



SECRETARÍA
GENERAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA CONTRATO 726-2021 EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ – ETB LINEA 195

Periodo de Ejecución

Entre el 4 de octubre y el 5 de noviembre de 2021, se realizó auditoría de gestión al contrato No. 726-2021 celebrado con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB correspondiente a la línea de atención 195, de conformidad con lo programado en el Plan Anual de Auditoría para el año 2021.

Objetivo

Evaluar el cumplimiento de las obligaciones contractuales seleccionadas, en relación con la aplicación adecuada de los controles claves en las etapas precontractual y contractual en el Contrato No. 726 celebrado con ETB correspondiente a la línea de atención 195, conforme a la normatividad interna y externa vigente en materia de contratación.

Alcance

Mediante muestra selectiva de auditoria verificar la aplicación adecuada de los puntos de control claves en las etapas precontractual y de ejecución contractual, revisión de registros y soportes establecidos para el periodo comprendido entre 1 abril de 2021 (inicio del contrato) y el 30 de septiembre de 2021.

Equipo Auditor

Jefe Oficina de Control Interno / Jorge Gómez Quintero
Kelly Correa Espinosa / Profesional Especializado.

Metodología Aplicada

Para el ejercicio de la auditoría, se aplicarán técnicas de auditoria internacionalmente aceptadas mediante análisis, muestreo y revisión aleatoria de documentos soportes del cumplimiento de actividades, obligaciones y verificación de la supervisión.

Marco Normativo:

- Ley 80 de 1993 Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Decreto 1082 de 2015: Titulo 1 Contratación Estatal
- Decreto 1081 de 2015: Artículo 2.1.1.2.1.8. Publicación de la ejecución de contratos
- Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y acceso a la información

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



- Decreto 103 de 2015: Reglamenta la ley 1712 de 2014
- Decreto 420 de “Por la cual se adoptan medidas de urgencia en materia de contratación estatal, con ocasión del Estado de Emergencia Económica y Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19
- Circular Externa 10 de 2020 expedida por la Función Pública
- Resolución del MINTIC 3564 de 2015: Lineamientos Técnicos Ley Transparencia.
- Resolución 204 de 2020: Comité de contratación Modificada por la resolución 136 de 2021.
- Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría 4231000-MA-011 V.5
- Instructivo para la publicación en el sistema electrónico de contratación pública – SECOP 4231000-IN-057. Vs. 01
- Guía buena prácticas en materia de supervisión e interventoría- 4231000-GS-074
- Caracterización 2211200-PO-021
- Procedimiento Modificaciones, adiciones, prorrogas del contrato o convenio 2211200-PR-024 Vs.11
- Procedimiento Contratación Directa 2211200 PR-156. Vs.12
- Procedimiento Interventoría y/o supervisión 2211200 PR -195. Vs.13
- Procedimiento Gestión de garantías contractuales 4231000-PR-347. Vs. 3
- Guía para elaboración de estudio de mercados 4231000-GS055 – V1
- Guía para la estructuración de estudios previos 4231000-GS-081- V1
- Mapa de Riesgos del proceso de contratación

CONCLUSIÓN

Como resultado de la auditoría practicada al Contrato No. 726 – 2021 celebrado con ETB correspondiente a la línea de atención 195, se estableció que, el proceso contractual en sus etapas precontractual y de ejecución contractual para el período comprendido entre el 1 de abril al 30 de septiembre de 2021, se ajusta a las disposiciones normativas legales vigentes y atienden normalmente a los procedimientos y controles internos establecidos en las etapas referidas.

Con relación al Plan Anual de Adquisiciones, se evidenció que el contrato 726-2021 fue incluido en la planeación inicial en enero de 2021 y se verificó la permanencia de la línea contractual en las actualizaciones realizadas del PAA a corte de septiembre de 2021.

Frente la etapa precontractual, se evidenció cumplimiento de los requisitos y controles claves para iniciar el proceso contractual, así como los documentos que sirven de soporte en la etapa de planeación del contrato, observando la debida elaboración, aprobación y registros en la plataforma SECOP II, conforme al procedimiento de Contratación Directa 2211200 PR-156 y normatividad externa vigente.

Con respecto a la etapa contractual, se pudo establecer que, para el periodo comprendido entre abril y septiembre de 2021, las principales seis (6) obligaciones contractuales seleccionadas para efecto de verificación, se ejecutaron conforme a lo estipulado en los

2

estudios previos y las especificaciones hechas en el anexo técnico, así como la correspondiente labor de supervisión periódica, que soporta el cumplimiento de las obligaciones, con algunos aspectos susceptibles de mejora relacionados con los indicadores operativos, indicadores de calidad del servicio y con los soportes de algunas obligaciones contractuales en el informe de supervisión.

Finalmente, se evidenció que los pagos efectuados sobre la ejecución del contrato durante el periodo comprendido entre abril y septiembre de 2021, se realizaron conforme a la programación del PAC del contrato, y a las tarifas establecidas en la propuesta comercial. Así mismo, se observaron los soportes que acreditaron los pagos respectivos, los cuales reposan debidamente publicados en la plataforma SECOP II.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRODUCTO DE LAS PRUEBAS PRACTICADAS

A continuación, se presentan los aspectos observados, oportunidades de mejora y la recomendación formulada, producto de la auditoría de gestión realizada, las cuales tienen como propósito contribuir a fortalecer las actividades de control del contrato objeto de revisión:

➤ ETAPA PRECONTRACTUAL

Se realizó la validación de los controles y soportes documentales durante la etapa precontractual, observando que se dio cumplimiento al procedimiento Contratación Directa - 2211200-PR-156 y los documentos establecidos en el Decreto 1082 de 2015 *“Por Medio del cual se expide El Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional”*, artículo 2.2.1.1.2.1.1, en lo concerniente a los documentos que valen de soporte en la etapa de planeación del contrato, observando la debida elaboración, aprobación y publicación en la plataforma SECOP II de los siguientes registros documentales revisados:

- ✓ Programación de la necesidad contractual en el Plan Anual de Adquisiciones generado de la plataforma SECOP II.
- ✓ Documentos de estudios del sector y estudio económico, los cuales cumplen con los criterios establecidos en la “Guía para la Elaboración de Estudios de Sector” de Colombia Compra Eficiente.
- ✓ De igual manera, se evidenciaron los soportes de revisión y aprobación por parte de la Dirección de Contratación y Subdirección Financiera que, dan cuenta del cumplimiento de la cadena de revisión y aprobación de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad previó a su publicación, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Contratación Directa PR-156, de la entidad.
- ✓ Se encontró solicitud de contratación mediante el formato FT-194 Formato Único de Solicitud de Contratación.

- ✓ Radicación y publicación de los estudios y documentos previos en la plataforma transaccional SECOP II, elaborados por parte de la *Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía y la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación*, quienes son los responsables del contrato, permitiendo a la Secretaría General suministrar al público en general la información correspondiente.

Todo el proceso y los respectivos documentos reposan en la plataforma SECOP II bajo el siguiente proceso contractual:

NÚMERO DEL CONTRATO	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	MODALIDAD CONTRATACIÓN	VALOR
4220000-726--2021	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA - ETB	DIRECTA – CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	\$15.500 millones

➤ ETAPA CONTRACTUAL

Obligaciones Contractuales

Se seleccionó una muestra de seis (6) obligaciones contractuales, teniendo en cuenta las de mayor relación con la misionalidad del contrato, con el fin de validar su ejecución para los meses de abril a septiembre de 2021, obteniendo como resultado que en cinco (5) obligaciones se han cumplido de conformidad con lo pactado dentro del contrato interadministrativo y las especificaciones del anexo técnico funcional y una (1) obligación con algunos aspectos susceptibles de mejora respecto a su cumplimiento, la cual se detalla a continuación:

Obligación No. 3 Cumplir con los niveles de servicio establecidos en el anexo técnico funcional: Se validaron los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS establecidos en el anexo técnico del contrato mediante indicadores operativos, indicadores de calidad, indicadores de entrenamiento, indicadores de satisfacción, indicadores del chat, indicadores de videollamada e indicadores de disponibilidad, evidenciando que en términos generales cumplen con los niveles de servicio, con algunos aspectos a precisar que se detallan a continuación:

Cuatro (4) de los indicadores de tipo operativo presentan un incumplimiento significativo y continuo con respecto a la meta formulada, así:

- **Nivel de Servicio:** Durante el periodo entre abril a septiembre de 2021, los niveles de cumplimiento oscilaron entre el 17% y el 61%, frente a la meta mensual establecida de un mínimo de cumplimiento del 70%, es decir, que durante los seis meses del periodo evaluado se presentó incumplimiento del indicador.

- **Nivel de Abandono:** Durante el periodo entre abril a septiembre de 2021, los niveles de cumplimiento oscilaron entre el 66% y el 14%, frente a la meta mensual establecida de un máximo de 10%, es decir, que durante los seis meses del periodo evaluado se presentó incumplimiento del indicador, aunque se observó que está cerca a cumplirse de acuerdo a la tendencia reflejada en los meses de julio, agosto y septiembre.
- **Nivel de abandono después del umbral:** Durante el periodo entre abril a septiembre de 2021, los niveles de cumplimiento oscilaron entre el 61% y el 12%, frente a la meta mensual establecida de un máximo de 10%, es decir, que durante los seis meses del periodo evaluado se presentó incumplimiento del indicador, aunque se observa que está cerca a cumplirse de acuerdo con la tendencia reflejada en los meses de julio, agosto y septiembre.
- **Nivel de Atención:** Durante el periodo entre abril a septiembre de 2021, los niveles de cumplimiento oscilaron entre el 34% y el 86%, frente a la meta mensual establecida de mínimo de 95%, es decir, que durante los seis meses del periodo evaluado se presentó incumplimiento del indicador, aunque se observó que está cerca a cumplirse de acuerdo a la tendencia reflejada en los meses de julio, agosto y septiembre.

Entre las principales razones, por la cuales se ve afectado el nivel de servicio de estos indicadores se encuentran: número de asesores insuficientes dado que los recursos del contrato son limitados, alto flujo de llamadas para casos de declaración y pago de impuestos distritales, consulta sobre el nuevo sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN, consultas de programas y beneficios por pandemia en el marco de reactivación local y traslado de instituciones educativas por el regreso a la presencialidad de los estudiantes.

Es de aclarar que, las situaciones descritas anteriormente y que generaron el incumplimiento de las metas programadas de los indicadores, están amparadas dentro de las variables que pueden afectar el nivel de servicio, dado que quedaron debidamente establecidas para esta obligación en el contrato, por lo tanto, no genera ningún tipo de sanción pecuniaria para el proveedor.

Recomendación

Teniendo en cuenta que los indicadores han venido presentando un comportamiento favorable en los tres últimos meses del periodo evaluado correspondientes a julio, agosto y septiembre de 2021, se sugiere a la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía, continuar trabajando con el proveedor en las acciones para mitigar el impacto y la alta demanda de llamadas mediante la gestión del modelo GTR (gestión en tiempo real), modificaciones al IVR (Respuesta interactiva de voz), mesas de trabajo para los flujos del CHAT y CHATBOT (Software de mensajes de texto), monitoreo permanente a los asesores que presentan AHT alto (Tiempo Promedio de Llamada) y generación de actividades enfocadas al personal que presenta nota de calidad baja en los informes de cuartiles

mensuales, con el objetivo de alcanzar las metas pactadas asociadas a los indicadores de servicio para el cumplimiento de esta obligación contractual.

- Durante la revisión de **indicadores de calidad, indicadores de entrenamiento e indicadores de satisfacción**, los cuales evalúan el proceso del servicio prestado al usuario por partir de los asesores, el conocimiento de los asesores con respecto al entrenamiento recibido y el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio prestado, se pudo determinar que los indicadores se cumplen en términos generales con las metas trazadas en los acuerdos de niveles de servicio, en los correspondiente a la operación a cargo de la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

Oportunidad de Mejora No. 1

No obstante a lo anterior, se pudo determinar que estos indicadores no incluyen los datos correspondientes a la operación correspondiente a la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, pues si bien la oficina tiene estadísticas sobre la calidad, entrenamiento y nivel de satisfacción del usuario, estos no están incluidos en los resultados generales de los indicadores ni se elaboran resultados de indicadores independientes que demuestren los niveles de servicio para este fragmento del contrato.

En atención a este aspecto, se sugiere definir junto con la Gerencia de Operaciones de la Línea 195 de ETB, el mecanismo para vincular la información correspondiente a la calidad, entrenamiento y satisfacción de la operación de la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, a los indicadores de niveles de servicio establecidos en el contrato o presentar los indicadores de forma independiente, con el objetivo de mitigar el riesgo de incumplimiento de la obligación contractual, medir los niveles de prestación de servicio y por ende, ejercer el adecuado monitoreo que promueva la definición de acciones tendientes a mejorar la atención al usuario.

En concordancia con lo anterior, es importante incluir el detalle de los indicadores en los Informes de Gestión Mensuales de la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación.

Oportunidad de Mejora No. 2

De igual forma, durante las mediciones del nivel de calidad del servicio que efectuó la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, se evidenció la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos.

Sin embargo, no se observó ningún otro método de evaluación a sus asesores que permitiera medir la calidad de las interacciones con los usuarios. Por lo tanto, se recomienda a la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, implementar para el indicador de Monitoreo, evaluaciones, talleres, retroalimentaciones, o algún otro procedimiento que permita hacer seguimiento a la calidad de la información suministrada por los asesores, generar oportunidades de mejora y proporcionar refuerzos sobre las debilidades

identificadas, contribuyendo así al cumplimiento de las metas establecidas en el anexo técnico funcional del contrato.

- **Soportes documentales de la Supervisión del Contrato**

Se efectuó la verificación del soporte documental de la labor de supervisión del contrato, evidenciando la existencia de los respectivos Informes de supervisión mensuales, los anexos correspondientes que dan cuenta del cumplimiento de cada obligación contractual y la correspondiente publicación en el sistema SECOP II, para los meses de abril a septiembre de 2021.

Oportunidad de Mejora No. 3

En la revisión de los informes de supervisión y sus anexos documentales, se observan aspectos susceptibles de mejora en la información que soporta el cumplimiento de las obligaciones contractuales, para lo cual se sugiere:

- ✓ Someter a revisión y aprobación el Informe de Gestión de la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, dado que solo esta siendo elaborado por parte del Gerente de Operaciones de la Línea 195 de ETB, pero no es revisado ni aprobado por la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, quien es la dependencia directamente responsable su operación.
- ✓ Para la obligación contractual No. 17 *“Garantizar, en todo momento durante la ejecución del contrato, el soporte técnico y de mantenimiento necesario para el correcto funcionamiento del software, hardware y demás componentes de la plataforma tecnológica que soporta la línea 195”*, incluir como soporte de cumplimiento de la obligación, un informe resumido con datos del monitoreo permanente del soporte técnico de software, hardware y demás componentes tecnológicos, dado que actualmente solo se soporta esta obligación con el informe de gestión y una mención de no haberse presentado ninguna falla general en la plataforma, pero la obligación está enfocada al seguimiento continuo del mantenimiento y soporte técnico.
- ✓ Durante la verificación de las evidencias de la supervisión en la plataforma SECOP II, se observó que no se encontraban cargados los documentos correspondientes a las obligaciones contractuales No. 4, 5 y 6 del mes de junio 2021. No obstante, a la fecha de presentación de este informe la *Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía*, informó que ya se había realizado el debido registro de las evidencias de estas obligaciones en la plataforma SECOP II. Por lo anterior, se sugiere a la *Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía*, establecer un control posterior periódico que valide el completo, oportuno y correcto cargue de los documentos del contrato a la plataforma, así como, su adecuada visualización, con el propósito mantener los principios de transparencia y control social en la ejecución del contrato y evitar posibles incumplimientos.

7

- **Pagos de la ejecución del contrato**

Se validaron los pagos efectuados sobre la ejecución del contrato durante el periodo entre abril y septiembre de 2021, evidenciando que se realizaron conforme a la programación del PAC del contrato, y a las tarifas establecidas en la propuesta comercial. Así mismo, se observaron los soportes que acreditaron los pagos, los cuales reposan debidamente publicados en la plataforma SECOP II.

El valor total del contrato, es de \$15.500 millones para un tiempo de ejecución de 33 meses, suscrito el 1 de abril de 2021 y fecha de finalización 31 de diciembre de 2023. Para la vigencia 2021, se asignaron a la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía recursos por \$4.400 millones y para la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación recursos por \$300 millones.

Plan de Mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar, la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía y la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, establecieron acciones de mejora dirigidas a gestionar las oportunidades de mejora identificadas, las cuales conforman el plan de mejoramiento establecido, previa aceptación de cada una de ellas, el cual hace parte integral del informe final, a efecto de adelantar los respectivos seguimientos por los responsables del contrato y por la Oficina de Control Interno para su cumplimiento

Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaborador por: Kelly Correa Espinosa – Profesional Especializado OCI
Revisado y aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno