los dos primeros elementos: Propuesta de nueva cadena de valor, mapa de procesos o mapa conceptual y el diseño y/o rediseño de los procesos y manual de procesos y procedimientos (...)"

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Se acepta la aclaración de la Subsecretaría de Gestión Institucional, toda vez que revisada la ficha oficial del proyecto se determinó que el avance fue del 10% incremental, en las demás partes del punto se ratifica esta Oficina en lo comunicado en el informe preliminar.

2.2. Comunicación organizacional:

Este componente se encuentra definido por la estrategia institucional que lidera la Oficina de Comunicación y Prensa de la SED, en la cual se trabaja en la implementación de acciones articuladas de comunicación y clima organizacional,

¹³ Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
38 de 47

Versión:

que permitan gestionar la cultura de la entidad a largo plazo, con mensajes oportunos, claros, creativos y dinámicos, dirigidos a los tres públicos de la SED (Central, Local e Institucional), para establecer lineamientos de comunicación organizacional que respondan principalmente a dos líneas estratégicas del Plan de Desarrollo 2016-2020, a saber: *i.* Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía y; *ii.* Gobierno y ciudadanía digital. Dónde el primero, corresponde a la apropiación de los valores institucionales y las pautas de mejor gestión por parte de los servidores, al tiempo que fortalece los canales para la participación incidente de cara al reto común de "hacer equipo por la educación" para incrementar el bienestar de los servidores, optimizando los flujos de información y el reconocimiento de la gestión y el segundo, relacionado con la apropiación del Sistema Integrado de Gestión – SIG- y la modernización de la organización en función de la ciudadanía¹⁴.

Como resultado de la auditoria, se comprobó la implementación de la estrategia, la cual se ejecuta en el marco del plan de comunicaciones internas que tiene como objetivo: "Mantener informados a los servidores de la SED a través de los diferentes medios de comunicación interna con oportunidad, calidad y claridad; orientando los contenidos hacia la promoción de un mejor clima laboral, calidad en la gestión institucional y compromiso con los objetivos institucionales"¹⁵ y que alcanzó con corte a 30 de junio de 2017, el 100% de cumplimiento de la meta fijada para ese periodo.

Se observa una estructuración de la estrategia, que permite la identificación de los aspectos que la componen y, en consecuencia, permite la identificación del nivel de avance a reportar, adicionalmente, la Oficina Asesora de Comunicación Prensa aportó una Evaluación de Medios Internos SED (2017), que permite ver la gestión que se realiza por parte de esta Oficina asesora para controlar el cumplimiento de los objetivos propuestos de fomentar una cultura organizacional fundamentada en el servicio e integridad institucional a través de procesos de comunicación que promuevan un mejor clima laboral, calidad en la gestión y compromiso con los objetivos institucionales entre los servidores de la SED, y la divulgación y socialización de los proyectos e iniciativas de la administración distrital, promoviendo las metas, valores, avances y pautas de la SED que fomenten una identidad y un sentido de pertenencia por la entidad y su misión.

2.3. Gestión de servicio a la ciudadanía:

De acuerdo con la ficha de formulación del proyecto, dentro de la meta producto: *100 de implementación del Sistema Integrado de Gestión de Servicio a la Ciudadanía (40% meta 2017)*, tiene una meta proyecto: *Disponer de un porcentaje con los mecanismos de Sistema de Servicio al Ciudadano*, sin embargo, en el informe de seguimiento a 30 de junio de 2017 se indican dos metas proyecto: *i.* La implementación del Sistema Integrado de Gestión de Servicio a la Ciudadanía en un 100% y *ii.* Elevar el nivel de oportunidad en la atención y prestación del servicio a la ciudadanía (85%). Con corte a junio 30 de 2017, el proyecto de inversión reportó para la meta *i* un avance de 52.5%, con un logro del 21% sobre lo programado (40%); en cuanto a la meta *ii*, fue reportado un logro del 94%, con el cumplimiento de 80% sobre lo programado (85%), en el nivel de oportunidad en la atención.

Lo relacionado con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, se alcanzó el cumplimiento de 11 requerimientos de 53 identificados: 1. *Procedimiento de monitoreo y evaluación de la prestación del servicio*, 2. *Visión proceso Servicio al Ciudadano*, 3. *Identificación de los riesgos en la prestación del servicio en los canales de atención*, 4 *Proceso de gestión documental – procedimiento gestión de correspondencia de entrada y salida*, 5. *Política de servicio a la ciudadanía de la SED*, 6. *Plan de Capacitación*, 7. *Presupuesto*, 8. *Identificación de*

¹⁴ Informe de Gestión Proyecto 1055, numeral 2.2.

