

PA PNA ONCI-20-B9 EVALUACIÓN A LOS MECANISMOS DE CONTROL ESTABLECIDOS A LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR ORIENTADOS A LOS ESTAMENTOS DOCENTE Y ADMINISTRATIVO, ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA SEDE BOGOTÁ.

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.
2. OBJETIVO GENERAL.
3. ALCANCE.
4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS.
5. LIMITACIONES DURANTE LA EVALUACIÓN.
6. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES.
7. ZONA DE RIESGO GENERAL.
8. TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS DE CONTROL.
9. CONCLUSIONES.

1. PRESENTACIÓN.

Con aprobación del Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno (CNSCI), en la sesión No. 1 del 29 de enero de 2020, la Oficina Nacional de Control interno (ONCI), incluyó dentro del Plan Nacional de Auditorías para esta vigencia, la Evaluación a los mecanismos de control establecidos a los programas de bienestar orientados a los estamentos docente y administrativo, adscritos a la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá.

La evaluación en referencia, fue el resultante del proceso de planeación desarrollado por la ONCI, mediante un análisis basado en riesgos que permitiera establecer un universo de auditoría para la citada vigencia.

De otro lado y en trabajo previo a la realización de la presente evaluación, se verificó en el Sistema de Quejas y Reclamos SQYR, y se encontraron 252 casos reportados al SQYR, de los cuales las quejas representaron el 51%, seguida de reclamos con el 25%, y las solicitudes de información representaron el 17%. Entre estas dos tipologías, se concentró el 92% del total de requerimientos. La totalidad de los requerimientos fueron atendidos por la Dirección de Bienestar Universitario de la Sede Bogotá.

Igualmente, se verificó la existencia de funciones de advertencia, y no se encontraron situaciones que presentaran riesgos al proceso evaluado, y no se encontraron problemáticas o condiciones prioritarias que ameritaran ser tenidas en cuenta.

El presente Informe Ejecutivo corresponde a un resumen del Informe Final, el cual fue entregado a la Rectoría y partes interesadas por medio de los oficios ONCI-362 y ONCI-363 del 26 de marzo de 2020. Cabe anotar, que en el informe final se referenciaron 4 observaciones, todas categorizadas Tipo II (impacto alto), las cuales se relacionan en el presente informe ejecutivo.

Las acciones que se describen en el numeral 4 del presente informe: Resultados de la Evaluación y Planes de Mejoramiento Formulados, fueron debidamente registrados por la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá en el Sistema *SoftExpert*.

2. OBJETIVO GENERAL.

Evaluar los mecanismos de control establecidos por la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, para el cumplimiento de los programas de bienestar, orientados a los estamentos docente y administrativo (adscritos a la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá), a través del resultado de la medición de la satisfacción del usuario efectuada, y del análisis de la gestión administrativa de la Sede, a fin de proponer mejoras continuas a los programas.

3. ALCANCE.

La evaluación se orientó, a verificar los mecanismos de control de los programas de bienestar dirigidos a los estamentos docente y administrativo, liderados por la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá. Lo anterior, a partir del análisis de los resultados de la encuesta de medición de la satisfacción del usuario aplicada por la Sede, lo mismo que el análisis de la gestión administrativa de la Dirección de Bienestar, con el fin de proponer mejoras a los programas.

El área evaluada fue la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá. Igualmente, se aclara que la presente evaluación se realizó entre los meses de abril y mayo de 2020, de acuerdo con el cronograma propuesto y aceptado por la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá. La vigencia a evaluar fue 2019. En desarrollo del proceso auditor, no fue necesario ampliar el alcance a otras actividades propias del proceso a evaluar, y tampoco se modificó el tiempo de ejecución de la auditoría.

4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS.

Durante el proceso auditor, la ONCI realizó observaciones para cada uno de los aspectos evaluados que así lo ameritaron, sobre las cuales la Dirección de Bienestar Universitario de la Sede Bogotá, determinó las acciones de mejora con la finalidad de eliminar las causas que originaron las observaciones mencionadas.

Conforme a la metodología definida por la ONCI para la identificación, categorización y tratamiento de las observaciones derivadas de las evaluaciones realizadas por esta Oficina, a continuación se presentan las observaciones categorizadas con impacto alto, y las acciones de mejoramiento formuladas para la eliminación de las causas que las originaron; el seguimiento a la implementación de tales acciones será realizado por la ONCI, con base en el avance de los compromisos de mejoramiento suscritos por dicha dependencia y presentados a continuación:

Observación 1. Debilidad en el seguimiento de la Ejecución Presupuestal de la DBSB, vigencia 2019.

Criterio normativo: El Acuerdo 153 de 2014 del Consejo Superior Universitario CSU, "por el cual se adopta el régimen financiero de la Universidad Nacional de Colombia", en el Artículo 9, Objeto del sistema presupuestal indica: "El sistema presupuestal consolida las herramientas necesarias para lograr el **equilibrio entre los ingresos y los gastos públicos** que permitan la sostenibilidad de las finanzas de la Universidad en el mediano plazo, la asignación de los recursos de acuerdo con las disponibilidades de ingresos y las prioridades de **gasto y la utilización eficiente de los recursos** en un contexto de transparencia." (Subrayas fuera del texto original).

De igual manera, el Literal l) del Acuerdo 153 de 2014 del CSU, estableció el Principio de Equilibrio presupuestal, así: "El presupuesto anual comprenderá el estimativo de ingresos y gastos de funcionamiento, inversión y servicio de la deuda **que se espera ejecutar durante la vigencia fiscal respectiva**, de tal manera que los ingresos garanticen la financiación de los gastos" (Subrayas fuera del texto original).

Situación evidenciada: En verificación realizada al Informe de Ejecución Presupuestal de la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, para la vigencia 2019, se observó que la dependencia tuvo una asignación presupuestal de \$8.122 millones de pesos, de los cuales ejecutó \$6.348 millones de pesos que representan el 78% del total asignado.

En tal sentido, se observó que la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, dejó de ejecutar más de \$1.774 millones de pesos, que representaron el 22% del total de recursos asignados para la vigencia fiscal.

Actividades de mejora sugerida(s): La ONCI recomienda que la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, formule y aplique mecanismos control y seguimiento relacionados con las ejecuciones presupuestales de manera permanente, en atención a lo ordenado en el Artículo 50 del Acuerdo 153 de 2014 del Consejo Superior Universitario CSU, que establece lo siguiente: "Seguimiento. Corresponde a la **Gerencia nacional financiera y administrativa** o la dependencia que haga sus veces, el seguimiento a la ejecución presupuestal, **en coordinación con los directores** administrativos de las Sedes y **de las unidades especiales** o quienes hagan sus veces y los ordenadores de gasto, a través de los mecanismos de seguimiento que considere necesario implementar". (Subrayas fuera del texto original).

Lo anterior, permitirá analizar de manera detallada la ejecución presupuestal, sobre todo aquellos rubros en los que se tienen menores niveles de ejecución y compromiso presupuestal, de tal forma que dicho ejercicio de autoevaluación le permita a la Dirección intensificar los esfuerzos tendientes a mejorar la ejecución de los recursos, ya que los resultados redundarán en el aumento del cumplimiento de los objetivos del proceso de Bienestar Universitario.

IMPACTO	Acción de Mejora			
	Código – Descripción (SoftExpert)	Entregable	Responsable Ejecución	Período ejecución
Tipo II	CI.0942. Gestionar con la Sección de Presupuesto de la Sede Bogotá, los ajustes presupuestales requeridos, de acuerdo con las necesidades de la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá.	Resolución de ajuste presupuestal legalizada por la Dirección Financiera y Administrativa de la Sede Bogotá, o reporte SGF/ Quipú, en caso de no requerirse resolución de ajuste.	Dirección de Bienestar Universitario de la Sede Bogotá	Del 15 de octubre de 2020 al 30 de noviembre de 2020

Observación 2. Ausencia de controles que aseguren resultados válidos (Encuestas de satisfacción de usuarios).

Criterio normativo: La Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, establece en el requisito 9. Evaluación del Desempeño, 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, 9.1.1 Generalidades, lo siguiente: “... la organización debe determinar a). Qué necesita seguimiento y medición; b). Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos, c). Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición, d). Cuándo se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.” (Subrayas fuera del texto original).

Por otro lado, la Guía Metodológica para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y actividades de Bienestar Universitario,¹ establece los criterios que permitan medir de manera estandarizada, la satisfacción de los usuarios y actividades prestados por Bienestar Universitario a través del uso de encuestas, con el fin de conocer las debilidades que deben ser abordadas, para mejorar continuamente la calidad de los programas del Sistema de Bienestar Universitario.

Situación evidenciada: Tanto en la Guía Metodológica para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y actividades de Bienestar Universitario, como en la Plantilla de análisis de datos (Documento integral de la guía), no se identificaron los siguientes criterios, necesarios para asegurar un dato representativo que garantice desde el inicio del proceso de medición, resultados válidos: a) Descripción detallada de la población o muestra a aplicar el instrumento de medición, b) Acciones a seguir por parte del área en caso de que las respuestas obtenidas por parte de la comunidad universitaria, no garanticen un dato representativo para el análisis de datos, y c) Fecha específica de la aplicación del instrumento de medición.

Actividades de mejora sugeridas: Se recomienda a la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, en conjunto con sus áreas, actualizar: i) la Guía Metodológica para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y actividades de Bienestar Universitario, y ii) la Plantilla de análisis de datos, a fin de incorporar los criterios (controles) necesarios que permitan garantizar resultados válidos desde el inicio de la aplicación de la encuesta, hasta la toma de decisión para el mejoramiento de los programas de bienestar.

IMPACTO	Acción de Mejora			
	Código – Descripción (SoftExpert)	Entregable	Responsable Ejecución	Período Ejecución
Tipo II	CI.0943 Actualizar la Guía Metodológica U.GU.07.008.002. Guía Metodológica para medir la Satisfacción de los Usuarios frente a los servicios y actividades de Bienestar.	Guía Metodológica actualizada y aprobada por el SIGA	Dirección de Bienestar Universitario de la Sede Bogotá	Del 1 de junio de 2020 al 30 de noviembre de 2020

¹ identificado con el código U.GU.07.008.002

Observación 3. Incumplimiento al Documento Guía Metodológica para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y actividades de bienestar universitario.

Criterio normativo: La Guía Metodológica para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y actividades de bienestar Universitario, define lo siguiente en sus condiciones generales: Respecto a la aplicación de las encuestas:

- i. La aplicación de las encuestas de satisfacción para las actividades y servicios que se prestan de manera permanente durante el periodo académico deberán realizarse antes de finalizar el mismo,
- ii. La aplicación de las encuestas de satisfacción para las actividades y servicios que son discontinuos en el tiempo deberá realizarse una vez prestado el servicio, y
- iii. Al finalizar el periodo académico, cada una de las áreas consolidará las respuestas de las encuestas aplicadas en físico y por medio electrónico, con el fin de analizar los resultados e identificar si debe documentar acciones correctivas y de mejoramiento, que se implementarán en el siguiente periodo académico.

Y en relación con la instancia a la cual se remite la información resultante de la aplicación de los instrumentos de medición: "... Las sedes son los [sic] responsables de administrar las encuestas tanto en formato virtual y físico, por ende, son los responsables de consolidar y tabular la información, así como de presentar los informes correspondientes, para lo cual deberán tener en cuenta los siguientes documentos, los cuales deberán remitir a la Dirección Nacional de Bienestar".

Situación evidenciada:

- i. Teniendo presente el análisis realizado por la ONCI de los informes de las encuestas aplicadas en las áreas de bienestar en los periodos 01 y 03 de 2019, no se cuenta con la información necesaria para identificar el cumplimiento de la Guía metodológica respecto a la aplicación de las encuestas, en razón a que los informes presentados por la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, no especifican las fechas en las cuales se realizó la aplicación de las encuestas.
- ii. La Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, no aportó evidencias del envío de los documentos: a) Informes del seguimiento a la implementación de encuestas de satisfacción, b) Consolidado de las encuestas aplicadas y c) Plantilla de análisis de datos, a la Dirección Nacional de Bienestar Universitario DNBU, de los periodos: 2017-01, 2017-03 (Excepto de las áreas de Acompañamiento Integral "Actividades Grupales", Cultura y Actividad Física y Deporte), 2018-01 y 2019-03.

Actividad de mejora sugerida: La Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, debe definir mecanismos de control, que permitan garantizar el cumplimiento y propósito de los documentos formalmente adoptados por el Sistema de Gestión de Calidad, de tal manera que la información que se genere de su respectiva aplicación, sea útil al proceso de toma de decisiones institucionales.

IMPACTO	Acción de Mejora			
	Código – Descripción (SoftExpert)	Entregable	Responsable Ejecución	Período Ejecución
Tipo II	CI.0944 Actualizar la Guía Metodológica U.GU.07.008.002. Guía Metodológica para medir la Satisfacción de los Usuarios frente a los servicios y actividades de Bienestar.	Guía Metodológica actualizada y aprobada por el SIGA	Dirección de Bienestar Universitario de la Sede Bogotá	Del 1 de junio de 2020 al 30 de noviembre de 2020

Observación 4. Ausencia de controles que aseguren resultados válidos (Encuestas de satisfacción de usuarios).

Criterio normativo: La Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, establece en el requisito 9. Evaluación del Desempeño, 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, 9.1.1 Generalidades, lo siguiente: "... la organización debe determinar a). Qué necesita seguimiento y medición; b). Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos, c). Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición, d). Cuándo se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición." (Subrayas fuera del texto original).

Situación evidenciada: No se identificaron acciones de seguimiento por parte de la segunda línea de defensa (Dirección Nacional de Bienestar Universitario y Sistema de Gestión de Calidad), enfocadas a los métodos y/o criterios de la medición y controles específicos para asegurar los resultados válidos de la encuesta desde el inicio de la medición hasta la entrega de resultados.

Actividad de mejora sugerida: Es recomendable que la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, establezca mecanismos de control para verificar la aplicación de lo establecido en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, de manera particular el Requisito 9. Evaluación del Desempeño, 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, 9.1.1 Generalidades, desde el inicio del proceso de aplicación del instrumento hasta la obtención y análisis de los resultados, a fin de contribuir a la toma de decisiones acertadas en relación con el mejoramiento continuo de los programas de bienestar. Para lo anterior, se recomienda contar con el asesoramiento de la Dirección Nacional de Bienestar Universitario, y del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.

IMPACTO	Acción de Mejora			
	Código – Descripción (SoftExpert)	Entregable	Responsable Ejecución	Período Ejecución
Tipo II	CI.0945 Actualizar la Guía Metodológica U.GU.07.008.002. Guía Metodológica para medir la Satisfacción de los Usuarios frente a los servicios y actividades de Bienestar.	Guía Metodológica actualizada y aprobada por el SIGA	Dirección de Bienestar Universitario de la Sede Bogotá	Del 1 de junio de 2020 al 30 de noviembre de 2020

5. LIMITACIONES DURANTE LA EVALUACIÓN.

En desarrollo de la evaluación, no se presentaron situaciones que limitaran el cumplimiento del objetivo propuesto en la evaluación.

6. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES.

Para la verificación de la efectividad de los controles, se asumió por parte de la ONCI el modelo sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, relacionado con las líneas de defensa. En tal sentido se observó:

6.1. Verificación de la Primera Línea de Defensa del Programa de Bienestar a los Estamentos Docente y Administrativo de la Sede Bogotá.

En trabajo de verificación realizado por la ONCI, se consultaron los riesgos de corrupción y riesgos operativos, a través de los *links* presentados por la DBSB, y se identificó lo siguiente:

Respecto a la observación número 1) Ejecución Presupuestal de la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, Vigencia 2019; resumida en el presente informe, se identificó el riesgo operativo RO.12.010.001 denominado "Información financiera identificada, registrada y validada sin la calidad requerida", para el cual se definió el control CO.12.010.001, definido como "Seguimiento a la ejecución de los documentos vigentes asociados al proceso de gestión financiera (Procedimientos, guías, instructivos, protocolos, listas de cheques, formatos, informes, entre otros)".

Una vez aplicado el instrumento de medición para la efectividad de los controles, realizado por la Universidad en conjunto con la ONCI, permitió evidenciar la efectividad del control CO.12.010.001, se encuentra en zona alta (84%). Lo anterior, es el resultado de la Eficacia del Control (zona alta, con el 90%) y la Eficiencia del Control (zona media con el 78%).

El anterior resultado del 84% de Efectividad permite inferir que el 16% restante para lograr la efectividad total (orientado a debilidades presentadas respecto al cumplimiento del Estatuto Presupuestal); se daría en el caso de que la DBSB aplique el control institucional definido, gestionando los efectos de una posible materialización del riesgo RO.12.010.001 denominado “Información financiera identificada, registrada y validada sin la calidad requerida”. Lo anterior, dado que los análisis descritos por la ONCI en el informe final, evidenciaron la necesidad de la aplicación del control y del autocontrol respecto al seguimiento a la información financiera por parte de la DBSB y de su área financiera.

En trabajo de validación, la DBSB indicó que no se ha atacado la causa generadora, de la observación 1, ya que no están bajo su gobernabilidad, aspectos relacionados con las anomalías académicas presentadas en la vigencia 2019. Sin embargo, la ONCI estima que tales actividades de control deben obedecer a ejercicios de autocontrol permanente.

Con relación a los controles de la primera línea de defensa, orientados al nivel de satisfacción de los estamentos docente y administrativo de los programas de bienestar ofrecidos por la Sede Bogotá, a partir del análisis de las encuestas aplicadas por la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, se dieron a conocer las observaciones números 2) Ausencia de controles que aseguren resultados válidos (Encuestas de satisfacción de usuarios), y 3) Incumplimiento al documento Guía Metodológica para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y actividades de bienestar Universitario.

Una vez consultado el Sistema de Información *SoftExpert*, se identificaron tres controles definidos por el Proceso de Bienestar Universitario, aplicables a las situaciones encontradas en las citadas observaciones advertidas por la ONCI. Tales controles son: i) Seguimiento, aplicación de normas, lineamientos y directrices; ii) Aplicación de procedimientos, guías e instructivos; y iii) Ejecución y seguimiento a cronogramas, planes de trabajo y planes de mejora.

El Equipo auditor consolidó estos 3 controles en uno solo al que denominó “Seguimiento y Aplicación de los lineamientos del Proceso de Bienestar Universitario”.

En aplicación del instrumento de medición para la efectividad de los controles, realizado por la ONCI, se obtuvo que la Efectividad del Control “Seguimiento y Aplicación de los lineamientos del Proceso de Bienestar Universitario”, se encuentra ubicada en zona media (64%). Lo anterior, es el resultado de la Eficacia del Control (zona baja, con el 40%) y la Eficiencia del Control (zona alta, con el 89%).

Los factores que incidieron en el resultado de la efectividad del control (zona media, 64%), fueron: i) Respecto a la aplicación del control; ii) Respecto de la materialización del riesgo y iii) Contribución del control a la disminución del riesgo. (mayor detalle en el Informe Final, numeral 6.3.1).

6.2 Verificación de la Segunda Línea de Defensa del Programa de Bienestar a los Estamentos Docente y Administrativo de la Sede Bogotá.

Los controles que ejerce el Comité de Sede de Directores de Bienestar, como instancia consultora y de decisión, se realizan en reuniones periódicas, en las que se presentan los avances del plan de acción anual, control de los riesgos asociados al proceso, sus programas y proyectos. Además, la Dirección de Bienestar de la Sede se apoya en los Jefes de Área y profesionales de apoyo para la supervisión e interventoría de las actividades del Bienestar.

Es necesario advertir que en trabajo de verificación, no fue posible acceder a las actas del Comité de Sede de Directores de Bienestar, ya que las mismas reposan en el disco duro en las instalaciones de la DBSB y no están disponible en “la nube”. Por lo descrito, la ONCI no efectuó la evaluación de la efectividad de los controles de la Segunda Línea de Defensa, (Cuerpos colegiados referenciados), orientada al objetivo número 1, dada la respuesta emitida por la DBSB en relación con las actas de las reuniones respectivas.

Con relación a los controles orientados al nivel de satisfacción de los estamentos docente y administrativo de los programas de bienestar ofrecidos por la Sede Bogotá, a partir del análisis de las encuestas aplicadas por la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, se dio a conocer en el presente informe, la observación número 4, Ausencia de acciones de seguimiento a los criterios de medición definidos en las encuestas de satisfacción de usuarios, por parte de la segunda línea de defensa (Dirección Nacional de Bienestar Universitario DNBU y Sistema de Gestión de Calidad SGC).

Teniendo en cuenta la consulta realizada en el Sistema de Información *SoftExpert*, el Equipo auditor consideró pertinente para la observación número 4, analizar la aplicación del control denominado: “Seguimiento, aplicación de normas, lineamientos y directrices”.

Como se mencionó en el cuerpo de la observación, se tomó como criterio la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, requisito 9. Evaluación del Desempeño, 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, 9.1.1 Generalidades, sin dejar de lado lo definido en la Guía Metodológica para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y actividades de bienestar Universitario, respecto a la instancia competente para efectuar el seguimiento a los criterios definidos para la aplicación del instrumento de medición (Encuestas).

Por lo anterior, la ONCI formuló una Oportunidad de Mejora, aplicable a las próximas auditorías del Sistema de Gestión de Calidad y de la actualización del documento: Guía Metodológica para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y actividades de bienestar Universitario, la cual puede verse con mayor detalle en el Informe final, numeral 6.3.2.

7. ZONA DE RIESGO GENERAL.

En atención a la metodología definida por la ONCI, las observaciones derivadas de la presente evaluación, se identificaron y categorizaron de acuerdo con el impacto sobre la gestión del proceso. Con base en lo anterior, la zona de riesgo general del Programa de Bienestar a los Estamentos Docente y Administrativo de la Sede Bogotá, se ubicó en zona de **Riesgo Alta (60.00%)**.

La Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, a través del Oficio B.DBU-128-20 del 20 de mayo de 2020, presentó comentarios al informe preliminar, las cuales fueron ampliadas en una Mesa de Trabajo desarrollada el 22 de mayo de 2020. Los comentarios realizados por la DBSB fueron plasmados en un acta. Se acordó de mutuo que el informe final, va acompañado del oficio B.DBU-128 referenciado, en calidad de Anexo 1; con el fin que la Rectoría y la Vicerrectoría de la Sede Bogotá, tuvieran ambas miradas de los resultados de la evaluación.

En sentido a lo anterior, la ONCI ratificó las observaciones descritas en el informe final y lo entregó a la Rectoría, y a la Vicerrectoría de la Sede Bogotá por medio de los Oficios ONCI-362 y ONCI-363 del 26 de mayo de 2020. Igualmente, se invitó a la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá a desatar las acciones de mejoramiento necesarias.

8. TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS DE CONTROL.

No se realizó traslado a otras instancias, debido a que no se clasificaron observaciones en zona de riesgo extremo.

9. CONCLUSIONES.

A continuación, se presentan las conclusiones consolidadas de acuerdo a los objetivos abordados en la evaluación así:

9.1. Estructura organizacional, Talento Humano y Recursos Financieros.

Los recursos asignados por la Universidad a la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, tanto de talento humano, como financieros, le han permitido cumplir de manera adecuada con el propósito de apoyar las funciones misionales de la Universidad, en relación con la formulación de estrategias y programas dirigidos a satisfacer las necesidades e intereses de los diferentes estamentos universitarios, entre ellos Bienestar Docente y Administrativo.

Adicionalmente, se observó un adecuado cumplimiento del Acuerdo 007 de 2010 del Consejo Superior Universitario, en relación con la organización de las áreas estratégicas, en tanto se propende por el cumplimiento de las políticas, estrategias, formas de articulación de los cuerpos colegiados e instancias de dirección para el cumplimiento de su función institucional.

No obstante, la ONCI llama la atención de los siguientes aspectos, que deben ser intervenidos de manera prioritaria por la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, para corregir en las futuras vigencias:

- **Debilidades en el Seguimiento de la Ejecución presupuestal en la vigencia 2019:** Para 2019, la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, tuvo una asignación de \$8.122 millones de pesos, de los cuales se ejecutaron \$6.348 millones de pesos que representaron el 78%. Los restantes recursos, que ascendieron a \$1.774 millones de pesos, que representaron el 22%, se dejaron de ejecutar

Esta situación tiene especial interés, ya que dicha falta de ejecución puede generar posibles desatenciones de áreas, programas o proyectos prioritarios para la comunidad usuaria de los servicios ofrecidos. Más aún, puede ser reprochable el hecho que el 44.5% de dichos recursos (\$789 millones aproximadamente) dejaron de ejecutarse en programas dirigidos al Estamento Estudiantil, que puede ser el de mayor nivel de necesidades insatisfechas de la Sede Bogotá.

9.2. Análisis de las Encuestas Aplicadas a los Programas de Bienestar.

De acuerdo al análisis realizado por la ONCI, respecto a la aplicación y resultados de las encuestas de satisfacción, se identificaron situaciones relacionadas con los datos obtenidos en todo el ciclo de su implementación, que no permitieron establecer de manera precisa el nivel de satisfacción de los estamentos docente y administrativo, respecto a los servicios ofrecidos por los programas de bienestar de la Sede Bogotá.

Por tales razones, la ONCI expuso las observaciones números 2, 3 y 4, con sus respectivas recomendaciones, las cuales tienen el propósito de fortalecer la aplicación y obtención de resultados de los instrumentos de medición. Estas son: i) Ausencia de controles que aseguren resultados válidos (Encuestas de satisfacción de usuarios), ii) Posible incumplimiento al documento denominado Guía Metodológica para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y actividades de bienestar Universitario, y iii) Ausencia de acciones de seguimiento a los criterios de medición definidos en las encuestas de satisfacción de usuarios, por parte de la segunda línea de defensa (DNBU y SGC).

9.3. Efectividad de los Controles asociados a las Líneas de Defensa.

En la verificación de la efectividad de las líneas de defensa, se confrontaron los controles definidos por la Universidad. En tal sentido se concluye:

- **Primera Línea de Defensa:**

Como aspecto positivo, se encontró que los controles asociados a la primera línea de defensa, entendidos como las actividades de **Autocontrol**, están fundamentados en la aplicación y el seguimiento de los lineamientos operativos, basados en la normativa institucional, lo mismo que en las responsabilidades lideradas por el Equipo Humano de la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá.

No obstante, verificados los riesgos de corrupción y riesgos operativos definidos por la Universidad, y sus respectivos controles, los cuales fueron calificados en el proceso auditor por el Equipo de la ONCI, se encontró que los controles: i) Seguimiento, aplicación de normas, lineamientos y directrices; ii) Aplicación de procedimientos, guías e instructivos; y iii) Ejecución y seguimiento a cronogramas, planes de trabajo y planes de mejora, obtuvieron en su conjunto una efectividad del 64%, ubicando los controles en una escala media. (mayor detalle en la página 55 del Informe Final).

- **Segunda Línea de Defensa.**

Como aspecto positivo, se destaca la existencia de cuerpos colegiados de la Sede Bogotá que intervienen bajo el principio de **Auto-Evaluación**, en el control de los programas dirigidos a la comunidad docente y administrativa. Tales controles, se fundamentan en la normativa establecida en el Artículo 5 del Acuerdo 007 de 2010 del Consejo Superior Universitario.

Sin embargo, en verificación realizada en el proceso auditor, se evidenció que para el control: “Seguimiento, aplicación de normas, lineamientos y directrices”, no son claramente identificables las acciones de seguimiento por parte de la **Dirección Nacional de Bienestar Universitario y Sistema de Gestión de Calidad**, (quienes actúan como segunda línea de defensa), enfocadas a los métodos y/o criterios de la medición, y controles específicos para asegurar los resultados válidos de la encuesta, desde el inicio de la medición hasta la entrega de resultados. Lo anterior, en atención al cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, particularmente el Requisito 9. Evaluación del Desempeño, 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, 9.1.1 Generalidades, lo cual debe estar orientado a contribuir al mejoramiento del proceso de toma de decisiones en los programas de bienestar, a través de los resultados obtenidos por los instrumentos de medición.

Conclusión del objetivo específico 4, Zona de Riesgo.

Como resultado de la auditoría realizada, se obtuvieron **4 observaciones** con impacto alto; lo que conlleva a que la gestión de los mecanismos de control establecidos a los programas de Bienestar, orientados a los Estamentos Docente y Administrativo adscritos a la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, se encuentre en zona de **RIESGO ALTA (60,00%)** con base en la metodología propuesta por la ONCI.

Por lo anterior, la Dirección de Bienestar de la Sede Bogotá, debe liderar en conjunto con las áreas que considere necesarias, la formulación de las acciones de mejoramiento que tiendan a resolver las causas generadoras de las debilidades advertidas en la evaluación, de tal forma que las estrategias y acciones definidas permitan mejorar la ejecución de los Programas dirigidos a los Estamentos Docente y Administrativo, con miras a gestionar los riesgos, y por ende disminuir los posibles impactos negativos que se puedan derivar.

Finalmente, se reitera que la ONCI en Mesa de Trabajo realizada el 22 de mayo de 2020, asumió el compromiso con la Dirección de Bienestar Universitario de la Sede Bogotá, de enviar a la Rectoría y a la Vicerrectoría de la Sede Bogotá el oficio B.DBU-128-20, fechado el 20 de mayo de 2020. En tal sentido, se incorporó el referido oficio al Informe Final como Anexo 1, el cual fue entregado con los Oficios ONCI-362 y ONCI-363, ambos del 26 de mayo de 2020. La finalidad del anexo, como parte integral del Informe Final, es permitir que desde la Rectoría y Vicerrectoría de la Sede Bogotá, se tenga acceso a los comentarios realizados por la Dirección de Bienestar Universitario de la Sede Bogotá.

INFORME EJECUTIVO ELABORADO POR:

Luís Fernanda Ríos Giraldo, Asesora ONCI.
Luis Fernando Bañol Betancur, Asesor ONCI.

REVISADO POR:

Pf. Ángel Múnica Pineda, Jefe ONCI.

Bogotá, Junio de 2020