Fecha de Emisión del Informe: 14-12-2023

Proceso auditado:	Ventanilla Única de Servicios
Dependencia auditada:	Dirección de Atención al Ciudadano
Nombre y cargo del responsable del proceso / dependencia auditada:	Alejandra Rojas Posada - Directora de Atención al Ciudadano
Equipo auditor:	Líder: Ricardo Martínez Internos: Guillermo Delgadillo / Wendy Córdoba/ Rafael Galíndez
Fechas de Ejecución de la Auditoría:	Fecha de Apertura: 01-11-2023 Fecha de Cierre: 15-12-2023

Objetivo de la auditoría	**General:** Evaluar el sistema de control interno de la Ventanilla Única de Servicios según selectivo y alcance definido. **Específicos:** » Verificar el cumplimiento en la atención de los trámites y servicios definidos para la Ventanilla Única de Servicios. » Validar la disposición de la infraestructura tecnológica y el cumplimiento de las condiciones técnicas definidas en el "Reglamento de la concesión" y en el "Anexo Técnico" para la Ventanilla Única de Servicios. » Validar el cumplimiento de las condiciones definidas para los puntos de atención al ciudadano en cumplimiento de lo definido en el "Reglamento de la concesión" para la Ventanilla Única de Servicios. » Verificar el cumplimiento y aplicación del Manual de Servicio a la Ciudadanía PM04-MN01 Versión 8 del 16 de diciembre de 2022, perteneciente al Proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía.
Alcance de la Auditoría:	Ventanilla Única de Servicios según selectivo, periodo comprendido entre el 15 de diciembre de 2021 al 30 de septiembre de 2023.
Criterios de la Auditoría:	» Constitución Política de Colombia. » Ley 2052 de 2020 "*Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los*

	particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones". » Ley 1882 de 2018 "*Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la ley de infraestructura y se dictan otras disposiciones*". » Ley 1955 de 2019 "*Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad*". » Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*". » Ley 1581 de 2012 "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*". » Ley 1474 de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*". » Ley 1150 de 2007 "*Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos*". » Ley 769 de 2002 Código Nacional de Transito "*Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones".* » Ley 87 de 1993, "*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".* » Ley 80 de 1993 "*Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública*". » Acuerdo 761 del 11 de junio de 2020 del Concejo de Bogotá D.C "*Adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas y el Plan Plurianual de Inversiones para Bogotá D.C. Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI".* » Decreto 2106 de 2019 "*Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública*". » Decreto 672 de 2018 "*Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital, de Movilidad y se dictan otras disposiciones".* » Decreto 1413 de 2017 "*Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales*" » Decreto 2573 de 2014 "*Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones*"

	» Decreto 197 de 2014 "*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*" » Directiva Presidencial No. 02 del 2 de abril de 2019 para la simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el Estado » Manual de Contratación Código PA05-M02 Versión 4.0 del 16/11/2022 » Manual de Supervisión e Interventoría Código PA05-M03 Versión 3.0 del 09/06/2023 » Manual de Integridad Código: PA02-M03 Versión: 3.0 del 31/05/2023 » Manual de Servicios a la ciudadanía Código: PM04-M01 Versión: 8.0 del 16/12/2022 » Guía de racionalización, creación y actualización de trámites Código: PM04-G01 Versión: 1.0 del 29/07/2023 » Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias Código: PM04-RG01 Versión: 2.0 del 16/12/2022 » La demás normatividad aplicable.
Declaración del Auditor o Equipo Auditor.	En el desarrollo de la presente auditoría, el equipo de auditor no fue sujeto de presiones indebidas, no presentó ningún tipo de impedimento que afectara su objetividad, actuó con el debido cuidado profesional y bajo los principios éticos y reglas de conducta del Estatuto de Auditoría.

RESUMEN EJECUTIVO[1]

Tipo de Hallazgo	Cantidad
Hallazgo	**5**
Observación	**1**
Total	**6**

HALLAZGOS

N°	DESCRIPCIÓN
HALLAZGO 1	Desvirtuado por la dependencia responsable según nuevos soportes allegados ver página 14 de este informe.
HALLAZGO 2	Desvirtuado por la dependencia responsable según nuevos soportes allegados ver página 19 de este informe.

[1] Describa en un párrafo no mayor a 6 líneas el resultado de la auditoría realizada.

HALLAZGO 3	Revisado el contrato 2021-2519, cuyo objeto es "*Entregar en concesión la prestación de los servicios administrativos de los Registros Distritales Automotor y no automotor, de Conductores, de Tarjetas de Operación, demás registros de tránsito y transporte, así como los demás Trámites y Servicios que defina la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD SDM. El CONCESIONARIO se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar las prestaciones que se derivan del presente objeto, de conformidad con las especificaciones que se relacionan en los estudios previos, el anexo complementario, las adendas, la propuesta presentada por el CONCESIONARIO y la naturaleza del servicio, todo ajustado con los resultados del proceso de selección de Licitación Pública No. SDM-LP-048-2021*", con fecha de inicio 15 de diciembre de 2021 y terminación del 14 de marzo de 2032, se evidenció que la interventoría no realizó el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el parágrafo 6 del artículo 3 del Decreto 332 de 2020, que indica "*Será obligación de los contratistas garantizar el registro de las mujeres que potencialmente serán contratadas en cumplimiento del presente artículo, en la plataforma de información que disponga la Agencia Pública de Empleo del Distrito "Bogotá Trabaja", con el fin de identificar barreras de empleo de las beneficiarias, y realizar su respectivo perfilamiento laboral",* reflejado en la obligación 51 establecida en el clausulado anexo, la cual dispone que el contratista deberá "*Dar cumplimiento al Decreto Distrital 332 del 29 de diciembre de 2020, "Por medio del cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital*", situación que pudo ser causada por debilidades en los mecanismos de control establecidos por la interventoría para la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales, lo que podría generar la materialización de un evento de riesgo. Cabe indicar, que la misma situación se presentó respecto del contrato de interventoría 2022- 907, el equipo auditor identificó que la supervisión no realizó el seguimiento al cumplimiento total del Decreto 332 de 2020, debido a que se observó en los informes de supervisión, que sólo efectuó la verificación al cumplimiento del porcentaje de vinculación del personal femenino, dejando de lado la verificación de la obligación de "*garantizar el registro de las mujeres que potencialmente serán contratadas en cumplimiento del presente artículo, en la plataforma de información que disponga la Agencia Pública de Empleo del Distrito "Bogotá Trabaja", con el fin de*

	identificar barreras de empleo de las beneficiarias, y realizar su respectivo perfilamiento laboral", contenida en el parágrafo 6 de la citada norma.
HALLAZGO 4	Al validar la organización y la disponibilidad de la información de la ejecución contractual del contrato 2022-907, cuyo objeto es "*Contratar la interventoría administrativa, técnica, operativa, financiera, contable, jurídica y ambiental para la ejecución del Contrato de Concesión No. 2021-2519 cuyo objeto es: "LA SECRETARÍA entrega en concesión la prestación de los servicios administrativos de los Registros Distritales Automotor y no Automotor, de Conductores, de Tarjetas de Operación, demás registros de tránsito y transporte, así como los demás Trámites y Servicios que defina la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD – SDM. El CONCESIONARIO se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar las prestaciones que se derivan del presente objeto, de conformidad con las especificaciones que se relacionan en los estudios previos, el anexo complementario, las adendas, la propuesta presentada por el CONCESIONARIO y la naturaleza del servicio, todo ajustado con los resultados del proceso de selección de Licitación Pública No. SDM-LP-048-2021", por valor de* veintidós mil cuatrocientos cuatro millones quinientos noventa y siete mil quinientos cuarenta y seis pesos ($22.404.597.546), con fecha de inicio 22 de marzo de 2022 y terminación del 21 de marzo de 2028, respecto del control de ejecución financiera, se observó que no se encuentran publicados en la plataforma SECOP II, el "*PA03-PR09-F02 Certificado de supervisión o interventoría V.02*" y en el formato "*PA03-PR09-F03 Informe de actividades del contratista V.1.0"*, de los periodos comprendidos entre agosto de 2022 y septiembre 2023. Lo anterior, impidió determinar el estado de ejecución del contrato y la periodicidad de la publicación de la información en SECOP II, incumpliendo lo establecido en el Manual de Supervisión e Interventoría (PA05-M03, V. 3.0), numeral 5.2.1. Administrativas, que establece que se debe: *"15. Cargar y publicar en la plataforma transaccional SECOP II, la información de la ejecución contractual dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su generación teniendo en cuenta para tal efecto el módulo de operatividad correspondiente, según lo previsto en el instructivo operativo de trámite de SECOP II."*

	Adicionalmente, lo establecido en el numeral 3° Desarrollo de la *"Guía para registrar la supervisión de contratos de la SDM en SECOP II"* (PA05-G01 V4.0 de 12-jul-2023), mediante la cual "*se explican los pasos a seguir por parte de la persona supervisora de contratos en SECOP II" (….)* Lo anterior pudo generarse por debilidades en los mecanismos de control establecidos en el curso de la supervisión y ejecución de las actividades desarrollas, lo que conllevó a la materialización de un evento de riesgo.
HALLAZGO 5	Revisados los registros en los formatos "*PA03-PR09-F03 Informe de actividades del contratista V.1.0* de los periodos abril a julio de 2022 del contrato 2022- 907, celebrado con el Consorcio Conexión Urbana, se evidenció en la plataforma SECOP II, que éstos no cuentan con la debida aprobación por parte de la supervisión, incumpliendo lo establecido el *numeral 5.2.1 del PA05-M03 v2 - Manual de Supervisión e Interventoría de la SDM*, *funciones administrativas del supervisor e interventor en un contrato estatal,* que establece: "*34. Certificar sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales y demás requisitos para efectos de autorizar los pagos que correspondan, a través de los formatos establecidos en los procedimientos de la Entidad.",* lo que pudo ser generado por debilidades en los controles establecidos para el seguimiento de la ejecución contractual por parte del supervisor, situación que ocasionó la materialización de un evento de riesgo legal.
HALLAZGO 6	Desvirtuado por la dependencia responsable según nuevos soportes allegados ver página 32 de este informe.
HALLAZGO 7	Desvirtuado por la dependencia responsable según nuevos soportes allegados ver página 39 de este informe.
HALLAZGO 8	Validados los requerimientos de formación y experiencia para el personal a vincular en la ejecución del contrato 2021-2519, para 12 hojas de vida verificadas en la muestra del total de 469 empleados reportados por los responsables de suministrar la información, se identificó que los perfiles de Subgerente de Infraestructura, Científico de Datos y Project Manager no cumplen con las condiciones requeridas, en el Reglamento de la Concesión, en el numeral 3.10. PERSONAL DE CUALIFICACIÓN MÍNIMA Y PERÍODOS DE EXIGIBILIDAD, que estableció: "*El concesionario demostrará a la interventoría o supervisión, al momento del inicio de la etapa de transición, con personal de las calidades que a continuación se describen:...*", lo anterior se pudo generar por falta de controles por

	parte de la interventoría al momento de aprobar los requisitos como parte del inicio de la etapa de transición del proyecto, lo que generó la materialización de un evento de riesgo.
HALLAZGO 9	El equipo auditor en recorrido por las instalaciones de la VUS Restrepo, el 15 de noviembre de 2023, identifico en la zona de administración (3er piso) donde se encuentra el Centro de producción, que el Analista Integral en Especies Venales dejó el área sin seguridad (puerta abierta) como se aprecia en la siguiente imagen, dejando expuestos sin protección los Sustratos de PVC (Licencias de tránsito, Licencias de Conducción). En el tercer piso, además de esta área que no cuenta con puerta que restrinja el acceso, se encuentra la sala de espera para cursos pedagógicos, situación que se pudo comprobar que el día de la visita, 15 de noviembre, un usuario intento ingresar a la zona de administración, aludiendo buscar al instructor de cursos pedagógicos, lo que podría generar fallas en la seguridad del área mencionada, afectando entre otros aspectos la cadena custodia de los Sustratos de PVC (Licencias de tránsito, Licencias de Conducción), inobservando por parte de los responsable el *Procedimiento para el control de inventarios y almacenamiento de los insumos requeridos para la producción de Especies Venales* en el ítem *5.1 Almacenamiento y organización de insumos*, lo anterior por debilidades en los controles por parte de la VUS, lo que podrá generar la materialización de un evento de riesgo, por la posible pérdida de los Sustratos de PVC (Licencias de tránsito, Licencias de Conducción).

OBSERVACIONES

N° Observación	DESCRIPCIÓN
OBSERVACIÓN 1	Desvirtuada por el área de acuerdo con los nuevos soportes allegados ver página 16 de este informe.
OBSERVACIÓN 2	De la verificación de los formularios de constancia de recibo de dotación suministrados por los responsables de entregar la información en el *Formulario de constancia de recibo de dotación GTH-FR-018*, se pudo evidenciar que el concesionario realizó la entrega de tres dotaciones al año, sin embargo, del total de una muestra de 28 entregas de dotación, 23 de estas no fueron suministradas de conformidad con la normatividad establecida en el artículo 232 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 8 de la Ley 11 de 1984 que indica "*Los patronos*

	obligados a suministrar permanentemente calzado y vestido de labor a sus trabajadores harán entrega de dicho elemento en las siguientes fechas del calendario: 30 de abril, 31 de agosto y 20 de diciembre", ya que se entregaron las dos primeras de forma acumulada teniendo una misma fecha de entrega como se pudo evidenciar que la colaboradora Jessica Ordoñez Andrade recibió la primera y segunda entrega el día 28 de septiembre de 2022, observando incumplimiento, debido a la inoportuna entrega de dotación por parte del concesionario, y una posible falta de verificación de su entrega por parte de la interventoría; lo cual podría generar un incumplimiento al numeral 32 de la cláusula 7 del contrato 2519 – 2021 *"Cumplir con todas las obligaciones legales respecto a seguridad industrial y salud ocupacional, ambientales y de anticorrupción que surjan con ocasión de la suscripción y ejecución el contrato"* y un posible incumplimiento al numeral 3.4 del Reglamento interno del Contrato 2021-2519, que establece: "*3.4. UNIFORMES E INDUMENTARIA: El Concesionario proveerá a sus trabajadores destinatarios de dotación, los vestidos de labor establecidos por la legislación colombiana, salvo lo referente a quienes estén en período de prueba. Las dotaciones estarán provistas de uniforme y elementos de seguridad acordes con la actividad que se realiza dentro de las disposiciones de higiene y seguridad industrial*", así como la Resolución 145243 de 2023 Manual de Supervisión e Interventoría de la SDM, numerales 5.2.1 literal 3.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

METODOLOGÍA:

Para la ejecución de la auditoría se comunicó el programa de trabajo, a través de radicado 202317000261873 de fecha 27 de octubre de 2023, acorde con el Plan Anual de Auditoría Interna aprobado para la vigencia 2023 y sus respectivas modificaciones mediante actas del 24 abril, 06 julio, 31 julio, 17 agosto y 2 de noviembre de 2023, por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 31 de enero de 2023, se realizó la reunión de apertura el 1 de noviembre del año en curso.

Producto de la verificación se generó el informe preliminar comunicado mediante memorando 202317000280443 del 30 de noviembre de 2023, y mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de la presente anualidad, la

Dirección de Atención al Ciudadano remitió retroalimentación; con esta información el equipo auditor procedió nuevamente a verificar y generar el presente informe final.

Esta se desarrolló de conformidad con las normas de auditoría, aplicando las siguientes técnicas:

Entrevistas: Se realizaron entrevistas, se desarrollaron y aplicaron listas de verificación; con el fin de evaluar el Sistema de Control Interno de la Ventanilla Única de Servicios.

Consulta: Mediante la cual se verificó la información suministrada de acuerdo a solicitud realizada por el equipo auditor.

Observación: A través de la observación y revisión a los procesos que realizan por parte de la Ventanilla Única de Servicios.

Rastreo: Se aplicó para probar la integridad de la información documentada y/o registrada, a través de la plataforma SECOP II.

Análisis: Se procedió a evaluar los criterios normativos objeto de verificación versus las evidencias suministradas según las siguientes solicitudes:

Tabla 1 – Relación de solicitudes OCI y respuestas DAC

Requerimiento OCI	Fecha	Respuesta DAC
Orfeo 202317000246603	Octubre 04/2023	202341000250663 de octubre 10/2023
Orfeo 202317000266213	Noviembre 03/2023	202341000270543 de noviembre 14/2023
Orfeo 202317000268963	Noviembre 09/2023	202341000271343 de noviembre 15/2023
Correo electrónico	Noviembre 15/2023	Entrega por correo electrónico el 16 de noviembre/2023
Orfeo 202317000272613	Noviembre 16/2023	202341000275563 de noviembre 22/2023
Correo electrónico	Noviembre 20/2023	Entrega por correo electrónico el 21 de noviembre/2023
Correo electrónico	Noviembre 23/2023	Entrega por correo electrónico el 23 de noviembre/2023

Adicionalmente se verificaron los contratos 2021-2519 cuyo objeto es: "*Entregar en concesión la prestación de los servicios administrativos de los Registros Distritales Automotor y no automotor, de Conductores, de Tarjetas de Operación, demás registros de tránsito y transporte, así como los demás Trámites y Servicios que defina la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD SDM. El CONCESIONARIO se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar las prestaciones que se derivan del presente objeto, de conformidad con las especificaciones que se relacionan en los estudios previos, el anexo complementario, las adendas, la propuesta presentada por el CONCESIONARIO y la naturaleza del servicio, todo ajustado con los resultados del proceso de selección de Licitación Pública No. SDM-LP-048-2021*".

El contrato 2022-907 cuyo objeto es "*Contratar la interventoría administrativa, técnica, operativa, financiera, contable, jurídica y ambiental para la ejecución del Contrato de Concesión No. 2021-2519 cuyo objeto es: "LA SECRETARÍA entrega en concesión la prestación de los servicios administrativos de los Registros Distritales Automotor y no Automotor, de Conductores, de Tarjetas de Operación, demás registros de tránsito y transporte, así como los demás Trámites y Servicios que defina la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD – SDM. El CONCESIONARIO se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar las prestaciones que se derivan del presente objeto, de conformidad con las especificaciones que se relacionan en los estudios previos, el anexo complementario, las adendas, la propuesta presentada por el CONCESIONARIO y la naturaleza del servicio, todo ajustado con los resultados del proceso de selección de Licitación Pública No. SDM-LP-048-2021"*.

En dichos contratos se realizó la verificación de los documentos precontractuales, la publicidad en el SECOP II y la aplicación de la Resolución No 84 de 2021 "*Por medio de la cual se adopta la Bitácora de Proyecto como metodología para la trazabilidad de los procesos de estructuración y celebración de contratos, así como para la suscripción de modificaciones contractuales de la Secretaría Distrital de la Movilidad", cumplimiento de la Directiva* 025 de la Procuraduría General de la Nación del 16 de diciembre de 2021*"Aprobación de las garantías y publicidad de la actividad contractual en el SECOP"* y el Decreto 332 de 2020 *"Por medio del cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital".*

Verificación Auditorías Anteriores

Teniendo en cuenta que el contrato 2021-2519 cuyo objeto es "*Entregar en concesión la prestación de los servicios administrativos de los Registros Distritales*

Automotor y no automotor, de Conductores, de Tarjetas de Operación, demás registros de tránsito y transporte, así como los demás Trámites y Servicios que defina la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD SDM. El CONCESIONARIO se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar las prestaciones que se derivan del presente objeto, de conformidad con las especificaciones que se relacionan en los estudios previos, el anexo complementario, las adendas, la propuesta presentada por el CONCESIONARIO y la naturaleza del servicio, todo ajustado con los resultados del proceso de selección de Licitación Pública No. SDM-LP-048-2021", el cual fue suscrito el 30 de noviembre de 2021 y acta de inicio del 15 de diciembre de 2021, el equipo auditor observó que no ha sido objeto de auditoría para las vigencias 2021 y 2022, por esta razón se incluyó en el Plan de Anual de Auditorías Internas – PAAI del 2023, y procedió la Oficina de Control Interno a realizar el proceso auditor, en aras de aportar a la mejora continua.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA[2]

1. FORTALEZAS

- Disposición del equipo de la Dirección de Atención al Ciudadano para apoyar las actividades del proceso auditor de manera presencial y a través de las herramientas tecnológicas brindadas por la entidad, para dar cumplimiento a los objetivos y alcance de la misma.
- En las visitas realizadas al selectivo de las sedes de la VUS: Restrepo, Nuestra Bogotá, Hub 72, Carrera y Parque Central Bavaria, se contó con apoyo y acompañamiento por parte de los administradores y su equipo de trabajo.
- La entrega oportuna de las evidencias y soportes solicitados en las fases de planeación y ejecución de la auditoría y la organización de la misma; lo cual facilitó la ejecución de la auditoría por parte del equipo auditor.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, para cada uno de los objetivos planteados en el programa de auditoría:

Evaluar el sistema de control interno de la Ventanilla Única de Servicios según selectivo y alcance definido.

Teniendo en cuenta que el contrato de concesión 2021-2519 cuyo objeto es: "*Entregar en concesión la prestación de los servicios administrativos de los Registros Distritales Automotor y no automotor, de Conductores, de Tarjetas de*

[2] Relación clara y dimensionada de las conclusiones y recomendaciones derivadas de las pruebas o procedimientos de auditoría desarrollados. En este espacio, registre la metodología (Reunión de Apertura, Entrevistas, Encuestas etc.), muestra, limitaciones y en sí los aspectos revisados.

Operación, demás registros de tránsito y transporte, así como los demás Trámites y Servicios que defina la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD SDM. El CONCESIONARIO se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar las prestaciones que se derivan del presente objeto, de conformidad con las especificaciones que se relacionan en los estudios previos, el anexo complementario, las adendas, la propuesta presentada por el CONCESIONARIO y la naturaleza del servicio, todo ajustado con los resultados del proceso de selección de Licitación Pública No. SDM-LP-048-2021", con acta de inicio de 15 de diciembre de 2021 y alcance comunicado en el programa de auditoría mediante memorando 202317000261873 del 27 de octubre de 2023, se procedió a verificar desde la etapa precontractual obteniendo los siguientes resultados:

ETAPA PRECONTRACTUAL

Revisión del proceso de selección LP 048 de 2021

Revisado el SECOP II por parte del equipo auditor, se evidenció que la entidad realizó la publicación del proceso de selección LP 048 de 2021, con el objeto de: "*Entregar en concesión la prestación de los servicios administrativos de los Registros Distritales Automotor y no automotor, de Conductores, de Tarjetas de Operación, demás registros de tránsito y transporte, así como los demás Trámites y Servicios que defina la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM. El Concesionario se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar las prestaciones que se derivan del presente objeto, de conformidad con las especificaciones que se relacionan en los estudios previos, el anexo complementario, las adendas, la propuesta presentada por el Concesionario y la naturaleza del servicio*", observando que se encuentran documentos como estudios previos con sus respectivos anexos, aviso de convocatoria, resolución de apertura, pliego de condiciones, designación de comité evaluador, entre otros.

Se verificó el contenido y aplicabilidad de la Resolución 84 de 2021, "*Por medio de la cual se adopta la Bitácora de Proyecto como metodología para la trazabilidad de los procesos de estructuración y celebración de contratos, así como para la suscripción de modificaciones contractuales de la Secretaría Distrital de la Movilidad",* <<< en la etapa precontractual, que cobija la estructuración y publicación previo a la adjudicación, la primera a cargo de la Dirección de Atención al ciudadano. Y la segunda a cargo de la Directora de Contratación, observando el equipo auditor que no se allegaron por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano los documentos requeridos para efectuar el análisis de la aplicación de la citada resolución, la cual fue solicitada mediante memorando 202317000268963 de fecha 09 de noviembre de 2023.

Hallazgo Nº 1 (Desvirtuado por la dependencia responsable).
La DAC no aportó la evidencia sobre la aplicación del Instructivo Bitácora de Proyecto PA05-IN06 y sus anexos respectivos, en la parte precontractual (estructuración) del proceso de selección LP 048 de 2021, generando con ello la imposibilidad de validar el cumplimiento de lo descrito en el artículo segundo de Resolución 84 de 2021, situación que pudo ocasionarse por falta de aplicación de los controles por parte del responsable de la Dirección de Atención al Ciudadano, conllevando a la materialización de un evento de riesgo por la no aplicación de la Resolución 84 de 2021, el cual en su artículo 2 que indica que:; "*Para la celebración de nuevos contratos, contenidos en artículo 32, numeral 4° de la Ley 80 de 1993 y en la Ley 1508 de 2012, que celebre la Secretaría Distrital de Movilidad, se desplegarán actividades de estructuración técnica, financiera y legal que se registraran en la Bitácora de Proyecto, en los siguientes términos: 2.1 Estructuración técnica y financiera. La Bitácora de la estructuración técnica y financiera estará a cargo de las dependencias responsables del Proyecto, se incluirá un índice, un informe final con sus anexos y la documentación relevante para el proceso de promoción para la inversión privada cuando tal promoción se haya desplegado. El informe final describirá los hechos más relevantes del proceso, y en todo caso, por lo menos los siguientes: (…)*"

RESPUESTA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 la Dirección de Atención al Ciudadano informó: "*En relación con la con la bitácora de proyecto del proceso de selección LP 048 de 2021, la DAC confirma que los anexos reposan en el aplicativo Orfeo, y se encuentran mediante expediente número 20215300550010001455E, adicionalmente, se anexa a este punto una presentación en donde se detalla la metodología de la bitácora, instructivo, formatos aplicados, y ruta en donde fueron cargadas las evidencias en el expediente anteriormente mencionado. Por lo anteriormente expuesto, se solicita eliminar el presente hallazgo del informe final.*

RESPUESTA DE LA OCI:

Una vez realizada la evaluación por parte del equipo auditor de las nuevas evidencias aportadas por la Dirección de Atención al Ciudadano, se retira el hallazgo ya que aportaron las evidencias necesarias para validar que en la etapa de estructuración del proceso de selección LP 048 de 2021, dieron aplicación de la Resolución 84 de 2021 "*Por medio de la cual se adopta la Bitácora de Proyecto como metodología para la trazabilidad de los procesos de estructuración y celebración de contratos, así como para la suscripción de*

modificaciones contractuales de la Secretaría Distrital de la Movilidad". Los soportes enviados fueron los siguientes: Trazabilidad de las comunicaciones, acta de reunión para la revisión de los requisitos habilitantes y ponderables, solicitud de inicio de proceso de licitación, matriz de riesgo, acta de constitución de bitácora de proyecto, estudio previo, y el compromiso de debida diligencia del equipo de trabajo del proyecto.

Por otra parte, al verificar el Anexo Técnico en el numeral 4. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO de los Acuerdos de Niveles de Servicio para el modelo de atención al ciudadano, señalan que los indicadores cuentan con la siguiente estructura:

» ID: Código de identificación del indicador para el ANS respectivo.
» Nombre: Nombre del indicador del ANS.
» Definición: Descripción corta del indicador.
» Unidad de medición: Unidad dimensional para la medición del indicador.
» Nivel requerido: Valor del umbral máximo o mínimo para que el indicador resulte aceptable
» Periodicidad: Periodo de medición del indicador.
» Forma de cálculo: Fórmula aritmética para la medición del indicador correspondiente.

Si bien es cierto, que definieron unos aspectos a tener en cuenta para la formulación de los indicadores, el equipo auditor al verificar en el Anexo Técnico, no identificó que se hubiese contemplado dentro del documento, lo relacionado con las acciones a implementar cuando los indicadores de servicio, establecidos para los ANS incumplan el umbral máximo o mínimo según sea definido, por ejemplo, descuentos.

En este sentido al verificar el cálculo de los ANS en el período comprendido entre los meses de junio a septiembre de 2023, se observó que los ANS se están calculando, basados en el promedio mensual y no de forma individual de acuerdo con el nivel requerido que les permita tomar acciones y decisiones que redunden en beneficios económicos para la Entidad y satisfacción de los usuarios.

Observación No 1

Se evidenció debilidades en los estudios previos y anexos del proceso de selección LP 048 de 2021, en los cuales no se observó que hayan establecido el procedimiento para la aplicación de los descuentos por incumplimiento en los Acuerdos de Niveles de Servicio, situación que pudo ser causada por debilidades en los controles implementados por parte de los

responsables en la estructuración del proceso de selección, lo que podría generar la materialización de eventos de riesgo.

RESPUESTA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 la Dirección de Atención al Ciudadano informó: "*En atención a esta observación, cabe aclarar que, si bien es cierto que dentro del Contrato de Concesión 2519-2021 no quedó especificada una multa, sanción o descuento por cada uno de los ANS del Área de Operaciones, se aclara que, en el numeral 2, "Multa por el Mecanismo Corrector en Condiciones Especiales de Servicio", de la Cláusula trigésima primera (31) del mismo Contrato de Concesión, "MULTAS CONMINATORIAS", para el ANS-OP-E-01 (Tiempo promedio de espera para radicación), para el ANS-OP-T-08 (Tiempo máximo de respuesta individual) y para el ANS que mide la indisponibilidad de la plataforma de servicio, se especifica que: (…)*

En resumen, tanto el contrato de concesión como su reglamento cuentan con disposiciones específicas y detalladas para abordar los incumplimientos de los ANS, lo que garantiza la aplicación de descuentos automáticos y sanciones proporcionales en caso de que se materialicen eventos de riesgo. Estas disposiciones aseguran el cumplimiento efectivo de los compromisos establecidos en el proceso de selección LP 048 de 2021 y respaldan la gestión adecuada de la concesión.

Por lo anteriormente expuesto, se solicita retirar del informe final la presente observación.

RESPUESTA DE LA OCI:

Mediante memorando 202341000283553 del 05 de diciembre de 2023 la Dirección Técnica de Atención al Ciudadano aportó evidencia suficiente que desvirtúa la observación, razón por la cual se retira informe final.

Verificación del proceso SDM-CMA-143-2021

El equipo auditor realizó la verificación de la información precontractual del proceso SDM-CMA-143-2021, cuyo objeto es: *"Contratar la interventoría administrativa, técnica, operativa, financiera, contable, jurídica y ambiental para la ejecución del Contrato de Concesión No. 2021-2519 cuyo objeto es: "Entregar en concesión la prestación de los servicios administrativos de los Registros Distritales Automotor y*

no automotor, de Conductores, de Tarjetas de Operación, demás registros de tránsito y transporte, así como los demás Trámites y Servicios que defina la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD SDM. El CONCESIONARIO se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar las prestaciones que se derivan del presente objeto, de conformidad con las especificaciones que se relacionan en los estudios previos, el anexo complementario, las adendas, la propuesta presentada por el CONCESIONARIO y la naturaleza del servicio, todo ajustado con los resultados del proceso de selección de Licitación Pública No. SDM-LP-048-2021", y producto de ello suscribieron el contrato 2022-907. Del citado proceso se realizó la verificación de los documentos precontractuales y su publicidad.

Revisión proceso SDM-CMA-143-2021

De igual forma se identificó que la SDM realizó en el SECOP II, la publicación del proceso SDM-CMA-143-2021, con el objeto de escoger el contratista de "*interventoría administrativa, técnica, operativa, financiera, contable, jurídica y ambiental para la ejecución del Contrato de Concesión No. 2021-2519 cuyo objeto es: "Entregar en concesión la prestación de los servicios administrativos de los Registros Distritales Automotor y no automotor, de Conductores, de Tarjetas de Operación, demás registros de tránsito y transporte, así como los demás Trámites y Servicios que defina la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD SDM. El CONCESIONARIO se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar las prestaciones que se derivan del presente objeto, de conformidad con las especificaciones que se relacionan en los estudios previos, el anexo complementario, las adendas, la propuesta presentada por el CONCESIONARIO y la naturaleza del servicio, todo ajustado con los resultados del proceso de selección de Licitación Pública No. SDM-LP-048-2021",* evidenciando la debida publicación de los estudios y documentos previos, anexos técnicos, resolución de apertura, informes de evaluación, etc., dando cumplimiento a los términos y condiciones establecidos por la ley 80 de 1993 para los procesos de concurso de méritos.

Hallazgo Nº 2 (Desvirtuado la dependencia responsable)

Se evidenció debilidades en la planeación del contrato 2022-907 cuyo objeto es: *Contratar la interventoría administrativa, técnica, operativa, financiera, contable, jurídica y ambiental para la ejecución del Contrato de Concesión No. 2021-2519 cuyo objeto es: "LA SECRETARÍA entrega en concesión la prestación de los servicios administrativos de los Registros Distritales Automotor y no Automotor, de Conductores, de Tarjetas de Operación, demás registros de tránsito y transporte, así como los demás Trámites y Servicios que defina la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD – SDM.*

El CONCESIONARIO se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar las prestaciones que se derivan del presente objeto, de conformidad con las especificaciones que se relacionan en los estudios previos, el anexo complementario, las adendas, la propuesta presentada por el CONCESIONARIO y la naturaleza del servicio, todo ajustado con los resultados del proceso de selección de Licitación Pública No. SDM-LP-048-2021" (inició el 22/03/2022 y terminación el 21/03/2028) en cuanto al tiempo de ejecución, teniendo en cuenta que se estipuló un plazo de 72 meses, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, es decir, desde el 22 de marzo de 2023 y hasta el 21 de marzo de 2028, previa aprobación de la garantía única por parte de la SDM. No obstante, en el parágrafo segundo de la cláusula 8 del contrato citado se indicó que "*La ejecución del presente Contrato estará ligada al desarrollo del Contrato de Concesión No. 2021-2519, su fecha de terminación, liquidación y sus modificatorios. De tal manera que, si el Contrato No. 2021-2519 se suspendiera, prorrogara o terminara, el presente Contrato será suspendido, prorrogado, terminado anticipadamente o liquidado, según sea el caso, sin otra motivación distinta a la aquí expuesta"*, contrato éste que tiene una duración de diez (10) años y tres (3) meses (fecha de inicio 15/12/2021 – terminación el 14/03/2032), situación que pudo ser causada por debilidades en la etapa de estructuración del proceso de selección para contratar la interventoría, lo que podría generar la materialización de un evento de riesgo.

RESPUESTA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 la Dirección de Atención al Ciudadano informó: "*La diferencia en los plazos entre el contrato de interventoría y el contrato principal es una estrategia que no implica falta de planeación, y esta afirmación se ve respaldada por la ausencia de un mandato legal que establezca que el plazo del contrato de interventoría debe ser igual al del contrato vigilado.*

La normativa colombiana, en particular la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, otorga a las entidades contratantes la facultad de definir los plazos de los contratos de concesión y los de interventoría según las particularidades de cada contrato, sin imponer una obligación de igualar los plazos. Esto refleja la flexibilidad del marco legal y permite que las entidades tomen decisiones estratégicas que se ajusten a sus necesidades específicas.

Este enfoque flexible se alinea con la gestión eficiente y efectiva de los recursos públicos y permite adaptar la supervisión de manera precisa. La

especialización en la supervisión, donde la interventoría se enfoca en aspectos técnicos, operativos, financieros, contables, jurídicos y ambientales del contrato de concesión, es esencial para garantizar que se cumplan los términos del contrato de manera adecuada.

Además, la diferencia de plazos entre la interventoría y el contrato de concesión puede tener beneficios significativos, como lo es el evitar la concentración de la contratación en un solo contratista por un período prolongado y fomentar la competencia en los procesos de selección. Esto contribuye a diversificar y fortalecer el mercado de la contratación pública, promoviendo una mayor participación de diferentes empresas.

Adicionalmente, la falta de un mandato legal que imponga igualar los plazos entre la interventoría y el contrato de concesión respalda la estrategia de establecer plazos diferentes, lo que no se considera falta de planeación, sino una decisión estratégica basada en la flexibilidad proporcionada por la normativa colombiana y las consideraciones de eficiencia y especialización.

Es fundamental destacar que el contrato de concesión está sujeto a vigilancia en todo momento. En el caso de que el plazo de ejecución del contrato de interventoría actual expire, se podrá llevar a cabo una nueva interventoría para garantizar su cumplimiento, o en su defecto, se designarán supervisores encargados de asegurar la correcta ejecución del contrato de concesión. Por lo anteriormente expuesto, se solicita eliminar el presente hallazgo del informe final.

RESPUESTA DE LA OCI:

Mediante memorando 202341000283553 del 05 de diciembre de 2023, la Dirección de Atención al Ciudadano argumentó las razones por las cuales se contrató la interventoría con menor plazo de ejecución vs el contrato principal de concesión. Por ello, una vez evaluados los argumentos del responsable del proceso auditado la OCI y las evidencias, considera desvirtuado el hallazgo.

No obstante a lo anterior, en el rol del enfoque hacia la prevención se recomienda fortalecer los controles existentes a fin de minimizar los riesgos que puedan generarse en caso de no poder dar continuidad a la ejecución del contrato actual de interventoría y/o la celebración de un nuevo contrato, lo que podría ocasionar que se adelanten a futuro las labores de seguimiento técnico, operativo, financiero, contable, jurídico y ambiental a través de la

supervisión directa de la entidad, situación que aumenta los riesgos de seguimiento de la ejecución del contrato ya que por su relevancia, especialidad, complejidad y extensión requiere de conocimientos especializados.

ETAPA CONTRACTUAL

Verificación cumplimiento Decreto 332 de 2020 *"Por medio del cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital"." En lo que respecta al parágrafo 6 del artículo 3XXX que indica que "Será obligación de los contratistas garantizar el registro de las mujeres que potencialmente serán contratadas en cumplimiento del presente artículo, en la plataforma de información que disponga la Agencia Pública de Empleo del Distrito "Bogotá Trabaja", con el fin de identificar barreras de empleo de las beneficiarias, y realizar su respectivo perfilamiento laboral".*

De la revisión de los informes de supervisión publicados en los documentos de ejecución del contrato, visibles en la pestaña 7 del contrato electrónico, se observó que la interventoría no realizó el seguimiento y verificación total del cumplimiento del Decreto 332 de 2020, ya que no se evidenciaron soportes de requerimientos al cargue en la aplicación Bogotá Trabaja.

Hallazgo Nº 3

Revisado el contrato 2021-2519, cuyo objeto es "*Entregar en concesión la prestación de los servicios administrativos de los Registros Distritales Automotor y no automotor, de Conductores, de Tarjetas de Operación, demás registros de tránsito y transporte, así como los demás Trámites y Servicios que defina la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD SDM. El CONCESIONARIO se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar las prestaciones que se derivan del presente objeto, de conformidad con las especificaciones que se relacionan en los estudios previos, el anexo complementario, las adendas, la propuesta presentada por el CONCESIONARIO y la naturaleza del servicio, todo ajustado con los resultados del proceso de selección de Licitación Pública No. SDM-LP-048-2021*", con fecha de inicio 15 de diciembre de 2021 y terminación del 14 de marzo de 2032, se evidenció que la interventoría no realizó el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el parágrafo 6 del artículo 3 del Decreto 332 de 2020, que indica "*Será obligación de los contratistas garantizar el registro de las mujeres que potencialmente serán contratadas en cumplimiento del presente artículo, en la plataforma de información que*

disponga la Agencia Pública de Empleo del Distrito "Bogotá Trabaja", con el fin de identificar barreras de empleo de las beneficiarias, y realizar su respectivo perfilamiento laboral", reflejado en la obligación 51 establecida en el clausulado anexo, la cual dispone que el contratista deberá "*Dar cumplimiento al Decreto Distrital 332 del 29 de diciembre de 2020, "Por medio del cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital*", situación que pudo ser causada por debilidades en los mecanismos de control establecidos por la interventoría para la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales, lo que podría generar la materialización de un evento de riesgo.

Cabe indicar, que la misma situación se presentó respecto del contrato de interventoría 2022- 907, el equipo auditor identificó que la supervisión no realizó el seguimiento al cumplimiento total del Decreto 332 de 2020, debido a que se observó en los informes de supervisión, que sólo efectuó la verificación al cumplimiento del porcentaje de vinculación del personal femenino, dejando de lado la verificación de la obligación de "*garantizar el registro de las mujeres que potencialmente serán contratadas en cumplimiento del presente artículo, en la plataforma de información que disponga la Agencia Pública de Empleo del Distrito "Bogotá Trabaja", con el fin de identificar barreras de empleo de las beneficiarias, y realizar su respectivo perfilamiento laboral"*, contenida en el parágrafo 6 de la citada norma.
Por lo anterior, las acciones del plan de mejoramiento formuladas, deberán ser el resultado del trabajo conjunto entre la supervisión y la interventoría, para que eliminen las causas en los contratos a su cargo.

RESPUESTA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 la Dirección de Atención al Ciudadano informó: "

- *Frente al reporte de no realización del seguimiento por parte de la Interventoría al cumplimiento de la obligación del Consorcio Circulemos Digital - CCD, se confirma que la Interventoría si realiza mensualmente la verificación de la información asociada a la atención al Decreto 332 por parte del CCD. Dicha verificación se efectúa en el marco de la revisión del informe mensual de gestión del CCD. Es de aclarar que la obligación del CCD de entregar informe mensual aplicó a partir del mes de junio de 2022 (Inicio etapa de transición). Para efectos de comprobación, se*

adjuntan las evidencias que soportan el ejercicio de seguimiento realizado por la interventoría Consorcio Conexión Urbana.

- *Respecto del contrato de interventoría 2022-907, en relación con la verificación de la obligación de "garantizar el registro de las mujeres que potencialmente serán contratadas en cumplimiento del presente artículo, en la plataforma de información que disponga la Agencia Pública de Empleo del Distrito "Bogotá Trabaja", con el fin de identificar barreras de empleo de las beneficiarias, y realizar su respectivo perfilamiento laboral", contenida en el parágrafo 6 de la citada norma, la Interventoría con base en los perfiles establecidos contractualmente realiza convocatorias internas para la búsqueda y selección del personal de reemplazo, y de ser necesario para perfiles específicos se realiza contratación externa. Por lo anteriormente expuesto, se solicita eliminar el presente hallazgo del informe final.*

RESPUESTA DE LA OCI:

Una vez realizada la evaluación por parte del equipo auditor de las nuevas evidencias aportadas por la supervisión, se mantiene el hallazgo respecto el contrato 2022 – 907, ya que las mismas no permiten evidenciar el cumplimiento de la obligación contractual establecida en el clausulado anexo.

Respecto al contrato 2021-2519, se retira el hallazgo, ya que aportaron las evidencias necesarias para validar que la interventoría realizó el seguimiento del cumplimiento de la obligación 51 relacionada con el parágrafo 6 del artículo 3 del Decreto 332 de 2020, que indica "*Será obligación de los contratistas garantizar el registro de las mujeres que potencialmente serán contratadas en cumplimiento del presente artículo, en la plataforma de información que disponga la Agencia Pública de Empleo del Distrito "Bogotá Trabaja", con el fin de identificar barreras de empleo de las beneficiarias, y realizar su respectivo perfilamiento laboral*".

Hallazgo Nº 4

Al validar la organización y la disponibilidad de la información de la ejecución contractual del contrato 2022-907, cuyo objeto es "*Contratar la interventoría administrativa, técnica, operativa, financiera, contable, jurídica y ambiental para la ejecución del Contrato de Concesión No. 2021-2519 cuyo objeto es: "LA SECRETARÍA entrega en concesión la prestación de los servicios administrativos de los Registros Distritales Automotor y no Automotor, de*

Conductores, de Tarjetas de Operación, demás registros de tránsito y transporte, así como los demás Trámites y Servicios que defina la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD – SDM. El CONCESIONARIO se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar las prestaciones que se derivan del presente objeto, de conformidad con las especificaciones que se relacionan en los estudios previos, el anexo complementario, las adendas, la propuesta presentada por el CONCESIONARIO y la naturaleza del servicio, todo ajustado con los resultados del proceso de selección de Licitación Pública No. SDM-LP-048-2021", por valor de veintidós mil cuatrocientos cuatro millones quinientos noventa y siete mil quinientos cuarenta y seis pesos ($22.404.597.546), con fecha de inicio 22 de marzo de 2022 y terminación del 21 de marzo de 2028, respecto del control de ejecución financiera, se observó que no se encuentran publicados en la plataforma SECOP II, el "*PA03-PR09-F02 Certificado de supervisión o interventoría V.02*" y en el formato "*PA03-PR09-F03 Informe de actividades del contratista V.1.0"*, de los periodos comprendidos entre agosto de 2022 y septiembre 2023.

Lo anterior, impidió determinar el estado de ejecución del contrato y la periodicidad de la publicación de la información en SECOP II, incumpliendo lo establecido en el Manual de Supervisión e Interventoría (PA05-M03, V. 3.0), numeral 5.2.1. Administrativas, que establece que se debe: *"15. Cargar y publicar en la plataforma transaccional SECOP II, la información de la ejecución contractual dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su generación teniendo en cuenta para tal efecto el módulo de operatividad correspondiente, según lo previsto en el instructivo operativo de trámite de SECOP II."*

Adicionalmente, lo establecido en el numeral 3° Desarrollo de la *"Guía para registrar la supervisión de contratos de la SDM en SECOP II"* (PA05-G01 V4.0 de 12-jul-2023), mediante la cual "*se explican los pasos a seguir por parte de la persona supervisora de contratos en SECOP II" (….)* Lo anterior pudo generarse por debilidades en los mecanismos de control establecidos en el curso de la supervisión y ejecución de las actividades desarrollas, lo que conllevó a la materialización de un evento de riesgo.

Observando en el SECOP II que los Informes Ejecutivos de Gestión Mensual del contrato 2021-2519, no fueron publicados por parte de la interventoría y los informes de supervisión publicados en el SECOP II, no se encuentran debidamente firmados y/o aprobados por la supervisión, por ello, deberán

implementar las acciones correspondientes a efecto que eliminen la causa raíz, de la situación evidenciada.

RESPUESTA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 la Dirección de Atención al Ciudadano informó: "*Se revisó nuevamente la información publicada en la Plataforma SECOP II, y se observó que los Certificados de Supervisión e Informe de Actividades en el seguimiento al Contrato de Interventoría 2022-907, se cargaron por error en el contrato 2021-2519 para el período abril 2022 a julio 2023. Por lo anterior, se procedió a cargar los Informes de actividades y Certificados de Supervisión del seguimiento al Contrato 2022-907 en la Plataforma SECOP II, lo cual se puede evidenciar en la captura de pantalla, que se adjunta y en la misma plataforma.*

Con relación a los informes mensuales de gestión del contrato de concesión 2021- 2519, se cargaron dichos informes y se pueden evidenciar, según aparece en la captura de pantalla anexa y consultando públicamente el contrato por medio de la plataforma transaccional del SECOP II.

Por lo anteriormente expuesto, se solicita eliminar el presente hallazgo del informe final.

RESPUESTA DE LA OCI:

Una vez realizada la verificación de las nuevas evidencias presentadas por la Dirección de Atención Ciudadano DAC y la revisión del SECOP II, el equipo auditor indica que se mantiene el hallazgo, ya que si bien es cierto, el área realizó el 04 de diciembre de 2023 la corrección del cargue de los documentos de los contratos en el SECOP II, es decir, una vez se comunicaron los resultados preliminares, esta situación fue identificada en el ejercicio efectuado a la muestra en la cual se identificaron debilidades en la publicación de documentos, circunstancia que conllevó al hallazgo y por ello debe ser objeto de acciones de mejora por parte de la supervisión con el fin de evitar que estas situaciones se presenten en contratos en ejecución o futuros.

Hallazgo Nº 5

Revisados los registros en los formatos "*PA03-PR09-F03 Informe de actividades del contratista V.1.0* de los periodos abril a julio de 2022 del contrato 2022- 907, celebrado con el Consorcio Conexión Urbana, se evidenció en la plataforma SECOP II, que éstos no cuentan con la debida aprobación por parte de la supervisión, incumpliendo lo establecido el *numeral 5.2.1 del PA05-M03 v2 - Manual de Supervisión e Interventoría de la SDM*, *funciones administrativas del supervisor e interventor en un contrato estatal,* que establece: "*34. Certificar sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales y demás requisitos para efectos de autorizar los pagos que correspondan, a través de los formatos establecidos en los procedimientos de la Entidad.",* lo que pudo ser generado por debilidades en los controles establecidos para el seguimiento de la ejecución contractual por parte del supervisor, situación que ocasionó la materialización de un evento de riesgo legal.

Lo anteriormente descrito, se presenta a continuación:

Imagen 1 - Informes de ejecución cargados en el SECOP II – sin firma del supervisor

¿En el marco del contrato a pagar contempla la adquisición de bienes para dar cumplimiento al objeto del contrato, tales como bienes de señalización, semaforización, maquinaria y equipo, equipos de comunicación y computación, equipos de transporte, entre otros? Si su respuesta es Sí, deberá adjuntar el comprobante de ingreso de almacén. No se tramitará ninguna cuenta sin dicho soporte. — NO

Representante Legal CONSORCIO CONEXIÓN URBANA NIT: 901.571.717-1 | Firma supervisor C.C. / NIT | Firma Supervisor o Interventor C.C. / NIT

negocios, y partes interesadas, como consecuencia de las denuncias por prácticas que puedan constituir soborno.

¿En el marco del contrato a pagar contempla la adquisición de bienes para dar cumplimiento al objeto del contrato, tales como bienes de señalización, semaforización, maquinaria y equipo, equipos de comunicación y computación, equipos de transporte, entre otros? Si su respuesta es Sí, deberá adjuntar el comprobante de ingreso de almacén. No se tramitará ninguna cuenta sin dicho soporte. — NO

Representante Legal CONSORCIO CONEXIÓN URBANA NIT: 901.571.717-1 | Firma supervisor C.C. / NIT | Firma Supervisor o Interventor C.C. / NIT

soborno.

¿En el marco del contrato a pagar contempla la adquisición de bienes para dar cumplimiento al objeto del contrato, tales como bienes de señalización, semaforización, maquinaria y equipo, equipos de comunicación y computación, equipos de transporte, entre otros? Si su respuesta es Sí, deberá adjuntar el comprobante de ingreso de almacén. No se tramitará ninguna cuenta sin dicho soporte. — NO

Representante Legal CONSORCIO CONEXIÓN URBANA NIT: 901.571.717-1 | Firma supervisor C.C. / NIT | Firma Supervisor o Interventor

Página 2 — PA03-PR09-F03 INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTA - JULIO 2022

Fuente: tomado del SECOP II, el día 26/11/2023

RESPUESTA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 la Dirección de Atención al Ciudadano informó: "*Estos formatos fueron*

publicados debidamente firmados en el contrato 2022-907, aclaramos que los formatos sin firma a los que hace referencia el hallazgo son duplicidad de información, razón por la cual se eliminaron de la plataforma SECOP II en el contrato 2021-2519, lo cual puede ser constatado en la plataforma transaccional del SECOP II. Por lo anteriormente expuesto, se solicita eliminar el presente hallazgo del informe final.

RESPUESTA DE LA OCI:

Una vez realizada la verificación de las nuevas evidencias presentadas por la Dirección de Atención Ciudadano DAC y la revisión del SECOP II, el equipo auditor indica que se mantiene el hallazgo, ya que si bien es cierto, el área realizó el 04 de diciembre de 2023 la corrección del cargue de los documentos de los contratos en el SECOP II debidamente firmados, es decir, una vez se comunicaron los resultados preliminares, esta situación fue identificada en el ejercicio efectuado a la muestra en la cual se identificaron debilidades en la publicación de documentos, circunstancia que conllevó al hallazgo y por ello debe ser objeto de acciones de mejora por parte de la supervisión con el fin de evitar que estas situaciones se presenten en contratos en ejecución o futuros.

Verificación de Procedimientos

De acuerdo a lo solicitado mediante memorando 202317000268963 del 8 de noviembre de 2023, en el cual se requirieron los procedimientos Operativos definidos en el Anexo Técnico numeral 7.1.1; los procedimientos para la Atención a la Ciudadanía numeral 7.1.1 y los procedimientos de Gestión Documental y Archivo numeral 7.3, Información enviada mediante memorando 202341000271343 del 15 de noviembre, por parte de los responsables de atender la auditoría.

En el Reglamento de la Concesión del proceso SDM-LP-048-2021, en el numeral 1.7 Servicios a Prestar indican: *"… El concesionario deberá definir, elaborar y documentar durante la etapa preoperativa, como mínimo, los procedimientos listados en el numeral 7.1.1. Procedimientos Operativos a Documentar, del CAPÍTULO 7. ESTRUCTURA PROCEDIMENTAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ANEXO TÉCNICO.* Adicionalmente, se expresa: "*El concesionario deberá definir, elaborar y documentar durante la etapa preoperativa, como mínimo, los procedimientos listados en el anexo técnico, los cuales a su vez deberán comenzar a implementarse en la etapa operativa (Ver numeral 7.1.2 Procedimientos para la Atención a la Ciudadanía del CAPÍTULO 7. ESTRUCTURA PROCEDIMENTAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ANEXO TÉCNICO)".*

De otra parte, en el numeral 2.7 Gestión Documental y Archivo establece: "...*El Concesionario para el desarrollo de la Gestión Documental deberá dar cumplimiento, entre otros, a los lineamientos normativos aplicables al objeto contractual descritos en el CAPÍTULO 7 DEL ANEXO TÉCNICO, Tabla 7.2 Marco normativo aplicable en el Anexo Técnico. Por otra parte, deberá darse cumplimiento a requisitos específicos...".* En este sentido, el equipo auditor realizó la validación de los procedimientos solicitados con el fin de verificar la implementación en la etapa de operación plena, encontrándose que los dieciocho (18) correspondientes a los procedimientos operativos, que los ocho (8) para la atención a la ciudadanía y los siete (7) para la gestión documental y archivo fueron suministrados en su totalidad, evidenciándose el cumplimiento a lo establecido en el Anexo Técnico capítulo 7.

Recaudos

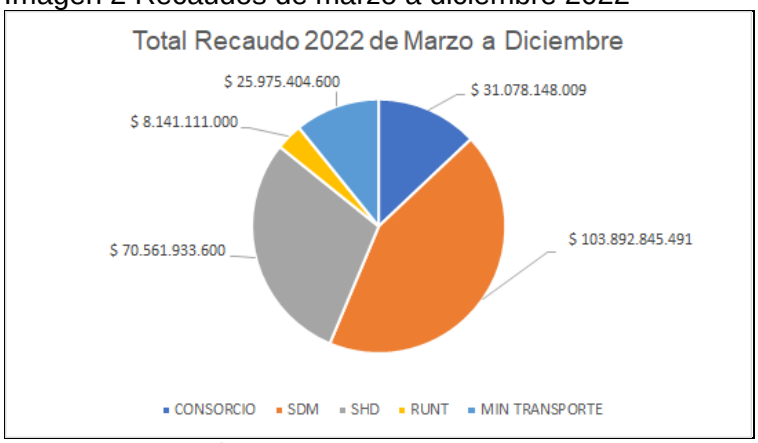
A través de comunicación 202317000272613 del 16 de noviembre, se solicitó información relacionada con los recaudos realizados por el concesionario desde la etapa de inicio de las operaciones y hasta el mes de septiembre de 2023, información suministrada por los responsables del proceso mediante memorando 202341000275563 del 22 de noviembre y dispuesta en el drive https://drive.google.com/drive/folders/1IrslZOJLs1_g6vOfV_zzxueQ_O9cQxXK?usp=drive_link.

Una vez analizada la información correspondiente a la vigencia 2022, se observó que se presentó un recaudo total de Doscientos treinta y nueve mil seiscientos cuarenta y nueve millones cuatrocientos cuarenta y dos mil setecientos pesos ($239.649.442.700) m/cte., correspondiente al periodo comprendido entre marzo y diciembre de 2022, el cual se distribuyó porcentualmente de la siguiente manera:

- Secretaría Distrital de Movilidad el 43,35%, que equivale a $103.892.845.491
- Secretaría Distrital de Hacienda el 29,44%, que equivale a $70.561.933.600
- Consorcio Circulamos Digital SAS un 12,97%, que equivale a $31.078.148.009
- Ministerio de Transporte 10,84%, que equivale a $25.975.404.600
- RUNT un 3,40%, que equivale a $8.141.111.000

Información que fue validada con lo registrado en los informes de interventoría presentados mensualmente, como parte del desarrollo de contrato 2022-907, observando que los recaudos se encuentran conformes a la cláusula 15. de Contrato de Concesión 2021-2519 suscrito entre la Secretaría Distrital de Movilidad y el Consorcio Circulemos Digital SAS.

Imagen 2 Recaudos de marzo a diciembre 2022



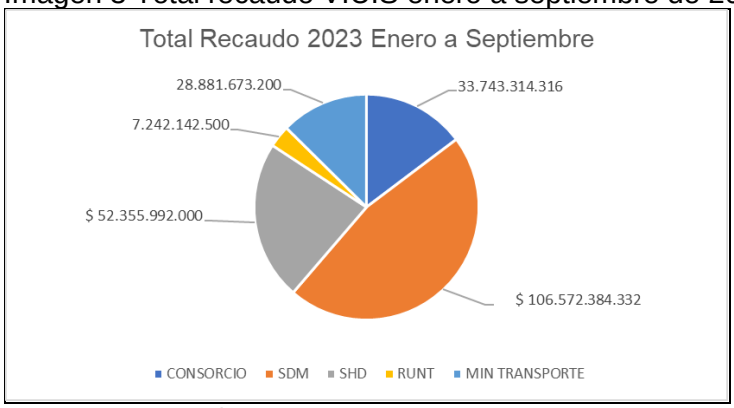
Fuente. Memorando número 202317000272613 del 16 de noviembre de 2023

Así mismo, analizada la información suministrada para el año 2023 que corresponde al intervalo entre enero y septiembre, presentó un recaudo total de Doscientos veintiséis mil ochocientos noventa y seis millones setecientos setenta y siete mil seiscientos cuarenta y ocho ($226.896.777.648) m/cte., el cual se distribuyó porcentualmente de la siguiente manera:

- Secretaría Distrital de Movilidad el 46,58%, que equivale a $106.572.384.332
- Secretaría Distrital de Hacienda el 22,88%, que equivale a $52.355.992.000
- Consorcio Circulamos Digital SAS un 14,75%, que equivale a $33.743.314.316
- Ministerio de Transporte un 12,62%, que equivale a $28.881.673.200
- RUNT un 3,17%, que equivale a $7.242.142.500

Información que fue corroborada con los informes presentados mensualmente por la interventoría de la concesión.

Imagen 3 Total recaudo V.U.S enero a septiembre de 2023



Fuente. Memorando número 202317000268963 del 09 de noviembre de 2023

De lo anterior, el equipo auditor infiere que para el año el año 2022 (marzo a diciembre) presentó recaudo por valor de $239.649.442.700, superando en un 5,32% los recaudos del 2023 (enero a septiembre) correspondientes a $226.896.777.648.

Verificación Plan de Medios

De acuerdo con la información solicitada mediante memorando 202317000268963 del 09 de noviembre de 2023, se requirió a los responsables, lo relacionado con la ejecución del Plan Anual de Comunicación y Divulgación de las vigencias 2022, 2023 y el proyectado para el 2024, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Concesión del contrato SDM-1880 de 2020 de la Universidad Nacional.

El equipo auditor, una vez verificó la documentación que soporta el plan de medios, observó que el Consorcio Circulemos Digital SAS, reportó la siguiente información pautada en los medios de comunicación:

Tabla 2. Plan de medios

Detalle	Año	
	2022	2023
Inserciones en Radio VUS	686	623
Spots de televisión para el año	162	127
Salidas en medios impresos	4	5
Medios digitales	4.580.409	4.690.195

Fuente. Memorando número 202317000268963 del 09 de noviembre de 2023

De acuerdo con la información anterior, el equipo auditor, realizó pruebas, muestreos aleatorios y seguimientos en la página WEB, en las redes sociales Facebook, YouTube, X, Tiktok e Instagram y mediante los Hashtags suministrados correspondientes a la Ventanilla Única de Servicios, observando que se está dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de la Concesión, en lo que respecta al numeral 5, *Imagen y comunicación institucional*, toda vez que los mensajes permiten dar a conocer a los usuarios y la comunidad en general los servicios que ofrece las VUS.

Así las cosas, es de resaltar que la Ventanilla Única de Servicios tiene pautas en múltiples medios de comunicación, de acuerdo con la información obtenida, donde se destacan las redes sociales como medio principal, resaltando los servicios y beneficios que ofrece en pro de la comunidad.

Mecanismos de Auditoría

Mediante memorando 202317000268963 del 6 de noviembre se solicitó suministrar los informes anuales de auditoría interna realizados por el concesionario, en cumplimiento de lo definido en el Reglamento de la Concesión numeral 11. MECANISMOS DE AUDITORÍA "…*El concesionario deberá desarrollar procesos de auditoría interna anual…".*

Para lo cual el responsable de suministrar la información, respondió con memorando 202341000271343 del 15 de noviembre de 2023, adjuntando:

Acta 04-EGC-001 del 25/09/2023, relacionada con "*concretar ajuste Plan Anual de Auditoria,* en la misma se informa en el ítem *No1 Presentar al comité de Control Interno el resultado de las 3 auditorías efectuadas a las áreas: Subgerencia de Talento Humano, Subgerencia Administrativa, Subgerencia Jurídica",* y que, en el acta mencionada, se refirió en el desarrollo que:

Imagen 4 Acta 04-EGC-001 del 25/09/2023

3. DESARROLLO

El día y hora señalado en la citación, se reunieron los miembros del Comité de Coordinación de Control Interno, verificada la existencia de quorum, con la participación de todos los miembros, se procedió a abordar la agenda así:

Se da paso a lo señalado en el punto 1 de la agenda, con el fin de socializar el resultado de las auditorías adelantadas por el área de Control Interno. Al respecto, se dio lectura a los informes respectivos, en los cuales quedaron plasmadas, las fortalezas y debilidades, así como las observaciones y recomendaciones necesarias para abordar los respectivos planes de acción requeridos, los cuales se ejecutarán en la presente vigencia.

Fuente: Acta 04-EGC-001 del 25/09/2023 Consorcio Circulemos Digital, SAS

No obstante, no adjuntaron los informes de auditoría de la Subgerencia de Recursos Humano mes de julio, informe de auditoría 3-4 semana del mes, Subgerencia Administrativa mes de agosto, informe de auditoría 3-4 semana del mes y Subgerencia Jurídica mes de septiembre, informe de auditoría 3 semana del mes, de conformidad con el *Programa anual de auditoría de gestión ajustado 2023.*

De otra parte, en el Informe Ejecutivo de Gestión Mensual julio 2023 Consorcio Circulemos Digital, hace referencia en el ítem 1.1.10. Área de Control Interno y dice: *"…donde se avanzó con el inicio de la auditoría al área de Talento Humano, de lo cual se presentó y socializó el informe respectivo, encontrándonos pendientes del Plan de Acción solicitado…"*, sin embargo, los informes de los meses de agosto y

septiembre no fueron suministrados, ni evidenciados por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno para verificar lo relacionado con el cumplimiento del criterio, según lo solicitado.

Hallazgo No. 6 (Desvirtuado la dependencia responsable)

El equipo auditor al verificar lo establecido en el Reglamento de la Concesión numeral 11. MECANISMOS DE AUDITORÍA "…*El concesionario deberá desarrollar procesos de auditoría interna anual…*"., observó únicamente un acta de socialización de las auditorías en el comité de control interno del consorcio del 29/09/2023, no obstante, estos informes no fueron evidenciados en la ejecución de la auditoría por parte de la OCI de la SDM, para verificar el cumplimiento de este numeral y adicionalmente, las conclusiones e implementación acciones que den evidencia de la eliminación de las posibles deficiencias identificadas en el proceso de vinculación del personal, la prestación de servicios en los puntos VUS, la disponibilidad de los bienes muebles e inmuebles y las materias primas e insumos, y los procesos relacionados con la asesoría, orientación y defensa al consorcio en asuntos jurídicos internos y externos, entre otros, lo que evidencia debilidades en el seguimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento de la Concesión, así como de las funciones que le asiste a la supervisión e interventoría numeral 5.2.1 ítem 18 de la Resolución 145243 de 2023 "*Manual de Supervisión e Interventoría SDM numeral 5. Responsabilidades, funciones y obligaciones de supervisores e interventores*", lo que puede conllevar a posibles sanciones e investigaciones por parte los entes de control por el incumplimiento de esta obligación.

RESPUESTA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 la Dirección de Atención al Ciudadano informó: "*Teniendo en cuenta lo determinado en el Reglamento de la Concesión en el capítulo 11 Mecanismos de Auditoría, se precisa que el concesionario en su primera etapa de ejecución del contrato se encontraba en el montaje de las VUS presenciales y satelitales, y posteriormente se inició la etapa de transición del contrato con las nuevas VUS estipuladas en el mismo. Esta etapa de acuerdo con lo definido contractualmente abarca: "Período comprendido entre la finalización de la etapa de montaje y el inicio de la etapa de operación plena, durante la cual el Concesionario presta los servicios bajo un régimen de desarrollo, prueba e implementación de mejoras como las relacionadas con gestiones de radicación y comunicación virtuales con los ciudadanos, así*

como los del desarrollo del software de informes automatizados"; bajo ese contexto, no se valoró que el concesionario contaba con su etapa de transición para implementar el marco de control interno, y que las auditorías requieren una frecuencia anual. Una vez terminada la etapa de transición, esto es el 31 de mayo del 2023, y previamente en la preparación de todo el marco de control interno ejecutado durante dicha etapa, se dio inicio al programa de auditorías durante el segundo semestre del año en curso, sobre lo cual se aportan los soportes del plan de auditorías adelantado. Así mismo, dichos avances se han venido informando mes a mes a la interventoría en observancia a lo señalado en el numeral 11 del reglamento de la concesión.

Consideramos que, la apreciación respecto a: "observó únicamente un acta de socialización de las auditorías en el comité de control del consorcio del 25/09/2023", se subsana con la información aportada ya que se demostró en debida forma, cada una de las acciones administrativas tendientes a la creación y aprobación documental que soportó la aplicación de los mecanismos de auditoría con los siguientes documentos: (…)

Por lo anteriormente expuesto, se solicita sea retirado este hallazgo del informe final.

RESPUESTA DE LA OCI:

Mediante memorando 202341000283553 del 05 de diciembre de 2023 la Dirección Técnica de Atención al Ciudadano aportó evidencia suficiente que desvirtúa el hallazgo, razón por la cual se retira informe final.

Verificar el cumplimiento en la atención de los trámites y servicios definidos para la Ventanilla Única de Servicios

Se hizo la verificación de los acuerdos de niveles de servicio, obteniendo los siguientes resultados:

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Según lo establecido en el Anexo Técnico del proceso SDM-LP-048-2021, definió en el numeral 4.5, los acuerdos de niveles de servicio – ANS para la Estrategia de Servicio al Ciudadano, con los cuales se medirán y monitorearán las condiciones de calidad, eficiencia y cobertura en los procesos de atención y servicio al ciudadano, entre ellos:
- Tiempo promedio de Espera para radicación

- Tiempo promedio de espera para asignación de Turno
- Porcentaje de errores en documentos terminados con respecto al total de especies venales impresas
- Tiempo promedio de atención Traspaso con carpeta digitalizada
- Tiempo promedio de Atención - RDC
- Tiempo promedio de atención inscripción o levantamiento de prenda - con carpeta digitalizada
- Tiempo promedio de atención en el Registro de empresas del transporte público con carpeta digitalizada.

De otra parte, en el Anexo Técnico, numeral 3.3 ETAPA O PERIODO DE OPERACIÓN PLENA, estableció, que una vez migrados los trámites a la nueva plataforma, iniciaba la medición y el cumplimiento de los ANS; en este sentido, el equipo auditor procedió a verificar el cumplimiento a partir del mes de junio de 2023, conforme con lo establecido en el numeral, de acuerdo con la información suministrada por el responsable de atender la auditoría (memorando 202341000270543 del 14 de noviembre de 2023), para lo cual se tomó del drive compartido en https://drive.google.com/drive/folders/1PhbL-P732SCMW0W4GGZY9Qf-4PmdTQPQ, los ANS reportados obteniendo la siguiente información:

Tabla 3 ANS junio-julio-agosto 2023

ID ANS	NOMBRE	Nivel Requerido	JUNIO			JULIO			AGOSTO		
			Cantidad usuarios atendidos	Promedio mes ANS	Cantidad usuarios atendidos que superan el nivel requerido	Cantidad usuarios atendidos	Promedio mes ANS	Cantidad usuarios atendidos que superan el nivel requerido	Cantidad usuarios atendidos	Promedio mes ANS	Cantidad usuarios atendidos que superan el nivel requerido
ANS-OPT-02	Tiempo promedio de atención – licencia de conducción (expedición, renovación, duplicado, refrendación) exceptuando correcciones	<= 40 minutos	115.476	5,00	1.152	76.687	5,12	659	59.893	5,36	361
ANS-OPT-03	Tiempo promedio de atención – inscripción o levantamiento de prenda - con carpeta digitalizada	<= 8 hrs	9.055	3,97	1.115	9.144	3,45	810	9.520	3,37	876
ANS-OPT-04	Tiempo promedio de atención – matrícula inicial vehículo particular y motocicleta - con carpeta digitalizada	<= 8 hrs									
ANS-OPT- 05	Tiempo promedio de atención – RETP (Expedición, renovación, duplicado y cancelación) - con carpeta digitalizada	<= 8 hrs	3.092	5,17	243	3.175	3,98	250	7.099	2,31	66
ANS-OPT-06	Tiempo promedio de atención – RDA (exceptuando aquellos relacionados con ANSOP- T-01, ANS-OP-T- 03 y ANSOP- T-04) sin carpeta digitalizada	<=1 día	6.991	0,20	101	6.737	0,20	48	7.217	0,18	39
ANS-OPT-07	Tiempo promedio de atención – RETP (exceptuando aquellos	<=1 día	155	0,16	0	115	0,15	0	123	0,14	0

	relacionados con el ANS-OP-T-05) sin carpeta digitalizada										
ANS-OPT-08	Tiempo máximo de respuesta individual	<= 3 días				291632	0,00	5773	291631	0,12	0

Fuente: Solicitud de información de acuerdo a memorando 202317000266213 del 03/11/2023

De lo anterior se observó, que al verificar el tiempo del ANS el cual es específico para cada el nivel requerido, estos se calculan con el promedio mensual para medir el servicio y atención al ciudadano en los canales virtuales y presenciales que maneja la concesión, generando una compensación de tiempo entre los que demoran mayor tiempo, con los que se tienden en menor, sin embargo, el equipo auditor evidenció que para los siguientes ANS existen trámites que han superado el promedio mensual, es decir, el tiempo establecido para culminar el trámite, situación que podría ocasionar insatisfacción de los usuarios por un mayor tiempo de espera al estipulado de acuerdo con lo evidenciado, como se detalla a continuación:

Tiempo promedio de espera para radicación

- Para el mes de junio de 2023, en el cálculo del ANS-OPE-01 "*Tiempo promedio de espera para radicación*", atendieron 141.719 trámites de los cuales 40.729 superaron los diez minutos establecidos en el ANS, correspondiente al 29%.
- Para el mes de julio de 2023 atendieron 111.107 y 32.925 superaron el tiempo establecido que corresponde al 30%.

- En el mes de agosto de 2023 atendieron 101.970, de los cuales, 19.248 superaron el promedio, que corresponde al 19%.

Tiempo promedio de atención – Traspaso vehículo particular y motocicletas - con carpeta digitalizada"

En el cálculo del ANS-OPT-01 "*Tiempo promedio de atención – Traspaso vehículo particular y motocicletas - con carpeta digitalizada*", en junio de 2023 atendieron 31.116 trámites y 2.134 de ellos superaron las 8 horas correspondiendo al 7%.
En julio de 2023 fueron atendidos 30.728 y 2.723 de ellos superaron el nivel establecido correspondiendo al 9%.
En agosto de 2023 fueron atendidos 31.770 y el 9,53% superó el nivel establecido correspondiente a 3.030 trámites.

Tiempo promedio de atención –inscripción o levantamiento de prenda - con carpeta digitalizada

Para el mes de junio de 2023, en el cálculo del ANS-OPT-03 "*Tiempo promedio de atención –inscripción o levantamiento de prenda - con carpeta digitalizada*", atendieron 9.055 trámites, de los cuales 1.115 superaron las ocho horas establecidas en el ANS, con el 12%.

Para el mes de julio de 2023, atendieron 9.144 y 810 superaron el tiempo establecido correspondiente al 9%.

En el mes de agosto de 2023, atendieron 9.520, de los cuales 876 superaron el promedio, el decir, el 9%.

Tiempo promedio de atención –RETP (Expedición, renovación, duplicado y cancelación) - con carpeta digitalizada

En el cálculo del ANS-OPT-05 "*Tiempo promedio de atención –RETP (Expedición, renovación, duplicado y cancelación) - con carpeta digitalizada*", en junio de 2023 atendieron 3.092 trámites y 243 de ellos superaron las 8 horas correspondiendo al 8%.

En julio de 2023 fueron atendidos 3.175 y 250 de ellos superaron el nivel establecido correspondiente al 8%.

Por lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el Decreto 197 de 2014 "*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*", es necesario que se implementen medidas con el propósito de cumplir lo relacionado en el **artículo 2 Servicio a la Ciudadanía**: *Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna*., **Artículo 4º.- Sobre el enfoque de derechos**. *La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas*…. **Artículo 6º.-Sobre los principios**. *El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital estará orientado y soportado en los siguientes principios: … Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía***. Artículo 10°. -Características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital**. *Serán características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, los que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho* así: *Cálido y Amable. Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortes, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana*

denotando su importancia con un correcto y adecuado trato. Rápido. El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado. Respetuoso, digno y humano. Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades. Efectivo. El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público. Confiable. El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

En atención a lo anterior, deberán implementar las medidas correspondientes para asegurar que el tiempo promedio establecido en los ANS, no se incumpla, de acuerdo con el tiempo establecido para ada uno de ellos en el nivel requerido.

Verificar el cumplimiento y aplicación del Manual de Servicio a la Ciudadanía PM04-MN01 Versión 8 del 16 de diciembre de 2022, perteneciente al Proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía

PQRS

Revisada la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas PQRSD, recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención (web-contáctenos, buzón de sugerencias, contáctenos-correo electrónico, calle center-web, Bogotá te escucha), que tienen dispuestos por el Consorcio Circulemos Digital SAS, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento del "*OS-PR-032 Procedimiento para la gestión integral de las PQRSD realizadas por los ciudadanos*" soportado en las bases de datos suministradas por los responsables, observando que, durante el periodo junio a diciembre de 2022 recibieron 38.006 PQRSD de las cuales 25.543 (67%) corresponden a quejas, reclamos o denuncias, mientras que 2.960 (8%) fueron reconocimientos y sugerencias.

De otra parte, 9.503 pertenecen a solicitudes de información, como se detalla a continuación:

Tabla 4 Tipos de requerimientos vigencia 2022

Tipo de requerimiento	Cantidad	Respuesta fuera de términos	Sin información de fecha de respuesta
Denuncia	1		1
Queja	285		44
Reclamo	25.257		1.717
Reconocimientos	2.911		

Solicitud de información	9.503	451	757
Sugerencia	49		
TOTAL	**38.006**	**451**	**2.519**

Fuente: Bases de datos PQR suministradas mediante memorando DAC 202341000270543 del 14/11/2023

Para la vigencia 2023 (enero a septiembre) recibieron 28.883 PQRSD de las cuales 1.922 (7%) fueron felicitaciones, 4.361 (15%) peticiones, 11.217 (39%) quejas, mientras que 598 (2%) fueron reconocimientos y sugerencias, y 10.785 (37%) corresponden a solicitudes de información, así:

Tabla 5 Tipos de requerimientos enero a septiembre de 2023

Tipo de requerimiento	Cantidad	Respuesta fuera de términos	Sin información de fecha de respuesta
Felicitación	1.922		
Petición	4.361	69	1.239
Queja	11.217	19	2.793
Solicitud de información	10.785	13	2.504
Reconocimientos	536		
Sugerencia	62		
TOTAL	**28.883**	**101**	**6.536**

Fuente: Bases de datos PQR suministradas mediante memorando DAC 202341000270543 del 14/11/2023

Respecto, de las peticiones y solicitudes de entidades públicas y órdenes judiciales que recibió el Consorcio Circulemos Digital SAS para la vigencia 2022 (marzo a diciembre) el total fue de 29.774 PQRSD de las cuales 2.502 (8,4%) las respondieron fuera de término, correspondientes a solicitudes Información, Cautelares inscritas y levantadas; mientras que para el año 2023 (enero a septiembre) fueron 26.759 PQRSD, de las cuales 956 (3,6%) respondieron fuera de término, correspondientes a solicitudes Información, Cautelares inscritas y levantadas, que superaron los diez (10) días para la respuesta, tal como lo establece la normatividad vigente y aplicable.

Tabla 6 Peticiones ante autoridades vigencias 2022-2023 a septiembre

Peticiones Ante Autoridades	2022		2023	
	Cantidad	Respuesta Fuera de términos	Cantidad	Respuesta Fuera de Términos
Solicitud Información	12.708	1.025	10.600	843
Cautelares Inscritas	6.688	653	7.807	87
Cautelares Levantadas	10.378	824	8.352	26
TOTAL	**29.774**	**2.502**	**26.759**	**956**

Fuente: Bases de datos PQR suministradas mediante memorando DAC 202341000271343 del 15/11/2023

Hallazgo Nº 7 (Desvirtuado la dependencia responsable)

De la evaluación a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas PQRSD, recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por Consorcio Circulemos Digital SAS, se observó que para el año 2022 respondieron fuera de términos 451 (1,20%) solicitudes de información, y 2.502 (8,4%) solicitudes de entidades públicas y órdenes judiciales; mientras que para el año 2023, tramitaron fuera de tiempo 101 que corresponden a peticiones, quejas y solicitudes de información (0.35%) y 956 (3,6%) solicitudes de entidades públicas y órdenes judiciales; lo cual incumple lo establecido en el numeral 4.3 Tiempos de respuesta del *Procedimiento para la Gestión Integral de las PQRSD Realizadas por los Ciudadanos OS-PR-032,* el cual se fundamentó en la *"Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.* Las anteriores situaciones se pudieron haber generado por debilidades en los mecanismos de control del Consorcio, lo que podría ocasionar la materialización de un evento de riesgo.

RESPUESTA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 la Dirección de Atención al Ciudadano informó: "*Sobre el resultado enunciado anteriormente, nos permitimos indicar que, desde el 2022, año en el que se inició con la ejecución del Contrato 2021-2519, la Concesión ha venido ejecutando las solicitudes de órdenes de carácter judicial y/o administrativa de una manera adecuada, oportuna e íntegra, encontrándose que, respecto de las órdenes judiciales, administrativas se tuvo un cumplimiento del 99.9%, conforme se explica a continuación: (…)*

Adicionalmente, la ley 1755 de 2015 en su Art 14, contempla que ante la petición que no sea posible resolver en los términos previstos en la ley, la entidad podrá resolver y dar respuesta al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. En ese sentido cuando sean peticiones de información hay un término de 10 días y si no se logra resolver, se dará respuesta provisional y se atenderá en los días siguientes, el mismo ejercicio para aquellas peticiones que cuenten con un término de 15 días; lo amparado de igual forma en la sentencia C-951 de 2014 el departamento administrativo de la función pública. De lo anterior,

tanto la Interventoría como la supervisión de la misma procedió a validar la información remitida por el Consorcio Circulemos Digital (Excel Adjuntos), verificando el cálculo de los días hábiles para la atención de PQRSD (No se tuvieron en cuenta los sábados, domingos y festivos) y confirmando si presentaban respuestas provisionales y que estas no excedieran el doble del tiempo inicialmente previsto.

Seguidamente, se realizó los filtros requeridos de revisión de tiempos de respuesta provisional y disponibles en los Excel adjuntos y en los cuales se verificó con el criterio de "no podrá exceder del doble del inicialmente previsto", validando que ninguna de las 451 PQRSD del año 2022 y de las 170 del año 2023, estuvieran por fuera del tiempo provisto de ley y evaluadas con esta condición.

Por lo anteriormente expuesto, se solicita retirar del informe final el presente hallazgo.

RESPUESTA DE LA OCI:

Mediante memorando 202341000283553 del 05 de diciembre de 2023 la Dirección Técnica de Atención al Ciudadano aportó evidencias suficientes que desvirtúa el hallazgo, razón por la cual se retira informe final.

TALENTO HUMANO

De acuerdo con la información solicitada mediante memorando número 202317000266213 del 03 de Noviembre de 2023, se requirió información respecto a los aspectos relacionados con seguridad industrial y salud ocupacional, ambientales y de anticorrupción, establecidos en el contrato 2021 – 2519, cláusula 7 del Numeral 32 la cual indica: *"Cumplir con todas las obligaciones legales respecto a seguridad industrial y salud ocupacional, ambientales y de anticorrupción que surjan con ocasión de la suscripción y ejecución el contrato"*; a lo cual los responsables de suministrar la información adjuntó los formularios "*GTH-FR-018 Formulario de constancia de recibo de dotación*", debidamente diligenciados y firmados por el personal, con las fechas correspondientes a las entregas de la dotación y la cantidad de elementos entregados, el responsable de suministrar la información entregó listado de colaboradores correspondiente a 469 empleados; además anexó los informes de gestión de las VUS donde brindan información acerca de las actividades de capacitación relacionada con el plan anticorrupción, seguridad y salud en el trabajo y plan de manejo ambiental.

En cuanto a la dotación, el equipo auditor realizó un cálculo con la herramienta de muestreo, obteniendo como resultado una muestra óptima de 28 personas en un tamaño de población total de 469 empleados; a los cuales se realizó la verificación de la entrega de dotación de conformidad con la normatividad establecida, mediante la revisión de la documentación y los soportes enviados, evidenciando que el concesionario ha llevado a cabo la entrega de la dotación de la siguiente manera:

Tabla 7 Entrega de dotación en la muestra.

Nombre	Identificación	Fecha ingreso	Fecha entrega dotación	Zapatos	Pantalón	Camisas	Chaqueta	Overol	Botas	Canguro	Gorra
ORDOÑEZ ANDRADE JESSICA	1012446900	1/06/2022	28/09/2022	x	x	x	x				
			28/09/2022	x	x	x	x				
			27/12/2022	x	x	x	x				
ARIAS BONILLA MARIA ANDREA	52545687	1/03/2022	28/09/2022	x	x	x	x				
			28/09/2022	x	x	x	x				
			27/12/2022	x	x	x	x				
ARIAS SILVA LEIDY YIZETH	1024510640	1/03/2022	28/09/2022	x	x	x	x				
			28/09/2022	x	x	x	x				
			27/12/2022	x	x	x	x				
TELLEZ ROMERO DAYANA ANDREA	53002835	1/03/2022	16/09/2022	x	x	x	x				
			16/09/2022	x	x	x	x				
			28/12/2022	x	x	x	x				
GRAU BLANQUICETT JHON TAHYLOR (IMP)	1012460757	1/06/2022									
			16/09/2022			x	x	x	x	x	x
			28/12/2022			x		x	x	x	x
MUR MURILLO KARLA	53135471	15/03/2022	16/09/2022	x	x	x	x				
			16/09/2022	x	x	x	x				
			28/12/2022	x	x	x	x				
SUAREZ PRIETO YENCY LISNEIDY	1022973833	4/04/2022	16/09/2022	x	x	x	x				
			16/09/2022	x	x	x	x				
			29/12/2022	x	x	x	x				
CRUZ SUAREZ ASTRID MILENA	1026553749	1/03/2022	16/09/2022	x	x	x	x				
			16/09/2022	x	x	x	x				
			27/12/2022	x	x	x	x				
MENESES PAEZ YEYMMI MARCELA	1073689803		16/09/2022	x	x	x	x				
			16/09/2022	x	x	x	x				
			25/12/2022	x	x	x	x				
DUARTE MORALES YOLANDA	40432928	1/03/2022	19/09/2022	x	x	x	x				
			19/09/2022	x	x	x	x				
			28/12/2022	x	x	x	x				
PUERTO JIMÉNEZ MARÍA LORENA	52145676	1/03/2022	23/09/2022	x	x	x	x				
			23/09/2022	x	x	x	x				
			28/12/2022	x	x	x	x				
JIMENEZ CABALLERO LOREN YULIANA	1030694334	1/06/2022	5/10/2022	x	x	x	x				
			5/10/2022	x	x	x	x				

			29/12/2022	x	x	x	x				
SALINAS SANABRIA MARTHA JANETH	1033704018	1/03/2022	19/09/2022	x	x	x	x				
			19/09/2022	x	x	x	x				
			29/12/2022	x	x	x	x				
RAMIREZ BERNAL DIEGO ALBERTO	80222341	1/03/2022	17/09/2022	x	x	x	x				
			17/09/2022	x	x	x	x				
			29/12/2022	x	x	x	x				
BRAVO GONZALEZ MARIA KATHERINE	1023956550	2/08/2022	4/10/2022	x	x	x	x				
			4/10/2022	x	x	x	x				
			31/12/2022	x	x	x	x				
QUESADA OSCAR ARMANDO	80774218	1/03/2022	4/10/2022	x	x	x	x				
			4/10/2022	x	x	x	x				
			31/12/2022	x	x	x	x				
MOLANO PARDO LEIDY PAOLA	1016034660	1/03/2022	3/10/2022	x	x	x	x				
			3/10/2022	x	x	x	x				
			31/12/2022	x	x	x	x				
CORTES CADENA ALBERT NEYID	79968606	4/04/2022	3/10/2022	x	x	x	x				
			3/10/2022	x	x	x	x				
			31/12/2022	x	x	x	x				
USMA DIAZ JULIAN YAIR	1005701509	1/03/2022	3/10/2022	x	x	x	x				
			3/10/2022	x	x	x	x				
			31/12/2022	x	x	x	x				
GUTIERREZ CARRILLO ANDRES JULIAN (IMP)	1193415634	14/09/2022									
			16/09/2022			x		x	x		
			23/12/2022			x		x	x	x	x
RUIZ MUÑOZ MONICA ISABEL	53043844	21/06/2022	1/10/2022	x	x	x	x				
			1/10/2022	x	x	x	x				
			30/12/2022	x	x	x	x				
CAICEDO GUERRERO ANDRÉS FELIPE	1000514095	1/03/2022	1/10/2022	x	x	x	x				
			1/10/2022	x	x	x	x				
			30/12/2022	x	x	x	x				
SANCHEZ TORRES ANDREA DEL PILAR	52915316	1/03/2022	1/10/2022	x	x	x	x				
			1/10/2022	x	x	x	x				
			30/12/2022	x	x	x	x				
RONCANCIO GAITÁN DIANA CAROLINA	1104695590	1/03/2022	1/10/2022	x	x	x	x				
			1/10/2022	x	x	x	x				
			30/12/2022	x	x	x	x				
CORDOBA MARIA ALEXANDRA	1075209877	1/03/2022	1/10/2022	x	x	x	x				
			1/10/2022	x	x	x	x				
			30/12/2022	x	x	x	x				
BELTRAN GODOY JORGE ENRIQUE	1069733927	17/01/2023	23/05/2023	x	x	x	x				
			21/09/2023	x	x	x	x				
CASTILLO PISCO ADRIANA MIREYA	1018422757	17/01/2023	23/05/2023	x	x	x	x				
			21/09/2023	x	x	x	x				

GOMEZ GÓMEZ LAURA CRITINA	1071171940	10/11/2022	23/05/2023	x	x	x	x				
			21/09/2023	x	x	x	x				
PALACIOS BLANCHARD JOSE LUIS	1033765951	11/05/2022	24/05/2023	x	x	x	x				
			21/09/2023	x	x	x	x				
SILVA CORTES LUZ PATRICIA	53095145	1/03/2022	24/05/2023	x	x	x	x				
			21/09/2023	x	x	x	x				

Fuente. Elaboración propia a partir de formularios de dotación.

Verificados los formularios de dotación, se evidenció que la primera y segunda entrega para el año 2022, la realizaron entre el 16 de septiembre y el 05 de octubre respectivamente y la tercera entrega entre el 25 y 31 de diciembre; y para el año 2023, la primera entrega la hicieron entre el 23 y el 24 de mayo y la segunda entrega el 21 de septiembre (entregando la dotación para los empleados de la muestra seleccionada por fuera de los plazos establecidos en la normatividad aplicable).

Por lo anterior, se evidenció que a pesar de que se entregan las tres dotaciones correspondientes al año, existe un incumplimiento, no las están otorgando con la oportunidad, según el artículo 232 del Código Sustantivo del trabajo, modificado por el artículo 8 de la Ley 11 de 1984, que indica: "*Los patronos obligados a suministrar permanentemente calzado y vestido de labor a sus trabajadores harán entrega de dicho elemento en las siguientes fechas del calendario: 30 de abril, 31 de agosto y 20 de diciembre*".

Observación No: 2

De la verificación de los formularios de constancia de recibo de dotación suministrados por los responsables de entregar la información en el *Formulario de constancia de recibo de dotación GTH-FR-018*, se pudo evidenciar que el concesionario realizó la entrega de tres dotaciones al año, sin embargo, del total de una muestra de 28 entregas de dotación, 23 de estas no fueron suministradas de conformidad con la normatividad establecida en el artículo 232 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 8 de la Ley 11 de 1984 que indica "*Los patronos obligados a suministrar permanentemente calzado y vestido de labor a sus trabajadores harán entrega de dicho elemento en las siguientes fechas del calendario: 30 de abril, 31 de agosto y 20 de diciembre*", ya que se entregaron las dos primeras de forma acumulada teniendo una misma fecha de entrega como se pudo evidenciar que la colaboradora Jessica Ordoñez Andrade recibió la primera y segunda entrega el día 28 de septiembre de 2022, observando incumplimiento, debido a la inoportuna entrega de dotación por parte del

concesionario, y una posible falta de verificación de su entrega por parte de la interventoría; lo cual podría generar un incumplimiento al numeral 32 de la cláusula 7 del contrato 2519 – 2021 *"Cumplir con todas las obligaciones legales respecto a seguridad industrial y salud ocupacional, ambientales y de anticorrupción que surjan con ocasión de la suscripción y ejecución el contrato"* y un posible incumplimiento al numeral 3.4 del Reglamento interno del Contrato 2021-2519, que establece: "*3.4. UNIFORMES E INDUMENTARIA: El Concesionario proveerá a sus trabajadores destinatarios de dotación, los vestidos de labor establecidos por la legislación colombiana, salvo lo referente a quienes estén en período de prueba. Las dotaciones estarán provistas de uniforme y elementos de seguridad acordes con la actividad que se realiza dentro de las disposiciones de higiene y seguridad industrial*", así como la Resolución 145243 de 2023 Manual de Supervisión e Interventoría de la SDM, numerales 5.2.1 literal 3.

RESPUESTA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 la Dirección de Atención al Ciudadano informó: "*Teniendo en cuenta lo indicado, se realiza la siguiente precisión: El Consorcio Circulemos Digital, inició sus labores el 1 de marzo de 2022, en las Ventanillas Únicas de Servicios, Satélites y Centro de Gestión Documental Automotor de Bogotá, por lo tanto, todos los colaboradores vinculados con el Consorcio iniciaron su contrato laboral el 1 de marzo de 2022, a los que se les aplicó lo señalado en el artículo 239 del Código Sustantivo del Trabajo. "Tiene derecho a esta prestación el trabajador que en las fechas de entrega de calzado y vestido haya cumplido más de tres (3) meses al servicio del empleador.". Sin embargo, desde el inicio de la operación en etapa pre operativa, esto es desde el día 1 de marzo de 2022, se les entregó a todos los colaboradores una chaqueta como prenda que hace parte de la dotación e instintivo e imagen de la Ventanilla Única de Servicios VUS.*

Durante el transcurso del desarrollo de la operación en la etapa pre operativa, la cual como se indicó anteriormente comenzó el 1 de marzo de 2022, el Consorcio procede a adelantar los diseños de la dotación para cada uno de los cargos señalados en el contrato, proyectando la primera entrega en el mes de agosto de 2022, en cumplimiento a establecido por el artículo 230 del Código Sustantivo de Trabajo. "Todo empleador que habitualmente ocupe uno (1) o más trabajadores permanentes, deberá suministrar cada cuatro (4) meses, en forma gratuita, un (1) par de zapatos y un (1) vestido de labor al trabajador, cuya remuneración mensual sea hasta dos (2) meses el salario

mínimo más alto vigente". Sin embargo, para esta entrega se presentaron retrasos con la confección y producción de la dotación originados por la escasez de insumos textiles en el país como consecuencia de los efectos de la Postpandemia, y sumado a ello, la necesidad de desarrollar los tonos verdes para la confección de las camisetas tipo polo, dado que no son colores comunes que se consigan en el mercado. Como soporte a lo enunciado, se anexa constancia del proveedor dónde explica el retraso en la entrega de la dotación.

Se concluye entonces que aún con la situación que se presentó con la confección de la dotación el Consorcio cumplió con su entrega dentro de los 4 meses establecidos, una vez cumplido el periodo señalado en el artículo 239 del Código Sustantivo de Trabajo, dando así cumplimiento tanto al artículo 230 y a las obligaciones adquiridas en el Contrato de Concesión 2021-2519.

Por lo anteriormente expuesto, se solicita eliminar la presente observación del informe final.

RESPUESTA DE LA OCI:

Una vez analizados los argumentos presentados por la Dirección de Atención al Ciudadano mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 y revisado el documento "*4. INFORME MENSUAL DE SEPTIEMBRE 28112022*" en el ítem *2.1.2. ENTREGA DE DOTACIÓN* el concesionario en los soportes entregados en carpeta "*2. Talento Humano / Anexo 11 / Soportes entrega de dotación y elementos de protección personal*", no se observó la constancia de la empresa DOTARTE del 15 de septiembre de 2022, así mismo, en el informe "*2022-09 INFORME DE INTERVENTORIA SEPTIEMBRE*", no se evidenció que la interventoría haya evaluado la constancia de la empresa mencionada, situación por la cual el equipo auditor mantiene la observación.

Plan anticorrupción, la seguridad y salud en el trabajo y el plan de manejo ambiental

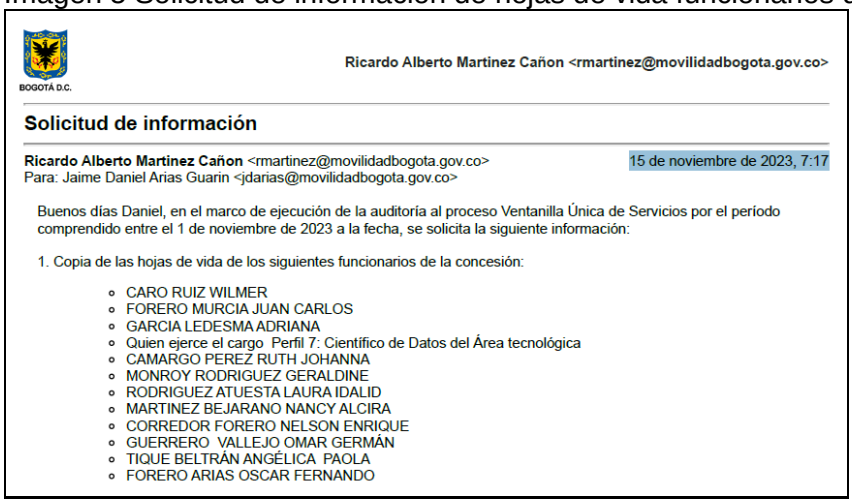
En cuanto al plan anticorrupción, la seguridad y salud en el trabajo y el plan de manejo ambiental, se realizó la respectiva verificación de los informes de la interventoría, donde se pudo establecer que existe una adecuada planificación y ejecución del cronograma de capacitación sobre las actividades mencionadas. Dicha información fue contrastada y corroborada por el equipo auditor, en las visitas

a las Ventanillas Únicas de Servicio, donde se realizó un sondeo al azar entre los empleados, logrando corroborar la veracidad de las capacitaciones impartidas a los equipos de trabajo en temas de gestión ambiental, seguridad salud en el trabajo y antisoborno.

Cualificación mínima del personal según Reglamento de la Concesión, en el numeral 3.10. PERSONAL DE CUALIFICACIÓN MÍNIMA Y PERÍODOS DE EXIGIBILIDAD, que estableció: "*El concesionario demostrará a la interventoría o supervisión, al momento del inicio de la etapa de transición, con personal de las calidades que a continuación se describen:..*"

De otra parte y de acuerdo con la información solicitada mediante correo electrónico del 15 de noviembre dirigido a la cuenta jdarias@movilidadbogota.gov.co, se requirió información relacionada a doce (12) hojas de vida de personal que se encuentra vinculado con la Consorcio Circulemos Digital SAS, esta información fue suministrada el 17 de noviembre y cargada en la carpeta drive https://drive.google.com/drive/folders/1GY3EHrlzY9EZRsfLC6_WSyQOJuX50lsS.

Imagen 5 Solicitud de información de hojas de vida funcionarios de la VUS



BOGOTÁ D.C.

Ricardo Alberto Martinez Cañon <rmartinez@movilidadbogota.gov.co>

Solicitud de información

Ricardo Alberto Martinez Cañon <rmartinez@movilidadbogota.gov.co> 15 de noviembre de 2023, 7:17
Para: Jaime Daniel Arias Guarin <jdarias@movilidadbogota.gov.co>

Buenos días Daniel, en el marco de ejecución de la auditoría al proceso Ventanilla Única de Servicios por el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2023 a la fecha, se solicita la siguiente información:

1. Copia de las hojas de vida de los siguientes funcionarios de la concesión:

- CARO RUIZ WILMER
- FORERO MURCIA JUAN CARLOS
- GARCIA LEDESMA ADRIANA
- Quien ejerce el cargo Perfil 7: Científico de Datos del Área tecnológica
- CAMARGO PEREZ RUTH JOHANNA
- MONROY RODRIGUEZ GERALDINE
- RODRIGUEZ ATUESTA LAURA IDALID
- MARTINEZ BEJARANO NANCY ALCIRA
- CORREDOR FORERO NELSON ENRIQUE
- GUERRERO VALLEJO OMAR GERMÁN
- TIQUE BELTRÁN ANGÉLICA PAOLA
- FORERO ARIAS OSCAR FERNANDO

Fuente: Propia equipo auditor

El equipo auditor validó las doce hojas de vida solicitadas con lo establecido en el proceso SDM-LP-048-2021, Reglamento de la Concesión, numeral 3.10. PERSONAL DE CUALIFICACIÓN MÍNIMA Y PERÍODOS DE EXIGIBILIDAD, encontrándose lo siguiente:

a) Subgerente de Infraestructura:
   - » Nombre: Caro Ruiz Wilmer
   - » Fecha de ingreso: 03/05/2022

El reglamento de la concesión establece como requerimiento para el perfil lo siguiente:

> *Perfil 2: Subgerente de Infraestructura*
> *Profesional Ingeniero eléctrico, electrónico, de sistemas o a fin, con certificaciones en redes y plataformas cloud. Experiencia en administración de infraestructura con premise y cloud de mínimo cinco (5) años en empresas grandes.*
> *Formación académica: Título de postgrado a nivel de especialización o maestría relacionada con tecnología; títulos de certificación en plataformas cloud o data centers.*
> *Experiencia específica: Experiencia de cinco (5) años en cargos relacionados con administración de infraestructura de tecnología on premise y cloud; experiencia de cinco (5) años en cargos en ingeniería en cargos relacionados con diseño implementación o mantenimiento de infraestructura de tecnología on premise y cloud.*

Revisada la hoja de vida aportada, en documento identificado como "*Subgerente de Tecnología Wilmer Caro*", no se evidenció en los soportes suministrados, lo relacionado con la formación académica de: "*títulos de certificación en plataformas cloud o data centers." y "certificaciones en redes y plataformas cloud",* observando debilidades en los mecanismos de control, para asegurar el cumplimiento de requisitos.

b) Científico de Datos
   Nombre: Richard Andrey Ramírez Corzo

El reglamento de la concesión establece como requerimiento para el perfil lo siguiente:

> *Perfil 7: Científico de Datos*
> *Ingeniero industrial, eléctrico, electrónico, de sistemas, estadístico, matemático o afín, con conocimientos en modelado mediante técnicas de Machine Learning. Experiencia de mínimo cinco (5) años en cargos como científico de datos en empresas grandes de los sectores transporte, financiero, digital, mercadeo y afines.*
> *Formación académica: Título de postgrado a nivel de especialización o maestría en diseño de software basado en Machine Learning, Maestría en Estadística o Matemática Aplicada; títulos de certificación en internacional en sistemas o herramientas para Machine Learning.*
> *Experiencia específica: Experiencia de cinco (5) años en cargos como científico de datos. Conocimiento y experiencia en técnicas y algoritmos de*

modelamiento estadístico. Programación en lenguajes SAS, R, Python, SQL. Manejo avanzado de bases de datos.

Revisada la hoja de vida aportada con sus correspondientes soportes, en archivo con nombre "*Científico de datos Richard Ramírez*", no se observó los soportes que relacionan la formación académica de: "*títulos de certificación en internacional en sistemas o herramientas para Machine Learning*". Adicionalmente en lo requerido como experiencia específica con "*Experiencia de mínimo cinco (5) años en cargos como científico de datos en empresas grandes de los sectores transporte, financiero, digital, mercadeo y afines*", en la hoja de vida relaciona experiencia con certificación de Data Tools como CIENTIFICO DE DATOS desde el 1 de junio de 2018 hasta el 14 de febrero de 2022 *(fecha de la expedición de la certificación*) y vinculado a este contrato desde el 1 de marzo de 2022, lo que permitió evidenciar que a la fecha de presentación de la hoja de vida tenía experiencia de tres años, seis meses y quince días, no cumpliendo con los cinco (5) años requeridos como experiencia.

c) Project Manager
   Nombre: Oscar Fernando Forero Arias
   Fecha de ingreso: 17/07/2023

El reglamento de la concesión establece como requerimiento para el perfil lo siguiente:

Perfil 4: Project Manager/Product Owner
Ingeniero Eléctrico, electrónico, de sistemas o a fin, con certificaciones en PMP. Experiencia de mínimo cinco (5) años como gerente de proyectos de tecnología en empresas grandes del sector.
Formación académica: Título de postgrado a nivel de especialización o maestría en gerencia de proyectos de tecnología; títulos de certificación en PMP o similar internacional en gerencia de proyectos.
Experiencia específica: Experiencia de cinco (5) en cargos como gerente de proyectos de tecnología; experiencia de cinco (5) en cargos de ingeniería en cargos relacionados con diseño e implementación de proyectos de tecnología.

Revisada la hoja de vida aportada con sus respectivos soportes, en el documento "*Project Manager Oscar Forero*" no se evidenció lo relacionado con: "… *experiencia de cinco (5) en cargos de ingeniería en cargos relacionados con diseño e implementación de proyectos de tecnología*".

Hallazgo Nº 8

Validados los requerimientos de formación y experiencia para el personal a vincular en la ejecución del contrato 2021-2519, para 12 hojas de vida verificadas en la muestra del total de 469 empleados reportados por los responsables de suministrar la información, se identificó que los perfiles de Subgerente de Infraestructura, Científico de Datos y Project Manager no cumplen con las condiciones requeridas, en el Reglamento de la Concesión, en el numeral 3.10. PERSONAL DE CUALIFICACIÓN MÍNIMA Y PERÍODOS DE EXIGIBILIDAD, que estableció: "*El concesionario demostrará a la interventoría o supervisión, al momento del inicio de la etapa de transición, con personal de las calidades que a continuación se describen:...*", lo anterior se pudo generar por falta de controles por parte de la interventoría al momento de aprobar los requisitos como parte del inicio de la etapa de transición del proyecto, lo que generó la materialización de un evento de riesgo.

RESPUESTA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 la Dirección de Atención al Ciudadano informó: "*Se confirma la validación del personal referenciado, los 3 roles cumplieron con los requisitos correspondientes, se adjunta archivo en formato Excel con el detalle de la validación, igualmente se remiten las hojas de vida correspondientes. Por lo anteriormente expuesto, se solicita retirar del informe final el presente hallazgo."*

RESPUESTA DE LA OCI:

Una vez analizados los argumentos presentados por la Dirección de Atención al Ciudadano mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 y revisados los soportes allegados, se observó que la situación evidenciada en el informe preliminar respecto a la experiencia solicitada para el Científico de Datos y del Project Manager/Product Owner y la certificación académica para el Subgerente de infraestructura no fueron aportados, situación por la cual el equipo auditor mantiene el hallazgo.

Validar el cumplimiento de las condiciones definidas para los puntos de atención al ciudadano en cumplimiento de lo definido en el "Reglamento de la concesión" para la Ventanilla Única de Servicios.

PUNTOS DE ATENCION DE LAS VUS

Con el propósito de verificar el cumplimento del numeral 6 INFRAESTRUCTURA PARA LA ESTRATEGIA DE SERVICIO del Anexo Técnico, se idéntico que el Consorcio Circulemos Digital SAS. para la atención de la ciudadanía interesada en acceder a trámites y servicios de movilidad, implementó puntos de atención presenciales distribuidos en 17 localidades, así:

Tabla 8 Localidades Puntos de Atención de las VUS

LOCALIDAD	NOMBRE
Usme	VUS Usme (C. C. Altavista)
Usaquén	VUS Usaquén (North Point Mall)
Tunjuelito	VUS Tunjuelito (Centro Automotriz Autogrande)
Teusaquillo	VUS Teusaquillo (Tribeca)
Suba	VUS Suba 2 (C. C. Suba Fiesta)
Suba	VUS Suba 1 (C. C. San Rafael)
Santa Fe	VUS Santa fe (Parque Central Bavaria)
Puente Aranda	VUS Puente Aranda (C. C. Carrera)
Los Mártires	VUS Los Mártires (Mall Plaza)
Kennedy	VUS Kennedy (Tintal Plaza)
Fontibón	VUS Fontibón 2 (C. C. Meridiano 13 del Este)
Fontibón	VUS Fontibón 1 (Fontibón Centro)
Engativá	VUS Engativá (Nuestro Bogotá)
Ciudad Bolívar	VUS Ciudad Bolívar (Gran Plaza Ensueño)
Chapinero	VUS Chapinero (Chapinero)
Bosa	VUS Ciudad Bolívar (Gran Plaza Ensueño)
Barrios unidos	VUS Barrios Unidos (72 HUB)
Antonio Nariño	VUS Antonio Nariño (Edificio Restrepo)
San Cristóbal	US San Cristóbal (Juan Rey)

Fuente: https://www.ventanillamovilidad.com.co/puntos-de-atencion

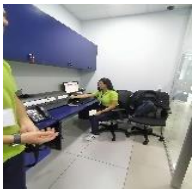
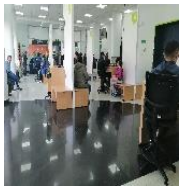
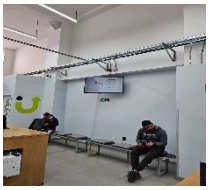
Los días 10, 14 y 15 de noviembre del año en curso, el equipo auditor llevó a cabo visitas in situ a las ventanillas únicas de servicios ubicadas en la a) 72 HUB -Carrera

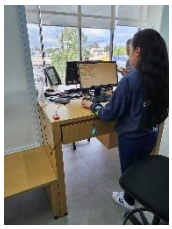
26 # 71B - 30, Piso 2, Local 46B, b) C. C. Carrera- Avenida de las Américas # 50 - 15, Local A1002, c) Parque Central Bavaria -Carrera 13A # 29 - 26, Locales 118 - 124 y 145 - 151, Manzana 1, d) CC Nuestro Bogotá -Carrera 86 # 55A - 75, L3 - 43, 47 y 51, y e) Edificio Restrepo -Calle 14 Sur # 22 – 27.

De dichas visitas se pudo evidenciar que la atención suministrada a los usuarios en los diferentes trámites y servicios prestados por las VUS, de manera general se desarrollaron de acuerdo a los procedimientos y normatividad relacionada con el proceso de atención al ciudadano y el contrato de concesión 2021-2519 celebrado con el Consorcio Circulemos Digital SAS.

En los recorridos se observó que las VUS cuentan con lo establecido en el 6.1.1 Puntos de Atención: Vus-Presencial, para lo cual se seleccionó una muestra de los espacios que se describen a continuación:

Tabla 9 Visitas de campo a las V.U.S.

Ítem / VUS	CC Carrera	PC Bavaria	Restrepo	Hub 72	CC Nto Bogotá
Kiosko					
Centro de producción					
Atención al Usuario					

Puesto de Trabajo					
Custodia					

Fuente: Elaboración propia equipo auditor

De los espacios verificados como se muestra en la imagen anterior, se encontraron conformes con lo requerido.

No obstante, para el caso de la VUS ubicada en el Restrepo, en visita realizada el día 15 de noviembre de 2023, se observó lo siguiente:

En visita a la sede V.U.S Restrepo el día 15 de noviembre de 2023, se realizó recorrido por las instalaciones verificando la zona de parqueadero, zona recepción-ingreso-vestíbulo-información, zona de permanencia, zona de atención, las cuales cumplen con lo requerido en el Anexo Técnico del proceso SDM-LP 048-2021

Así mismo, la zona de administración del 3er piso, donde se encuentra: la enfermería, la oficina de interventoría, la oficina del coordinador de punto de atención, la cafetería y centro de producción, además de la sala de espera para cursos pedagógicos, no cuenta con puerta que restrinja el acceso, situación que se pudo comprobar toda vez que, el día de la visita un usuario intento ingresar a esa zona buscando al instructor de cursos pedagógicos, lo que podría generar fallas en la seguridad del área mencionada, afectando entre otros aspectos la cadena custodia de los Sustratos de PVC (Licencias de tránsito, Licencias de Conducción), inobservando el *Procedimiento para el control de inventarios y almacenamiento de los insumos requeridos para la producciónde Especies Venales* en el ítem *5.1 Almacenamiento y organización de insumos*, lo anterior por debilidades en los controles por parte de los responsables, lo que podrá generar la materialización de un evento de riesgo, por la posible pérdida de los Sustratos de PVC (Licencias de tránsito, Licencias de Conducción).

Hallazgo No 9

El equipo auditor en recorrido por las instalaciones de la VUS Restrepo, el 15 de noviembre de 2023, identifico en la zona de administración (3er piso) donde se encuentra el Centro de producción, que el Analista Integral en Especies Venales dejó el área sin seguridad (puerta abierta) como se aprecia en la siguiente imagen, dejando expuestos sin protección los Sustratos de PVC (Licencias de tránsito, Licencias de Conducción).

En el tercer piso, además de esta área que no cuenta con puerta que restrinja el acceso, se encuentra la sala de espera para cursos pedagógicos, situación que se pudo comprobar que el día de la visita, 15 de noviembre, un usuario intento ingresar a la zona de administración, aludiendo buscar al instructor de cursos pedagógicos, lo que podría generar fallas en la seguridad del área mencionada, afectando entre otros aspectos la cadena custodia de los Sustratos de PVC (Licencias de tránsito, Licencias de Conducción), inobservando por parte de los responsable el *Procedimiento para el control de inventarios y almacenamiento de los insumos requeridos para la producción de Especies Venales* en el ítem *5.1 Almacenamiento y organización de insumos*, lo anterior por debilidades en los controles por parte de la VUS, lo que podrá generar la materialización de un evento de riesgo, por la posible pérdida de los Sustratos de PVC (Licencias de tránsito, Licencias de Conducción).

Imagen 6. Centro de producción VUS Restrepo

Fuente: Elaboración propia equipo auditor

RESPUESTA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023 la Dirección de Atención al Ciudadano informó: "*Para la VUS Antonio Nariño, conocida como VUS Restrepo, si bien es cierto que la separación entre el área de permanencia y el área administrativa en el tercer piso consta de una división en vidrio templado y una abertura de 81cm (Sin puerta) por la que se puede tener ingreso sin alguna restricción física, el paso a la zona administrativa se encuentra restringida mediante señalización informativa que indica "**INGRESO SOLO PARA PERSONAL AUTORIZADO**" dejando claramente especificada la separación entre las dos zonas.*

En cuanto al tema de seguridad de las especies venales y la zona de producción, se aclara que este espacio se encuentra dentro del área administrativa y está dotada con puerta y cerrojo, las especies reposan en cajones bajo llave y el espacio está vigilando con CCTV.
Ahora bien, en aras de reforzar la seguridad de toda la zona administrativa del tercer piso y evitar futuros inconvenientes, se solicitará al concesionario la fabricación e instalación de una puerta que divida los espacios de la zona de permanencia y administrativa, la cual debe cumplir con los requerimientos de la NTC-6047 y respetar el manual de imagen.

Adicionalmente se dictarán las instrucciones para que el concesionario ejecute jornadas de capacitación a los colaboradores de todas las ventanillas, con el fin de reforzar sus actuaciones cotidianas en pro de aumentar las medidas de seguridad requeridas para la custodia de las especies venales.

Teniendo en cuenta lo anterior, se solicita eliminar el presente hallazgo del informe final.

RESPUESTA DE LA OCI:

Una vez analizados los argumentos presentados por la Dirección de Atención al Ciudadano mediante memorando 202341000283553 del 5 de diciembre de 2023, las acciones descritas en respuesta al informe preliminar harán parte del plan de mejoramiento, en aras de reforzar la seguridad de toda la zona administrativa del tercer piso y evitar futuros inconvenientes, así como, impartir capacitaciones a los colaboradores con el fin de fortalecer las medidas de seguridad para la custodia de las especies venales, razón por la cual el hallazgo se confirma en el informe final.

Validar la disposición de la infraestructura tecnológica y el cumplimiento de las condiciones técnicas definidas en el "Reglamento de la concesión" y en el "Anexo Técnico" para la Ventanilla Única de Servicios.

COMPONENTE TECNOLÓGICO

En revisión a los aspectos tecnológicos establecidos en el Anexo Técnico, numeral 8 ESTRUCTURA CENTRAL TI, donde definen la plataforma tecnológica que soporta la operación de trámites y servicios, se validaron los componentes de Arquitectura Central TI, Arquitectura de Información, y Arquitectura de Infraestructura, orientado a identificar que se tengan los componentes de la infraestructura requeridos para la operación del servicio contratado en el proceso SDM-LP-048-2021.

En el ejercicio auditor se verificaron los siguientes aspectos:

Respaldos de información

De acuerdo a lo definido en el Anexo Técnico numeral 8 ESTRUCTURA CENTRAL TI que estableció: "*REQ-INF-02 El concesionario deberá realizar copias de seguridad en la nube sobre la información de las bases de datos. Para esto, se debe definir una política de copias de seguridad generadas automáticamente para todas las bases de datos. Esta política debe incluir la frecuencia de las copias, en dónde se almacenan, estado de los dispositivos de almacenamiento, plan de contingencia, entre otros...*". El Consorcio Circulamos Digital SAS, cuenta con la política de respaldo de información definida en el documento "IMPLEMENTACIÓN POLITICA DE RESPALDO DE INFORMACIÓN Versión 03", donde establece la manera como se realizan los respaldos a las bases de datos que soportan la operación de la Venilla Única de Servicios, identificando entre otros aspectos relevantes el responsable, la identificación de cada una de las bases a respaldar, el tipo de

respaldo (incremental o total), la periodicidad, la ubicación de los mismos y los aspectos relevantes, en caso de requerirse una recuperación de los mismos.

La realización de los respaldos se realiza a través de la herramienta Data Protector.

A continuación, se observa la imagen de la bitácora de respaldo de información, correspondiente al registro que realizan para la implementación de la política de respaldos de la información en la que se identifica aspectos como: la información a respaldar, el contenido y su ubicación (Nombre del backup, servidor, contenido); el tipo de respaldo (full o incremental); la periodicidad (diario, semanal, mensual), la ubicación donde queda el respaldo y las instrucciones a seguir en caso de requerirse la restauración de la información respaldada.

Imagen 7 Bitácora de Respaldo de Información

IMPLEMENTACIÓN POLITICA DE RESPALDO DE INFORMACIÓN

RESPONSABLE PROCESO/DIRECTOR DE PROYECTO: VUS	MELQUISEDEC REYES	FUENTE:	PROYECTO VUS	VERSIÓN:	03-2022
CIUDAD:	BOGOTA	FECHA INICIAL:	2/09/2022	FECHA FINAL:	2/09/2023

NOMBRE DEL BACKUP	SERVIDOR	CONTENIDO	TIPO DE BACKUP	MEDIO ALMAC.	COMANDO DE EJECUCIÓN	PERIODICIDAD						UBICACIÓN CUSTODIA	DIARIOIA A REALIZAR	FORMA EJECUCION		RESTAURACIÓN	RESPALDO Y ROTACION DE BACKUP EN SERVIDOR Y CINTA
						D	S	Q	M	SM	A			AUT	MAN		
Archive_Logs_Qir_Produccion_Delete	tn1.sim.net 192.168.193.13	■ ARCHIVELOGS	FULL	LTO ULTRIUM	Data Protector	X						Naos	Lunes a domingo, dos veces al día 6:00 AM y 10:30 PM	X		No requiere prueba de restauración, es una tarea de backups para depurar la base de datos	Se lanza copia de seguridad del servidor de forma Full, es acumulativa y no tiene rotacion.
Diario_Qir_Produccion (Integracion Oracle)	tn1.sim.net 192.168.193.13	■ ARCHIVELOGS ■ CONTROL FILE ■ DATA BASE ■ FLASH RECOVERY AREA	FULL	LTO ULTRIUM	Data Protector	X						Naos	Lunes a sabado, 1:30 AM	X		No requiere prueba de restauración, es un backup de la base de datos por integración	Se lanza copia de seguridad del servidor de forma Full, es acumulativa y tiene rotacion a los 5 dias calendario.
Diario_Qir_Produccion_Filesystem	tn1.sim.net 192.168.193.13	▲ /backups/prod_crman ▲ /backups/contingencia ▲ /backups/correos_qut ▲ /backups/dwsim ▲ /backups/exports ▲ /backups/oracints ▲ /backups/quipux ▲ /backup2/arca ▲ /backup2/bk_archives ▲ /backup2/dwsimdiario ▲ /backup2/lost+found ▲ /backup2/medios12c ▲ /backup2/otro ▲ /backup2/quipux ▲ /backup2/restore ▲ /backup2/restore1 ▲ /backup2/restore2 ▲ /boga	FULL	LTO ULTRIUM	Data Protector	X						Naos	N/A		X	No requiere prueba de restauración, este backup se generan del servidor TN1 a la base de datos del data center Naos, mediante un script diario. Esta tarea de backup solo se ejecuta cuando la copia de backup por integración falla. Responsable de Ejecucion: DBA.	Esta copia se lanza por Filesystem del servidor TN1 de forma manual, al momento que falte alguna de las copias diarias que se realizan por integracion Oracle de la herramienta data protector, es acumulativa y tiene rotacion a los 5 dias calendario.
Archive_Logs_Dwsim_Produccion_Delete	tn2.sim.net 192.168.193.14	■ ARCHIVELOGS	FULL	LTO ULTRIUM	Data Protector	X						Naos	Lunes a domingo, 10:00 PM	X		No requiere prueba de restauración, es una tarea de backups para depurar la base de datos	Se lanza copia de seguridad del servidor de forma Full, es acumulativa y no tiene rotacion.

Fuente: Política de Respaldo de Información suministradas por los responsables de suministro de la información auditado el 22/11/2023

Con lo anterior se evidencia el cumplimiento establecido contractualmente, respecto de las copias de seguridad que se deben realizar en cumplimiento de lo indicado en el Anexo Técnico numeral 8 ESTRUCTURA CENTRAL TI, "*REQ-INF-02 El concesionario deberá realizar copias de seguridad en la nube sobre la información de las bases de datos. Para esto, se debe definir una política de copias de seguridad generadas automáticamente para todas las bases de datos. Esta política debe incluir la frecuencia de las copias, en dónde se almacenan, estado de los dispositivos de almacenamiento, plan de contingencia, entre otros..*"

Dentro de la política de respaldos se evidenció la realización de pruebas de restauración de información como parte de las políticas de respaldo establecidas.

Seguridad de la Información

En cumplimiento del Anexo Técnico numeral 8.6 ARQUITECTURA DE SEGURIDAD y demás numerales que contemplan requerimientos técnicos relacionados con la seguridad de la información para la operación del servicio contratado en el proceso SDM-LP-048-2021, se validaron aspectos relacionados con:

Monitoreo de Infraestructura Tecnológica

El Consorcio Circulemos Digital SAS en cumplimiento de lo requerido en el numeral 8.5.1 LISTADO DE REQUERIMIENTOS del Anexo Técnico, en relación con el requerimiento identificado con número REQ-INFRA-11 establece: "*El concesionario deberá dar acceso a la interventoría del contrato para consulta permanente que permita monitorear y generar reportes de las herramientas previamente descritas por medio de la herramienta de administración centralizada establecido*", dispone de la herramienta ZABBIX, mediante la cual la Interventoría realizará monitoreo a aspectos relevantes para la disponibilidad de los servicios ofrecidos como:

- Bases de datos
- Portal
- Redes de comunicaciones
- Canal de datos principal
- Canal de Respaldo
- Switch de cada VUS Presencial
- Servidor de aplicaciones Qx- Tránsito localizado en el Gabinete de comunicaciones de cada VUS presencial.

El equipo auditor observó, que se valida que dentro las actividades realizadas por la interventoría del contrato se haga seguimiento a estas actividades, de acuerdo a los informes mensuales presentados.

Centro de Operaciones de Seguridad SOC

El anexo Técnico en el numeral 8.6 ARQUITECTURA DE SEGURIDAD, establece como requerimientos de seguridad los siguientes:
REQ-SEG-23 El concesionario deberá implementar un SOC (Security Operation Center) para monitorear las soluciones y mantener fuera de riesgo la actividad de la organización.
REQ-SEG-24 El concesionario deberá implementar el SOC con personal profesional y dedicado a la gestión de incidentes de seguridad.
REQ-SEG-25 El concesionario deberá implementar el SOC para identifique vulnerabilidades, administre riesgos, realice una respuesta coordinada a incidentes,

neutralice ataques, asegure la continuidad del negocio y recuperación ante desastres, e implemente programas de prevención y campañas de concienciación. REQ-SEG-26 El concesionario deberá implementar el SOC de tal manera que cuente con herramientas tecnológicas que permitan la detección y el tratamiento de incidentes de seguridad (SIEM, IDS, IPS, DAM, DLP, HIDS, etc.).

El equipo auditor en verificación del cumplimiento de este criterio, evidenció que el Consorcio Circulemos Digital SAS tiene suscrito con la empresa INVOTECSA Innovaciones Tecnológicas SAS, para la gestión del SOC – Centro de Operaciones de Seguridad, un contrato el cual se encuentra vigente desde el inicio de la etapa de transición, es decir desde el 1 de junio de 2022 y a la fecha se encuentra vigente.

Dentro de sus obligaciones contempla monitoreo de ciberseguridad a través de la herramienta Qradar, gestión de incidentes de seguridad, monitoreo de actividades de malware y monitoreo de alarmas de seguridad, disponibilidad de los componentes tecnológicos y servicio de escaneo de vulnerabilidades. Este monitoreo lo realizan 7x24 de la disponibilidad de los componentes tecnológicos y servicio de escaneo de vulnerabilidades.

La interventoría dentro de sus obligaciones en cumplimiento del contrato 2022-907 realiza seguimiento a este aspecto, el cual está incluido en los informes mensuales presentados.

Plan de Continuidad de Negocio

En el numeral 8.6 ARQUITECTURA DE SEGURIDAD del Anexo Técnico establece como requerimientos de seguridad el requerimiento "*REQ-SEG-21 El concesionario deberá entregar en la etapa preoperativa un plan de continuidad del negocio que contenga un plan de recuperación ante desastres.".* La solicitud de información se realizó mediante correo electrónico del 20 de noviembre a la cuenta jdarias@movilidadbogota.gov.co y dispuesta en el drive https://drive.google.com/drive/folders/1WaxGetOVsqFcg8LviWKkD4b7KDKcXrTF el 22 de noviembre. El equipo auditor dentro de la verificación del cumplimiento de este requerimiento identifica que el Consorcio Circulamos Digital SAS cuenta con el documento "*TIC-PL-001-02 Plan de Continuidad de Negocio*" Versión 02 del 22/02/2022 donde especifica las acciones a realizar en caso de presentarse interrupciones en las actividades para reducir la probabilidad que se produzcan y garantizar la recuperación de los servicios en el tiempo adecuado para no afectar la operación. En el documento en el numeral 4. POLÍTICAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO, establece "*La concesión debe realizar por mínimo una vez al año un escenario de pruebas donde se incluya el paso a producción del sitio alterno*", sin

embargo, esta prueba no se ha realizado a la fecha, toda vez que el plan aplica a partir de la etapa de operación plena, que inició el 1 de junio de 2023, y cuentan hasta el mes de mayo de2024 para la realización de dicha prueba, a pesar de estar definido el plan desde la etapa preoperativa, documento elaborado y presentado en febrero 22 de 2022, de acuerdo a lo indicado en el numeral 3.3 ETAPA O PERIODO DE OPERACIÓN PLENA del Anexo Técnico que indica "*Superada la etapa de transición, se iniciará la fase de operación plena que se extenderá hasta el hasta el final del contrato. Se iniciarán, el primer día de esta etapa, las actividades descritas en la Tabla 3-3..."*

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS[3]

Al verificar el mapa de riesgos del proceso se observó que tienen identificados riesgos con sus respectivos controles

En la Matriz de riesgo de Gestión para el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2023, se identificaron dos riesgos así:

"Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual de posibles investigaciones por entes de control debido a prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano"

"Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano".

En la Matriz de riesgo de Corrupción para el periodo comprendido del 01 de mayo al 31 de agosto de 2023, se identificaron dos riesgos así:

"Posibilidad de obtener un beneficio económico por la prestación inadecuada de trámites y/o servicios a la ciudadanía, con el propósito de conseguir una rentabilidad propia o para un tercero".

[3] Revisión y análisis cuantitativo y cualitativo del Mapa Institucional de Riesgos (MIR), así mismo, aquella situación o evento que no estando en el MIR podría materializarse de no tomar medidas oportunas ante la situación observada.

"Posibilidad de obtener un beneficio económico por el uso inadecuado de la información disponible y confiable por parte de los colaboradores que brindan atención al ciudadano en la entidad".

En la Matriz de riesgo de Soborno para el periodo comprendido del entre el 01 de febrero de 202 a 31 de julio de 2023, se identificaron dos riesgos así:

"Interesado ofrece o entrega dadivas al colaborador de la SDM para realizar trámites en la entidad sin estar previamente agendado".

"Colaborador de la SDM solicita o acepta dadivas del ciudadano para que le realice, agilice, priorice la prestación de un trámite o servicio en la entidad sin previo agendamiento".

Producto de la revisión del diseño e implementación de los controles que mitigan los riesgos del proceso en los diferentes mapas, se ha evidenciado en los seguimientos su ejecución conforme a su diseño, lo que ha permitido contribuir a mitigar los riesgos y/o eventos potenciales identificados, evitando la materialización de estos.

Por lo anterior, es necesario continuar con la identificación de riesgos y diseño de controles con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación Institucional conforme la Guía para la gestión del riesgo en la SDM, que permita implementar controles que contribuyan a la mitigación y ocurrencia de eventos adversos para prevenir su materialización, y al fortalecimiento del proceso objeto de auditoría.

Posibilidad de materialización de un riesgo de pérdida de especies venales en la VUS Restrepo, toda vez que no cuentan con una puerta de seguridad que aísle la zona de administración del tercer piso, con la sala de espera de cursos pedagógicos.

Posibilidad de materialización de un riesgo de pérdida o sustracción de documentos, debido a que el área de entrega de documentos no tiene vidrios de protección, lo que podría generar fallas en la seguridad de elementos de gran importancia para la prestación del servicio.

En relación a la gestión de riesgos adelantada para revisar las medidas que ha tomado la Secretaría Distrital de Movilidad en la vigencia de 2023 frente al cumplimiento de la ejecución de Contratos de Concesión, se observó en la matriz de riesgos que estos no han identificado con sus respectivas acciones que permitan mitigar la materialización en caso de presentarse en estos contratos.

CONCLUSIÓN.

Finalizado el ejercicio de auditoría a la Ventanilla Única de Servicios -VUS, se concluye que el sistema de control interno existente es susceptible de mejora acorde con los hallazgos, observaciones y recomendaciones generadas en el presente informe.

RECOMENDACIONES

- Registrar por parte de la interventoría en el registro (bitácora) diaria y permanentemente, las incidencias del contrato de concesión No 2021-2519, con el fin de tener un registro cronológico del proceso de ejecución y los posibles factores por los cuales se vea afectado la ejecución del contrato, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No 84 de 2021 "*Por medio de la cual se adopta la Bitácora de Proyecto como metodología para la trazabilidad de los procesos de estructuración y celebración de contratos, así como para la suscripción de modificaciones contractuales de la Secretaría Distrital de la Movilidad".*
- Fortalecer los controles que permitan cumplir con la normatividad vigente relacionada con el plazo para la publicación de los documentos contractuales en SECOP II, de conformidad con el Artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015, el cual establece: *"Publicidad en el SECOP. La Entidad Estatal está obligada a publicar en el SECOP los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición"*

- Cumplir adecuadamente con lo dispuesto en la Ley de Transparencia 1712 de 2014, artículo 11 literal g) relativa a la información sobre la ejecución de contratos, en la cual se ordena que *"…el sujeto obligado debe publicar las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución del contrato, es así que los sujetos obligados deben publicar la información relativa a la ejecución de sus contratos…",* obligación que fue desarrollada por el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.2.1.8.

- Continuar manteniendo por parte de la interventoría y supervisión de los contratos 2021-2519 y 2022-907, la verificación y seguimiento oportuno del cumplimiento de las obligaciones contractuales, y que sean ejecutadas de conformidad con lo previsto en el manual de supervisión e interventoría de la entidad, así como, lo establecido en el Anexo técnico y Reglamento del Contrato de Concesión.

- Establecer mecanismo de seguimiento permanente con el fin de atender a los ciudadanos dentro de los niveles de servicio requeridos, dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto 197 de 2014, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, dentro de los tiempos establecidos en los ANS, lo que contribuirá a mejorar la imagen y percepción de la entidad sobre los servicios y tramites prestados.
- Fortalecer los controles existentes a fin de minimizar los riesgos que puedan generarse en caso de no poder dar continuidad a la ejecución del contrato actual de interventoría y/o la celebración de un nuevo contrato, lo que podría ocasionar que se adelanten a futuro las labores de seguimiento técnico, operativo, financiero, contable, jurídico y ambiental a través de la supervisión directa de la entidad, situación que aumenta los riesgos de seguimiento de la ejecución del contrato ya que por su relevancia, especialidad, complejidad y extensión requiere de conocimientos especializados.

- Generar acciones a fin de mejorar la seguridad de custodia de las especies venales y documentos en las sedes de las Ventanillas Únicas de Servicios, con el fin de mitigar riesgos en la pérdida de las mismos.

- Analizar los factores que han generado la extemporaneidad en algunas de las respuestas de las PQRS e implementar de manera efectiva la acciones que permitan dar cumplimiento a los términos establecidos en el *Procedimiento para la gestión integral de las PQRSD realizadas por los ciudadanos –OS-PR-032.*

- Continuar ejecutando los controles establecidos en la Matriz de Riesgos del contrato 2021-2519 como fueron diseñados, además de realizar el monitoreo y revisión de acuerdo con la periodicidad fijada en la matriz, con el objetivo de mitigar la materialización de los riesgos, o situaciones adversas que pueden afectar la debida ejecución del contrato. Así como documentar su seguimiento en las actas, en los casos que aplique.

- Identificar los riesgos y controles con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación Institucional, considerando lo establecido en la *Guía para la gestión del riesgo SDM*, con el propósito de diseñar e implementar acciones que prevengan la materialización de eventos de riesgo identificados en el presente informe y el fortalecimiento para los procesos de concesión.

Las recomendaciones se generan con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos; y estas se acogen y se implementan, por decisión del líder del proceso.

No obstante, la Ley 87 de 1993 "*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*" en su artículo 12 indica: "*Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: literal k) "Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas"* y en el artículo 3 Características del Control Interno, son características del Control Interno las siguientes:

> *"a. El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;*
> *En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad".*

Finalmente, se hace la salvedad que las posibles causas identificadas por el equipo auditor de la OCI, fueron las evidenciadas en el proceso auditado (no es una causa que se deba incluir de manera obligatoria en el plan de mejoramiento a suscribir), no obstante, los responsables de la ejecución de la operación de cada actividad, proyecto, programa o proceso, deberán identificar las causas raíz de los hallazgos configurados en esta auditoría, las cuales pueden ser diferentes a las inicialmente identificadas.

El líder del proceso auditado deberá suscribir el respectivo Plan de Mejoramiento dentro de los diez (10) días hábiles al recibo de la comunicación Informe Final de acuerdo con el Instructivo formulación y seguimiento de planes de mejoramiento PV01-IN02 V2.0, en caso de requerir el análisis de causa raíz e implementación de acciones con lideres de otros procesos los pueden convocar para asegurar la efectividad de las acciones y su posterior remisión a la Oficina de Control Interno.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y Firma del responsable de la Auditoría (Jefe OCI)
RICARDO ALBERTO MARTÍNEZ Auditor Líder responsable de la verificación **GUILLERMO DELGADILLO MOLANO** Auditor responsable de la verificación - Oficina de Control Interno	**ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ** Jefe de Oficina de Control Interno

WENDY CÓRDOBA MORENO Auditora responsable de la verificación - Oficina de Control Interno RAFAEL G **RAFAEL GALINDEZ REYES** Auditor responsable de la verificación - Oficina de Control Interno	