¹⁵ Plan de Comunicaciones Internas 2016 – 2020. OACP



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
39 de 47

Versión:

necesidades de talento humano, 9. Nomograma, 10. Objetivo del SISAC, 11. Plan de acción servicio a la ciudadanía, 12. Modelo de canales de atención (en proceso); que representa el 21% de avance y se adelantan acciones para la implementación de los otros requerimientos de acuerdo con el cronograma del plan de acción.

Se determinó que este 21% equivale al 52.2% respecto del acumulado (40%); así las cosas, la dependencia encargada cuenta con tres meses para completar el 47.8% restante para lograr la meta programada, se aclara que los porcentajes reportados en el informe de gestión no coinciden con los registrados en la herramienta de seguimiento SISAC, así:

19%	21%	23%
47,17%	51,89%	56,60%
10	11	12
ABRIL	MAYO	JUNIO
Política de Servicio a la Ciudadanía de la SED	Política de Servicio a la Ciudadanía de la SED	Política de Servicio a la Ciudadanía de la SED
Normograma	Normograma	Normograma
Misión y visión del Sistema de Servicio al Ciudadano	Misión y visión del Sistema de Servicio al Ciudadano	Misión y visión del Sistema de Servicio al Ciudadano
Objetivo del SISAC	Objetivo del SISAC	Objetivo del SISAC
Identificación de los Riesgos en la prestación del servicio en los Canales de Atención	Identificación de los Riesgos en la prestación del servicio en los Canales de Atención	Identificación de los Riesgos en la prestación del servicio en los Canales de Atención
Proceso de Gestión Documental - Proceso de Gestión Documental - Procedimiento gestión de correspondencia de entrada y salida	Proceso de Gestión Documental - Proceso de Gestión Documental - Procedimiento gestión de correspondencia de entrada y salida	Proceso de Gestión Documental - Proceso de Gestión Documental - Procedimiento gestión de correspondencia de entrada y salida
Plan de Acción Servicio a la Ciudadanía	Plan de Acción Servicio a la Ciudadanía	Plan de Acción Servicio a la Ciudadanía
Identificación de presupuesto requerido	Identificación de presupuesto requerido	Identificación de presupuesto requerido
Identificación de necesidades de Talento Humano	Identificación de necesidades de Talento Humano	Identificación de necesidades de Talento Humano
Personal suficiente para la atención de ciudadanos	Personal suficiente para la atención de ciudadanos	Personal suficiente para la atención de ciudadanos
	Identificación de los canales de atención en cada trámite	Identificación de los canales de atención en cada trámite
		Procedimiento Monitoreo y Evaluación de la prestación del servicio - Planes de Mejora en la prestación del servicio

Figura 18: Método para medir el avance durante el 2017 (25%), recuperado email de 15/09/2017

Con respecto al nivel de oportunidad en la atención, se programó una meta del 85% y se alcanzó, con corte a 30 de junio de 2017, el 80% de requerimientos finalizados en los términos de ley en los aplicativos SIGA y SDQS de la Entidad. Sobre el particular, la Oficina de Servicio al Ciudadano indica que se recibieron durante los meses de enero a mayo 117.910 solicitudes y se lograron atender 94.328 oportunamente.

Los resultados descritos, impactan el cumplimiento de los objetivos del proyecto de inversión relacionados con el servicio a la ciudadanía, dado que la implementación de los 11 requerimientos reportados significó solo el 52.2% de cumplimiento, es un logro bajo frente a lo esperado. Ahora bien, en cuanto al cumplimiento del nivel de oportunidad, es necesario continuar con las acciones en los tres niveles de la Entidad, para obtener el porcentaje de 85% programado. Así como las demás actividades que adelanta la Oficina de Servicio al Ciudadano en cumplimiento de sus funciones, metas y objetivos.

• Respuesta de la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante radicado I-2017-59663 de 07/11/2017

El auditor toma el informe con corte a 30 de junio de 2017 para analizar el avance de las metas del componente 3 - Gestión de Servicio a la Ciudadanía, mediante el cual determina un avance efectivo del 52,2% en la meta: La implementación del Sistema Integrado de Gestión de Servicio a la Ciudadanía en un 100%, indicando que la dependencia cuenta con tres meses para completar el 47,8% restante para lograr la meta programada (referencia en pág. 29, 35), entendemos que desde julio a diciembre restan seis meses y no tres, para lograr el restante 47,8% de la meta.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
40 de 47

Versión:

• Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que el período evaluado comprendía hasta el 30 de junio de 2017, se entiende que el proyecto cuenta con seis meses para completar el 47.8% restante y alcanzar la meta programada, por lo anterior, se acepta la observación de la Subsecretaría de Gestión Institucional; frente a los demás aspectos de lo observado por el equipo auditor, se ratifica esta Oficina.

3. Evaluar la aplicación de la gestión documental en el proyecto de inversión.

• Dentro del análisis efectuado a la gestión documental del proyecto de inversión 1055, se pudo constatar que el archivo físico del proyecto como tal, según información del gerente del proyecto, se encuentra en la Oficina Asesora de Planeación, por tal razón se puso a disposición del equipo auditor la información en medio electrónico, sobre el particular es de indicar que el artículo 55, de la Resolución 1184 de 2016 establece que los requisitos para la preservación y conservación de los documentos electrónicos. En el mismo sentido, indicó el responsable de la gerencia que los documentos relacionados con el proyecto de inversión se conservan en el archivo de Gestión de la Subsecretaría de Gestión Institucional, por lo cual, estos deben recibir el manejo conforme a la tabla de retención documental de la SGI, identificados con el código de dependencia 5000, serie 590 y subserie 32 correspondiente a proyectos.

• Así mismo, se observó que la organización de las carpetas contractuales presenta debilidades en cuanto a la organización en forma cronológica dificultando su consulta y presentando incoherencias en su disposición, evidenciando debilidades en la organización documental, como dispone el artículo 4, literales a y d, de la Ley 594 de 2000 y artículos 35 y 36 de la Resolución 1184 de 2016, así como en responsabilidades de la supervisión en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5. Igualmente, esta omisión por parte de las áreas de supervisión en remitir los documentos producidos de la ejecución contractual impide el cumplimiento de las funciones c y g de la Oficina de Contratos, descritas en el Decreto 330 de 2008.

• En varios de los expedientes no se encontraron soportes de pagos y anexos dentro de la ejecución del contrato se hace necesario establezcan acciones para el cumplimiento de las demás responsabilidades en las que tenga parte la supervisión y que deban agotarse en curso de la ejecución, tales como el envío a la Oficina de Contratos para archivo, conocimiento de los pagos que se realizan y publicación en el SECOP. Por lo anterior, se detectó una oportunidad de mejora en las actividades de supervisión en los términos del artículo 4, literales a y d, de la Ley 594 de 2000 y artículos 35 y 36 de la Resolución 1184 de 2016, así como en responsabilidades de la supervisión en los términos del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5. Igualmente, esta omisión por parte de las áreas de supervisión en remitir los documentos producidos de la ejecución contractual impide el cumplimiento de las funciones c y g de la Oficina de Contratos, descritas en el Decreto 330 de 2008.

4. Realizar seguimiento a la ejecución del PAC de los recursos de la vigencia 2017 y reservas presupuestales.

Como se anotó en las generalidades del informe, el Proyecto 1055 tuvo un porcentaje de cumplimiento del PAC de 98% para el año 2016 y de 100% para los meses febrero y marzo de la vigencia 2017, de acuerdo con la información suministrada por la Dirección Financiera de la Entidad. Ahora bien, por parte del equipo auditor se revisó el comportamiento de esta ejecución de los meses enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2017, y se encontró lo siguiente:



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
41 de 47

Versión:

\$	\$	0	\$	4.678.960,00	\$	4.678.960,00	100	\$	51.195.075,00	\$	51.195.075,00	100,00	\$	272.489.112,00	\$	269.717.218,00	98,98	\$	309.772.223,00	\$	229.563.199,00	74,11	\$	473.153.283,00	\$	473.153.283,00	100
PROG ENERO	EJEC ENERO	%	PROG FEBRERO	EJEC FEBRERO	%	PROG MARZO	EJEC MARZO	%	PROG ABRIL	EJEC ABRIL	%	PROG MAYO	EJEC MAYO	%	PROG JUNIO	EJEC JUNIO	%										

Alcanzando un promedio de 79% de ejecución del PAC de la Entidad.

De ahí que, con enfoque hacia la prevención, se advierte sobre lo dispuesto por la Dirección Distrital de Tesorería en Circular 11 de 2016: "(...) debe tenerse en cuenta que el ejercicio de programación anual y mensual de gastos, es decir, la programación inicial del PAC y sus reprogramaciones mensuales, resulta indispensable para una completa y correcta gestión presupuestal y administrativa, así lo reconoce el artículo 34 de la Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario, que en su numeral 3 establece como deber de todo servidor público "formular, decidir oportunamente o ejecutar oportunamente los planes de desarrollo y los presupuestos y cumplir las leyes y; normas que regulan el manejo de los recursos económicos públicos, o afectos al servicio público; en concordancia con el numeral 16 del artículo 35 de la misma Ley. Además, este deber lo confirma el Estatuto Orgánico del Presupuesto Distrital, que en el literal e) del artículo 89, establece como fiscalmente responsables a los "Ordenadores del Gasto que no informen oportunamente los compromisos legalmente adquiridos o gastos legalmente ejecutados".

De igual manera, la Resolución DDT-001 del 31 de Diciembre de 2008, en su artículo 4, numeral 13, establece que "Cuando la Dirección, Distrital de Tesorería, DDT determine que alguna entidad no está observando o atendiendo correctamente la obligación de programar adecuadamente el PAC asignado dentro de los términos, o indicaciones contenidas en esta Resolución, o detecte que se presentan unos indicadores de PAC no Ejecutado inusualmente altos, reducirá los montos de PAC mensual. Que han sido programados por la entidad hasta tanto la misma adopte los correctivos necesarios que conduzcan a un mejoramiento sustancial de la programación, así como de los indicadores establecidos". (Subrayado fuera del texto)

5. Revisar la idoneidad de los controles asociados a los riesgos y los indicadores que garantizan el cumplimiento de las metas cuantitativa y cualitativas del proyecto 1055: Modernización de la Gestión Institucional.

En cuanto a la idoneidad de los controles asociados a los riesgos se halló que el proyecto 1055 identificó un riesgo de tipo estratégico y dos controles asociados, relacionados con el aspecto presupuestal, a saber:

RIESGO	CONTROLES
Incumplimiento en las metas del Proyecto	Seguimiento a la ejecución presupuestal y de metas.
	Ejecución de traslado presupuestal.

Si bien el riesgo identificado es pertinente dentro de la ejecución del proyecto, como resultado de la auditoria se determinó que los controles asociados no son suficientes para evitar que se materialice *el incumplimiento de las metas del proyecto*, máxime cuando no se tuvo en cuenta en la identificación de los riesgos, aspectos de ejecución contractual y la ejecución de actividades asociadas a los productos.

En lo que refiere a la ejecución contractual, se detectaron riesgos generados por las debilidades presentadas en la supervisión de la contratación realizada para el cumplimiento de los objetivos del proyecto, al igual que las debilidades advertidas, relacionadas con los seguimientos efectivos desde cada una de las dependencias responsables a sus actividades y la medición del nivel de aporte a los objetivos del proyecto.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
42 de 47

Versión:

El análisis se realizó teniendo en cuenta la información del seguimiento contenida en la ruta \\172.16.4.28\proy-inv\2.Seguimiento Oficial de Proyectos\2017 SEGUIMIENTO PROYECTOS\BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS\Seguimiento junio 2017:

META O INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESTADO	JUNIO	DETALLE RELACIONADO CON EL LOGRO	OBSERVACIÓN OCI
MPD: Nivel central de la SED certificado según la norma NTCGP1000	Certificación	PROG.	0,00	Esta meta inicia programación a partir de 2018, no obstante, las acciones realizadas en el proyecto Modernización de la Gestión Institucional están encaminadas a la obtención de la certificación bajo la norma NTCGP1000.	Se determinó que, si bien el resultado es la certificación de la Entidad en la Norma NTCGP 1000, en el 2018, dado que se han adelantado actividades tendientes al logro de la meta, debe existir una herramienta de control que permita evidenciar el porcentaje de avance y este debe ser incluido en los informes de gestión del proyecto de inversión.
		EJEC.	0,00		
MPD: 100% implementación del sistema integrado de gestión de servicio a la ciudadanía	Porcentaje	PROG.	40,00	El avance acumulado del año está en el 21%, se logró al darle cumplimiento a 11 requerimientos de los 53 identificados, correspondientes al SIG, asociados al proceso de Servicio al Ciudadano, conforme al Plan de Acción de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Tal como se indicó, el porcentaje de avance es bajo respecto de lo esperado (100% que corresponde a la implementación de 53 requerimientos), por tanto, la Oficina de Servicio al Ciudadano debe revisar la herramienta de seguimiento de SISAC, a fin de asignar unas metas mensuales al cronograma que permitan programar y cuantificar el nivel de cumplimiento de manera más controlada. Ya que la herramienta utilizada permite el seguimiento frente a la meta anual, pero no la trazabilidad del progreso en la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Servicio al Ciudadano.
		EJEC.	21,00		
Mproy: Diseñar y elaborar el 100 % del mapa de procesos de la SED	Porcentaje	PROG.	30,00	Logro alcanzado a la fecha 10 % . Segundo producto (2.5%): Conforme a lo establecido, la segunda entrega involucra los siguientes elementos: • Análisis de flujos de proceso identificando responsables • Análisis de interrelaciones entre procesos actuales. • Análisis de interrelaciones con entidades externas • Inventario de los sistemas de información actuales y análisis de cómo éstos soportan los procesos actuales. • Análisis de infraestructura tecnológica • Análisis de estructuras organizacionales y de planta de personal • Análisis de los indicadores y estadísticas como producto de los procesos actuales • Identificación y priorización de cuellos de botella • Análisis de condiciones locativas (puestos de trabajo, distribución de oficinas, puntos de atención al ciudadano)	Teniendo en cuenta los pagos autorizados y el método para medir el avance durante el 2017, el porcentaje correspondiente a las entregas 1 y 2 a 30 de junio de 2017, corresponde al 5%. De otra parte, dada la modificación contractual que se realizó durante la auditoria, no fue posible verificar la última entrega que contenía: • Documentación del mapa de procesos y procedimientos. • Planta de personal y cargas de trabajo • Indicadores de gestión por cada proceso • Plan de implementación de los procesos • Estrategia de gestión del cambio • Estudio técnico de modificación de estructura organizacional y planta de personal del nivel central según los parámetros establecidos por la CNSC. Ni la implementación y socialización del nuevo diseño de los procesos misionales
		EJEC.	10,00		



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
43 de 47

Versión:

					y de apoyo del nivel central, acorde con el direccionamiento estratégico de la SED.
					Por consiguiente, desde la gerencia del proyecto se deberán adelantar acciones que permitan la adecuada implementación y socialización de los diseños y/o rediseños que no se encuentran incluidos en el contrato de consultoría.
Mproy: Construir y desarrollar 1 estrategia de comunicación	Estrategia	PROG.	1,00	Frente a la estrategia de Comunicación interna, la OACP definió un plan estratégico, que se mueve en tres frentes de trabajo: Gestionar los mensajes, Sensibilización y Movilización hacia la Gestión del cambio y activaciones de marca. En este sentido, se han realizado herramientas comunicativas, piezas audiovisuales, gráficas y demás elementos de campañas de comunicación. Se prestó apoyo y asesoramiento en los eventos estratégicos de la SED, tales como: ruedas de prensa, rendición de cuentas del sector, día de la mujer, café para conversar, plan de bienestar, inicio de clases, entre otras. Se inició la estructuración de campañas de cultura organizacional bajo el concepto de "Ciudad Educadora", como apoyo a proyectos vitales para la Sed como modernización, servicio al ciudadano, SIG, bienestar y embajadores de corazón.	Se observó que la estrategia se encuentra estructurada y monitoreada.
		EJEC.	1,00		
Mproy: Disponer al 100 % de los mecanismos de integración del sistema de servicio al ciudadano	Porcentaje	PROG.	40,00	Se ha logrado darle total cumplimiento a 11 requerimientos de 53 del Sistema Integrado de Gestión - SIG, que se encuentran asociados al proceso de Servicio al Ciudadano, los cuales forman parte del Plan de Acción de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Tal como se indicó, el porcentaje de avance es bajo respecto de lo esperado (100% que corresponde a la implementación de 53 requerimientos), por tanto, la Oficina de Servicio al Ciudadano debe revisar la herramienta de seguimiento de SISAC, a fin de asignar unas metas mensuales al cronograma que permitan programar y cuantificar el nivel de cumplimiento de manera más controlada. Ya que la herramienta utilizada permite el seguimiento frente a la meta anual, pero no la trazabilidad del progreso en la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Servicio al Ciudadano.
		EJEC.	21,00		
MR: % del nivel de oportunidad en la respuesta a los requerimientos del ciudadano	Porcentaje	PROG.	85,00	El Nivel de Oportunidad en respuesta representa la proporción de requerimientos que se han finalizado en los términos de ley, del total de requerimientos que han ingresado por el SIGA y el SDQS a la Entidad. En lo corrido del 2017 (enero a mayo de 2017) se recibieron 117,910 peticiones, de las cuales 94,328, que corresponden al 80% fueron resueltas oportunamente.	Se observó un cumplimiento bajo frente al 85% esperado, por consiguiente, es necesario continuar con las acciones en los tres niveles de la Entidad, para obtener el porcentaje de 85% programado. Así como las demás actividades que adelanta la Oficina de Servicio al Ciudadano en cumplimiento de sus funciones, metas y objetivos
		EJEC.	80,00		



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
44 de 47

Versión:

• Respuesta de la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante radicado I-2017-59663 de 07/11/2017

Numeral. 5 Revisar la idoneidad de los controles asociados a los riesgos y los indicadores que garantizan el cumplimiento de las metas cuantitativas y cualitativas del proyecto 1055: Modernización de la Gestión Institucional.

El auditor realiza la siguiente observación: "Por consiguiente, desde la gerencia del proyecto se deberán adelantar acciones que permitan la adecuada implementación y socialización de los diseños y/o rediseños que no se encuentren incluidos en el contrato de consultoría." (referencia en pág. 33).

En consecuencia, la Gerencia del proyecto pondrá en conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación - OAP la anotación de la auditoría para que se lleven a cabo las acciones mencionadas en el informe, ya que la OAP es la dependencia competente sobre el tema.

De acuerdo con las precisiones consignadas y las mencionadas por cada uno de los supervisores, respetuosamente solicito, que dichos argumentos sean tenidos en cuenta por la Oficina de Control Interno y las mismas sean retiradas del informe final, agradeciendo de antemano la labor que su oficina adelanta en procura de la mejora continua en la gestión de la SED.

• Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que la Subsecretaría de Gestión Institucional aceptó lo observado por el equipo auditor, se enfatiza que la responsabilidad de determinar e implementar los controles es de la gerencia del proyecto y se espera que adelanten las acciones correspondientes con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación tal como lo indicó en su respuesta.

CONCLUSIONES

En cumplimiento de los roles de liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, dispuesto por el Decreto 648 de 2017 y una vez aplicada la metodología propuesta a la auditoría al Proyecto 1055, se concluyó que existen debilidades en la planeación de los objetos a contratar. No coinciden los PAA publicados en el SECOP, página WEB de la Entidad y la entregada por el área de la vigencia 2016 y 2017. Para la vigencia 2016, de los 50 ítems programados se ejecutaron 43 que correspondió a 86% ejecutado sobre lo programado y para la vigencia 2017, de programaron 37 ítems de los cuales se han contratado 31, es decir 91% de la ejecución del PAA.

Frente a la ejecución de los contratos muestra, se evidenciaron debilidades en la supervisión relacionadas con la remisión de los documentos contractuales a la Oficina de Contratos, errores formales en las actas de supervisión, inconsistencias en las fechas de los pagos autorizados en las actas de supervisión, modificaciones en las formas de pago que generan reprogramaciones en el PAC, falta de controles en la ejecución de las actividades de los contratistas que pueden afectar el cumplimiento de las metas del proyecto.

Sobre el cumplimiento de las actividades propuestas para el logro de los objetivos del proyecto se encontró que para el componente 1: Modernización de los Procesos, no se estableció en el método para medir el avance las actividades y contrataciones que no están relacionadas con el contrato de consultoría suscrito con CEINTE S.A. y que aportan al cumplimiento de las metas, logró el cumplimiento del 5%, que contradice el 10% reportado por la Subsecretaría de Gestión Institucional.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
45 de 47

Versión:

Las actividades realizadas de apoyo al SIG (POA, PIGA, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Administración del Riego, Gobierno en Línea y Racionalización de Trámites, las asociadas al contrato de Consultoría con CEINTE S.A, las cuales en conjunto se desarrollan para el logro de la meta producto 2 *Nivel Central SED certificado según la norma NTCGP1000*, no se les definió meta producto dado que se indica que inicia en el 2018, sin embargo, en las metas e indicadores del proyecto, si se definen los avances, por tanto es necesario que se fije una meta anual que permita aunar los logros obtenidos y que darán como resultado la certificación de la Entidad en la norma técnica precitada.

En el componente 2: Comunicación organizacional: se comprobó la implementación de la estrategia y los controles establecidos para medir el cumplimiento de los elementos que la componen, logrando así el cumplimiento de la meta en un 100%; componente 3: se alcanzó el cumplimiento de 11 requerimientos de 53 identificados: 1. *Procedimiento de monitoreo y evaluación de la prestación del servicio*, 2. *Visión proceso Servicio al Ciudadano*, 3. *Identificación de los riesgos en la prestación del servicio en los canales de atención*, 4 *Proceso de gestión documental – procedimiento gestión de correspondencia de entrada y salida*, 5. *Política de servicio a la ciudadanía de la SED*, 6. *Plan de Capacitación*, 7. *Presupuesto*, 8. *Identificación de necesidades de talento humano*, 9. *Nomograma*, 10. *Objetivo del SISAC*, 11. *Plan de acción servicio a la ciudadanía*, 12. *Modelo de canales de atención (en proceso)*; que representa el 21% de avance y se adelantan acciones para la implementación de los otros requerimientos de acuerdo con el cronograma del plan de acción. Este 21% equivale al 52.2% respecto al acumulado (40%), por tanto, la dependencia responsable cuenta con tres meses para lograr la meta programada.

Lo relacionado con la aplicación de la gestión documental en el proyecto de inversión, se observó que algunos documentos no se encuentran organizados cronológicamente y falta de soportes de pagos y anexos dentro de la ejecución del contrato, lo que evidencia debilidades en la gestión documental y en la supervisión de los contratos.

Del seguimiento a la ejecución del PAC, se evidenció que durante los meses enero a junio de 2017, la ejecución fue del 79%, lo cual es un resultado aceptable y requiere que se efectúen controles eficientes que permitan evitar reprogramación de pagos.

En cuanto a la ejecución presupuestal de 56.2% a 30 de junio, representa una deficiente ejecución presupuestal toda vez que debe ejecutar aproximadamente \$2.276 (millones) en lo que queda de la vigencia, lo que llevaría a la constitución de reservas para el año 2018, contradiciendo las políticas presupuestales de la Entidad.

Finalmente, sobre la idoneidad de los controles asociados a los riesgos, se observó que asociados no son suficientes para evitar que se materialice el incumplimiento de las metas del proyecto, máxime cuando no se tuvo en cuenta en la identificación de los riesgos, aspectos de ejecución contractual y la ejecución de actividades asociadas a los productos, y en general, salvo la meta del componente 2, el cumplimiento se encuentra por debajo de lo programado.

- **Respuesta de la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante radicado I-2017-59663 de 07/11/2017:**

Es importante aclarar, que el auditor señala, en cuanto a la ejecución presupuestal de 56,2% a 30 de junio de 2017, que ésta representa una deficiente ejecución presupuestal, debería mencionarse los criterios aplicados para considerar tal situación como deficiente y los niveles deseables o ideales (referencia en pág. 7, 8, 35). Sobre la idoneidad de los controles asociados a los riesgos, que identifican incumplimiento de las metas del proyecto, el auditor señala que salvo la meta 2, el cumplimiento se encuentra por debajo de lo programado. No obstante, las evidencias señalan que la meta del componente 1 indican un avance del



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
46 de 47

Versión:

33,3% acumulado, lo que concuerda con las entregas 1 y 2 programadas en el método para medir el avance de la meta en 2017 (25%) + 5% de lo avanzado en 2016, lo que nos da un total de 30% (referencia en pág. 8, 27), mientras que para el componente 3, las evidencias indican un avance acumulado del 52,2% de enero a junio de 2017, quedando un 47,8% para alcanzarse en el periodo de julio a diciembre de 2017. (referencia en pág. 8, 29, 35).

• Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Una vez revisado el punto controvertido, se observó que el equipo auditor claramente señaló que la razón de la deficiente ejecución presupuestal estuvo dada por el riesgo de constitución de reservas al estar pendiente por ejecutar aproximadamente \$2.276 (millones) en lo que queda de la vigencia. Ahora bien, frente a los criterios, es pertinente reiterar lo observado en la parte general del informe preliminar (p. 5 y 6), en la cual se referencian los reportes generados en la herramienta de la Alcaldía Mayor y en los cuales los porcentajes de 58.4% al 31 de diciembre de 2016 y 51.2% al 31 de marzo de 2017 generaron *Alertas* para la Entidad; cuánto más, a fecha de corte del informe (30 de junio de 2017), en el cual se reportó un avance de 56.2%, es decir, en el segundo trimestre solo se incrementó el 5% de la ejecución presupuestal, quedando un 43.8% para ejecutar en seis meses. Siendo deber de la Oficina de Control Interno, desde su rol de enfoque hacia la prevención, comunicar posibles desviaciones con el fin de que la Entidad tome las acciones correspondientes para corregirlas o prevenirlas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ratifica lo expresado en las conclusiones frente a la ejecución presupuestal del proyecto.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos del proyecto en referencia con los indicadores establecidos, es necesario resaltar que lo comunicado en el informe preliminar fue el resultado del análisis en conjunto de los documentos relacionados con cada uno de los componentes del proyecto, entre los cuales se encuentra la ficha de seguimiento oficial que reportó con corte a 30 de junio de 2017, el comportamiento del componente 3 en los meses de enero a junio con una meta constante de 40%, que para los meses marzo, abril, mayo y junio, alcanzó 13.21, 19, 21 y 21; y con la implementación de 11 requerimientos de 53.

Por lo anterior, es potestad de la Subsecretaría de Gestión Institucional, en calidad de gerente del proyecto adoptar las recomendaciones efectuadas por esta Oficina, en procura del cumplimiento de las metas del proyecto de inversión 1055 y/o reformular los indicadores o complementarlos, a fin de que arrojen resultados certeros y claros de las actividades adelantadas por las dependencias que lideran la ejecución de los componentes.

Finalmente, es necesario resaltar que la Oficina de Control Interno en cumplimiento del Decreto 215 de 2017, efectuará los seguimientos a las acciones implementadas en ejecución del Proyecto de Inversión 1055 derivadas del presente proceso evaluativo.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer las actividades de la etapa de planeación y definir los objetos a contratar ajustados con las necesidades reales del proyecto de inversión (PAA y PAC), Estatuto de Contratación Estatal y el Manual Integrado de Contratación de la SED.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
47 de 47

Versión:

2. Fortalecer los controles de la ejecución de los contratos por parte de las áreas supervisoras, con el fin de evitar detrimento patrimonial y el no cumplimiento de metas al finalizar la vigencia, en cumplimiento del artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado en el Manual Integrado de Contratación de la SED, numeral 10.5.
3. Definir de manera concreta y acorde con las necesidades reales del proyecto, las obligaciones contractuales y las actividades de los contratistas, atendiendo lo dispuesto al respecto en el Estatuto de Contratación Estatal y el Manual Integrado de Contratación de la SED.
4. Aplicar la normatividad vigente en materia de Gestión Documental y Archivo y las tablas de retención documental en todos los documentos producidos en desarrollo del proyecto de inversión de acuerdo con el artículo 4, literales a y d, de la Ley 594 de 2000 y la Resolución 1184 de 2016.
5. Fortalecer el seguimiento a los indicadores y metas del proyecto para mitigar la ocurrencia del riesgo *incumplimiento de las metas programadas*.
6. Incluir en los riesgos identificados los relacionados con los aspectos contractuales y de actividades asociadas, tal como se señaló en el numeral 5 del informe, para fortalecer el Sistema de Control Interno.
7. Al asignar la supervisión de los contratos, se tenga en cuenta la dependencia que trate los temas a contratar y las funciones referidas en el Decreto 330 de 2008, lo que permitiría mayor efectividad en las actividades adelantadas durante la ejecución contractual, así como, en la etapa de planeación de la contratación se tenga en cuenta las áreas asesoras que puedan apoyar en la identificación de las necesidades y la elaboración de los estudios previos.
8. Definir estrategias para la ejecución de los recursos sin comprometer por \$2.276., a fin de evitar la constitución de reservas y por plan de compras, presentan siete ítems sin contratar por valor de \$1.781.470.851.
9. Implementar acciones efectivas que eviten la constitución de pasivos exigibles derivados del contrato 3856-16
10. Atender las recomendaciones efectuadas como resultado del proceso evaluador, las cuales serán objeto de seguimiento por parte de esta Oficina en las evaluaciones al Proyecto de Inversión 1055 que se realicen en cumplimiento del Decreto 215 de 2017.

Elaboró:

CAROLINA PAOLA JIMÉNEZ JIMÉNEZ
Profesional Oficina de Control Interno

GLORIA HELENA RINCÓN CANO
Profesional Especializado Oficina Control Interno

Aprobó:

MARÍA LUCY SOTO CARO
Jefe oficina de Control Interno



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

PROYECTO DE INVERSIÓN 1055: Modernización de la Gestión Institucional

Fecha: 15-11-2017

Código:

Página:
48 de 47

Versión: