

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

1. PRESENTACIÓN

La Universidad Pedagógica Nacional ha centrado históricamente su acción educativa y pedagógica en la formación de maestros en programas de licenciatura, la formación posgradual para el perfeccionamiento y la cualificación de docentes y actores educativos, la formación en los niveles de educación formal en todos los niveles, además de la investigación en educación, pedagogía y didáctica y el relacionamiento e interacción con las distintas comunidades y la sociedad civil, en general, en temas educativos y de política educativa pública.

En particular, con mayor énfasis en los programas de pregrado, se tiene previsto como parte de los procesos formativos, la estrategia pedagógica de las salidas de campo o salidas académicas a distintos lugares del país o de la ciudad; para lo cual, anual y semestralmente, la Universidad, a partir de la planeación de dichas salidas por parte de las unidades académicas, dispone de recursos físicos, técnicos, presupuestales y humanos, con los cuales se posibilita el desarrollo de estas actividades propiciando el cumplimiento de los objetivos formativos propuestos.

No obstante, este planteamiento general sobre la organización, gestión y administración de las salidas de campo, se ha visto cuestionado en cuanto a su calidad y efectividad por los usuarios del servicio de transporte terrestre que se presta por parte de la Universidad, especialmente docentes y estudiantes, quienes han presentado diversas quejas e informes a la dirección de la Universidad y al despacho de la Subdirección de Servicios Generales, a través de los cuales evidencian la baja satisfacción que tienen con respecto a este servicio.

En este contexto, la Oficina de Control Interno, de un lado, en el rol de evaluador independiente y, de otro, en el rol de consultor de la Dirección de la Universidad en cuanto a la identificación de riesgos y la construcción de propuestas que conlleven a la toma de decisiones para mejorar la gestión con calidad, efectividad y mayor satisfacción de los usuarios, ha documentado y elaborado el presente informe, con énfasis en lo ocurrido en el periodo 2022-2, detallando la situación encontrada y planteando algunas recomendaciones, como punto de partida, para mejorar el servicio de transporte que presta la Universidad, considerando que el futuro se construye desde el presente, no como una proyección lineal de lo que se tiene, sino como la construcción intencional del futuro deseado desde el ahora.

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

2. OBJETIVO

Realizar mediante una Actuación Especial (AE) un seguimiento y evaluación al área de Transportes de la Subdirección de Servicios Generales, verificando el cumplimiento de los requisitos institucionales en la prestación del servicio a los usuarios, así como los recursos destinados y asignados para el servicio de transporte, el seguimiento efectuado por el supervisor de los contratos y por el jefe de la dependencia, a fin de determinar si las condiciones establecidas se cumplieron.

3. METODOLOGÍA

El presente informe se construyó a partir del plan de auditoría para la actuación especial, formulado por la Oficina de Control Interno, en el que se incluyeron los temas que a consideración de esta oficina debían abordarse para valorar la situación del servicio de transporte prestado por la Universidad Pedagógica Nacional a los estudiantes y docentes que realizaron salidas de campo en el periodo lectivo 2022-2.

De manera particular se siguieron las siguientes etapas, técnicas y actividades:

- a) Planeación. Se diseñó el plan de trabajo y se comunicó oportunamente a la dependencia auditada, así como a los funcionarios que se relacionan directamente con la orientación, supervisión y gestión del servicio de transporte.
- b) Ejecución. Se realizaron entrevistas generales con el fin de sondear y contar con información relevante por parte de la funcionaria que lidera la gestión del servicio de transporte.
- c) Revisión y análisis de normas, documentos existentes en el sistema de gestión integral, así como fuentes de información oficial, entre ellos el sistema de información financiera de la UPN (Goobi).
- d) Se revisaron informes anteriores de auditoría, así como informes de salidas de campo presentadas por las dependencias usuarias y algunas de las quejas o reclamos allegados a la dirección de la UPN.
- e) Revisión y análisis de los documentos e información aportada por la funcionaria a cargo de liderar o gestionar el servicio de transporte institucional.

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

- f) Elaboración del informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones o propuestas para mejorar el servicio de transporte e incrementar la percepción y valoración de los usuarios del mismo.
- g) Comunicación y presentación del informe a las partes interesadas.

Todo lo anterior, en cumplimiento de las funciones control y evaluación, teniendo en cuenta que el 30 de noviembre de 2022, la dirección de la Universidad, en cabeza del rector, dio la indicación de realizar una intervención por parte de Control Interno; considerando entre otros elementos, el *“Informe de irregularidades salidas de campo DCS 2022”*, con lo cual la actuación se dirigió exclusivamente a la revisión del área de transporte de la Subdirección de Servicios Generales.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO O ACTUACIÓN ESPECIAL

4.1 Caracterización del servicio de transporte en la UPN

Este apartado incluye la identificación de los componentes físicos, técnicos, procedimentales, el personal y el marco normativo, entre otros, del servicio de transporte que presta la UPN, así como la situación de quejas e informes de no satisfacción, presentados por los usuarios en el segundo semestre del año 2022.

Para la prestación del servicio de transporte, la Subdirección de Servicios Generales cuenta con los siguientes recursos, medios y capital humano:

- ❖ Personal de planta (Planta aprobada y provista parcialmente).
- ❖ Manual de funciones y requisitos mínimos (Cargos de conductor mecánico).
- ❖ Personal transitorio (Supernumerario)
- ❖ Parque automotor – vehículos de propiedad de la Universidad.
- ❖ Recursos presupuestales para la gestión y ejecución de contratos complementarios y financiación de gastos (Combustible, pago de peajes, pago de arriendos por parqueaderos, mantenimiento, contrato de transporte con empresa particular, pago de viáticos y gastos de viaje a conductores y docentes, etc.).

