

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG	
FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA	

PRELIMINAR DE AUDITORIA – OBJETIVO No. 3		
ID - NOMBRE DE LA AUDITORÍA	3. GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0283
		N° Consecutivo
UNIDAD AUDITADA	GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	
ÁREA(S) RESPONSABLE(S)	Dirección Servicios Administrativos Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	

Fecha Reunión de Inicio: 13 de marzo de 2024.

Fecha Reunión de Cierre: 18 de julio de 2024.

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA.

Evaluar el proceso MPFA Gestión de Servicios Administrativos a través de los bienes y servicios que se proporcionan en modalidad directa o a través de los contratos (en ejecución o terminados), verificando la efectividad de los controles y el cumplimiento normativo.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA.

Objetivo No. 3: Evaluar la prestación del servicio de transporte mediante la verificación del contrato suscrito para las sedes de la Empresa, asegurando el cumplimiento de los términos y condiciones acordadas.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

La auditoría se desarrollará teniendo en cuenta el periodo comprendido del 1 de enero de 2023 y al cierre de la auditoría junio de 2024. No obstante, se podrá solicitar información de años anteriores que se requiera verificar durante la ejecución de esta.

4. MARCO NORMATIVO DE LA AUDITORÍA.

- Acuerdo 11 de 2013 “Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, y se determinan las responsabilidades de sus dependencias”.
- Resolución 0791 del 12/08/2019 “Por el cual se adopta el Manual de contratación EAAB – ESP”.
- Resolución 1044 de 2021 “Por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación EAAB-ESP”.
- Resolución 1229 de 2021 “Por medio de la cual se adopta el Manual de Supervisión e Interventoría de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP”.
- Convención colectiva de trabajo 2015-2019: SINTRAEMSDES.
- Convención Colectiva de Trabajo 2015-2019 SINTRASERPUCOL.
- Matriz de riesgos del proceso de Gestión de Servicios Administrativos.
- MPEE0301 Procedimiento Administración de Riesgos y Oportunidades.
- MPCSO202P Procedimiento Mejoramiento Continuo.
- Caracterización del proceso de Gestión de Servicios Administrativos.
- MPFA0101 Servicio de Apoyo Logístico.
- Acuerdos de Gestión, indicadores del APA.

- Planes de Mejoramiento de la OCIG, de los Entes de Control y de la Dirección Gestión de Calidad y Procesos.
- Contrato de Prestación de servicios No. 2-05-14500-1028-2023.
- Condiciones Específicas Prestación de Servicios del contrato No. 2-05-14500-1028-2023.

5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

5.1. Desarrollo de la Auditoría.

La Empresa a través de la Oficina de Control Interno y Gestión – OCIG por medio de la metodología de priorización para la construcción del Plan Anual de Auditorías 2024 programó la Auditoría No. 3. MPFA GESTION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, como parte del ciclo de rotación cuatrianual de los procesos. De acuerdo con el procedimiento de auditoría, el grupo auditor definió 7 objetivos específicos a desarrollar, con entrega de informes parciales de auditoría para cada uno de ellos.

El objetivo específico para desarrollar en este informe parcial es **“Evaluar la prestación del servicio de transporte mediante la verificación del contrato suscrito para las sedes de la Empresa, asegurando el cumplimiento de los términos y condiciones acordadas”**. Este objetivo específico se desarrolló a través de la etapa de planeación que incluyó la consulta, verificación y análisis de la información, marco normativo, mapa de procesos, matriz de riesgos, planes de mejoramiento, indicadores de gestión, contrato de prestación de servicios No. 2-05-14500-1028-2023 cuyo objeto es “PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA LOS TRABAJADORES DE LA EAAB-ESP Y PARA AQUELLOS SERVICIOS ESPECIALES QUE REQUIERA LA EMPRESA” y herramientas para consulta como Página Web, File Server, Aplicativo *Archer* y Lotus Notes.

Para alcanzar este objetivo específico de la auditoría, el equipo auditor solicitó una reunión, la cual se llevó a cabo el día 24 de mayo con el equipo de trabajo de la Dirección de Servicios Administrativos, con el fin de conocer el contexto estratégico y organizacional de la operación transporte que se brinda a los trabajadores de la empresa en cumplimiento de las convenciones colectivas de trabajo vigentes.

Posteriormente, se realizó una revisión de los riesgos asociados a la prestación del servicio de transporte, mediante un análisis de la identificación del riesgo y la efectividad del diseño de los controles implementados.

Como muestra del universo de auditoría, el equipo auditor seleccionó las rutas de transporte que se prestan en servicio a los funcionarios desde la Central de Operaciones, con el fin de verificar el modelo de los vehículos, la capacidad de pasajeros requerida, cumplimiento de los trayectos establecidos por la empresa y el sistema de control para el uso del servicio establecidos en el contrato No. 2-05-14500-1028-2023.

5.2. Evaluación de la Identificación del riesgo, diseño y efectividad de los controles de los riesgos de gestión.

Se evaluó la gestión de los riesgos a cargo del proceso en sus etapas de identificación, diseño y ejecución de los controles. Para ello, el equipo auditor consultó el procedimiento *MPEE0301P “Administración de Riesgos y Oportunidades”* y la matriz de riesgos del proceso. Como resultado de esta evaluación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

Riesgo de gestión:

Posibilidad de incumplimiento o interrupción en la prestación de los servicios de apoyo logístico (vehículos livianos, **transporte de empleados**, servicio de celulares, servicios públicos, gestión de casinos, proveeduría integral, eventos especiales y aseo - cafetería entre otros)

Impacto:

Moderado

Zona de riesgo:

Alta

Controles preventivo:

- Realizar seguimiento técnico al contrato.
- Revisión interdisciplinaria entre las ARS y la DCC de los procesos en sus estudios previos, solicitud de contratación y condiciones y términos de la invitación.
- Planificar el presupuesto para los servicios de apoyo logístico.
- Seguimiento a la ejecución de los contratos para el cumplimiento de funciones y gestión respectiva, en el marco de los subcomités de Control Interno.
- Realizar el seguimiento a los Acuerdos Marco de Servicio aprobados por las diferentes áreas de la Empresa y la Dirección de Servicios Administrativos.
- Velar porque los términos de referencia del contrato se cumplan por parte del contratista.
- Verificar que los documentos obligatorios del conductor y del vehículo se encuentren al día para asegurar que este se pueda movilizar sin inconvenientes.
- Notificar al contratista los incumplimientos o interrupciones en la prestación de los servicios.
- Coordinar el envío de encuestas de percepción de satisfacción del usuario

Análisis:

Se evidencia que la mayoría de los controles establecidos están enfocados en responsabilidades asignadas al supervisor según la Resolución No. 1229 de 2021, *"Por medio de la cual se adopta el Manual de Supervisión e Interventoría de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP"*.

Asimismo, existen controles que pueden unificarse dado que el objetivo que se busca es el mismo. Por ejemplo:

1. Realizar seguimiento técnico al contrato.
2. Velar porque los términos de referencia del contrato se cumplan por parte del contratista.
3. Incluir el control de realizar los descuentos por incumplimiento de obligaciones en documentación asociada al contrato.

Es importante que al diseñar controles se incorporen atributos como el responsable, la periodicidad, el propósito, la ejecución del control, la gestión de desviaciones o incumplimientos, y las evidencias para asegurar que los controles sean efectivos, eficientes y adecuadamente gestionados, contribuyendo así a una adecuada gestión del riesgo y cumplimiento normativo del proceso.

5.3. Procedimientos.

El proceso de Gestión de Servicios Administrativos incluye un procedimiento llamado “MPFA0101P Servicios de Apoyo Logístico” y un instructivo “MPFA0101I02 Transporte Empleado”, que detalla las actividades para la prestación del servicio de transporte a los empleados de la EAAB-ESP, así:

1. MPFA0101P Servicios de Apoyo Logístico:

Objetivo:

Garantizar y controlar la prestación oportuna de los diferentes servicios de apoyo logístico, a través de los contratos de prestación de servicios, con el fin de dar cumplimiento a las actividades misionales y a las convenciones colectivas de trabajo vigentes.

Políticas de operación:

1. La Dirección de Servicios Administrativos, es la responsable del cumplimiento y garantizar la continuidad de la prestación de los diferentes servicios como son: eventos especiales, rutas de transporte para empleados, casino, aseo y cafetería, proveeduría integral, asignación de celulares y pagos de servicios públicos (agua, alcantarillado, aseo, gas, internet, telefonía fija y celular).
5. Las rutas de transporte se encuentran establecidas al inicio del contrato de prestación de servicio de transporte; los cambios de la ruta solo podrán ser autorizados por el Director de Servicios Administrativos.
6. Los funcionarios autorizados para usar las rutas de transporte son aquellos que tengan vinculación con la Empresa a través de contratos a término indefinido, labor contratada, término fijo y pasantes SENA.
7. Los funcionarios a los cuales se les cancela la prima de transporte no podrán hacer uso de las rutas.

2. MPFA0101I02 Transporte Empleados.

Objetivo:

Prestar el servicio de transporte para los funcionarios que tengan derecho a este y para aquellos servicios especiales que requieran las diferentes áreas de la Empresa para eventos especiales institucionales.

Actividades denominadas por el equipo auditor puntos de control:

3. Diariamente estará en la Central de Operaciones desde las 06:00 am de lunes a viernes para corroborar que todas las rutas lleguen de acuerdo con los términos establecidos, salvo circunstancias de fuerza mayor que previamente han sido informadas vía celular (tráfico pesado, accidentes, manifestaciones, entre otras).
6. Una vez el vehículo llegue a las instalaciones de la Empresa verifica que éste cumpla con las condiciones establecidas en el contrato dejando como constancia el diligenciamiento del formato MPFA0101F01 “Seguimiento control ruta empleados” debidamente firmado por el conductor del vehículo y el personal de apoyo operativo.

El equipo auditor, para verificar el cumplimiento de las políticas de operación y las actividades identificadas como puntos de control, realizó prueba de recorrido el 29 de mayo de 2024 para confirmar que las rutas estuvieran disponibles en el lugar y la hora acordados. Asimismo, solicitó las hojas de vida, contratos de trabajo y comprobantes de pago de parafiscales de los últimos 8 meses de los dos coordinadores y cuatro apoyos de coordinación, de acuerdo con el numeral 20.1.1 "Personal y Perfiles" de la solicitud de proceso de contratación. Además, se solicitó las tarjetas de propiedad de los buses que prestan servicio en la Central de Operaciones y Subcentrales, mediante correo electrónico el día 27 de mayo de 2024, lo que permitió identificar que se cumplen con lo establecido, como se detalla en el siguiente numeral 5.4 "Revisión contractual".

5.4. Revisión contractual.

Se revisó el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato No. 2-05-14500-1028-2023, cuyo objeto es la "PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA LOS TRABAJADORES DE LA EAAB-ESP Y PARA AQUELLOS SERVICIOS ESPECIALES QUE REQUIERA LA EMPRESA", suscrito con la UNIÓN TEMPORAL TEV 2023, así como lo mencionado en la Invitación No. ICGH-1126-2023, de la siguiente manera:

5.4.1. Clausula Sexta – Obligaciones generales de las partes / a) Obligaciones Generales del Contratista del Contrato y numeral 20.1.1 "Personal y Perfil" de las Condiciones y Términos de la Invitación ICGH-1126-2023.

Las condiciones técnicas establecen que la Unión Temporal TEV 2023 debe asegurar tanto el personal de conductores como dos coordinadores y cuatro apoyos de coordinación para garantizar la adecuada prestación del servicio de transporte para los funcionarios de la empresa, cumpliendo con los requisitos de ley.

Mediante correo electrónico del 27 de mayo de 2024, se solicitó a la Dirección de Servicios Administrativos las hojas de vida de los coordinadores y los comprobantes de pago de parafiscales de los últimos 8 meses. Se revisaron el perfil académico, las obligaciones determinadas para cada cargo y el pago oportuno de los parafiscales desde octubre de 2023 hasta mayo de 2024, concluyendo que efectivamente se cumple con lo establecido en esta cláusula, así:

Tabla No. 1 Personal y Perfiles.

Cargo	Cumple	Contrato	Pago parafiscales
Un Coordinar administrativo	X	X	X
Un Coordinador Operativo	X	X	X
Un Líder de apoyo de Coordinación Central de Operacion	X	X	X
Un Líder de apoyo Central de Operaciones	X	X	X
Un Líder de apoyo Sede Santa Lucía	X	X	X
Un Líder de apoyo de Coordinación Sede Usaquén	X	X	X

Fuente: Elaboración propia – OCIG

En cuanto al numeral 4 "Equipo requerido" de las Condiciones y Términos, establece que **"El contratista debe garantizar que los vehículos que presten el servicio sean de modelo 2013 en adelante para el normal desarrollo del contrato."** Para verificar el cumplimiento de esta condición, se realizaron pruebas de recorrido el 29 de mayo de 2024.

Se tomó una muestra aleatoria de 42 rutas verificadas una a una y que inician su recorrido desde la Central de Operaciones donde se entrevistó a los conductores, se solicitó la tarjeta de propiedad del

vehículo para verificar el modelo, las placas, capacidad, condiciones de aseo y la disposición del dispositivo de registro de pasajeros, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Resultados prueba de recorrido 29/05/2024

RUTA	PLACA	CONDUCTOR	MODELO	DISPOSITIVO DE REGISTRO DE PASAJEROS	CAPACIDAD
VILLAS DE GRANADA	LLQ754	Manuel Mora	2023	Código QR	41
AURES	JUY758	Vicente Llanos	2021	Código QR	41
SUBA CORPAS	TTP245	German Téllez	2013	Código QR	25
SUBA TIBABUYES	WCR491	Carlo Forero	2014	Código QR	40
SUBA CALLE 138	FSU898	Cristian Blanco	2020	No registra (es relevo)	30
DIANA TURBAY	LLQ804	John Herrera	2023	Código QR	42
SANTA LIBRADA	WNM482	Dagoberto Galvis	2016	Código QR	20
CASTILLA KENNEDY	WOS464	Fabián Romero	2017	No registra	30
BOITA	EQZ485	William Cetina	2018	No registra	30
BOSA PIAMONTE	WOU255	Rafael García	2017	Código QR	41
BOSA RECREO	EXX770	Julio Cesar Preciado	2019	Código QR	40
JUAN REY	WOS549	Ernesto Laverde	2017	Código QR	46
CORDOBA	EQR115	Christian Duque	2019	Código QR	15
RAMAJAL	ERK785	William Martínez	2018	Código QR	41
LUCERO	GUW199	Hernando Murcia	2021	No registra	15
CARACAS CALLE 85	FSU895	Raúl Fonseca	2020	No registra	41
CIRCUNVALAR	WOT703	Leonardo Cortés	2016	No registra	15
PONTEVEDRA	TTY747	Jaime Aldana	2013	No registra	45
ESTANCIA	WCS712	Gilberto Bautista	2014	No funciona desde 26 mayo de 2024	40
SOACHA PARQUE	SKU902	Luis Forero	2021	Código QR	40
SOACHA COMPARTIR	WOV152	Jeisson García	2018	Código QR	42
SOACHA CIUDAD VERDE	LUK946	Carlos Salgado	2023	Código QR	40
VILLA DEL RIO AVD 68	WCS720	Julián Higuera	2014	No registra	30
CANDELARIA LA NUEVA	GET922	Marlon Espitia	2024	No registra	20
TUNAL	LLQ800	Jhon Harry Albarracín	2023	No registra	20
SIERRA MORENA	WLS399	Jhon Fredy Torres	2016	No registra	20
PATIO BONITO	GET922	Jhon Ardila	2020	Código QR	30
TINTAL	WNO474	Fabio Muñoz	2016	Código QR	42
FONTIBON HAYUELOS EXITO	WOS552	Javier Malvendas	2017	Código QR	41
FONTIBON ATAHUALPA	WOV156	Miguel Armero	2018	No registra	40
ENGATIVA	FSV904	Alexander Agudelo	2020	Código QR	41

**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG**



FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA

CORTIJO	LLQ761	Pedro Gamba	2023	No registra	30
COMPENSAR VILLA LUZ	EQZ066	Wilson Andrés Vega	2018	Código QR	41
PIJAOS	ERK101	Juan Martínez	2018	Código QR	41
VILLA DEL PRADO	FST991	Johani Abril	2019	Código QR	28
URIBE VERBENAL	WPO303	Andrés López	2017	Código QR	25
SAN CRISTOBAL	WNN566	Alexander Yazo	2017	Código QR	30
VILLAS DEL MEDITERRANEO	FSV509	Nixon Piracon	2020	Código QR	29
AV BOYACA CALLE 170	EQZ946	Fabio Baquero	2018	Código QR	40
ZIPAQUIRA	FSV503	Juan David Montes	2020	Código QR	30
FACA	WOU253	Ramiro Mancilla	2017	Código QR	41
LA CALERA	KSO913	Marco Cruz	2021	No registra	15

Fuente: Elaboración propia OCIG, 2024

NOTA: Los conductores manifestaron que es frecuente el no uso del Código QR por parte de los funcionarios. Esta práctica puede afectar la precisión del registro de pasajeros y, por ende, la calidad de los datos recolectados.

Del registro anterior y al consolidar la información, se cumple con el requerimiento de utilizar vehículos que sean modelos 2013 en adelante, de conformidad con la información de la tarjeta de propiedad del vehículo. Se evidencia que las condiciones de aseo son óptimas.

Respecto al control de ingresos de pasajeros, se dispone de un código QR para ser utilizado como sistema de identificación de los funcionarios que utilizan el servicio de rutas, este sistema no es usado a cabalidad por los trabajadores de la Entidad, situación informada por los conductores y contratistas de apoyo ya que los funcionarios al subir al bus no hacen uso de este.

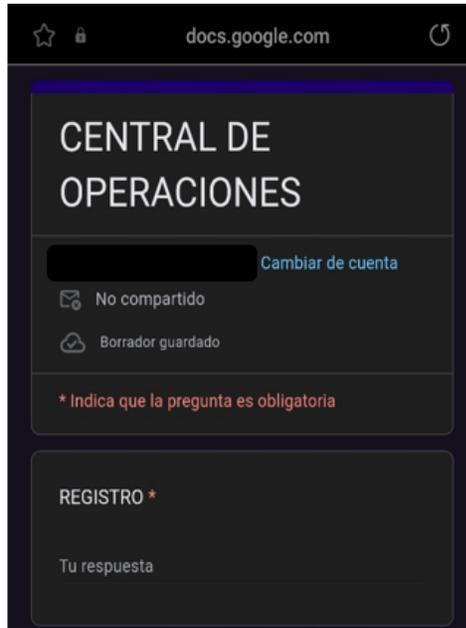
El sistema de control que utiliza el contratista verifica únicamente dos ítems: i) Número de registro del trabajador y ii) Número de la ruta a la que se está accediendo

Imagen 1. Código QR control registro usuarios de rutas



Fuente: Unión Temporal TEV, 2024.

Imágenes 2, 3, 4 y 5. Pantallazos Formulario sistema QR para control de pasajeros – formato GoogleForms.



docs.google.com

CENTRAL DE OPERACIONES

Cambiar de cuenta

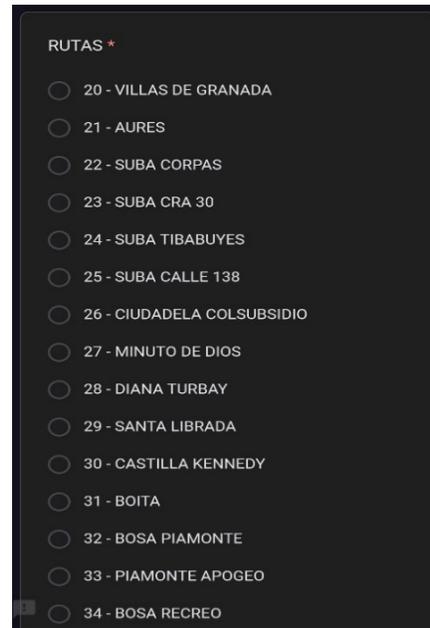
No compartido

Borrador guardado

* Indica que la pregunta es obligatoria

REGISTRO *

Tu respuesta

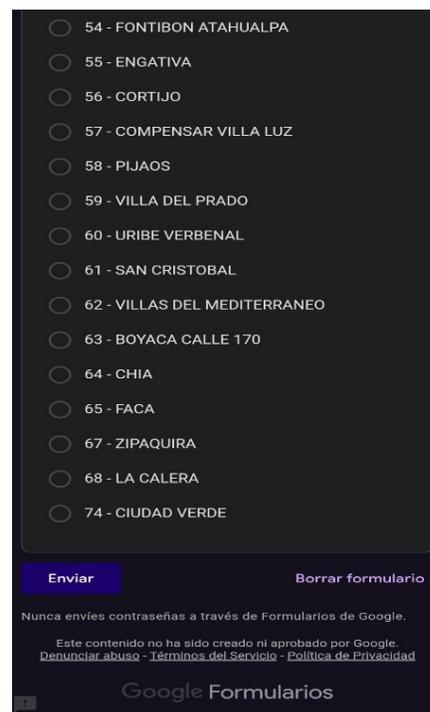


RUTAS *

- 20 - VILLAS DE GRANADA
- 21 - AURES
- 22 - SUBA CORPAS
- 23 - SUBA CRA 30
- 24 - SUBA TIBABUYES
- 25 - SUBA CALLE 138
- 26 - CIUDELA COLSUBSIDIO
- 27 - MINUTO DE DIOS
- 28 - DIANA TURBAY
- 29 - SANTA LIBRADA
- 30 - CASTILLA KENNEDY
- 31 - BOITA
- 32 - BOSA PIAMONTE
- 33 - PIAMONTE APOGEO
- 34 - BOSA RECREO



- 35 - JUAN REY
- 36 - CORDOBA
- 37 - RAMAJAL
- 38 - LUCERO
- 39 - CARACAS CALLE 85
- 41 - CIRCUNVALAR
- 42 - PONTEVEDRA
- 43 - LA ESTANCIA
- 44 - SOACHA PARQUE
- 45 - SOACHA COMPARTIR
- 46 - VILLA DEL RIO
- 47 - CANDELARIA
- 48 - SAN FRANCISCO
- 49 - TUNAL
- 50 - SIERRA MORENA
- 51 - PATIO BONITO
- 52 - TINTAL
- 53 - FONTIBON HAYUELOS



- 54 - FONTIBON ATAHUALPA
- 55 - ENGATIVA
- 56 - CORTIJO
- 57 - COMPENSAR VILLA LUZ
- 58 - PIJAOS
- 59 - VILLA DEL PRADO
- 60 - URIBE VERBENAL
- 61 - SAN CRISTOBAL
- 62 - VILLAS DEL MEDITERRANEO
- 63 - BOYACA CALLE 170
- 64 - CHIA
- 65 - FACA
- 67 - ZIPAQUIRA
- 68 - LA CALERA
- 74 - CIUDAD VERDE

Enviar Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.
Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Denunciar abuso](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Fuente: Elaboración propia a partir de información código QR, 2024

Se solicitó al contratista el número de funcionarios que ingresaron al código QR y efectuaron el registro el día 29 de mayo de 2024, evidenciando que para la muestra tomada por el equipo auditor, en el día se transportaron en la jornada de la tarde (pm) 565 funcionarios y se recibieron 85 registros para un porcentaje de registro del 16 % (ver Tabla 3):

Tabla 3. Número de funcionarios registrados en el sistema QR – mayo 29 de 2024.

SEDE	RUTA	MOVIL	CAPACIDAD	29/05/2024	Registros en QR	% Registro
				PM		
CENTRO NARIÑO	20-VILLAS DE GRANADA	2926	30	10	7	70%
CENTRO NARIÑO	21-AURES	1528	20	19	5	26%
CENTRO NARIÑO	22-SUBA CORPAS	727	20	12	0	0%
CENTRO NARIÑO	24-SUBA TIBABUYES	08	30	15	2	13%
CENTRO NARIÑO	25-SUBA CALLE 138	1992	30	14	1	7%
CENTRO NARIÑO	28-DIANA TURBAY	400	20	13	1	8%
CENTRO NARIÑO	29. SANTA LIBRADA	16	20	12	1	8%
CENTRO NARIÑO	30-CASTILLA KENNEDY	70	30	27	17	63%
CENTRO NARIÑO	31-BOITA	12	30	10	2	20%
CENTRO NARIÑO	32-BOSA PIAMONTE	352	30	13	1	8%
CENTRO NARIÑO	34-BOSA RECREO	244	30	17	1	6%
CENTRO NARIÑO	35-JUAN REY	2086	30	16	1	6%
CENTRO NARIÑO	36-CORDOBA	4	15	9	0	0%
CENTRO NARIÑO	37-RAMAJAL	1876	30	18	0	0%
CENTRO NARIÑO	38-LUCERO	111	15	7	1	14%
CENTRO NARIÑO	39-CARACAS CALLE 85 (P.M)	2016	20	14	0	0%
CENTRO NARIÑO	41-CIRCUNVALAR	757	15	8	0	0%
CENTRO NARIÑO	42-PONTEVEDRA	2832	20	6	0	0%
CENTRO NARIÑO	43-ESTANCIA	358	40	16	1	6%
CENTRO NARIÑO	44-SOACHA PARQUE	38	20	9	2	22%
CENTRO NARIÑO	45-SOACHA COMPARTIR	2219	15	7	0	0%
CENTRO NARIÑO	46-VILLA DEL RIO AVD 68	22	30	10	5	50%
CENTRO NARIÑO	47-CANDELARIA	388	20	12	2	17%
CENTRO NARIÑO	49-TUNAL	2166	20	18	1	6%
CENTRO NARIÑO	50-SIERRA MORENA	398	20	12	1	8%
CENTRO NARIÑO	51-PATIO BONITO	45	30	21	1	5%
CENTRO NARIÑO	52-TINTAL	522	30	13	0	0%
CENTRO NARIÑO	53 FONTIBON HAYUELOS EXITO	1000	40	22	0	0%
CENTRO NARIÑO	54-FONTIBON ATAHUALPA	934	30	7	0	0%
CENTRO NARIÑO	55-ENGATIVA	2556	30	23	2	9%
CENTRO NARIÑO	56-CORTIJO	200	30	21	2	10%
CENTRO NARIÑO	57-COMPENSAR VILLA LUZ (PM)	2056	20	17	4	24%
CENTRO NARIÑO	58-PIJAOS	304	20	10	0	0%
CENTRO NARIÑO	59-VILLA DEL PRADO	134	20	8	1	13%
CENTRO NARIÑO	60-URIBE VERBENAL	2196	20	10	2	20%
CENTRO NARIÑO	61-SAN CRISTOBAL	462	30	16	0	0%
CENTRO NARIÑO	62-VILLAS DEL MEDITERRANEO	2646	20	9	4	44%
CENTRO NARIÑO	63-AV BOYACA CALLE 170	2110	30	10	8	80%
CENTRO NARIÑO	65-FACA	400	30	25	9	36%
CENTRO NARIÑO	67-ZIPAQUIRA	2596	30	12	0	0%
CENTRO NARIÑO	68-LA CALERA	994	30	7	0	0%
CENTRO NARIÑO	74, CIUDAD VERDE	33	15	10	4	40%
TOTAL TRANSPORTADO				565	89	16%

Fuente: Elaboración propia a partir de información UT TEV, 2024

Ahora bien, en cuanto al apartado 5 “Informes”, del mismo numeral de las condiciones técnicas particulares ya citado anteriormente, se establece en su literal b) lo siguiente:

“b) Reporte con los soportes de usuarios transportados durante el mes para todas las rutas que prestan el servicio, conforme al sistema electrónico de control de pasajeros, con el fin de verificar las cantidades de pasajeros realmente transportados. **Dicho sistema debe registrar el uso del servicio**

de transporte y consolidar toda la información en una plataforma Web para su gestión, revisión, control y soporte de la cuenta de cobro; además que el Supervisor o funcionario de apoyo pueda consultar a través de un acceso Web y mediante un navegador estándar. Lo anterior, con el fin de poder verificar el personal que hace efectivo uso del servicio de transporte.” (negrilla fuera de texto).

En el mismo sentido, el numeral 20.1.1. Personal y perfiles / 7) Obligaciones Administrativas, establece lo siguiente en los numerales:

“6) Garantizar que la supervisión y el apoyo del contrato tenga usuario y contraseña para ingresar al sistema de control de pasajeros en su módulo de administración y control, con el fin de verificar las cantidades de pasajeros realmente transportados en los periodos que considere el supervisor.”

“7) Controlar que el personal que aborde las rutas corresponda al autorizado por la EAAB-ESP, para tal fin los conductores de los respectivos vehículos solicitarán a los usuarios que realicen la marcación en el dispositivo del control electrónico definido por el contratista.”

*“14) Suministrar un sistema que tenga la capacidad de capturar la información de identificación contenida en el carné institucional que tienen todos los empleados de la EAAB-ESP, o un **sistema electrónico que registre el uso del servicio de transporte y consolide toda la información en una plataforma Web para su gestión, revisión, control y soporte de la cuenta de cobro; además que el Supervisor o funcionario de apoyo pueda consultar a través de un acceso Web y mediante un navegador estándar. Lo anterior, con el fin de poder verificar el personal que hace efectivo uso del servicio de transporte.”** (negrilla fuera de texto).*

Analizando estos criterios, se observa un incumplimiento con lo dispuesto en la Invitación ICGH-1126-2023, ya que se evidencia que el sistema utilizado como control de ingreso de pasajeros no es un control efectivo.

Este mecanismo solo funciona como registro a voluntad del usuario y no como un control riguroso que garantice el uso del servicio establecido y que se ejecute en cumplimiento de la política de operación No. 6 del procedimiento “MPFA0101P Servicios de Apoyo Logístico”.

Según está política establece que: “Los funcionarios autorizados para usar las rutas de transporte son aquellos que tengan vinculación con la Empresa a través de contratos a término indefinido, labor contratada, término fijo y pasantes SENA”, sin embargo, el registro mediante código QR no es completado por el 100% de los trabajadores autorizados.

Adicionalmente, no se observa evidencia de que el control haya sido evaluado previamente por la supervisión del contrato a fin de determinar si este es efectivo o inefectivo y, de esta forma, poder determinar el descuento aplicable contractualmente.

5.4.2. Matriz de riesgos del proceso contractual 2-05-14500-1028-2023.

El equipo auditor verificó la matriz de riesgos del proceso contractual, encontrando que se identificaron tres (3) riesgos susceptibles de materialización, desde la etapa de planificación hasta la ejecución. Se verificó que los controles estén diseñados y se estén ejecutando correctamente por el responsable evitando la materialización de algún riesgo. Para el ejercicio de auditoría, se seleccionó el riesgo 58 relacionado con la disposición del software para el registro de información, debido a que se observaron incumplimientos con la ejecución del control implementado:

Tabla 3. Riesgos seleccionados por el equipo auditor.

Descripción del evento	Tratamiento/Control a ser implementado
<i>“Errores u omisiones en la entrega del sistema o software que tenga la capacidad de capturar la información requerida por la EAAB.”</i>	<i>“Garantizar que el sistema o software suministrado tenga la capacidad para capturar la información contenida en el carné institucional que tienen todos los empleados de la EAAB-ESP, o un sistema electrónico que registre el uso del servicio de transporte y consolide toda la información en una plataforma Web para su gestión, revisión, control y soporte. Requerir la participación del Supervisor. Contar con póliza de Cumplimiento del contrato.”</i>

Fuente: Adaptado por autores a partir de Matriz de riesgos contractual contrato 2-05-14500-1028-2023

En la prueba de recorrido realizada el 29 de mayo de 2024, se observó que la mayoría de los vehículos que parten desde la Central de Operaciones tienen un código QR, pero los funcionarios no lo utilizan para registrar la información necesaria. Además, algunos vehículos no tienen el código QR visible, lo que confirma que el riesgo se materializó dado que el control no es efectivo.

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

6.1 Fortalezas.

- Se destaca que los buses utilizados para prestar el servicio se encuentran en buen estado, cumpliendo con el modelo y condiciones óptimas de limpieza.
- Entrega oportuna de la información solicitada durante el desarrollo de la auditoría.
- Se destaca la disposición y amabilidad del equipo auditado para atender las mesas de trabajo y acompañar al equipo auditor durante las pruebas de recorrido.

6.2 Comunicaciones de Alertas Tempranas.

Durante el desarrollo del objetivo No. 3 de la auditoría, no se generaron alertas tempranas que requieran atención inmediata.

6.3 Observaciones.

OBSERVACION 1

Debilidad del control implementado para el sistema electrónico de registro y derecho de uso de servicio de transporte.

Condición:

En la prueba de recorrido realizada el 29 de mayo de 2024, el equipo auditor observó que de la muestra evaluada, 42 rutas que parten desde la Central de Operaciones cuentan con el sistema de código QR para registro de pasajeros, pero no se hace uso del mismo de manera efectiva por parte de los funcionarios; En entrevista del 19 de junio de 2024 se solicita información para verificar la efectividad del sistema de código

QR para registro de pasajeros, realizando cruce de información entre funcionarios efectivamente transportados y funcionarios registrados el día de la prueba de recorrido, evidenciando que de 565 funcionarios transportados (en jornada de tarde) se recibieron 85 registros, para un porcentaje final de registro solo del 16 %.

Criterios:

- Condiciones y Términos de la Invitación ICGH-1126-2023.
- Minuta del Contrato No. 2-05-14500-1028-2023.
- Política de operación Procedimiento “MPFA0101P Servicios de Apoyo Logístico”.
- Resolución No. 1229 del 30 de diciembre de 2021 que establece “Por medio de la cual se adopta el Manual de Supervisión e Interventoría de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP”.

Causas:

- Deficiencia en el ejercicio de la supervisión debido a la falta de verificación respecto a la operatividad del sistema o software suministrado en cada una de las rutas disponibles.
- Ausencia de evaluación del sistema por parte de la supervisión.
- Falta de compromiso por parte de los funcionarios en el registro de la información a través del código QR.
- Deficiencia en la sensibilización sobre el uso del Código QR para los funcionarios que tiene derecho al servicio de transporte.

Consecuencia:

- Posible uso del servicio de transporte por parte de personal no autorizado definido en la política de operación No. 6.
- Información inexacta producto del estudio de capacidades de buses y rutas.
- Al no garantizar que tipo de persona se sube a las rutas, se somete al riesgo de inseguridad por posibles hurtos y actos de inseguridad que ponen en riesgo a los funcionarios de la Empresa.
- Posible materialización del riesgo contractual No. 58 que se refiera a “Errores u omisiones en la entrega del sistema o software que tenga la capacidad de capturar la información requerida por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB”.

Evidencias:

- Ayuda de memoria resultado de las pruebas de recorrido del 19 de mayo de 2024 y 19 de junio de 2024.
- Listas de asistencia.
- Registro fotográfico.

Áreas sugeridas para el equipo de mejoramiento:

- Dirección de Servicios Administrativos
- Dirección de Contratación y Compras

Nota aclaratoria: Las causas y consecuencias indicadas en las observaciones, son presuntas ya que se fundamentan en lo observado durante el ejercicio de auditoría, más no son objeto de análisis derivado de técnicas de identificación de causa raíz.

7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda implementar un control que incluya los siguientes parámetros, el cual debería ser aprobado por la supervisión y evaluado periódicamente para revisar su efectividad:

- Restricción del uso del servicio de transporte.
- Registro de funcionarios para determinar las viabilidades de las rutas, capacidades, estudio de mercado y otras relevantes para la construcción de la invitación.

DIFICULTADES DEL PROCESO AUDITOR:

N/A

EQUIPO AUDITOR

Líder de Equipo Auditor:

Edwar Yesid Játiva García

Auditores:

Clara Inés Barahona Rodríguez

María Esperanza Pérez Pérez

Mongui Gutiérrez Vargas

Alberto Mosquera Bernal

Juan David Caicedo Rojas

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 19 días del mes de julio de 2024.

Firma

MARÍA NOHEMÍ PERDOMO RAMÍREZ
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión

Elaboró: Equipo Auditor

Copia:

Dra. Natasha Avendaño – Gerente General.