

**Proceso:** Gestión Administrativa

**Política \_\_, Plan \_\_, Programa \_\_, Proyecto \_\_, Procedimiento \_X\_ y/o Actividad \_\_**

**AUDITORÍA DE GESTION DE ADMINISTRATIVA -NORMA TECNICA 6047**  
“ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO, ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”

**Número de Auditoría:** 2025-G-01

**Fecha Reunión de Apertura:** 19 de marzo de 2025

**Fecha Reunión de Cierre:** 24 de junio de 2025

**LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S)**

Jose Orlando Cruz – Subdirector de Gestión Administrativa

**EQUIPO AUDITOR**

- ✓ AUDITOR LÍDER  
Ingrid Bibiana Rodríguez Camelo
- ✓ AUDITORES  
Mónica Alexandra González Moreno  
William Monroy Rincón  
Lilia Porras Melo

**OBJETIVO DE AUDITORÍA:**

Evaluar de manera independiente y objetiva el proceso de Gestión Administrativa en el Ministerio de Educación Nacional.

Los objetivos específicos son:

- Identificar posibles deficiencias, riesgos y oportunidades de mejora en el proceso.
- Verificar el cumplimiento del avance de los indicadores de gestión establecidos.
- Evaluar los riesgos internos y externos que puedan afectar el proceso.
- “Evaluar la conformidad de las condiciones de accesibilidad del medio físico con los requisitos establecidos en la NTC 6047.”

#### **ALCANCE DE AUDITORÍA:**

En la auditoría programada para la vigencia 2025, se evaluarán los siguientes procedimientos:

AD-PR-05: Procedimiento de mantenimiento de la infraestructura física y equipos.

AD-IN-02: Mesa de Ayuda.

Adicionalmente, se revisarán los siguientes aspectos:

- Evaluación de riesgos de Gestión enfocados al **deterioro de la infraestructura física de las instalaciones del Ministerio**.
- Cumplimiento de los indicadores de gestión.
- Procesos de contratación.
- Gestión del presupuesto.
- Componente Tecnológico: Mesa de Ayuda SGA

Como componente especial de esta auditoría, se revisará el avance en la implementación de las oportunidades de mejora identificadas en el informe de auditoría de 2023, relativo al cumplimiento de la NTC 6047 “Accesibilidad al Medio Físico, Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública”

El período por analizar comprende desde el 1° de abril de 2024 hasta el 31 de enero de 2025.

#### **CRITERIOS DE AUDITORÍA:**

Guía de administración del riesgo PM-GU-01 versión 8

Manual de Contratación CN-MA-01 versión 5

Manual de Supervisión o Interventoría CN-MA-02 versión 2

Guía de Indicadores de Gestión del SIG PM-GU-02 versión 5

Procedimiento de mantenimiento de la infraestructura física y equipos AD-PR-05 versión 2

Mesa de Ayuda AD-IN-02 versión 1

Ley 80 de 1993 Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, cuyo objeto es disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las Entidades estatales, la cual fue modificada por la Ley 1150 de 2007 y los decretos reglamentarios.

- Ley 1712 de 2014 ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- NTC 6047 Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública

## RESUMEN GENERAL

### I. FORTALEZAS

La Subdirección de Gestión Administrativa al establecer requisitos de accesibilidad, garantiza que las personas (Funcionarios, Contratistas y Visitantes), independientemente de sus capacidades, puedan acceder y utilizar los servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

De igual forma, a través de la mesa de ayuda, se garantiza la ejecución oportuna de los mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura física y los equipos del Ministerio de Educación Nacional, lo que permite mitigar eficazmente fallas y el deterioro en el corto, mediano y largo plazo.

### II. COMPONENTES DE RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

La Oficina de Control Interno llevó a cabo la evaluación de la administración del riesgo por parte de la Subdirección de Gestión Administrativa. Este ejercicio permitió identificar, considerando la autogestión de la primera línea, el monitoreo de la segunda y la revisión independiente de la tercera y las mejoras implementadas en la gestión de los riesgos del proceso.

A continuación, se describe la gestión realizada por cada línea de defensa:

### **Primera Línea de Defensa**

Dentro de sus responsabilidades en la administración de riesgos, la primera línea de defensa debe asegurar el mantenimiento y la actualización continua de los controles establecidos. En este contexto, la Subdirección de Gestión Administrativa implementó un plan de mejoramiento que abordó como causa raíz la **'Falta de coherencia entre la guía para la administración del riesgo y los criterios de valoración, identificación del riesgo residual y clasificación de los controles'**.

Por lo anterior, la Subdirección de Gestión Administrativa formuló la acción de mejora 2136, con las siguientes acciones:

1. Solicitar mesa de trabajo con la Subdirección de Desarrollo Organizacional para revisar y validar los riesgos del proceso de gestión administrativa.
2. Revisión el riesgo verificando la valoración de la probabilidad de ocurrencia, el impacto, así como la clasificación de los controles y el tratamiento que se le va a dar al riesgo residual.
3. Indicar en el riesgo de mesa de ayuda en la columna de Actividad relacionada el documento pertinente (procedimiento, manual, guía).
4. Publicación en el Sistema Integrado de Gestión la actualización de los riesgos a cargo de gestión administrativa.

El plan de mejoramiento se cerró efectivo en el primer trimestre de 2025, las acciones y evidencias se puede consultar en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión (SIG).

### **Segunda Línea de Defensa**

La Subdirección de Desarrollo Organizacional brindó acompañamiento a la Subdirección de Gestión Administrativa mediante mesas de trabajo para revisar la matriz de riesgos a su cargo. Esta acción se realizó en cumplimiento de las oportunidades de mejora identificadas en la auditoría interna integral y de gestión de la vigencia 2024.

En consecuencia, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se actualizó en el aplicativo la naturaleza de cada uno de los controles y el riesgo inherente asociado a los 9 riesgos a cargo de la Subdirección de Gestión Administrativa.
- Se ajustaron las descripciones de los controles de los riesgos vinculados al sistema de gestión ambiental.
- Se revisó el riesgo de Corrupción con el fin de actualizarlo y publicarlo en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión (SIG) para su seguimiento en el tercer trimestre de 2024.

### Tercera Línea de Defensa

#### Evaluación de la Eficacia de la Primera y Segunda Línea de Defensa:

Se determinó que la primera línea está identificando y evaluando los riesgos de manera efectiva en sus operaciones diarias.

Igualmente se verificó que la segunda línea está realizando adecuadamente sus tareas de monitoreo, apoyo y ajustes solicitados por la primera línea.

La Oficina de Control Interno evaluó que, ambas líneas están implementando y ejecutando los controles definidos y monitoreando si estos están funcionando según lo esperado.

Por otro lado, y acorde al alcance de esta auditoría se revisó el riesgo “**Posibilidad de pérdida reputacional y económica por el deterioro de la infraestructura física de las instalaciones del Ministerio, debido al Incumplimiento en la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo del MEN.**”, evidenciando las siguientes situaciones:

| RIESGO                                                                                                                                                                                                                    | ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE                                                                                                               | DESCRIPCIÓN DEL CONTROL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL                                                                                                              | OBSERVACIONES OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Posibilidad de pérdida reputacional y económica por el deterioro de la infraestructura física de las instalaciones del Ministerio, debido al Incumplimiento en la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo del MEN. | Probabilidad: MEDIA (60%)<br><br>Impacto: MENOR (40%)<br><br>Zona de Riesgo: MODERADA<br><br>Opción de manejo del riesgo: Reducir el riesgo | <b>DETECTIVO</b><br><br>El profesional de servicios administrativos verifica el cumplimiento de las actividades mensuales establecidas en el Plan de Mantenimiento, a través de la revisión de las obligaciones contempladas en los contratos relacionados con el mantenimiento de la infraestructura y equipos, y realiza informe mensual con el registro de las actividades realizadas.<br><br><b>PREVENTIVO</b> | Probabilidad: BAJA (40%)<br><br>Impacto: MENOR (40%)<br><br>Zona de Riesgo: MODERDA<br><br>Opción de manejo del riesgo: Aceptar el riesgo | En la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno se observaron las siguientes situaciones:<br><br><b>Plan Mantenimiento</b><br><br>Se analizaron los informes de seguimiento correspondientes al cuarto trimestre de 2024 y el primer trimestre de 2025, se presentó el avance del Plan Mantenimiento validado el cronograma de mantenimiento de infraestructura. Se concluye que el porcentaje a 2024 fue de 100% con la ejecución de las actividades programadas. |

| RIESGO | ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE | DESCRIPCIÓN DEL CONTROL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL | OBSERVACIONES OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                               | El profesional de servicios administrativos verifica las condiciones de infraestructura física y define las actividades de mantenimiento correctivo a las instalaciones, eléctricas e hidrosanitarias, registrando a diario las reparaciones y adecuaciones realizadas, lo cual se evidencia en el formato de bitácora de actividades de manera trimestral |                              | <b>Bitácora de actividades</b><br><br>Se adjunta como evidencia para el 2024 y primer trimestre de 2025 la bitácora de las actividades de mantenimiento de las condiciones de infraestructura física, el control se realiza diariamente con el fin de cubrir oportunamente las actividades de reparaciones y adecuaciones realizadas. |

Fuente: Matriz de riesgos de gestión (SIG)- Subdirección de Gestión Administrativa

La aplicación de controles detectivos y preventivos en la valoración del riesgo resultó en una disminución de la probabilidad de ocurrencia, pasando de un 60% (nivel medio) a un 40% (nivel bajo). Dado que el impacto se mantuvo en un nivel menor (40%), se concluye que la estrategia de gestión apropiada es la aceptación del riesgo.

### III. COMPONENTE DE PLANEACIÓN Y FINANCIERA (PRESUPUESTO, PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES)

#### INDICADORES

Los siguientes son los resultados de los indicadores de gestión registrados en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión (SIG), los cuales señalan el grado de consecución de las metas establecidas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los indicadores analizados en esta auditoría corresponden al alcance definido para la revisión de la gestión realizada durante el año 2024.

| INDICADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | % DE AVANCE DE CUMPLIMIENTO | OBSERVACIONES OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Indicador:</b> Nivel de cumplimiento en cronograma de mantenimiento de infraestructura</p> <p><b>Proceso:</b> GESTIÓN ADMINISTRATIVA<br/>Código: AP 81</p> <p><b>Descripción Fórmula:</b></p> <p>Actividades ejecutadas del plan de Mantenimiento de Infraestructura/<br/>Actividades definidas en el Plan de Mantenimiento</p>                       | 100%                        | <p>Los informes trimestrales de indicadores reportados por la Subdirección de Desarrollo Organizacional mostraron en el indicador <b>Nivel de cumplimiento en cronograma de mantenimiento de infraestructura</b> un cumplimiento del 100% en cada uno de los periodos evaluados: primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre y cuarto trimestre.</p> <p>El cumplimiento del 100% del indicador de mantenimiento durante el año 2024 se logró gracias a la ejecución de las actividades programadas en el cronograma. Estas actividades incluyeron el mantenimiento de ascensores Schindler y del ascensor privado, la revisión de los aires acondicionados y el equipo contra incendios, el aseo de tanques de aguas lluvia, el mantenimiento de la puerta eléctrica, la limpieza de cañuelas perimetrales, pozos y sumideros, y el mantenimiento de desagües y bajantes en cubierta.</p> <p>Se anexo como evidencia: <b>Informe de Seguimiento al nivel del cumplimiento en cronograma de mantenimiento de infraestructura SIG 2024</b></p> |
| <p><b>Indicador:</b> Cumplimiento en la prestación de servicios</p> <p><b>Proceso:</b><br/>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p><b>Código:</b> AP 09</p> <p><b>Descripción Fórmula:</b></p> <p>Solicitudes atendidas en los tiempos previstos, a través de la Mesa de ayuda administrativa / Total de Solicitudes recibidas en la Mesa de ayuda administrativa</p> | 100%                        | <p>Los informes trimestrales de indicadores reportados por la Subdirección de Desarrollo Organizacional mostraron en el indicador <b>Cumplimiento en la prestación de servicios</b> con un avance del 100% en cada uno de los periodos evaluados: primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre y cuarto trimestre.</p> <p>Se evidenció el cumplimiento del indicador de la mesa de ayuda en la oportuna atención de los servicios requeridos por el MEN, tales como la gestión de ingresos y salidas de bienes, mantenimientos generales, movimientos de inventario, administración de vehículos oficiales, servicios de aseo entre otros.</p> <p>Se anexo como soporte del indicador: <b>Informe seguimiento mesa de ayuda</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Fuente: Sistema integrado de Gestión – Módulo Indicadores

Durante el año 2024, se verificó el cumplimiento de las metas establecidas para los indicadores de mesa de ayuda y mantenimiento de infraestructura.

Para el presente año 2025, los indicadores revisados no sufrieron modificaciones y, hasta la fecha, ambos registran un avance del 100%.

## PRESUPUESTO

En el marco de la revisión efectuada por esta auditoría, se llevó a cabo una revisión de la ejecución presupuestal correspondiente al año 2024. Dicha validación comprendió la verificación, por rubro, de la asignación presupuestal, los compromisos adquiridos y los pagos realizados, como se detalla en la siguiente imagen:

| AREA                                | VIGENTE | DISPONIBLE | BLOQUEADA | CDP   | COMPROMISOS | % COMPROMISOS | OBLIGACIONES | % OBLIGACIONES |
|-------------------------------------|---------|------------|-----------|-------|-------------|---------------|--------------|----------------|
| ⊞ SG - Sub. Administrativa          | 8.429   | 574        | 0         | 7.855 | 7.808       | 92,6 %        | 7.624        | 90,5 %         |
| ⊞ Adquisicion vehiculos             | 420     | 420        | 0         | 0     | 0           | 0,0 %         | 0            | 0,0 %          |
| ⊞ Combustible                       | 163     | 0          | 0         | 163   | 163         | 99,9 %        | 126          | 76,9 %         |
| ⊞ Comisiones                        | 535     | 49         | 0         | 486   | 479         | 89,6 %        | 462          | 86,3 %         |
| ⊞ Impuesto predial                  | 590     | 0          | 0         | 590   | 570         | 96,7 %        | 570          | 96,7 %         |
| ⊞ Impuesto vehiculos                | 1       | 0          | 0         | 1     | 1           | 100,0 %       | 1            | 100,0 %        |
| ⊞ Mto ascensores, vehiculos y aires | 394     | 0          | 0         | 394   | 392         | 99,7 %        | 335          | 85,1 %         |
| ⊞ Mto instalaciones                 | 672     | 0          | 0         | 672   | 672         | 100,0 %       | 672          | 100,0 %        |
| ⊞ OPS                               | 1.177   | 0          | 0         | 1.177 | 1.177       | 100,0 %       | 1.177        | 100,0 %        |
| ⊞ Papeleria y Otros Insumos         | 59      | 0          | 0         | 59    | 59          | 100,0 %       | 59           | 100,0 %        |

Fuente: Tablero de Control 2024 -Subdirección de Gestión Financiera

La ejecución presupuestal de la Subdirección de Gestión Administrativa durante el año 2024 se situó en un 90,5%. Dicho resultado se explica por la reducida ejecución observada en las obligaciones correspondientes a los rubros de adquisición de vehículo (0%), combustible (76,9%), comisiones (86,3%) y mantenimiento de ascensores, vehículos y aires (85,1%).

## RESERVAS

Durante la revisión de las reservas generadas para el año 2025, se observó que la Subdirección de Gestión Administrativa constituyó reservas por un valor de 34 millones para el contrato de mantenimiento. A continuación, se detalla:

|                                                    |                      |
|----------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Contrato mantenimiento</b>                      | <b>34.133.681,00</b> |
| 140021 AUTO INVERSIONES COLOMBIA S.A. AUTOINVERCOL | 7.410.693,00         |
| 139705 AUTOSERVICIO MECANICO SAS                   | 7.251.334,00         |
| 140004 AUTO INVERSIONES COLOMBIA S.A. AUTOINVERCOL | 6.666.333,00         |
| 139704 MORARCI GROUP S.A.S.                        | 4.842.486,00         |
| 140003 AUTO INVERSIONES COLOMBIA S.A. AUTOINVERCOL | 4.780.387,00         |
| 139707 AUTO INVERSIONES COLOMBIA S.A. AUTOINVERCOL | 2.020.289,00         |
| 139431 CORTES VELASQUEZ OMAR HENRY                 | 1.162.159,00         |

Fuente: Tablero de Control 2025 -Subdirección de Gestión Financiera

Por lo anterior, se recomienda a la Subdirección de Gestión Administrativa revisar los rubros presupuestales de baja ejecución en obligaciones del año 2025 que, al 29 de abril presenta el siguiente comportamiento:

| AREA                | VIGENTE | APR<br>BLOQUEADA | DISPONIBLE | CDP    | Valor CDPs<br>con saldos | COMPROMISOS | Valor<br>COMPROMISOS X<br>Obligar | OBLIGACIONES | %<br>COMPROMISOS | %<br>OBLIGACIONES |
|---------------------|---------|------------------|------------|--------|--------------------------|-------------|-----------------------------------|--------------|------------------|-------------------|
| Sub. Administrativa | 10.727  | 0                | 434        | 10.293 | 4.107                    | 6.186       | 3.719                             | 2.467        | 57,7 %           | 23,0 %            |
| Combustible         | 200     | 0                | 0          | 200    | 0                        | 200         | 171                               | 29           | 100,0 %          | 14,4 %            |
| Comisiones          | 674     | 0                | 149        | 525    | 341                      | 184         | 32                                | 152          | 27,4 %           | 22,5 %            |
| Contrato jurídica   | 1.619   | 0                | 99         | 1.520  | 233                      | 1.287       | 983                               | 303          | 79,5 %           | 18,7 %            |
| Contratos           | 300     | 0                | 0          | 300    | 300                      | 0           | 0                                 | 0            | 0,0 %            | 0,0 %             |
| Impuesto predial    | 617     | 0                | 0          | 617    | 0                        | 617         | 0                                 | 617          | 100,0 %          | 100,0 %           |
| Impuesto vehiculos  | 33      | 0                | 0          | 33     | 24                       | 9           | 0                                 | 9            | 28,5 %           | 28,5 %            |

Fuente: Tablero de Control 2025 -Subdirección de Gestión Financiera

La ejecución presupuestal de la Subdirección de Gestión Administrativa al final del cuarto mes del año 2025 se sitúa en un 23%, significativamente por debajo del 33% esperado por principio de anualidad. Esta baja ejecución incluye rubros de contratos con un 0%. Por lo anterior, se urge implementar acciones de mejora para optimizar el desempeño presupuestal.

#### **IV. COMPONENTE DE CONTRATACIÓN (EVALUACIÓN DE CONTRATOS)**

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección de Contratación, se revisaron 2 contratos de modalidad de contratación directa, con la finalidad de identificar el nivel cumplimiento de las obligaciones de los supervisores establecidas en el Manual de Supervisión e Interventoría CN-MA-02 versión 2. Para ello se revisaron las principales características de los contratos y los soportes inherentes a su ejecución, los cuales se encuentran cargados en la plataforma SECOP.

**Número de Contrato:** CO1.PCCNTR.7129547  
26/12/2024 al 31/07/2026

**Contratista:** SCALA ASCENSORES S.A.

**Objeto del Contrato:** PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE UN (1) ASCENSOR MARCA CORONA DEL EDIFICIO SEDE (CAN) DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.

**Valor:** \$21.601.954,79

#### **Observación:**

Una vez revisados, en la plataforma SECOP II, los documentos correspondientes a la ejecución del contrato, se observó lo siguiente:

Se verificó el pago de cinco facturas (139840, 141474, 142340, 143005 y 143020), las cuales contaban con el respaldo del informe del contratista, la factura electrónica, el informe del revisor fiscal, el pago de parafiscales y el certificado de recibo a satisfacción.

Sin embargo, no se encontró evidencia del cumplimiento de la Cláusula Octava Supervisión del contrato CO1.PCCNTR.7129547. Específicamente, no se observó la elaboración de los informes, actas y documentos que la actividad de supervisión comporta, con la remisión respectiva a las áreas que correspondan (numeral 7) ni la Publicación de los mismo dentro del término de ley en la plataforma SECOP II toda la ejecución contractual de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 (numeral 15) como lo exige la Ley 1712 de 2014.

**Número de Contrato:** CO1.PCCNTR.7113219

30/12/2024 al 31/07/2026

**Contratista:** ASCENSORES SCHINDLER DE COLOMBIA S.A.

**Objeto del Contrato:** PRESTAR SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS CUATRO (4) ASCENSORES MARCA SCHINDLER DEL EDIFICIO SEDE (CAN) DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.

**Valor:** \$ 119.476.161

**Observación:**

Una vez revisados, en la plataforma SECOP II, los documentos correspondientes a la ejecución del contrato, se observó lo siguiente:

Se verificó el pago de siete facturas: cuatro (4) pagos de mantenimiento preventivo (9170454453, 9170450915, 9170459671 y 9170454205) y tres (3) pagos de mantenimiento correctivo (9170459681, 9170459679, 9170459680), respaldado por el informe del contratista, la factura electrónica del proveedor, el informe del revisor fiscal, el pago de parafiscales y el certificado de recibo a satisfacción.

Sin embargo, no se encontró evidencia del cumplimiento de la Cláusula Octava Supervisión del contrato CO1.PCCNTR.7113219. Específicamente, no se observó la elaboración de los informes, actas y documentos que la actividad de supervisión comporta, con la remisión respectiva a las áreas que correspondan (numeral 7) ni la Publicación de los mismo dentro del término de ley en la plataforma SECOP II toda la ejecución contractual de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 (numeral 15) como lo exige la Ley 1712 de 2014.

Por lo anterior, se formulan las siguientes recomendaciones:

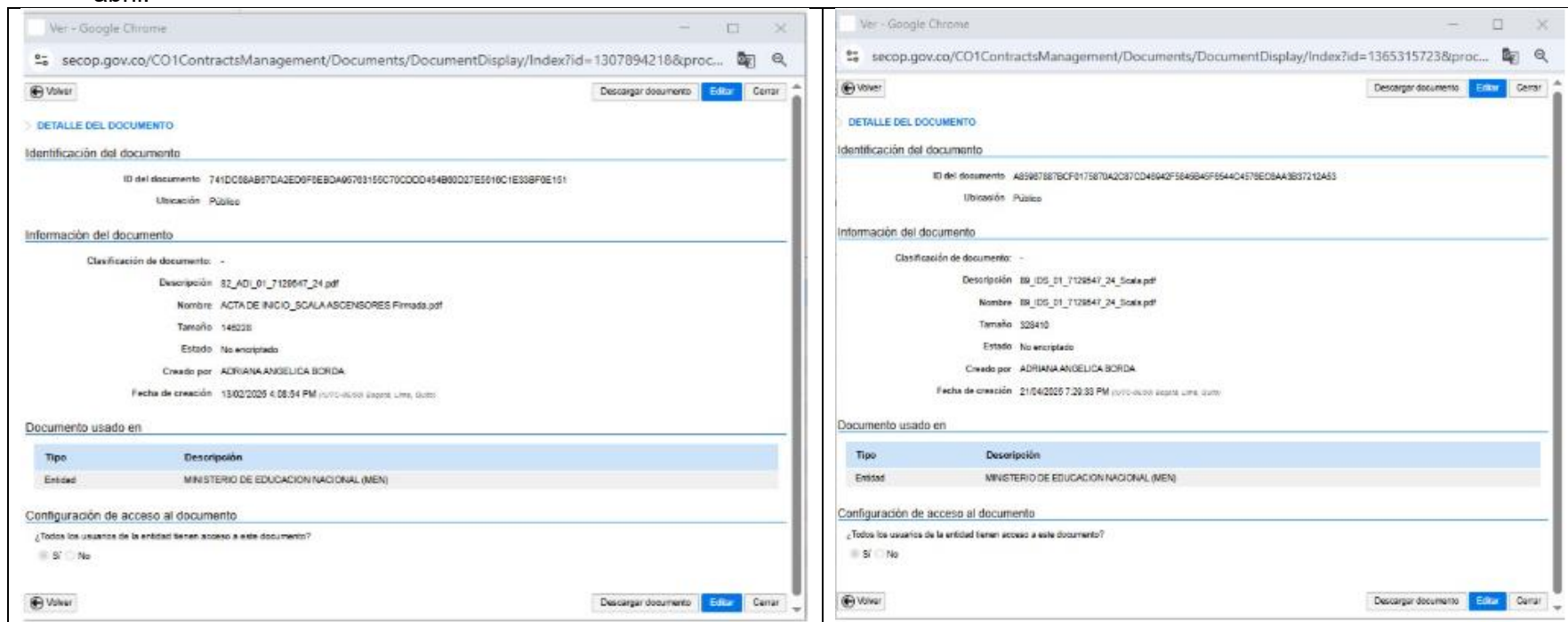
- Continuar con la ejecución contractual en todos sus componentes, con el fin de alcanzar el porcentaje de ejecución previsto para la vigencia 2025.
- Elaborar los Informes de Supervisión atendiendo estrictamente los criterios y los plazos definidos en el CN-MA-02 V2 Manual de Supervisión e Interventoría.
- Diligenciar los Informes de Supervisión e Interventoría para su posterior publicación en la plataforma SECOP II.

## REPLICA SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA

Los contratos a los que se hace referencia fueron suscritos el 26 y 30 de diciembre del 2024 respectivamente, revisando la información en el SECOP II, se evidencia que el contrato de SCALA ASCENSORES S.A., cuenta con acta de inicio con fecha de publicación del 13 de febrero de 2025 y el informe parcial No. 1 con fecha de publicación del 21 de abril de 2025, con relación al contrato con ASCENSORES SCHINDLER DE COLOMBIA S.A., se encuentra publicada el acta de inicio el 13 de febrero de 2025 y el informe parcial No. 1 publicado el 22 de abril de 2025, tal como se evidencia en las imágenes adjuntas, es importante aclarar que los informes parciales trimestrales se elaboran y publican por el supervisor del contrato al siguiente mes de cumplido el plazo de los 3 meses. Por lo anterior, respetuosamente se solicita se revise el hallazgo.

Al revisar la información disponible en el SECOP II, se evidencia que:

- El contrato con SCALA ASCENSORES S.A. cuenta con acta de inicio publicada el 13 de febrero y con informe parcial del 21 de abril.



Ver - Google Chrome

secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Documents/DocumentDisplay/Index?id=1307894218&proc...

Ver Descargar documento Editar Cerrar

DETALLE DEL DOCUMENTO

Identificación del documento

ID del documento: 741DC68AB97DA2ED9F8E80A96703150C70C0DD454B9027E5519C1E33BFE151

Ubicación: Público

Información del documento

Clasificación de documento: -

Descripción: 82\_AD\_01\_7128547\_24.pdf

Nombre: ACTA DE INICIO SCALA ASCENSORES Firmada.pdf

Tamaño: 148028

Estado: No encriptado

Creado por: ADRIANA ANGELICA BORDA

Fecha de creación: 13/02/2025 4:08:54 PM (UTC-05:00 Bogotá, Lima, Quito)

Documento usado en

| Tipo    | Descripción                            |
|---------|----------------------------------------|
| Entidad | MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL (MEN) |

Configuración de acceso al documento

¿Todos los usuarios de la entidad tienen acceso a este documento?

☒ Sí ☐ No

Ver Descargar documento Editar Cerrar

Ver - Google Chrome

secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Documents/DocumentDisplay/Index?id=1365315723&proc...

Ver Descargar documento Editar Cerrar

DETALLE DEL DOCUMENTO

Identificación del documento

ID del documento: A85987887BCF0175870A2087CD48942F5849B46F6544C4578E0BAA3837212A53

Ubicación: Público

Información del documento

Clasificación de documento: -

Descripción: 82\_ID\_01\_7128547\_24\_Scala.pdf

Nombre: 82\_ID\_01\_7128547\_24\_Scala.pdf

Tamaño: 328410

Estado: No encriptado

Creado por: ADRIANA ANGELICA BORDA

Fecha de creación: 21/04/2025 7:20:33 PM (UTC-05:00 Bogotá, Lima, Quito)

Documento usado en

| Tipo    | Descripción                            |
|---------|----------------------------------------|
| Entidad | MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL (MEN) |

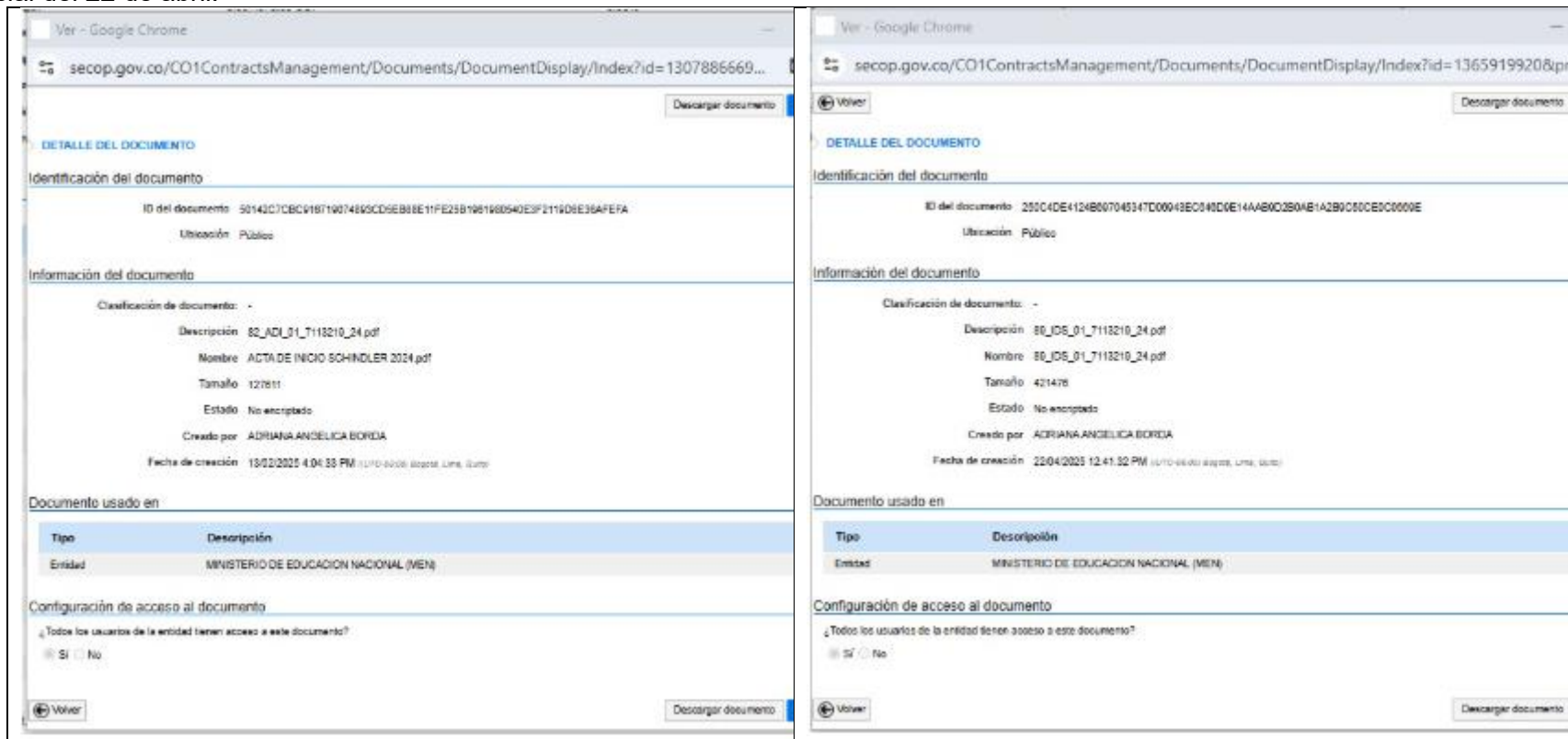
Configuración de acceso al documento

¿Todos los usuarios de la entidad tienen acceso a este documento?

☒ Sí ☐ No

Ver Descargar documento Editar Cerrar

El contrato con ASCENSORES SCHINDLER DE COLOMBIA S.A. cuenta con acta de inicio publicada el 13 de febrero y con informe parcial del 22 de abril.



The image shows two side-by-side screenshots of the SECOP II system's document display interface. Both screenshots show the 'DETALLE DEL DOCUMENTO' section with the following information:

- Identificación del documento:** ID del documento (unique alphanumeric string), Ubicación: Público.
- Información del documento:**
  - Clasificación de documento: -
  - Descripción: 82\_ADI\_01\_T118210\_24.pdf
  - Nombre: ACTA DE INICIO SCHINDLER 2024.pdf
  - Tamaño: 127811
  - Estado: No encriptado
  - Creado por: ADRIANA ANGELICA BORDA
  - Fecha de creación: 13/02/2025 4:04:33 PM
- Documento usado en:**

| Tipo    | Descripción                            |
|---------|----------------------------------------|
| Entidad | MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL (MEN) |
- Configuración de acceso al documento:** ¿Todos los usuarios de la entidad tienen acceso a este documento? ☒ Sí ☐ No

Each screenshot also includes a 'Volver' button and a 'Descargar documento' button at the bottom.

Como se puede verificar en las imágenes adjuntas o consultar en el SECOP II, es importante aclarar que los informes parciales trimestrales se elaboran y publican durante el mes siguiente al cierre del trimestre correspondiente.

## RESPUESTA REPLICA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se acepta la observación realizada por la Subdirección de Gestión Administrativa, se recomienda continuar con las buenas practicas del Manual de Supervisión e Interventoría CN-MA-02 V2.

## V. COMPONENTE TECNOLÓGICO

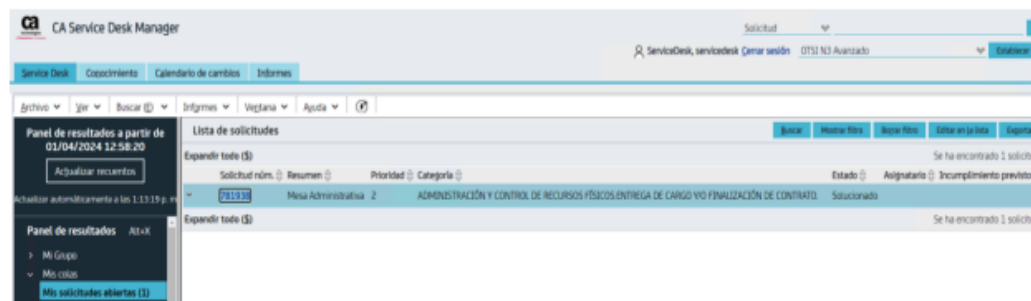
El Ministerio de Educación Nacional está implementando la Mesa de Ayuda SGA, a través de dos interfaces Analista (Modulo para dar seguimiento al servicio por parte del equipo técnico y administrativo que atiende los casos) y Usuarios (Modulo para solicitantes del servicio: contratistas, funcionarios o personal autorizado del MEN que necesite soporte), por medio de la solución de servicios TI, CA Service Desk. Este sistema busca optimizar el registro, seguimiento y resolución de incidencias mediante un flujo de trabajo estandarizado para facilitar la interacción entre los clientes y los responsables de gestionar solicitudes.

Además, actúa como un punto centralizado que garantiza una respuesta rápida y adecuada a las necesidades administrativas, debido a que el diseño del proceso abarca funcionalidades para registrar incidentes, clasificar categorías, transferir casos y realizar seguimiento en tiempo real.

## COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN

**CA Service Desk:** Gestiona solicitudes y mide tiempos de servicio acordados.

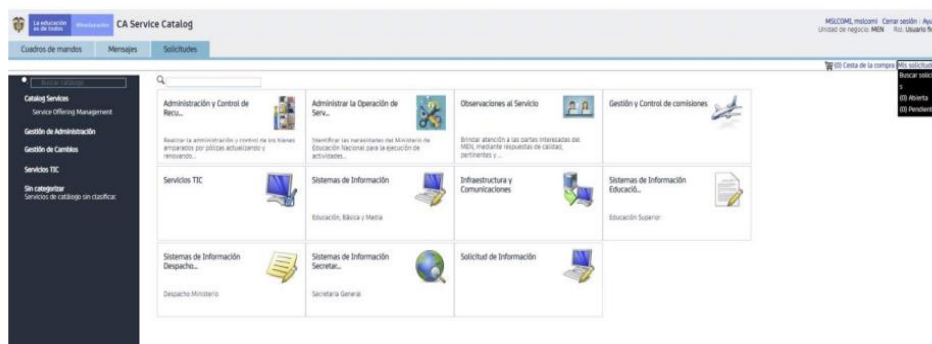
**Figura1: CA Service Desk Manager – Analista**



Fuente: Subdirección Gestión Administrativa

**CA Service Catalog:** Permite a usuarios finales registrar solicitudes a través de plantillas.

Figura2: CA Service Desk Catalog – Usuarios.



**Fuente:** Subdirección Gestión Administrativa

**CA IT PAM:** Orquestador de procesos que define flujos de trabajo y asignaciones automáticas.

## CONDICIONES DE SERVICIOS

Entre las principales consideraciones operativas que se contempló inicialmente al aplicativo son:

- **Acceso al Sistema:**

Los usuarios deberán acceder a través de una URL específica, asegurando un ingreso controlado para evitar accesos no autorizados, y así proteger los datos de las solicitudes.

Figura 3. Inicio de sesión.



CA Service Catalog

Nombre de usuario

Contraseña

☐ Recordar mi cuenta

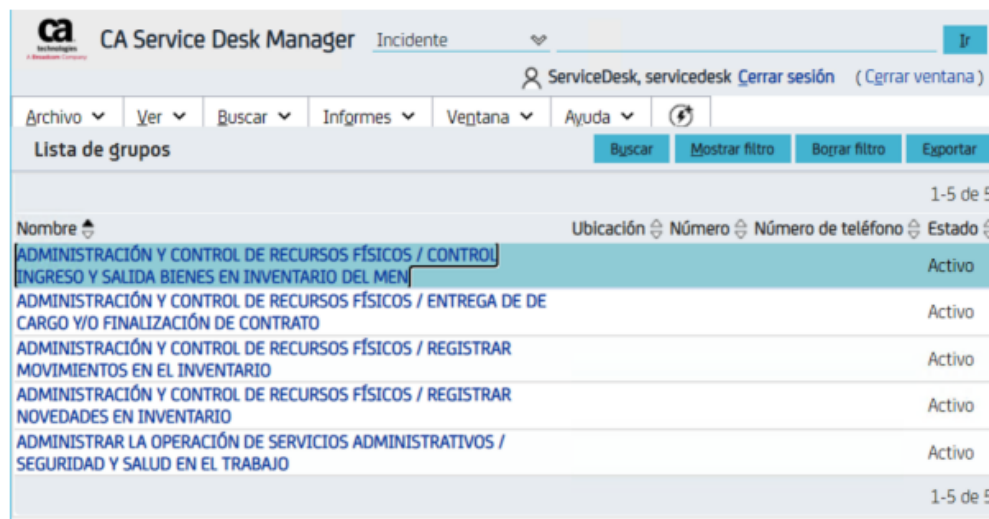
Opciones avanzadas >> INICIO DE SESIÓN

**Fuente:** Subdirección Gestión Administrativa

- **Interfaz y Navegación:**

La plataforma presentara una interfaz intuitiva que guía al usuario en cada paso del proceso. Los menús están diseñados para facilitar el acceso a categorías, niveles de clasificación y opciones de seguimiento.

Figura 4: Interfaz intuitiva.



The screenshot shows the 'CA Service Desk Manager' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Incidente' selected. Below it, a search bar contains 'ServiceDesk, servicedesk' and a 'Cerrar sesión' button. A menu bar includes 'Archivo', 'Ver', 'Buscar', 'Informes', 'Ventana', and 'Ayuda'. The main section is titled 'Lista de grupos' and features buttons for 'Buscar', 'Mostrar filtro', 'Borrar filtro', and 'Exportar'. A table lists various groups, with the first one highlighted. The table has columns for 'Nombre', 'Ubicación', 'Número', 'Número de teléfono', and 'Estado'.

| Nombre                                                                                               | Ubicación | Número | Número de teléfono | Estado |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|--------------------|--------|
| ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE RECURSOS FÍSICOS / CONTROL INGRESO Y SALIDA BIENES EN INVENTARIO DEL MEN |           |        |                    | Activo |
| ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE RECURSOS FÍSICOS / ENTREGA DE DE CARGO Y/O FINALIZACIÓN DE CONTRATO      |           |        |                    | Activo |
| ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE RECURSOS FÍSICOS / REGISTRAR MOVIMIENTOS EN EL INVENTARIO                |           |        |                    | Activo |
| ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE RECURSOS FÍSICOS / REGISTRAR NOVEDADES EN INVENTARIO                     |           |        |                    | Activo |
| ADMINISTRAR LA OPERACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS / SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO              |           |        |                    | Activo |

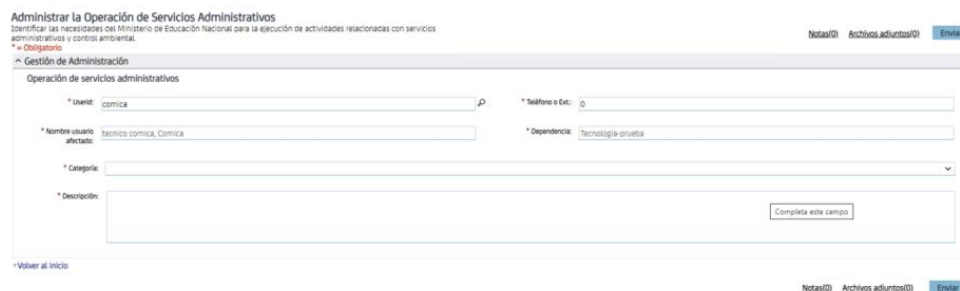
Fuente: Subdirección Gestión Administrativa

- **Gestión de Solicitudes:**

El sistema permitirá registrar datos completos del solicitante, como: nombre, teléfono y dependencia. Esto asegura que cada caso sea trazable y esté vinculado a un responsable específico.

Estas tendrían los Estados: "Abierto", "En Trabajo", "Escalado", "Esperando Cliente", "Solucionado", y "Cerrado", con tiempos de servicio definidos.

Figura 5: Registro de solicitudes.

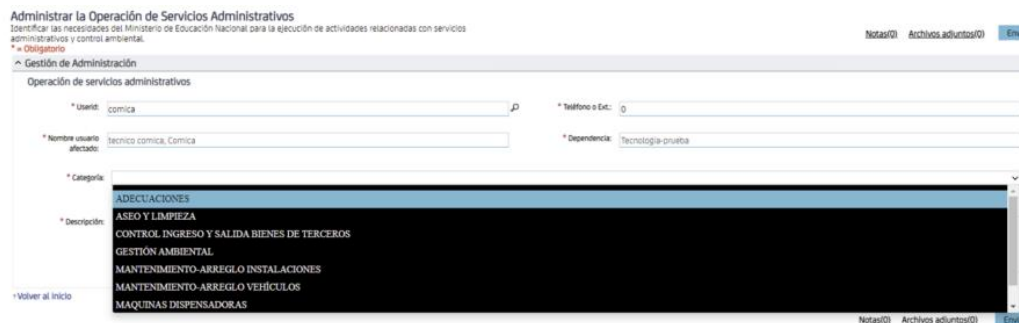


**Fuente:** Subdirección de Gestión Administrativa

- **Jerarquización de Categorías:**

Las solicitudes se clasificarían en categorías, lo que facilita la especialización en la atención. Los usuarios seleccionan las categorías basándose en un menú desplegable, lo cual optimiza la precisión en la asignación de los casos.

Figura 6: Despliegue de categorías



Fuente: Subdirección de Gestión Administrativa

### • Adjuntar Documentos:

Una funcionalidad del aplicativo es la posibilidad de adjuntar archivos, lo que permite a los usuarios proporcionar documentación de respaldo directamente en el sistema. Esto agiliza la resolución al facilitar información completa desde el inicio.

Figura 7: Ventana de carga de archivos.



Fuente: Subdirección de Gestión Administrativa

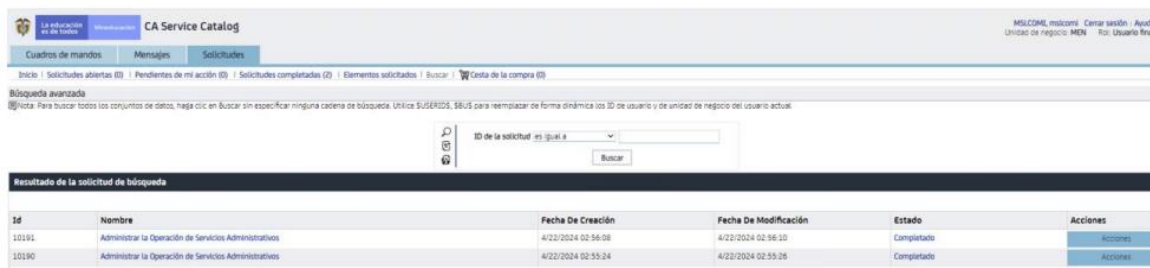
## HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO

Se caracteriza por que integra opciones avanzadas para que los usuarios puedan monitorear el estado de sus solicitudes, a través de un menú de consultas donde podrán buscar casos específicos utilizando números de identificación o visualizar todos los casos registrados.

El acceso al historial y los comentarios de seguimiento está limitado según el rol o permiso que tenga asignado en el aplicativo, garantizando así la seguridad y privacidad de la información. Por ejemplo:

- Los usuarios finales o también conocidos como solicitantes del servicio son las personas que interactúan con la Mesa de Ayuda SGA para recibir soporte, tan solo podrán visualizar y gestionar sus propios casos.
- Los analistas o el equipo administrativo que atiende los casos para dar solución tendrán acceso ampliado para administrar múltiples tickets.

Figura 8: Casos de Usuarios



| Id    | Nombre                                                | Fecha De Creación  | Fecha De Modificación | Estado     | Acciones |
|-------|-------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|------------|----------|
| 10191 | Administrar la Operación de Servicios Administrativos | 4/22/2024 02:54:08 | 4/22/2024 02:54:10    | Completado | Acciones |
| 10190 | Administrar la Operación de Servicios Administrativos | 4/22/2024 02:55:24 | 4/22/2024 02:55:26    | Completado | Acciones |

**Fuente:** Subdirección Gestión Administrativa

Adicionalmente, podrán generar informes como:

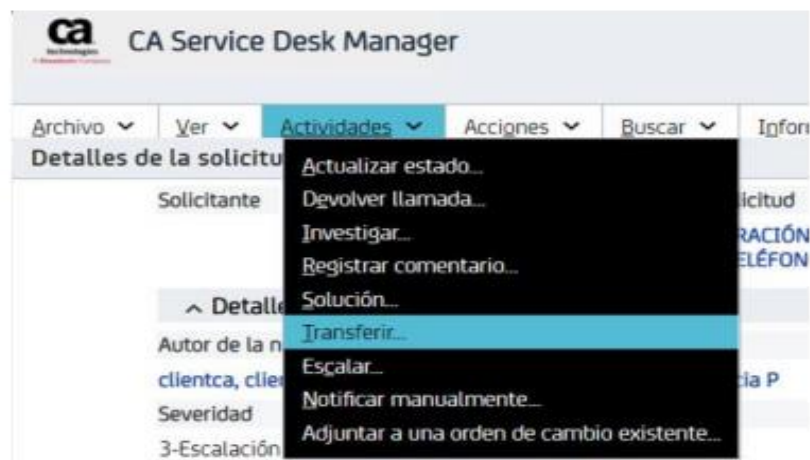
1. **Reporte Encuestas:** Incluye gráficos y tablas de casos atendidos, preguntas de encuestas y sus respuestas.
2. **Reporte Sabana:** Muestra un resumen de casos creados por analistas, categorizados por estado y cumplimiento de SLA.
3. **Informe de Seguimiento Mesa de Ayuda:** Consolida servicios creados por niveles de categoría y cumplimiento de tiempos de atención.

## TRANSFERENCIA Y RESOLUCIÓN DE CASOS

Una funcionalidad destacada del sistema es la posibilidad de transferir casos entre diferentes niveles jerárquicos, de acuerdo con la complejidad del requerimiento. Esto garantiza que cada caso sea gestionado por personal con el conocimiento y competencias adecuadas para su resolución.

El proceso de solución de casos se complementa con opciones de notificación, tanto manuales como automáticas, que permiten mantener informados a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes y las acciones realizadas.

Figura 9. Transferir casos.



Fuente: Subdirección Gestión Administrativa

## **NUEVAS SOLICITUDES AL APLICATIVO**

Durante la etapa de verificación por parte de la Oficina de Subdirección de Gestión Administrativa se identificó nuevas necesidades:

### **Requerimientos Funcionales**

- **Transferencia de Casos:**

Solicitaron garantizar la capacidad de transferir tickets entre diferentes áreas, como la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTSI) y la Mesa de Ayuda de la Subdirección de Gestión Administrativa (SGA).

- **Notificaciones Automáticas:**

Configurar el sistema que notifique automáticamente a los usuarios sobre cambios relevantes en sus casos, como actualizaciones de estado, asignación de responsables o cierre del caso.

- **Gestión de Reportes:**

Permitir a los administradores generar reportes detallados sobre la actividad de la mesa de ayuda, incluyendo métricas de tiempo de resolución, casos atendidos por categoría y análisis de cumplimiento de niveles de servicio.

- **Roles y Permisos Avanzados:**

Establecer permisos específicos para cada rol (usuario final, analista y administrador), asegurando que las acciones estén restringidas según las responsabilidades de cada perfil.

### **Requerimientos Técnicos**

- **Pruebas de Validación:**

Se realizará pruebas de funcionalidad y de transferencia de datos para asegurar que el sistema cumpla con los estándares de calidad y confiabilidad antes de la puesta en producción.

- **Compatibilidad con Sistemas Existentes:**

Evaluar la integración de la mesa de ayuda con plataformas ya utilizadas dentro del ministerio, como sistemas de consulta administrativa (TMS) y bases de datos relacionadas.

## CRONOGRAMA

El cronograma detalla el desarrollo y ejecución de las actividades planificadas para la implementación del sistema CA Service Desk, asegurando que cada etapa se lleve a cabo conforme a los plazos y requerimientos establecidos.

Figura 10. CRONOGRAMA 2024.

| SUBDIRECCIÓN DE GESTION ADMINISTRATIVA                        |                                                                                                                                                                                           |                                                                            |                                                                                                     |                                       |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| IMPLEMENTACIÓN MESA DE AYUDA ADMINISTRATIVA - CA SERVICE DESK |                                                                                                                                                                                           |                                                                            |                                                                                                     |                                       |
| AÑO 2024                                                      |                                                                                                                                                                                           |                                                                            |                                                                                                     |                                       |
| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTO                           |                                                                                                                                                                                           |                                                                            |                                                                                                     |                                       |
| ACTIVIDAD                                                     | ACTIVIDAD SECUNDARIA                                                                                                                                                                      | RESPONSABLE                                                                | ENTREGABLE                                                                                          | FECHAS y HORARIOS PROPUESTOS OTSI-MSL |
| Pruebas                                                       | Pruebas de trasferencia de casos                                                                                                                                                          | Operador<br>Coordinador Mesa de ayuda OTSI<br>Gestor - Lider Funcional SGA | Validación y VoBo prueba traslado de tickets entre:<br>Mesa de ayuda OTSI<br>Mesa de ayuda SGA      | Abril                                 |
| Entrega de documentación funcional                            | Manual de Usuario Final<br>Manual de Analistas<br>Manual Administrador                                                                                                                    | Firma MSL<br>(Laura Rodríguez - Juan David Orjuela)                        | Recibo a satisfacción de:<br>Manual de Usuario Final<br>Manual de Analistas<br>Manual Administrador | Abril                                 |
| Capacitación I                                                | Capacitación Usuario Administrador                                                                                                                                                        | Laura Rodríguez/ Juan Orjuela -MSL- Fabio López/ Ana castro MEN            | Grabación                                                                                           | Abril                                 |
| Capacitación I                                                | Capacitación Usuario Administrador                                                                                                                                                        | Laura Rodríguez/ Juan Orjuela -MSL- Fabio López/ Ana castro MEN            | Grabación                                                                                           | Abril                                 |
| Capacitación II                                               | Capacitación usuario analista                                                                                                                                                             | Laura Rodríguez/ Juan Orjuela -MSL- Fabio López/ Ana castro MEN            | Grabación                                                                                           | Abril                                 |
| Capacitación II                                               | Capacitación usuario analista                                                                                                                                                             | Laura Rodríguez/ Juan Orjuela -MSL- Fabio López/ Ana castro MEN            | Grabación                                                                                           | Abril                                 |
| Capacitación III                                              | Capacitación usuario final - Dirigido a grupos SGA                                                                                                                                        | Laura Rodríguez/ Juan Orjuela -MSL- Fabio López/ Ana castro MEN            | Grabación                                                                                           | Abril                                 |
| Capacitación III                                              | Capacitación usuario final                                                                                                                                                                | Laura Rodríguez/ Juan Orjuela -MSL- Fabio López/ Ana castro MEN            | Grabación                                                                                           | Abril                                 |
| Puesta en Producción                                          | Remitir RFC                                                                                                                                                                               | Operador<br>Coordinador Mesa de ayuda OTSI<br>Gestor - Lider Funcional SGA | Acta RFC                                                                                            | Abril                                 |
| Puesta en Producción                                          | Ejecución del RFC                                                                                                                                                                         | Operador<br>Coordinador Mesa de ayuda OTSI<br>MSL                          | Acta RFC                                                                                            | Abril                                 |
| Puesta en Producción                                          | Revisión de reportes en carpeta de calidad - ambiente de certificación.<br>Asignación de rol para visualización de reportes<br>Programación de reportes siguiente día hábil rol a definir | Firma MSL<br>(Laura Rodríguez - Juan David Orjuela)                        | Validacion ambiente productivo CA Service Desk                                                      | Abril                                 |
| Ambiente de Consulta mesa de ayuda administrativa TMS         | solicitud a la OTSI (grupo aplicaciones), evaluar y realizar método de consulta para la mesa de ayuda administrativa (TMS).                                                               | Grupo de aplicaciones<br>Grupo de Infraestructura OTSI<br>SGA              | Acta con solicitud de consulta mesa de ayuda TMS                                                    | Noviembre                             |

Fuente: Subdirección Gestión Administrativa

En el momento de la validación, se ha ejecutado conforme a las actividades previstas, como las pruebas de transferencia de casos, contando con la validación y VoBo del traslado de tickets entre la Mesa de ayuda OTSI y la Mesa de ayuda SGA.

De igual forma, la entrega de la documentación funcional, incluyendo el Manual de Usuario Final, el Manual de Analistas y el Manual del Administrador fue contemplada para abril del 2024, con su respectivo recibo a satisfacción firmado por los responsables designados. Asimismo, se realizaron las capacitaciones desde el 2023 al 2024 dirigidas a los distintos perfiles de usuario: administradores, analistas y usuarios finales. Todas estas sesiones contaron con grabación como evidencia de su ejecución y formaron parte del proceso de aseguramiento del conocimiento sobre el sistema.

También, como parte del proceso de puesta en producción, se llevó a cabo la revisión de reportes en el ambiente de certificación, así como la validación del ambiente productivo de CA Service Desk, esta etapa contempló la asignación de roles para la visualización de reportes y su correcta configuración.

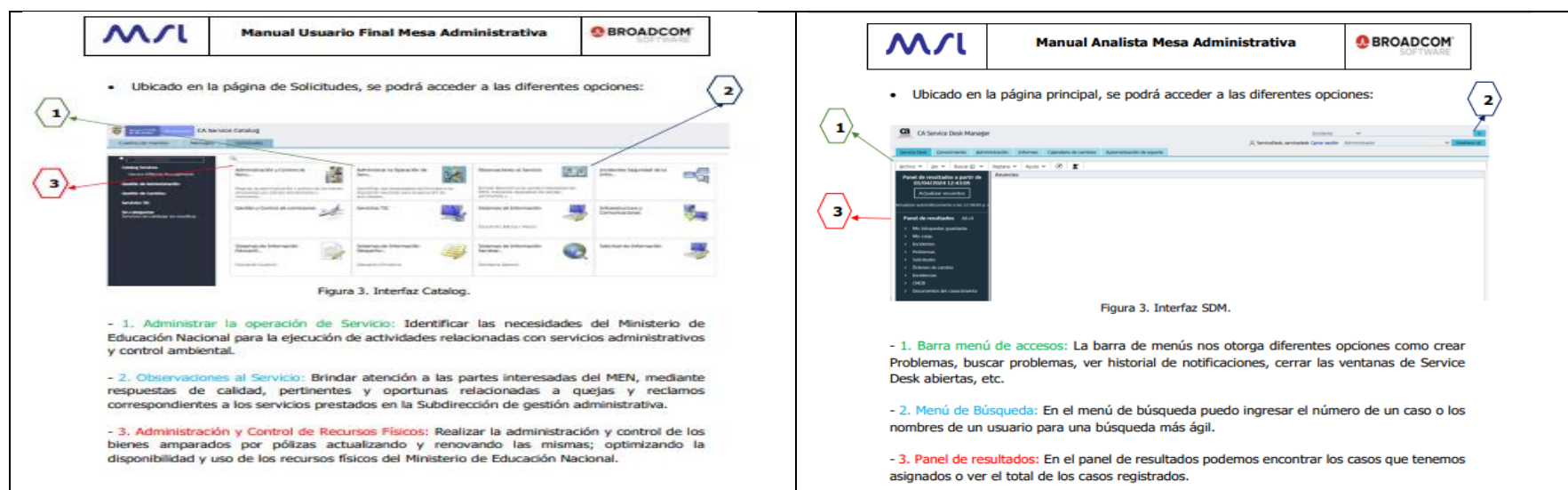
#### **MANUAL DE USUARIO:**

Los manuales, tanto para el analista como para el usuario final, son documentos operativos que explican de forma detallada el uso de las plataformas internas de gestión de solicitudes: SDM para los analistas y USM para los usuarios.

El manual del analista describe procesos como la actualización del estado de casos, la transferencia entre grupos, la solución de solicitudes, el registro de comentarios, la carga de archivos y el envío de notificaciones manuales. Se enfoca en las funciones del personal técnico encargado de gestionar y cerrar los casos, proporcionando instrucciones paso a paso con imágenes de apoyo.

Por su parte, el manual del usuario final está orientado al registro inicial de solicitudes, la selección de categorías, la consulta del estado de casos propios, y la posibilidad de adjuntar documentos o comentarios adicionales.

Figura 11. Manual de Usuario y Analista.



Fuente: Subdirección Gestión Administrativa

## CAPACITACIONES:

Para asegurar una adecuada adopción del sistema MDA SGA CA Service Desk, se planificaron y ejecutaron diversas sesiones de capacitación dirigidas a los distintos perfiles de usuarios, tales como administradores (responsables de la configuración y gestión global del sistema), operadores (encargados de las tareas como la gestión de solicitudes) y analistas (diagnóstico y resolución de casos):

### 1. Mesa de trabajo: Revisión de accesos / Administrador - Operador MDA

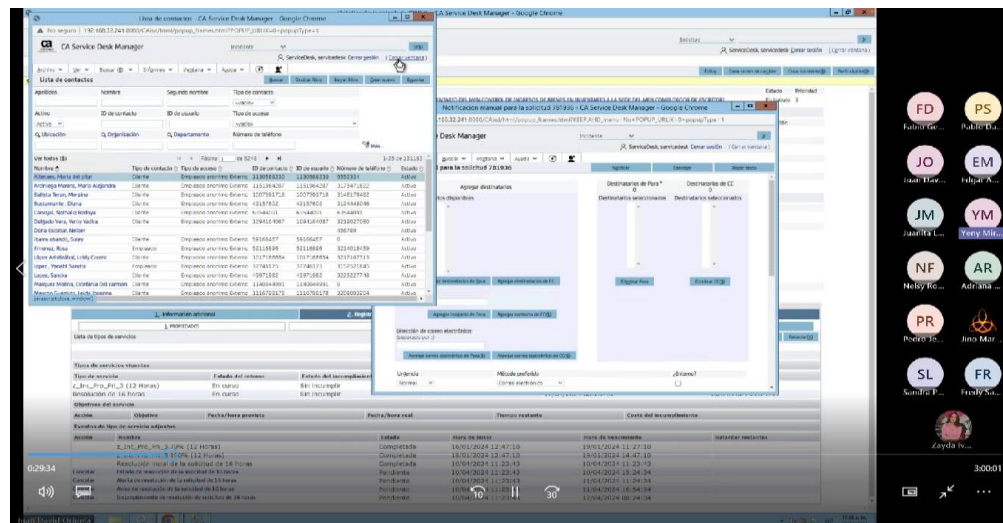
- **Descripción:** Sesión enfocada en la revisión de roles, permisos asignados y cómo gestionarlos para garantizar el correcto funcionamiento y la seguridad del sistema.

- **Fecha:** 31/10/2023
2. MDA Sistema de Gestión Administrativa (SGA) - Avances
    - **Descripción:** Capacitación sobre las mejoras y avances realizadas la Mesa de Ayuda SGA. Se presentaron las nuevas categorías disponibles en los formularios, con un enfoque en cómo estas optimizan la gestión administrativa y los flujos de trabajo.
    - **Fecha:** 23/11/2023
  3. Acceder y probar URL, navegación por la aplicación
    - **Descripción:** Taller práctico donde los asistentes la Subdirección de la Gestión Administrativa aprendieron a acceder y probar las URLs asociadas al sistema. Incluyó una breve navegación por las funcionalidades de la aplicación para familiarizarse con su interfaz.
    - **Fecha:** 20/11/2023
  4. Realizar movimientos en Mesa de Ayuda en ambiente de certificación
    - **Descripción:** Ejercicio práctico para que los participantes ejecutaran movimientos dentro del sistema en un entorno de certificación. Este ambiente permite probar y simular operaciones sin riesgos para el entorno de producción.
    - **Fecha:** 20/11/2023
  5. Capacitación usuario analista (Parte I) - MDA SGA CA Service Desk
    - **Descripción:** Primera parte de la formación dirigida a analistas usuarios del sistema MDA SGA. En esta sesión se abordaron conceptos básicos del uso del CA Service Desk, incluyendo configuraciones iniciales, herramientas esenciales y mejores prácticas para la resolución de tickets.
    - **Fecha:** 10/04/2024
  6. Capacitación usuario analista (Parte II) - MDA SGA CA Service Desk
    - **Descripción:** Continuación de la capacitación para analistas, enfocada en el manejo avanzado del sistema. Se trabajó en la personalización de reportes, análisis de datos y resolución de casos complejos.
    - **Fecha:** 11/04/2024

## INFORME DE AUDITORÍAS

**Código:** EI-FT-02  
**Versión:** 01  
 Rige a partir de su publicación en el SIG

Figura 12. Capacitaciones



Fuente: Subdirección Gestión Administrativa

Estas actividades combinaron aspectos teóricos y prácticos, facilitando el conocimiento sobre la gestión de roles, navegación en la plataforma, manejo de formularios y operaciones dentro del sistema, así como la personalización y análisis avanzado de reportes.

No obstante, las capacitaciones para usuario final o solicitantes del servicio, dirigidas específicamente a las secretarías de la entidad y ajustadas conforme a observaciones realizadas, se realizaron del 20 al 22 de mayo de 2025. Estas acciones forman parte del cierre operativo del proyecto y permitirán fortalecer la apropiación del sistema por parte de los usuarios finales en los niveles administrativos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La implementación de la Mesa de Ayuda SGA, ha enfrentado una tardanza debido a la necesidad de incorporar nuevos requerimientos funcionales y técnicos no previstos en la planificación inicial.

Entre los principales ajustes funcionales se contempló la transferencia de casos entre áreas específicas (OTSI y SGA), la configuración de notificaciones automáticas, la generación de reportes detallados y la redefinición de roles y permisos para los usuarios.

Desde un enfoque técnico, fue necesario realizar pruebas exhaustivas para validar la calidad del sistema y asegurar su compatibilidad con otras plataformas existentes, como el TMS y las bases de datos del ministerio.

Las capacitaciones, que abarcaron actividades desde del 2023 hasta el 2024, se centró en hacer orientaciones progresivas y operaciones básicas. Sin embargo, la ampliación del alcance, derivada de las nuevas funcionalidades y los ajustes técnicos, implicó una extensión en el desarrollo, validación y formación.

La ampliación del tiempo requerido para la entrega responde al compromiso de ofrecer una solución tecnológica completa, eficiente y alineada con las necesidades institucionales. Es importante recalcar que este aplazamiento contribuye a mejorar significativamente la funcionalidad y la escalabilidad del sistema.

Sin embargo, con el fin de mantener un control riguroso del avance del proyecto, se recomienda que el cronograma sea ajustado para reflejar las actividades con mayor nivel de detalle, desagregándolas por semanas o fechas específicas dentro del mes. Asimismo, se sugiere priorizar la planificación conforme a las actividades previstas para la vigencia, lo cual facilitará la trazabilidad, el monitoreo y el seguimiento durante la fase final de implementación.

## **VI. MANUALES, POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, GUÍAS, PROTOCOLOS**

### **Procedimientos de Mantenimiento de La Infraestructura Física y Equipos AD-PR-05 Versión 2**

Se identificó que, el objetivo del procedimiento es coordinar y verificar la ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura física y los equipos del Ministerio de Educación Nacional. Esto se realiza con el fin de mitigar fallas o su deterioro a corto, mediano y largo plazo.

Dentro de los controles para el mantenimiento preventivo, se definieron las siguientes actividades:

- **Actividad 2:** Elaboración y Revisión del Plan de Mantenimiento Preventivo. Consiste en elaborar el plan de mantenimiento preventivo para la vigencia correspondiente en el Formato - Plan de Mantenimiento Preventivo AD-FT-34 versión 1, el cual será revisado por el Coordinador de Servicios Administrativos.

- **Actividad 6:** Ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo. Implica realizar las actividades de mantenimiento según la programación establecida en el plan. En caso de requerir mantenimiento correctivo, se debe notificar al supervisor del contrato o al líder de mantenimiento de la Subdirección de Gestión Administrativa sobre las fallas o repuestos necesarios, continuando con la actividad 7. De no requerirse, se aprueba y firma el soporte del mantenimiento preventivo de los equipos, para luego continuar con la siguiente actividad. Como evidencia de esta actividad, se registran en el Formato - Bitácora de Seguimiento a las Actividades de Mantenimiento AD-FT-33 versión 2 como soporte de mantenimiento.
- **Actividad 9:** Seguimiento a las Actividades de Mantenimiento Correctivo. Comprende el diligenciamiento diario del Formato Base de datos para el control de mesas de ayuda, registrando la información de la prestación del servicio tal como aparece en el soporte de la mesa de ayuda.

Sin embargo, se evidenció que el procedimiento actual no incluye el **Informe de Seguimiento al Nivel de Cumplimiento del Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura**. Este informe es fundamental, ya que soporta las actividades relacionadas con los indicadores y riesgos del proceso. Por lo tanto, se recomienda formalizar que el documento se incorpore en el Sistema Integrado de Gestión del MEN.

## **REPLICA SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA**

Teniendo en cuenta la recomendación, se puede evidenciar el seguimiento al Plan de Mantenimiento Preventivo mediante el cumplimiento y el medio de verificación se hace a través del Formato AD-FT-34 - Plan de Mantenimiento Preventivo, asociado al indicador “Nivel de cumplimiento en cronograma de mantenimiento de infraestructura “registrado en el Sistema Integrado de Gestión - SIG”.

Asimismo, el procedimiento establece los siguientes lineamientos de seguimiento:

“Para los mantenimientos que se realicen a equipos, se exige la presentación de soportes de ejecución del mantenimiento. Para el mantenimiento en la sede Edificio, se requiere el diligenciamiento del Formato AD-FT-33 - Bitácora de seguimiento a las actividades de mantenimiento y del Formato AD-FT-32 - Hoja de vida del equipo, con la información del mantenimiento preventivo y/o correctivo realizado.” Estas disposiciones están contempladas en el Procedimiento de Mantenimiento de la Infraestructura Física y Equipos, con Código AD-PR-05, específicamente en los numerales 7 y 9. Por lo anterior, no se acepta la oportunidad de mejora. Cabe aclarar que no es un Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura, sino del Plan de Mantenimiento Preventivo.

**RESPUESTA REPLICA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

No se acepta. Se aclara que el formato denominado “Informe de Seguimiento al Nivel de Cumplimiento del Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura” no está formalizado en el SIG, como se presenta en la siguiente imagen:

|  |                                     | <p align="center"><b>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b><br/> <b>Informe de seguimiento al nivel de cumplimiento en cronograma de mantenimiento de infraestructura SIG 2025</b></p> |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indicador:</b>                                                                 |                                     | Nivel de cumplimiento en el cronograma de mantenimiento de la infraestructura                                                                                                              |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Código:</b>                                                                    |                                     | AP 81                                                                                                                                                                                      |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Mes de reporte:</b>                                                            |                                     | Enero de 2025                                                                                                                                                                              |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| No.                                                                               | AREA                                | NOMBRE DEL EQUIPO                                                                                                                                                                          | Supervisor y responsable | Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                                 | Interior: costado occidental sótano | Mantenimiento tipo 1 - Plantas eléctricas y sistemas de transferencia                                                                                                                      | Adriana Borda            | <p>En el mes de enero se realizó el mantenimiento tipo 1 a las dos plantas eléctricas de el Ministerio de Educación Nacional, equipos generadores de energía para los costados oriental y occidental, en casos de ausencia del fluido eléctrico comercial:</p> <p><b><u>MANTENIMIENTO TIPO 1</u></b><br/>         Se realizó mantenimiento tipo 1 a las dos (2) plantas eléctricas, correspondientes a costado oriente y costado occidental, con las siguientes actividades:</p> <p><b><u>SE REALIZÓ CAMBIO DE FILTROS:</u></b><br/>         Cambio de filtros de aire<br/>         Cambio de filtros de combustible<br/>         Cambio de filtros de agua<br/>         Cambio de filtros de aceite</p> <p><b><u>SE REALIZÓ CAMBIO DE ACEITE DE MOTOR</u></b><br/>         Cambio de aceite de motor planta costado oriental (10 galones)<br/>         Cambio de aceite de motor planta costado occidental (10 galones)</p> <p><b><u>SISTEMA DE REFRIGERACIÓN:</u></b><br/>         Se adiciona refrigerante planta costado oriental (3 galones)<br/>         Se adiciona refrigerante planta costado occidental (2 galones)</p> |

**Fuente: Monitoreo de riesgos SGA-SIG**

Así mismo, la información del informe es crucial para respaldar la gestión de riesgos e indicadores. Por ello, la auditoría recomienda su oficialización en el SIG y en el procedimiento AD-PR-05, 'Mantenimiento de la Infraestructura Física y Equipos', Versión 2.

**VII. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN**

Esta auditoría realizó revisión del seguimiento realizado por la Subdirección de Gestión Administrativa al procedimiento de Mantenimiento de La Infraestructura Física y Equipos AD-PR-05 Versión 2, donde se realizaron las siguientes actividades de seguimiento y autoevaluación:

Para garantizar el cumplimiento del Plan de Mantenimiento, el profesional de servicios administrativos verifica mensualmente las obligaciones establecidas en los contratos de mantenimiento de infraestructura y equipos. Las actividades realizadas se documentan posteriormente en un informe mensual, como se evidencia en el **"Informe de Seguimiento al Nivel de Cumplimiento del Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura"**.

El profesional de servicios administrativos evalúa el estado de la infraestructura física y determina las acciones de mantenimiento correctivo para las instalaciones eléctricas e hidrosanitarias. Las reparaciones y adecuaciones ejecutadas se registran diariamente en una **bitácora de actividades**, la cual se evidencia trimestralmente como soporte del seguimiento a indicadores de gestión y riesgos en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

A través de la **evaluación de los servicios en la mesa de ayuda**, se busca comprender el grado de satisfacción del usuario y detectar oportunidades para implementar acciones de mejora. La evidencia es el diligenciamiento de un formato de la mesa de ayuda que contiene el radicado, la solicitud del servicio, la solución, la firma del servidor y la evaluación del servicio.

## VIII. COMPONENTE SEGUIMIENTO NTC 6047-2025

En este componente se registró el seguimiento realizado por la Subdirección de Gestión Administrativa al plan de mejoramiento como resultado de la auditoría 2023-MR-06, donde se evidenció el avance realizado en el 2024, a continuación, se detalla cada actividad:

| ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047 |    |    |                     |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|----|----|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resultado                           |    |    | Requisito o Numeral | Descripción                                                                                                                                                                                                                | AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE (2024)                                                                                          |
| C                                   | NC | OM |                     |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                     |
|                                     | x  |    | 4.1.1 Ingreso       | El ingreso no se da en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posible para personas con discapacidad física, ya que no existe un itinerario peatonal seguro y deben acceder por el ingreso vehicular. | <b>No es viable</b> la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora. |

| ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047 |    |    |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|----|----|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resultado                           |    |    | Requisito o Numeral                                        | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE (2024)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| C                                   | NC | OM |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                     | x  |    | 6. Espacio Reservado para estacionamiento accesible        | De 20 requerimientos de obligatorio cumplimiento, se presenta 11 conformidades y 9 no conformidades. De 2 recomendaciones, se presentan 1 conformidad y 1 no conformidad. Descripción general de las conformidades: • Cumple con los requerimientos de ubicación. • La rampa de andén desde el estacionamiento a una superficie peatonal adyacente cumple. Descripción general de las no conformidades: • Cuenta con 3 estacionamientos demarcados como accesibles, de 5 estacionamientos exigibles por la norma. • Los estacionamientos reservados para estacionamientos accesibles, no cuentan con las dimensiones establecidas: longitud de 412 cm, los anchos varían, pero de acuerdo con la demarcación no cumplen con los 390 cm establecidos. • Se encuentra el símbolo internacional de accesibilidad demarcado en el suelo, sin embargo, está deteriorado. • No cuenta con señalización vertical con el símbolo internacional de la accesibilidad. • La superficie no es firme, ni continua, ni antideslizante, presenta deterioro. | <p><b>Se acepta</b> la recomendación parcialmente y se generara plan de mejoramiento así:</p> <p><b>PM – 1662.</b> Se adecuaron 6 espacios de estacionamiento accesible exigible por la norma.</p> <p><b>PM – 1650.</b> Se instala señalización vertical en los estacionamientos.</p> <p><b>PM – 1654.</b> Se realiza la demarcación de los estacionamientos accesibles de acuerdo con lo establecido en la norma.</p> <p><b>PM – 1662.</b> Se señalizan los estacionamientos accesibles, tanto de manera vertical como horizontal.</p> <p><b>No es viable</b> la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora. Se recomienda hacer mantenimiento a la superficie de los estacionamientos para garantizar una circulación en condiciones de seguridad a todas las personas.</p> |
|                                     |    |    | 7. Circulación horizontal<br>7.2 Senderos a la edificación | De 27 requerimientos de obligatorio cumplimiento, se presentan 14 conformidades y 13 no conformidades De 6 recomendaciones, se presentan 3 conformidades y 3 no conformidades • Los senderos a la edificación cuentan con las dimensiones adecuadas, de acuerdo con la norma. • Las rutas tienen una diferencia mínima en la luminancia con respecto a los alrededores • Las diferencias de nivel, se diseñan como rampas. • El sendero cumple con la pendiente transversal y longitudinal. Descripción general de las no conformidades: • El punto de atención no cuenta con un sendero accesible para personas con discapacidad física, el acceso mediante rampa se da por el estacionamiento, sobre la vía vehicular. • No se indica la                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>Se acepta</b> la recomendación y se generara plan de mejoramiento así:</p> <p><b>PM – 1647.</b> Se realiza la gestión con la entidad competente para la instalación de indicadores táctiles de advertencia en los obstáculos, riesgos y cambios de nivel que presenta el andén.</p> <p><b>MP – 1647.</b> Se realiza la gestión con la entidad competente para la instalación de indicadores táctiles de dirección.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047 |    |    |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------|----|----|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resultado                           |    |    | Requisito o Numeral                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE (2024)                                                                                                                                                                             |
| C                                   | NC | OM |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                     | X  |    |                                           | <p>naturaleza del sendero que va a la edificación • Para ayudar a la orientación y la señalización para ubicación en los puntos de decisión clave no se suministra iluminación o contraste visual e información táctil adicional, tales como cambios en el material o en los indicadores táctiles de la superficie peatonal. • No usan indicadores táctiles de la superficie peatonal, para indicar la dirección acerca del sendero a la edificación • No existen indicadores táctiles de advertencia, ni marcas visuales, en la zona de escaleras para el acceso al punto de atención. • El sendero hacia la edificación presenta deterioro.</p> <p>Los postes, señales y alcorques, no cuentan con contraste de color, ni indicadores visuales • Las escaleras de acceso al punto de atención, sobre el sendero no pueden ser detectadas por una persona que usa una vara o bastón blanco, ni se proyectan y representan un riesgo, ya que no se advierte sobre la presencia de este peligro potencial (obstáculos) • Las escaleras sobre el sendero no se proyectan, ni cuentan con un elemento de protección.</p> |                                                                                                                                                                                                                                        |
| X                                   |    |    | 7.4 Pasillos internos                     | Los pasillos internos de la subdirección de gestión administrativa cumplen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | NA                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                     |    | X  | 8. Circulaciones verticales<br>8.2 Rampas | De 23 requerimientos de obligatorio cumplimiento, se presentan 17 conformidades y 6 no conformidades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | NA                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                     |    |    |                                           | De 2 recomendaciones, se presentan 2 conformidades y 0 no conformidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                        |
| X                                   |    |    |                                           | La rampa cumple con la pendiente longitudinal, el ancho y los descansos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | NA                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                     | X  |    |                                           | No existen indicadores táctiles de advertencia ubicados en la parte superior e inferior de las rampas No existen elementos de protección al lado del sendero para proteger a los usuarios de sillas de ruedas y a las personas que pueden caminar, contra lesiones como resultado de una caída                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>Se acepta</b> la recomendación parcialmente y se generara plan de mejoramiento así:</p> <p><b>MP – 1640.</b> Se instala señalización podotáctil de advertencia en el inicio y fin de la rampa de acceso a las instalaciones.</p> |

| ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047 |    |    |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-------------------------------------|----|----|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Resultado                           |    |    | Requisito o Numeral | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE (2024)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| C                                   | NC | OM |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|                                     |    |    |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>No es viable</b> la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora.</p> <p>Se recomienda generar protecciones laterales a la rampa.</p> <p>Se recomienda generar pasamanos de doble altura.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|                                     | X  |    | 11. Escaleras       | Las escaleras cuentan con las dimensiones adecuadas, sin embargo, su contrahuella es abierta, no cuenta con contraste visual, ni advertencia. No existen indicadores táctiles de advertencia ubicados en la parte superior e inferior de las rampas No existen elementos de protección Los pasamanos no cumplen                                      | <p><b>Se acepta</b> la recomendación y se generara plan de mejoramiento así:</p> <p><b>MP – 1639.</b> Se instala señalización podotáctil de advertencia en el inicio y fin de los tramos de las escaleras de acceso a las instalaciones.</p> <p><b>No es viable</b> la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora.</p> <p>Se recomienda cerrar las contrahuellas de la escalera.</p> <p>Se recomienda modificar los pasamanos.</p> <p>Se recomienda instalar elementos de protección laterales.</p> |  |
|                                     | X  |    | 12. Pasamanos       | Los pasamanos no son continuos Cuenta con una única altura de 90 cm No cuenta con pasamanos bajo No cuenta con extensión de pasamanos en el sendero plano El pasamanos no termina redondeado o volteado hacia la pared generando un riesgo No cuenta con un contraste visual con relación al fondo No presenta información en braille y alto relieve | <p><b>No es viable</b> la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora.</p> <p>Se recomienda realizar el cambio de los pasamanos, por pasamanos de doble altura, con anclaje en L, totalmente continuos, sobresaliendo de los tramos y con terminación adecuada</p>                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| x                                   |    |    | 16. Puertas         | Las dimensiones y características de las puertas cumplen con lo establecido en la norma, sin embargo, se deben instalar indicadores visuales en las áreas vidriadas                                                                                                                                                                                  | <p><b>Se acepta</b> la recomendación y se generara plan de mejoramiento así:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |

| ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047 |    |    |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------|----|----|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resultado                           |    |    | Requisito o Numeral                                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE (2024)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| C                                   | NC | OM |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                     |    |    |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>MP – 1646.</b> Se instala película sandblasting, de mínimo 7,5cm de alto, a una altura entre 90cm y 1m y a 1,3m a 1,4m, sobre el nivel del suelo y uno adicional a una altura entre 10cm a 30cm.                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                     | X  |    | 17. Ventanas                                                          | Se recomienda ajustar las manijas de las ventanas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>No es viable</b> la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora.<br><br>Se recomienda el cambio de manijas por unas de fácil apertura                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                     |    | X  | 38. Superficies, pisos y paredes                                      | Las superficies, paredes y pisos cuentan con características adecuadas, sin embargo, se recomienda generar mayor contraste entre ellas e instalar elementos táctiles que permitan diferenciar zonas. Así mismo se recomienda generar contraste entre el suelo y las superficies adyacentes. Se deben hacer los debidos procedimientos para evitar superficies deslizantes. | <b>No es viable</b> la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora.<br><br>Húmedas, se generan franjas en la circulación antideslizantes.<br><br>Las superficies están propensas a mejorar el deslumbramiento que se pueda generar.<br><br>Se evitan reflejos por las superficies.<br>Las superficies contribuyen parcialmente a un ambiente acústico que facilita la orientación. |
|                                     |    |    | 39. Contraste visual                                                  | Con el fin de facilitar la orientación y garantizar el uso seguro de un ambiente, las superficies adyacentes, la información y los peligros potenciales deben tener contraste visual. Se debe realizar un mantenimiento constante para garantizar el contraste visual de los elementos existentes.                                                                         | Definir el resultado de conforme, no conforme u oportunidad de mejora.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| x                                   |    |    | 40. Iluminación                                                       | La iluminación es adecuada, de acuerdo con la función de cada zona.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                     |    | X  | 41. Equipos, controles e interruptores                                | Los interruptores y tomacorrientes deben ser ajustados en cuanto a contraste de color y alturas.                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>No es viable</b> la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| x                                   |    |    | 43. Seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos | La entidad cuenta con protocolos de atención para casos de emergencia y evacuación, sin embargo, carecen de zonas de                                                                                                                                                                                                                                                       | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO NTC 6047 |    |    |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|----|----|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resultado                           |    |    | Requisito o Numeral                            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                               | AVANCES REALIZADOS Y/O JUSTIFICACIONES DE NO AVANCE (2024)                                                                                                                                                                                                                                                    |
| C                                   | NC | OM |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                     |    |    |                                                | resguardo y ayudas técnicas para permitir la evacuación a personas con discapacidad física.                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                     | X  |    | 44. Generalidades de orientación e información | La edificación no cuenta con elementos de orientación e información que permitan el desplazamiento a una persona de manera autónoma. Se recomienda generar elementos de señalización y orientación para permitir a las personas su desplazamiento seguro. | <p><b>No es viable</b> la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora.</p> <p>Se recomienda generar elementos de señalización y orientación para permitir a las personas su desplazamiento seguro.</p>                        |
|                                     | X  |    | 45. Señalización                               | La señalización carece de los criterios básicos de accesibilidad. Se recomienda modificar la señalética por elementos con sistema braille, alto relieve, macro caracteres, sistema braille y lengua de señas.                                             | <p><b>No es viable</b> la ejecución de la recomendación requerida al no contar con los recursos para el desarrollo de la actividad o acción de mejora.</p> <p>Se recomienda modificar la señalética por elementos con sistema braille, alto relieve, macro caracteres, sistema braille y lengua de señas.</p> |

Fuente: Subdirección de Gestión Administrativa

El avance real en el cumplimiento de la NTC 6047 “Accesibilidad al Medio Físico, Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública” es limitado debido a la falta del presupuesto. Si bien se ha realizado un diagnóstico y se han formulado planes de mejora, la falta de recursos impide la ejecución de las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento general de la norma de accesibilidad física.

## IX. ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Aunque actualmente no se registren quejas o reclamos específicos por el incumplimiento de la NTC 6047 “Accesibilidad al Medio Físico, Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública”, es crucial que el Ministerio de Educación Nacional adopte una postura proactiva para garantizar su cumplimiento. La accesibilidad es un derecho fundamental, una obligación legal y un factor esencial para construir una sociedad más inclusiva y equitativa.

## X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| CONCLUSIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | RECOMENDACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>COMPONENTES DE RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES</b></p> <p>Considerando la información presentada sobre la gestión de riesgos por las tres líneas de defensa, se puede concluir que se evidencia un compromiso entre las diferentes líneas para fortalecer la administración de riesgos dentro de la entidad.</p> <p>La primera línea de defensa, a través de la Subdirección de Gestión Administrativa, demostró capacidad de autogestión al identificar una causa raíz en la administración de riesgos y ejecutar un plan de mejoramiento efectivo para abordarla, evidenciando una postura proactiva en la mejora continua de sus procesos.</p> <p>Por su parte, la segunda línea de defensa, representada por la Subdirección de Desarrollo Organizacional, cumplió su rol de acompañamiento y soporte de manera oportuna, respondiendo a las oportunidades de mejora identificadas y contribuyendo a la actualización y fortalecimiento de la matriz de riesgos de la primera línea.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Para asegurar la efectividad a largo plazo de la gestión de riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, es fundamental mantener la dinámica del monitoreo y de mejora continua en la efectividad de los controles diseñados por el proceso.</li> <li>Adicionalmente, como ejercicio de gestión del conocimiento, se recomienda capacitar al personal de la Subdirección de Gestión Administrativa en los ajustes realizados a la matriz de riesgos del proceso de Gestión Administrativa.</li> </ul> |
| <p><b>COMPONENTE DE PLANEACIÓN Y FINANCIERA</b></p> <p><b>Indicadores de Gestión</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Para asegurar la sostenibilidad y eficiencia de las operaciones, se recomienda mantener el alto nivel de desempeño del plan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| CONCLUSIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | RECOMENDACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Los resultados obtenidos para la vigencia 2024 y el primer trimestre de 2025 revelan un cumplimiento total (100%) en el Nivel de cumplimiento en cronograma de mantenimiento de infraestructura y en el Cumplimiento en la prestación de servicios, lo que evidencia un desempeño sobresaliente en estas áreas.</p> <p><b>Presupuesto</b></p> <p>La ejecución presupuestal de la Subdirección de Gestión Administrativa durante el año 2024 se situó en un 90,5%. Dicho resultado se explica por la reducida ejecución observada en las obligaciones correspondientes a los rubros de adquisición de vehículo (0%), combustible (76,9%), comisiones (86,3%) y mantenimiento de ascensores, vehículos y aires (85,1%).</p> <p>La ejecución presupuestal de la Subdirección al final del cuarto mes de 2025 se sitúa en un 23%, significativamente por debajo del 33% esperado por principio de anualidad. Esta baja ejecución incluye rubros de contratos con un (0%).</p> | <p>de mantenimiento del ministerio. Adicionalmente, se aconseja fortalecer las buenas prácticas en el registro de los mantenimientos correctivos y preventivos, lo cual proporcionará información valiosa para la toma de decisiones futuras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dada la baja ejecución presupuestal en 2024 y el inicio lento en 2025, se recomienda fortalecer el seguimiento y la gestión de los contratos asociados a los rubros de adquisición de vehículo, combustible, comisiones y mantenimiento. Se debe identificar y resolver cualquier obstáculo que esté impidiendo el avance en la ejecución de estos recursos, prestando especial atención a los contratos con ejecución (0) %.</li> </ul> |
| <p><b>COMPONENTE DE CONTRATACIÓN</b></p> <p>En los contratos CO1.PCCNTR.7129547 contratista SCALA ASCENSORES S.A. y CO1.PCCNTR.7113219 ASCENSORES SCHINDLER DE COLOMBIA S.A se evidenció los soportes (informes, actas y documentos de supervisión) en la plataforma SECOP II, donde se formalizó el contrato.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se acepta la observación realizada por la Subdirección de Gestión Administrativa, se recomienda continuar con las buenas practicas del Manual de Supervisión e Interventoría CN-MA-02 V2.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| CONCLUSIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | RECOMENDACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>COMPONENTE TECNOLÓGICO</b></p> <p>La implementación de la Mesa de Ayuda SGA, ha enfrentado una demora debido a la necesidad de incorporar nuevos requerimientos funcionales y técnicos no previstos en la planificación inicial.</p> <p>Entre los principales ajustes funcionales se contempló la transferencia de casos entre áreas específicas (OTSI y SGA), la configuración de notificaciones automáticas, la generación de reportes detallados y la redefinición de roles y permisos para los usuarios.</p> <p>Desde un enfoque técnico, fue necesario realizar pruebas exhaustivas para validar la calidad del sistema y asegurar su compatibilidad con otras plataformas existentes, como el TMS y las bases de datos del ministerio.</p> <p>Las capacitaciones, que abarcaron actividades desde del 2023 hasta el 2024, se centró en hacer orientaciones progresivas y operaciones básicas. Sin embargo, la ampliación del alcance, derivada de las nuevas funcionalidades y los ajustes técnicos, implicó una extensión en el desarrollo, validación y formación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se recomienda establecer un cronograma de trabajo con entregables fraccionados y medibles en periodos cortos (quincenales o mensuales) durante la vigencia 2025, que especifique claramente las actividades por realizar, los responsables asignados y los criterios de cumplimiento, para mejorar el control de avance y adoptar acciones correctivas con mayor agilidad.</li> <li>De igual manera, se sugiere la adopción de un modelo de desarrollo incremental, que permita liberar versiones funcionales del sistema por módulos, de modo que los usuarios puedan comenzar a beneficiarse de algunas funcionalidades mientras se finalizan otras. Cada fase debe ser acompañada de un proceso formal de pruebas y validación, con aprobación por parte de los usuarios antes de pasar al siguiente ciclo.</li> <li>La formalización de los compromisos asumidos en actas o documentos de trabajo, con fechas de inicio y cierre, así como una periodicidad definida para la revisión del avance por parte de los equipos técnicos y funcionales, para esto, sería útil definir responsables de seguimiento por cada componente del sistema (interfaz, reportes, notificaciones, roles), así como establecer espacios de coordinación regulares entre las áreas involucradas (SGA, OTSI, proveedor).</li> </ul> |

| CONCLUSIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | RECOMENDACIONES                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Informe de Seguimiento al Nivel de Cumplimiento del Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura.</b></p> <p>El formato denominado “<b>Informe de Seguimiento al Nivel de Cumplimiento del Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura</b>” no está formalizado en el SIG, como se presenta en la siguiente imagen:</p> | <p>La información del informe es crucial para respaldar la gestión de riesgos e indicadores. Por ello, la auditoría recomienda su oficialización en el SIG y en el procedimiento AD-PR-05, 'Mantenimiento de la Infraestructura Física y Equipos', Versión 2.</p> |

| CONCLUSIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                               |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | RECOMENDACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p align="center"><b>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b><br/> <b>Informe de seguimiento al nivel de cumplimiento en cronograma de mantenimiento de infraestructura SIG 2025</b></p>                                                                                                          |                                                                               |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Indicador:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nivel de cumplimiento en el cronograma de mantenimiento de la infraestructura |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Código:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | AP 81                                                                         |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Mes de reporte:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Enero de 2025                                                                 |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | AREA                                                                          | NOMBRE DEL EQUIPO                                                     | Supervisor y responsable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Interior: costado occidental sótano                                           | Mantenimiento tipo 1 - Plantas eléctricas y sistemas de transferencia | Adriana Borda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>En el mes de enero se realizó el mantenimiento tipo 1 a las dos plantas eléctricas de el Ministerio de Educación Nacional, equipos generadores de energía para los costados oriental y occidental, en casos de ausencia del fluido eléctrico comercial:</p> <p><b>MANTENIMIENTO TIPO 1</b><br/>         Se realizó mantenimiento tipo 1 a las dos (2) plantas eléctricas, correspondientes a costado oriente y costado occidental, con las siguientes actividades:<br/> <b>SE REALIZÓ CAMBIO DE FILTROS:</b><br/>         Cambio de filtros de aire<br/>         Cambio de filtros de combustible<br/>         Cambio de filtros de agua<br/>         Cambio de filtros de aceite<br/> <b>SE REALIZÓ CAMBIO DE ACEITE DE MOTOR</b><br/>         Cambio de aceite de motor planta costado oriental (10 galones)<br/>         Cambio de aceite de motor planta costado occidental (10 galones)<br/> <b>SISTEMA DE REFRIGERACIÓN:</b><br/>         Se adiciona refrigerante planta costado oriental (3 galones)<br/>         Se adiciona refrigerante planta costado occidental (2 galones)</p> |
| <b>COMPONENTE SEGUIMIENTO NTC 6047-2025</b><br><br>El avance real en el cumplimiento de la NTC 6047 es limitado debido a la falta del presupuesto. Si bien se ha realizado un diagnóstico y se han formulado planes de mejora, la falta de recursos impide la materialización de las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento general de la norma de accesibilidad física. |                                                                               |                                                                       | Identificar y valorar los riesgos asociados al no cumplimiento de la norma, incluyendo riesgos legales, de imagen, operativos y de exclusión de usuarios.<br><br>Proponer acciones específicas a la dirección para mejorar la gestión de la accesibilidad, incluyendo la asignación de recursos, la capacitación del personal y la implementación de procesos.<br><br>Crear lineamientos internos que aseguren la incorporación de los criterios de accesibilidad en todas las etapas de diseño, construcción, adecuación y prestación de servicios. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| INFORME DETALLADO |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resultado         |    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| HZ                | OM |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                   | x  | <p><b>Presupuesto</b></p> <p>La ejecución presupuestal de la Subdirección de Gestión Administrativa durante el año 2024 se situó en un 90,5%. Dicho resultado se explica por la reducida ejecución observada en las obligaciones correspondientes a los rubros de adquisición de vehículo (0%), combustible (76,9%), comisiones (86,3%) y mantenimiento de ascensores, vehículos y aires (85,1%).</p> <p>La ejecución presupuestal de la Subdirección al final del cuarto mes de 2025 se sitúa en un 23%, significativamente por debajo del 33% esperado por principio de anualidad. Esta baja ejecución incluye rubros de contratos con un (0%).</p> |
|                   | x  | <p><b>Informe de Seguimiento al Nivel de Cumplimiento del Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura.</b></p> <p>El formato denominado “Informe de Seguimiento al Nivel de Cumplimiento del Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura” no está formalizado en el SIG, como se presenta en la siguiente imagen:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                   |    | <p>La información del informe es crucial para respaldar la gestión de riesgos e indicadores. Por ello, la auditoría sugiere su oficialización en el SIG y en el procedimiento AD-PR-05, 'Mantenimiento de la Infraestructura Física y Equipos', Versión 2.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| INFORME DETALLADO |    |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |                                                                               |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resultado         |    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |                                                                               | Recomendación            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| HZ                | OM |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |                                                                               |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                   |    | <div> <b>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b><br/><b>Informe de seguimiento al nivel de cumplimiento en cronograma de mantenimiento de infraestructura SIG 2025</b></div> |                                     |                                                                               |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                   |    | Indicador:                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     | Nivel de cumplimiento en el cronograma de mantenimiento de la infraestructura |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                   |    | Código:                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     | AP 81                                                                         |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                   |    | Mes de reporte:                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     | Enero de 2025                                                                 |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                   |    | No.                                                                                                                                                                                                                                                              | AREA                                | NOMBRE DEL EQUIPO                                                             | Supervisor y responsable | Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                   |    | 1                                                                                                                                                                                                                                                                | Interior: costado occidental sótano | Mantenimiento tipo 1 - Plantas eléctricas y sistemas de transferencia         | Adriana Borda            | En el mes de enero se realizó el mantenimiento tipo 1 a las dos plantas eléctricas de el Ministerio de Equipos generadores de energía para los costados oriental y occidental, en casos de ausencia del f comercial:<br><br><b>MANTENIMIENTO TIPO 1</b><br>Se realizó mantenimiento tipo 1 a las dos (2) plantas eléctricas, correspondientes a costado orient occidental, con las siguientes actividades:<br><b>SE REALIZÓ CAMBIO DE FILTROS:</b><br>Cambio de filtros de aire<br>Cambio de filtros de combustible<br>Cambio de filtros de agua<br>Cambio de filtros de aceite<br><b>SE REALIZÓ CAMBIO DE ACEITE DE MOTOR</b><br>Cambio de aceite de motor planta costado oriental (10 galones)<br>Cambio de aceite de motor planta costado occidental (10 galones)<br><b>SISTEMA DE REFRIGERACIÓN:</b><br>Se adiciona refrigerante planta costado oriental (3 galones)<br>Se adiciona refrigerante planta costado occidental (2 galones) |
|                   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |                                                                               |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**NOTA:** El cuadro anterior se diligencia solo para auditorías de Gestión.

| AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES |     |     |                     |             |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------------------|-------------|--|
| Resultado                                                                          |     |     | Requisito o Numeral | Descripción |  |
| C                                                                                  | NC  | OM  |                     |             |  |
| N/A                                                                                | N/A | N/A | N/A                 | N/A         |  |

**INFORME DE AUDITORÍAS**

**Código:** EI-FT-02

**Versión:** 01

Rige a partir de su publicación  
en el SIG

**LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR:** Ingrid Bibiana Rodriguez Camelo

**JEFE (E) OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Marcela Latorre Cano