4.1.1 Servicios de transporte prestados por la Universidad

El servicio de transporte tiene varios frentes de trabajo de los cuales se pueden identificar cuatro:

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

- a) Servicio de transporte para los directivos de la UPN: Rector (1), Vicerrectores (3), Secretaría General (1), Dirección del Instituto Pedagógico Nacional (1). Para estos servicios se asigna a cada directivo un automóvil y un conductor específico, de manera permanente durante la semana y jornada laboral.
- b) Servicio de transporte para las salidas académicas y administrativas fuera de la ciudad de Bogotá (Buses y busetas propias de la UPN con conductor institucional y buses externos con conductor contratados con un tercero).
- c) Servicio de transporte o ruta circular para los estudiantes, funcionarios y docentes que asisten a las instalaciones del Parque Nacional, con bus o buseta y conductor institucional disponible (En horario de la mañana y tarde).
- d) Servicio de transporte urbano para realizar actividades de servicios dentro de la ciudad entre las distintas instalaciones o a otras entidades públicas o privadas, llevando a los funcionarios o realizando actividades específicas según las indicaciones o necesidades presentadas.

4.1.2 Estructura orgánica, personal asignado y funciones relacionadas con el servicio de transporte institucional

Según lo establecido en el Acuerdo 076 de 1994 Por el cual se fija la Estructura Interna de la Universidad Pedagógica Nacional (Aprobado por el Decreto 2902 de 1994 del Ministerio de Educación Nacional), la División de Servicios Generales (ahora Subdirección), tiene como función, entre otras:

Artículo 28. *De la División de Servicios Generales. Es una división de ejecución y apoyo a los procesos administrativos y académicos. Son funciones de la División de Servicios Generales:*

c) *“Prestar el servicio de transporte para las diferentes dependencias de la Universidad y velar por su correcta operación”¹.*

En consecuencia, la Subdirección de Servicios Generales es la instancia competente para administrar, gestionar, controlar y supervisar el servicio de transporte, así como requerir los recursos necesarios para operar dicho servicio, conforme al modelo que más convenga a la Universidad.

¹ Literal c) Artículo 28, Decreto 2902 de 1994 – Ministerio de Educación Nacional

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

4.1.3 Personal asignado

Actualmente, se cuenta con una planta aprobada de 13 cargos de los cuales 11 están provistos. De los 11 cargos ocupados, existe un caso con restricciones médicas de salud ocupacional,

De los 11 cargos provistos, 6 están asignados al transporte de los directivos, 1 se encuentra sin ejercer funciones propias del cargo por concepto médico de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo que limita o restringe para el desarrollo de las funciones de conducción de vehículos, conforme a la Resolución 217 de 2014 del Ministerio de Transporte, quedando disponibles para las demás actividades de transporte, 4 conductores para las actividades de salidas de campo fuera de la ciudad y apoyo a otros servicios cotidianos de la gestión institucional.

En la siguiente tabla se presenta la estadística del personal asignado para la prestación del servicio de transporte, conforme a la planta de personal autorizada por el Consejo Superior, Acuerdo 020 de 2013 Por el cual se establece la nueva planta de personal administrativo de la Universidad Pedagógica Nacional.

Tabla 1. Caracterización básica del personal conductores mecánicos de la UPN

Variable	Valor
Cargos aprobados	13
Nomenclatura	Código 4103 Grado 16
Cargos provistos	11
Asignación mensual 2022	\$ 1.832.406,00
Años de servicio a la UPN - De 1 y 5	0
Años de servicio a la UPN - De 6 a 10	3
Años de servicio a la UPN – Más de 16	8
Edad entre 18 y 35	0
Edad entre 36 y 47	5
Edad entre 48 y 58	0
Edad de más de 58	6
Tipo de vinculación – planta en carrera	1
Tipo de vinculación – nombramiento provisional	10

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

Fuente: Acuerdo 020 de 2013 del Consejo Superior Universitario; Informe Subdirección de Personal, Personal administrativo vinculado a la UPN, marzo de 2022; sistema de Información Administrativa y Financiera Goobi. Elaboración Oficina de Control Interno.

Según el tiempo de servicio, 3 conductores llevan entre 6 y 7 años; 6 llevan entre 16 y 20 años, un conductor lleva 21 años y hay un conductor con más de 26 años. 2 conductores superan la edad de jubilación y uno de ellos ya cuenta con edad para retiro forzoso.

Tabla 2. Caracterización por edad, tiempo de servicio y nivel educativo

Conductor	Edad (Años)	Tiempo de servicio (Años)	Nivel educativo*
Conductor 1	65,20	27,07	Bachiller
Conductor 2	71,06	20,96	Bachiller
Conductor 3	46,24	19,53	Bachiller
Conductor 4	59,21	19,33	Bachiller
Conductor 5	59,18	17,41	Bachiller
Conductor 6	42,03	16,93	Bachiller
Conductor 7	50,45	16,17	Bachiller
Conductor 8	44,08	16,16	Bachiller
Conductor 9	54,91	7,52	Bachiller
Conductor 10	43,12	7,29	Bachiller
Conductor 11	40,93	6,72	Bachiller

Fuente: Informe Subdirección de Personal. Elaboración, Oficina de Control Interno – Fecha de corte 30-12-2022.

*Un conductor cuenta con título de técnico electricista. Según el Manual de funciones y requisitos, los conductores deben contar con cuatro años de educación media, como mínimo.

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

Tabla 3. Categoría licencia de conducción, fecha de expedición y vencimiento.

Conductor	Categoría Licencia de conducción	Fecha expedición	Fecha vencimiento
Rafael Ibarra Russi	B1	22/01/2020	02/01/2024
Víctor Heredia Sierra	B1	14/11/2014	14/11/2024
Wilson Salazar Duque	B1	05/03/2015	05/03/2025
Edgar Reyes Rache	B2	23/01/2014	23/01/2023
Héctor Garzón González	B2	28/06/2014	28/06/2024
Yesid Durán Díaz	B2	10/02/2015	10/02/2025
William Ramírez Contreras	B2	05/02/2015	05/02/2025
Yohan Montoya Hernández	B2	05/10/2017	05/10/2027
Edison Núñez Navia	B2	29/03/2016	29/03/2026
Gilberto Morato López	B2	09/01/2015	09/01/2025
Jorge Mogollón Montañez	B2	19/02/2019	26/09/2024

Fuente: Registro Único Nacional de Tránsito. (RUNT) febrero 6 de 2023.

Funciones de los conductores mecánicos

Según el Manual de funciones y requisitos (Resolución 1485 de 2013), las funciones de los conductores mecánicos de la Universidad son:

“Serán funciones que han de cumplirse con eficiencia, eficacia y en un nivel adecuado de responsabilidad las siguientes:

- ❖ *Operar y responder por el buen uso del vehículo asignado e informar oportunamente sobre las anomalías presentadas.*
- ❖ *Mantener en buen estado el vehículo, efectuándole el mantenimiento y las reparaciones menores y velar porque se encuentre en óptimas condiciones de funcionamiento.*
- ❖ *Velar por la seguridad del personal, materiales y equipos de transporte.*
- ❖ *Responder por la adecuada presentación, limpieza y conservación del vehículo a su cargo.*
- ❖ *Atender oportunamente los requerimientos del jefe y estar correctamente presentado.*
- ❖ *Las demás que le asigne el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo.*

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

4.1.4 Distribución de actividades, control y supervisión

Según la forma de organización del área, los conductores se asignan a servicios de conducción para los directivos o a “patios”. Esto último hace relación a los servicios para las salidas de campo o actividades de transporte según las necesidades diarias de las dependencias (Llevar funcionarios, acarrear carga, ruta parque nacional, entre otros).

Según las entrevistas a la funcionaria que lidera la gestión, se cuenta con una distribución de actividades al interior del área de transporte considerando algunos parámetros técnicos. No obstante, se relatan algunas circunstancias anteriores al lapso auditado, por ejemplo, el cambio frecuente de los Subdirectores de Servicios Generales o la ausencia de un funcionario con el rol de coordinador de transporte durante dos años, tiempo que coincide con la emergencia sanitaria por COVID-19. De otra parte, según lo relatado, se encuentra resistencia en los conductores al acatamiento de las indicaciones dadas por quien desempeña la función de “coordinación” y desconocimiento hacia el rol y la persona como mecanismo para evadir el control, situación que afecta el cumplimiento adecuado de los servicios y, por ende, el de los propósitos institucionales asociados a los objetivos pedagógicos.

En cuanto al análisis de la concertación de objetivos de desempeño de los conductores para el período auditado, se encuentra que no hay un enfoque hacia el servicio y, en algunos casos, la utilización de expresiones genéricas y abiertas a la interpretación (“procurar”, “en lo posible ajustarse”) mostrando desde el lenguaje que, no hay una perspectiva imperativa en el cumplimiento de las funciones, así como la ausencia de la noción de atención al cliente interno que, se ha venido incorporando a la administración pública y que en otras áreas de la organización se ha interiorizado.

En relación con las horas extras se revisaron las diferentes planillas que se utilizaron para que los conductores realizaran el cobro en la vigencia 2022; sin embargo, es importante que se utilice o busque un mecanismo efectivo para ejercer un mayor control y en lo posible que dichos formatos o planillas sean diligenciadas a diario y no esperar hasta el fin del mes ya que se dificulta el control las horas extras realizadas.

No se halló evidencia de la adopción de compromisos comportamentales articulados a planes de mejoramiento según los resultados de las evaluaciones anteriores.

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

Según la descripción de los hechos narrados por los funcionarios entrevistados, se presentan rivalidades entre los integrantes del equipo de transporte originados por la pugna económica por ingresos adicionales al salario básico (Horas extras, viáticos).

Se manifiestan desencuentros entre colaboradores adscritos al área y en algunas oportunidades con docentes o estudiantes, tal como está plasmado en las comunicaciones que dieron origen a esta actuación especial o en los soportes provenientes del sistema de PQRSF que se aportaron a la Oficina de Control Interno como evidencia. Esta situación que resulta contradictoria frente a los resultados de las encuestas que se tabularon sobre el servicio de transporte prestado, en donde se obtiene una alta calificación de la satisfacción del servicio recibido.

4.1.5 Documentación de los servicios de transporte - Proceso de Gestión de Servicios

Políticas de operación y /o reglamentos operativos

Al realizar la revisión desde el Sistema de Gestión se encuentra la caracterización del Proceso de Gestión de Servicios, a través del cual se abordan de manera general todas las actividades a cargo de la Subdirección de Servicios Generales, excepto la Gestión de correspondencia y archivo. De manera particular, se identifica una actividad asociada a las salidas de campo. No obstante, no se tiene una caracterización específica de los servicios de transporte.

Se tiene documentado un procedimiento para el Servicio de transporte (PRO008GSS) y unos formatos asociados a éste. Sin embargo, como consta en los informes de seguimiento realizados al proceso en los dos años anteriores y en el informe final de la Auditoría realizada en 2021 al Proceso Gestión de Servicios, se evidenciaron algunas debilidades en torno al servicio de transporte, como *“no tiene asignado un responsable a cargo, trasladando el control al Subdirector lo que conlleva a que no se asegure eficientemente las salidas y resultados previstos, así como disminuir los efectos no deseados en la toma de decisiones respecto al manejo de recursos efectuados dentro de los mantenimientos y requisitos desde el parque automotor”* de las cuales, algunas persisten.

También, se hace necesario evaluar la definición de indicadores de gestión y de los riesgos asociados en lo que se refiere al servicio de transporte, pues la evidencia muestra que riesgos no contemplados relativos a la calidad de la prestación del

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

servicio, se materializaron con la consecuente afectación reputacional para el área de transporte, la Subdirección de Servicios Generales e incluso la entidad.

Tampoco se identifican reglamentos operativos o guías documentadas en relación con la labor que desarrollan los conductores mecánicos y los atributos que estas deben tener.

Con respecto a las relaciones de autoridad, trabajo en equipo, reconocimiento de roles al interior del área, se identifican oportunidades de mejora en cada uno de estos tópicos, con algunos matices sobre el reconocimiento del rol de las mujeres como líderes en estos espacios, en un oficio o función que históricamente ha sido realizado por hombres.

Se identifica, desde la evidencia aportada para el lapso auditado, el esfuerzo realizado por la actual funcionaria que lidera la gestión de los servicios de transporte, para cumplir con los parámetros definidos en la documentación del proceso, aunque se presentan algunos vacíos, en especial en lo que se refiere al FOR024GSS Hoja de vida y plan de mantenimiento automotor, que no se diligenció en debida oportunidad en años anteriores, según se refirió en la entrevista realizada durante el trabajo de campo, situación que se ha corregido paulatinamente durante la presente vigencia.

4.2 Equipos e infraestructura física y técnica para el servicio de transporte

Para la prestación del servicio de transporte se cuenta con 13 vehículos, así: 5 automóviles, 4 buses, 1 buseta, 1 microbús, 1 camioneta y 1 minivan.

De los 5 automóviles hay uno que está en proceso de “dar de baja” dado el estado de obsolescencia, que es utilizado para apoyar la gestión del IPN (Chevrolet Optra, 2005, OBF752).

Tabla 4. Vehículos del parque automotor de propiedad de la UPN

N°	Clase de vehículo	Referencia vehículo	Modelo vehículo	Placa	Cargo / Dependencia asignada
1	Camioneta	Ford Escape	2021	JQV202	Rector (a)
2	Automóvil	Renault logan	2018	OLM832	Vicerrector (a) académica

**INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES,
SERVICIO DE TRANSPORTE**

06 de febrero de 2023 – Informe final

N°	Clase de vehículo	Referencia vehículo	Modelo vehículo	Placa	Cargo / Dependencia asignada
3	Automóvil	Renault logan	2018	OLM833	Secretario (a) General
4	Automóvil	Renault logan	2018	OLM834	Vicerrector (a) de Gestión Universitaria
5	Automóvil	Renault logan	2018	OLM835	Vicerrector (a) administrativo
6	Automóvil	Chevrolet Optra	2005	OBF752	IPN
7	Bus	Hino	2020	GCW729	Patios – salidas de campo
8	Bus	Internacional	2015	OJY024	Patios – salidas de campo
9	Bus	Chevrolet Kodiak	2007	BYP723	Patios – salidas de campo
10	Bus	Chevrolet Kodiak	2007	BYP724	Patios - salidas de campo- Salidas de campo
11	Buseta	Chevrolet	2007	BYP722	Patios – salidas de campo
12	Microbús	Nissan Urvan	2012	OJX774	Vicerrectoría administrativa – gestión institucional
13	Minivan	Chevrolet super carry	2007	BYP726	Patios – gestión de servicios urbanos y salidas administrativas cortas

Fuente: Informe de la Subdirección de Servicios Generales. Elaboración Oficina de Control Interno.

En relación con los automóviles asignados al Rector, a los Vicerrectores y a la Secretaria General presentan un estado adecuado en cuanto a su antigüedad y conservación. Estos 5 vehículos representan el 38,46% del parque automotor.

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

En cuanto a los vehículos para el transporte grupal utilizado esencialmente para salidas de campo, se cuenta en total con 6 (46,15%), de los cuales 3 están dentro de la vida útil con 2, 7 y 10 años de servicio. Los otros 3 requieren un plan de reposición, ya que su vetustez implica sobrecostos de mantenimiento, mayor consumo de combustible, emisión de gases contaminantes, riesgos para la seguridad, entre otros. Igual situación presentan la “minivan Chevrolet Super Carry” y el automóvil Chevrolet Optra asignado al IPN (Estos dos últimos representan el 15,38%).

Adicionalmente, de la visita de inspección realizada a los vehículos se observó, en dos de ellos, falta de aseo y cuidado en la ventilación para prevenir malos olores, sillas con forros rotos y tapicería deteriorada, mala ergonomía, techos rotos que ocasionan filtraciones de agua a través de éste, así como por las partes laterales superiores, afectando la buena prestación del servicio.

Se informó por parte de la funcionaria líder de la gestión del servicio que, algunos de los vehículos para traslado de estudiantes o administrativos son utilizados para el transporte de carga, lo que afecta los vehículos en su estructura y acabados, deteriorando sillas, puertas o ventanas.

4.3 Contratos conexos y complementarios para el servicio de transporte

Contrato de prestación de servicios No 189 / 2022 AUTOS LINE S.A.S. objeto del contrato: *“Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo para los vehículos del parque automotor de la Universidad Pedagógica Nacional”.*

De la evaluación a la ejecución del contrato y al cumplimiento de algunas de las cláusulas, se estableció con base en la información aportada por la funcionaria asignada para la gestión y apoyo a la supervisión la siguiente situación:

- ❖ No se cumple la cláusula segunda en el numeral séptimo: *“permitir el acceso del supervisor del contrato o al delegado a sus instalaciones cuando él lo considere necesario”*, de esto no hubo un porcentaje de cumplimiento, según el informe de evaluación del proveedor.
- ❖ La empresa contratante no cuenta con todos los equipos necesarios para atender los mantenimientos de los vehículos, así como tampoco se cumplieron con las garantías y condiciones del mantenimiento, pues los mismos no quedaban en óptimas condiciones para la prestación del servicio.

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

- ❖ La empresa contratada AUTOS LINE S.A.S. no informó el lugar al que debían llevar los automotores para el mantenimiento; además, se tardó en dar los diagnósticos de los vehículos y por ende la entrega de los mismos.
- ❖ La empresa contratada no realizó los arreglos y mantenimientos de los automotores, sino que los subcontrata con otros talleres; asimismo, no cuentan con las instalaciones aptas para acondicionar los vehículos para la renovación de los certificados de revisión técnico mecánica y realizar el trámite ante los Centros de Diagnostico Automotor.
- ❖ Se informó que el contratista no ha entregado el certificado acopiador de llantas y baterías.
- ❖ Aunque en la cláusula segunda en el numeral 19 se estableció la obligación contractual: *“el lavado de los vehículos se debe realizar con un lavadero que tenga registro y permiso de vertimientos activos (no en trámite)”*, no se encontró avance alguno, de igual manera, mediante entrevista manifestaron que no se realizaban lavados de automóviles por parte de esta empresa.

Contrato de suministro No 417 / 2022 ORGANIZACIÓN TERPEL S.A objeto: *“Contratar el suministro de combustible (GASOLINA Y ACPM) para los vehículos que conforman el parque automotor de la Universidad Pedagógica Nacional”*.

De la ejecución del contrato no se encontró incumplimientos o anomalías visibles, según lo informado por la Subdirección de Servicios Generales, área de transporte.

No obstante, considerando la cobertura nacional que tiene dicha empresa, se recomienda que se puedan tanquear los vehículos en las diferentes estaciones gasolina del país, toda vez que, en algunos lugares del país no se contaba con el servicio.

Contrato de prestación de servicios 396/2022 con GONTURS TRANSPORTE ESPECIAL S.A.S. Objeto: *“Contratar el servicio de transporte para las salidas académicas de la Universidad Pedagógica Nacional”*.

El informe de evaluación del proveedor reporta un cumplimiento del 100% las obligaciones contractuales.

4.4 Espacios y locaciones físicas

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

La Universidad dispone de un espacio de parqueadero oficial en las instalaciones de la calle 72, en el que deben permanecer los vehículos institucionales cuando no se encuentran prestando algún servicio o en mantenimiento fuera de la Universidad. De acuerdo con lo observado, dicha zona requiere de intervención puesto que lleva más de 10 años sin ser intervenida, y actualmente presenta varias deficiencias en el suelo, así como en las demarcaciones y señalizaciones.

5. Planeación, programación y desarrollo de las salidas de campo - académicas (2022-2)

De acuerdo con la planeación o programación inicial de salidas de campo académicas para el periodo 2022-2, se proyectaron y aprobaron por la Vicerrectoría Académica, 114 salidas.

Tabla 5. Salidas de campo programadas por facultad 2022-2

Unidad académica	Salidas proyectadas
Facultad de Humanidades	22
Facultad de Educación Física	11
Facultad de Educación	23
Facultad de Ciencia y Tecnología	52
Facultad de Bellas Artes	6
Total	114

Fuente: Subdirección de Servicios Generales. Elaboración Oficina de Control Interno.

La distribución de estas salidas, teniendo en cuenta el uso de buses propios o el servicio contratado, así como el tipo de salidas y los casos que se cancelaron son detalladas a continuación.

Tabla 6. Salidas programadas, realizadas y canceladas, según el prestador del servicio (Directamente UPN o Contrato)

Concepto	Salidas de campo académicas	Salidas Administrativas
Salidas ejecutadas por UPN	38	7
Salidas por Contrato GONTURS	56	2
Salidas académicas canceladas	15	2

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

Salidas que no necesitaron transporte	8	
Salida cobrada - no realizada (**)	1	
Subtotal	118	11
Total, salidas programadas semestre 2022-2	129	

Fuente: Informe Subdirección de Servicios Generales – Transporte. Elaboración Oficina de Control Interno

(**) Esta salida fue programada y cancelada con un tiempo menor a las 48 horas acordadas para la cancelación. Por esta razón, la UPN asumió la pena correspondiente al 50% del servicio.

De los datos anteriores se colige que, 38 salidas de campo académicas y 7 administrativas fueron realizadas con el parque automotor de la Universidad; 58 fueron ejecutadas a través del Contrato con GONTURS (36 académicas y 2 administrativas); 8 salidas no requirieron transporte; una se programó y pagó, pero fue cancelada y 15 no se realizaron.

En total, fueron 103 salidas de campo con transporte patrocinado o prestado directamente por la Universidad, de las cuales 94 correspondieron a salidas académicas de los programas curriculares y 9 a salidas administrativas.

De las 8 salidas académicas que no requirieron transporte a la Universidad, 7 fueron dentro de la ciudad de Bogotá y una al Departamento del Magdalena, ciudad de Santa Marta y sus alrededores, programa de Licenciatura en Biología, que no necesitó apoyo institucional.

Tabla 7. Salidas realizadas por días de duración

Concepto	Cantidad	Porcentaje	Total días	Porcentaje
Salidas académicas realizadas	94	91,26%	237,5	93,68%
Salidas administrativas realizadas	9	8,74%	16	6,32%
Total, salidas realizadas con transporte	103	100%	253,5	100%

Fuente: Informe Subdirección de Servicios Generales – Transporte. Elaboración Oficina de Control Interno.

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

6. Costo de los servicios de transporte – Presupuestos asignados

Para el servicio de transporte, en su generalidad, se requiere de presupuesto recurrente para financiar los gastos ordinarios anuales y semestrales, además de las inversiones que en ciertos lapsos puedan destinarse para la renovación del parque automotor que presente mayor nivel de obsolescencia.

A continuación, se presenta el gasto recurrente, aproximado, para un semestre, tomando como datos de referencia lo observado y registrado en el sistema financiero Goobi y la información suministrada por algunas dependencias como la Subdirección de Servicios Generales – Caja menor, para el periodo académico 2022-2.

Tabla 8. Costos por nóminas y gastos de personal en servicios de transporte institucional - Un semestre (2022-2).

Concepto	Valor
Nómina conductores - Todos (salarios, prestaciones y contribuciones)	\$ 215.118.591
Supernumerario - Apoyo a la gestión	\$ 22.663.233
Horas extras y festivos (julio a noviembre y parte de diciembre).	\$ 32.034.977
Viáticos y gastos de viaje (julio a noviembre)	\$ 25.923.050
Subtotal semestre 2022-2	\$ 295.739.851

Fuente: Sistema financiero Goobi. Elaboración Oficina de Control Interno

Adicionalmente a los gastos asociados a la nómina, se cuenta con gastos por conceptos como: Combustible, mantenimiento, pago de peajes y pago de parqueadero, entre otros como pago de impuestos de rodamiento y seguros.

Costo de salidas académicas con buses de la Universidad

Con el transporte directamente prestado por la UPN con funcionarios institucionales y vehículos propios tuvieron una duración total de 166 días y una participación de 1.317 estudiantes y 141 profesores (Se cuenta por cada salida, independientemente de que un estudiante o profesor se repita).

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

Del total de las salidas a otras regiones o ciudades 37 fueron desarrolladas por 4 conductores, con 11, 10, 9 y 7 salidas cada uno. Las otras cuatro fueron realizadas por tres conductores con 2, 1 y 1, cada uno de ellos.

Los gastos para estas salidas, presentados a continuación, incluyen las nóminas de cuatro (4) conductores en los que se concentraron las salidas académicas durante el semestre 2022-2.

Tabla 9. Costo salidas de campo académicas – transporte UPN (2022-2)

Concepto	Valor
Salarios, prestaciones y contribuciones de ley (4 conductores)	\$ 78.224.942
Horas extras y festivos	\$ 13.010.082
Viáticos conductores	\$ 28.659.150
Gasto en combustible	\$ 15.500.000
Peajes	\$ 13.600.000
Mantenimiento	\$ 9.200.000
Parqueaderos	\$ 5.145.000
Total	\$ 163.339.174

Fuente: Sistema de información Goobi. Elaboración Oficina de Control Interno

En los costos anteriormente presentados no se incluye el uso del parque automotor, dato que no se ha extrapolado según los kilómetros recorridos, la vida útil u otras variables que permitan determinarlo. Este dato, tampoco, se encuentra disponible en sistemas de información o mediante cálculos realizados de manera reciente.

Tabla 10. Número de salidas con transporte UPN, según duración en días

Cantidad de salidas	Duración en días por salida
2	0,5
1	1
4	1,5
3	2,5
6	3,5
11	4,5
4	5,5
4	6,5
3	7,5

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

Cantidad de salidas	Duración en días por salida
1	9,5
Total salidas	Total días
39	166

En total, fueron 39 salidas de campo con transporte realizadas directamente por la UPN (Buses y conductores de la UPN) con una duración de 166 días, beneficiando a 1.317 estudiantes y la participación de 141 profesores y con un costo parcial de 163,3 millones de pesos en el periodo lectivo 2022-2.

Salidas realizadas mediante el contrato con la firma GONTURS

A través del Contrato de prestación de servicios No 396 de 2022, suscrito con la firma Gonturs, se realizaron 58 salidas correspondientes a 56 académicas para los programas curriculares y 2 administrativas (A Villeta, Cundinamarca y dentro de Bogotá).

El total de duración de las 58 salidas fue de 71,5 días con una participación de 1.713 estudiantes y 126 docentes (Se cuenta por cada salida, independientemente de que un estudiante o profesor se repita).

El promedio de duración de cada salida, para este caso fue de 1,3 días, siendo la de menor duración 0,5 días y la de mayor duración 4,5 días.

Tabla 11. Número de salidas con transporte contratado, según duración en días

Cantidad de salidas	Duración en días
37	0,5
7	1,5
8	2,5
4	3,5
2	4,5
Total salidas	Total días
58	71,5

El costo para estas salidas fue de cien millones de pesos (\$100.000.000), pagados a la empresa GONTURS.

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

Con las 58 salidas realizadas por la empresa contratada y con una duración de 72 días, se beneficiaron a 1.713 estudiantes por un valor total de 100 millones de pesos en el periodo lectivo 2022-2.

Proyección de reposición de parque automotor

A partir de las necesidades y una perspectiva de mantener la misma cantidad de vehículos que históricamente ha tenido la Universidad, se requiere realizar la reposición pronta de al menos dos buses y la adquisición de un automotor similar a la *minivans* y la adquisición de un furgón para el transporte de carga liviana entre instalaciones u otros servicios complementarios.

De acuerdo con la consulta básica a los precios de mercado a través de la red de internet, se tiene la siguiente proyección, considerando precios 2022.

Tabla 12. Número de salidas con transporte contratado, según duración en días

Concepto	Cantidad	Precio unitario	Valor total
Bus 40 pasajeros - transporte especial (Híbrido o eléctrico)	2	\$815.000.000	\$1.630.000.000
Buseta 25 pasajeros – Transporte especial (Híbrido)	1	\$338.000.000	\$ 338.000.000
Furgón (Híbrido)	1	\$130.000.000	\$ 130.000.000
Automóvil IPN- Gasolina o Diésel	1	\$ 80.000.000	\$ 80.000.000
Total	5		2.106.000.000

Fuente: Consulta por internet precios de mercado 2022

7. Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, denuncias

Al revisar las encuestas realizadas por la Subdirección de Servicios Generales – transporte, se observó que el promedio total de la calificación es 4.5 (sobre 5,0) lo que en términos cualitativos significaría una alta conformidad y satisfacción con los servicios recibidos. No obstante, al constatar los informes presentados por las unidades académicas, instancias que son las mayores usuarias de las salidas de campo, se encontró un panorama contrario, documentado en los informes presentados en los que se describen las fallas del servicio presentadas en el último semestre. En particular, según el informe del Departamento de Sociales, se describen aspectos como:

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

- ❖ *“El señor conductor durante la salida de campo, invalidó las orientaciones de la profesora Stephania Martínez durante todo el recorrido, privilegiando las orientaciones de otro compañero conductor.*
- ❖ *No llegó el primer y séptimo día a la ciudad de Aguachica (a pesar de que salimos temprano), lo cual nos abocó a buscar hospedaje en la carretera y a generar demorar en las siguientes jornadas y sobrecostos.*
- ❖ *Insistió en poner el carro en el lavadero en la ciudad de Riohacha, sabiendo que solo dejaron libre el carro a las 6am, esto nos hizo perder dos horas de recorrido y de nuevo un retraso para llegar a la ciudad de Aguachica.*
- ❖ *Durante el día 7 los conductores se desplazaron a una velocidad por debajo de la permitida, deliberadamente, para retrasar la llegada a la ciudad de Valledupar y a la ciudad de Aguachica.*
- ❖ *En repetidas ocasiones ante la sugerencia de parar en ciertos sitios para desayunar o almorzar, decidió junto con su compañero para en sitios a su antojo.*
- ❖ *El día 21 de septiembre partimos de la Universidad a nuestro destino que era la ciudad de Bucaramanga, el trayecto fue bastante largo y un poco incomodo, ya que, para empezar los trancones fueron inevitables, pero el bus, en concreto, presentaba algunos desperfectos en el techo, lo que ocasiono que se filtraran goteras en los asientos. Así mismo, el bus era bastante grande con una capacidad de 40 personas, nosotros éramos aproximadamente 19 personas, pero este detalle resultó perjudicial para nuestro transporte dentro de la ciudad, ya que, para empezar, llegamos en la noche, estaba lloviendo fuertemente, y nuestra intención era llegar a la Universidad anfitriona del evento que se localiza en una loma de la Ciudad. No obstante, no pudimos subir, porque el bus no cupo en algunos tramos de la vía, o al menos eso nos manifestó el conductor. Por lo cual nos vimos obligados a llegar directamente al hotel. El señor conductor presentó algunas dificultades para encontrar un lugar donde parquear, finalmente lo encontró cerca a la Terminal de transportes de Bucaramanga.*
- ❖ *El transporte contemplado para la movilidad de los estudiantes y mío en Bucaramanga no fue el que esperábamos. Estos imprevistos y la indisposición del conductor provocaron gastos adicionales para los estudiantes y míos, y así mismo, la logística, ya que se tenían planeadas algunas actividades que no se lograron realizar.*
- ❖ *Se debe hacer una jornada de limpieza y desinfección en el vehículo.*
- ❖ *Se recomienda socializar el protocolo de prevención atención y sanción de las violencias basadas en genero de la Universidad Pedagógica Nacional.*

Adicionalmente, desde la dependencia que lidera el servicio, se informó que *“Las quejas verbales son varias, lamentablemente no fueron sustentadas, aunque se solicitó a cada una de las personas que tuvo inconveniente. En cuanto a las salidas de campo algunos profesores de Educación Física, Biología y Sociales solicitaron el cambio de conductor por tener malas experiencias en salidas anteriores; hubo un caso con un*



INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

conductor administrativo quien en algún momento apoyó con algunas salidas de campo y los profesores se quejaron de que él les pidió dinero para sus gastos porque no le daban viáticos siendo esto falso; en las salidas a la Finca San José de Villeta de propiedad de la Universidad, los funcionarios encargados se quejaron que el conductor entraba a la cocina sin autorización destapaba las ollas con alimentación, abría la nevera se tomaba las bebidas y se comía lo que encontraba y que respondía altanero cuando le decían que por favor no lo hiciera; el mismo conductor dañó en varias ocasiones la buseta vehículo asignado a la salida, tuvo varios golpes en luces, espejos y en la carrocería, y verbalmente, también ha sido grosero. En cuanto a los servicios locales tenemos la misma situación con compañeras de SSG, solicitan normalmente no transportarse con los conductores de patios y en pocas ocasiones con conductores del área administrativa; hubo un inconveniente con la anterior Subdirectora de Servicios Generales, la cual se desplazaba a las instalaciones de Valmaría junto con otro funcionario de planta física, los cuales aseguraron que estuvieron varias veces a punto de chocarse con otros vehículos ya que su forma de manejar es agresiva, el volumen del radio del vehículo no era el adecuado y al solicitarle que le bajara en varias oportunidades hizo caso omiso respondiendo en mala forma, tan malo fue el servicio prestado que la subdirectora optó por no disponer del regreso y solicitó un servicio de taxi para regresar a las instalaciones de la calle 72, razón por la cual ella le negó la solicitud de traslado a patios que él había solicitado; en cuanto a los servicios no los cumple a cabalidad se niega a realizarlos o simplemente no contesta su celular cuando se le requiere argumentando que su celular es de uso personal y que la Universidad debería entregarlo uno”.

A lo anterior, entre otros asuntos, se suma, según lo observado o informado que, algunos de los conductores no acatan las recomendaciones dadas por la funcionaria a cargo de la gestión de los servicios, desconociendo su labor como líder del área; tampoco armonizan ni atienden las indicaciones de los docentes que se encuentran a cargo de las salidas, aunque estos últimos tienen una planificación y programación aprobada e informada previamente al servicio de transporte.

8. CONCLUSIONES

1. Para el periodo 2022-2 se ejecutaron 98 salidas de campo académicas con servicio de transporte prestado directamente por la Universidad y servicio contratado.
2. De la observación de los datos se colige que las salidas con mayor duración en número de días son ejecutadas directamente con los buses y conductores de la Universidad, situación que se relaciona con el pago de viáticos, horas extras y festivos y los criterios de asignación del servicio, lo que genera rivalidades y confrontaciones al interior del equipo de trabajo.

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

3. La Universidad dispone de recursos monetarios o presupuestales representados en el pago de nóminas, contratos conexos o contratos complementarios, pago de viáticos, horas extras, entre otros, para la prestación del servicio de transporte (Servicio de transporte a directivos, servicios a necesidades administrativas de gestión, servicios en salidas de campo académicas y administrativas, incluido el servicio contratado), lo que en monto se aproxima a 400 millones de pesos por semestre.
4. El costo de los servicios de transporte de las salidas de campo académicas, prestadas directamente por la Universidad, en el semestre 2022-2, fue de \$ 163.339.174, aproximadamente, representado en nóminas, viáticos, horas extras, combustible, peajes y parqueaderos. No se incluye el costo por uso de los buses institucionales. El servicio de transporte contratado costó \$100.000.000.
5. Las salidas de campo académicas realizadas directamente por la Universidad en el periodo 2022-2 representaron en porcentaje de salidas el 40,5%, en porcentaje de días 71% y porcentaje de estudiantes beneficiados 43%.
6. Del Análisis de PQRSFD del área de transporte, se establece una baja satisfacción en el servicio prestado, en particular para las salidas de campo de las cuales son usuarios los estudiantes y profesores. El servicio con quejas corresponde al prestado directamente por la Universidad.
7. Es evidente la necesidad de renovación de por lo menos de 5 automotores para reponer los 4 más obsoletos (2 buses, 1 buseta y 1 automóvil) y la compra de 1 vehículo de carga apropiado para traslados de materiales, pues se están utilizando los vehículos destinados al traslado de estudiantes o administrativos, los cuales se están viendo afectados por el tipo de elementos o materiales que se cargan en estos, en ocasiones el volumen supera la capacidad de dichos vehículos.
8. Se percibe un clima laboral caracterizado por la resistencia de los conductores al acatamiento de las indicaciones dadas por quien ahora desempeña la función de “coordinación” y desconocimiento hacia el rol y la persona como mecanismo para evadir el control, situación que afecta el cumplimiento adecuado de los servicios y, por ende, el de los propósitos institucionales asociados a los objetivos pedagógicos.

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

9. RECOMENDACIONES O PROPUESTAS PARA PLAN DE ACCIÓN

Con el fin de mejorar en el corto plazo los servicios de transporte prestados directamente por la Universidad para las salidas de campo, se sugieren, por parte de la Oficina de Control Interno, las siguientes acciones o estrategias:

1. Establecer un programa de mantenimiento correctivo y preventivo para el parque automotor de propiedad de la Universidad, que incluya las mejoras a las sillas, vidrios y latas. Así como la limpieza y desinfección permanente, según las necesidades.
2. Realizar seguimiento y supervisión estricto al cumplimiento de los contratos de mantenimiento, según el alcance, objeto y obligaciones pactadas, tomando las acciones administrativas correspondientes en casos de incumplimiento. Asimismo, perfeccionar el proceso de selección de los proveedores de estos servicios, cerciorándose que realmente los prestan.
3. Definir criterios institucionales para que el funcionario líder o delegado para la gestión y supervisión del servicio de transporte, asigne y distribuya las salidas conforme al interés y pertinencia institucional y no según las consideraciones e intereses particulares de los funcionarios.
4. Designar e informar a los a los conductores a través de reuniones o comunicaciones formales quién es el o la funcionaria asignada para el apoyo en la gestión, liderazgo y supervisión del servicio de transporte. Al respecto, se sugiere evaluar la viabilidad de la creación del Grupo de Transporte con la figura de coordinador.
5. Diseñar y desarrollar un programa integral de inducción o reinducción y capacitación a los funcionarios de transporte (conductores y demás servidores), en el que se aborden sus derechos, deberes y obligaciones (Atención al usuario, presentación personal, lenguaje apropiado, cumplimiento de horarios, acatamiento de indicaciones, líneas de autoridad, respeto, compromiso y pertenencia institucional, valores del servicio público, ética, lenguaje no sexista y violencias basadas en género, entre otros que favorezcan el clima organizacional).
6. Realizar acompañamiento socio jurídico y psicosocial a aquellos funcionarios que estén próximos a alcanzar o que ya cuenten con los requisitos para la jubilación.

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

7. Definir, documentar o actualizar las políticas operativas, procedimientos y protocolos específicos para los servicios de transporte en sus distintas modalidades, indicando de manera específica las labores de transporte que pueden ser asignadas a los conductores en los momentos en que no tienen actividades programadas, incluidos los conductores asignados a la dirección.
8. Crear mecanismos de consulta a los usuarios través formularios electrónicos u otros mecanismos que no requieran datos personales para la evaluación de la satisfacción del servicio de transporte y darla a conocer al conductor y responsable de la salida, para que haya retroalimentación. Así mismo, tomar acciones o medidas específicas asociadas a los resultados de dichas evaluaciones.
9. Efectuar una convocatoria para completar el equipo de transporte, si fuere el caso, utilizando criterios o mecanismos de acciones afirmativas en términos de género privilegiando la vinculación de conductoras para 2023.
10. Fortalecer el programa de incentivos y reconocimiento a las buenas prácticas, de manera pública, a aquellos servidores adscritos al área de transporte, según desempeño, en procura de aumentar la motivación laboral.
11. Diseñar e implementar una estrategia comunicacional de la Universidad para plantear una campaña que permita una aproximación diferente, entre quienes prestan el servicio de transporte y quienes lo reciben, considerando incluso el impacto que en otras regiones del país puede generar la presencia de los vehículos oficiales de la Institución.
12. Implementar mejoras en la infraestructura física que usan los conductores dado que solo se cuenta con una sala en prefabricados con deficiencias en cuanto a dotación. Asimismo, proporcionar las instalaciones sanitarias para estos funcionarios.
13. Solicitar a los funcionarios mantener sus permisos y licencias actualizados con el fin de reducir los riesgos de incumplimiento y sanciones por parte de instancias de vigilancia y control.
14. Realizar un análisis prospectivo, con la participación de las unidades académicas, que permita sopesar si la Universidad concentra sus esfuerzos en la gestión de servicios de transporte para las actividades académicas de



INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE TRANSPORTE

06 de febrero de 2023 – Informe final

manera directa o contrata empresas especializadas que ofrezcan mejores condiciones de calidad en su oferta de valor (Buen trato, comodidad, servicios complementarios – internet, video, impacto ambiental, entre otros), manteniendo el servicio de transporte para las actividades administrativas y salidas cuya duración y características no demande transporte especial.

15. Diseñar un control e instrumento más efectivo para el aval y firma u aprobación diaria de las horas extras que realizan los conductores.

Firma:

YANETH ROMERO COCA

Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Yaneth Romero Coca/ Jefe OCI
Natalia Katherine Sánchez/ Abogada OCI
Héctor Leonardo González/ Administrador Público