



**INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA ABREVIADA
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA**

**DEFICIENCIAS DETECTADAS EN LA ESTRUCTURACIÓN Y OPERACIÓN DEL
PROYECTO 551 TARJETA CIUDADANA BOGOTÁ CAPITAL**

PLAN DE AUDITORÍA DISTRITAL 2011

**DIRECCIÓN SECTOR HACIENDA, DESARROLLO ECONÓMICO,
INDUSTRIA Y TURISMO**

DICIEMBRE DE 2011



AUDITORÍA ABREVIADA A LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

**DEFICIENCIAS DETECTADAS EN LA ESTRUCTURACIÓN Y
OPERACIÓN DEL PROYECTO 551 TARJETA CIUDADANA BOGOTÁ
CAPITAL**

Contralor de Bogotá

Mario Solano Calderón

Contralora Auxiliar

Clara Alexandra Méndez Cubillos

Director Sectorial

Alberto Martínez Morales

**Subdirector de Fiscalización
Desarrollo Económico**

Oscar Efraín Velásquez Salcedo

Equipo de Auditoría

**Jorge Eliécer Molina Segura
Pedro Raigoso Cárdenas**

CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN..... 8

2 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA..... 13

2.1 LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, HA EVIDENCIADO QUE EN EL DESARROLLO DE LA FASE II DE PROYECTO TARJETA CIUDADANA, SE VIENEN PRESENTANDO GRAVES DEFICIENCIAS EN EL PROCESO DE VALIDACIÓN Y AUTENTICACIÓN DE LA TARJETA CIUDADANA REQUERIDOS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN QUE SE VIENEN SUMINISTRANDO EN OCHO (8) COMEDORES COMUNITARIOS, SEIS (6) COMEDORES ESCOLARES Y LOS TRES (3) HOSPITALES QUE FUERON SELECCIONADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.... 14

2.1.1 TOMADO COMO REFERENTE EL TOTAL DE LOS 138 COMEDORES COMUNITARIOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL UBICADOS EN LA CIUDAD SE ENTREGARON 45.026 ALMUERZOS DIARIOS, QUE DURANTE 26 DÍAS DE SERVICIO DEL MES, ARROJA UN TOTAL DE 1.170.676 ALMUERZOS MENSUALES, SE OBSERVA QUE EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2011 DE LOS 76.908 ALMUERZOS ENTREGADOS EN LOS OCHO (8) COMEDORES SELECCIONADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FASE II DEL PROYECTO TARJETA CIUDADANA, SOLO TIENE COBERTURA DEL 6.5% DE LOS ALMUERZOS ENTREGADOS EN LA CIUDAD, Y QUE DE ESTOS ÚNICAMENTE EL 22% FUERON ENTREGADOS CON LA PRESENTACIÓN DE LA TARJETA CIUDADANA, PORCENTAJE ESTE QUE SOLO EN LO QUE CORRESPONDE AL 16% (12.195 ALMUERZOS) FUERON VALIDADOS POSITIVAMENTE (EXITOSA) POR EL “SISTEMA TARJETA CIUDADANA BOGOTÁ CAPITAL (TCBC)”, ES DECIR QUE EL 84% RESTANTE DE LAS RACIONES SE SUMINISTRAN SIN LA PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TARJETA CIUDADANA POR EL SISTEMA, LO QUE PONE EN EVIDENCIA EL HECHO DE QUE DESPUÉS DE 9 MESES DE IMPLEMENTACIÓN, EL 84% DE LOS USUARIOS NO CUENTAN CON AUTORIZACIÓN EN EL SISTEMA, PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO , PONIENDO EN RIESGO ADEMÁS DEL AVANCE DEL PROYECTO EN SU ULTIMA FASE (LA III DE EXPANSIÓN). 14

2.1.2 EN LO QUE CORRESPONDE AL TOTAL DE LOS 356 COLEGIOS DISTRITALES, DE LOS CUALES 63 DE ELLOS TIENEN COMEDORES ESCOLARES FUNCIONANDO, LA TARJETA SE IMPLEMENTO EN SEIS (6) COMEDORES ESCOLARES DE LA SECRETARÍA EDUCACIÓN DISTRITAL, EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2011 SE ENTREGARON UN TOTAL DE 246.070 RACIONES, ENTRE DESAYUNOS Y ALMUERZOS, DE ESTOS, 8.355 RACIONES (3.40%) SE ENTREGARON CON VALIDACIÓN EXITOSA DEL USUARIO DE LA TARJETA, 1.171 RACIONES (0.48%), SE ENTREGARON CON LA PRESENTACIÓN DE LA TARJETA, PERO LA VALIDACIÓN NO FUE EXITOSA, LAS 236.544 RACIONES RESTANTES (96.12%), SE ENTREGARON CON LA PRESENCIA DEL ALUMNO SIN LA PRESENTACIÓN DE LA TARJETA. 17

DE OTRA PARTE, EN EL REPORTE DEL COLEGIO ORLANDO HIGUITA, LA PARTICIPACIÓN DE LA TCBC EN EL PROMEDIO DE TRANSACCIONES DEL MES DE SEPTIEMBRE ES BAJA COMO SE DETALLA A CONTINUACIÓN:..... 19

2.1.3 LA RED ADSCRITA A LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD CUENTA CON 22 EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO, CONFORMADAS POR: CINCO (5) HOSPITALES DE III NIVEL, OCHO (8) DE II NIVEL Y NUEVE (9) DE I NIVEL; ACTUALMENTE CUENTA CON 142 PUNTOS DE ATENCIÓN, DONDE SE OFERTA SERVICIOS DE BAJA, MEDIANA Y ALTA COMPLEJIDAD. PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TARJETA CIUDADANA SE SELECCIONARON TRES (3) HOSPITALES ASÍ, EL HOSPITAL DE BOSA DE I NIVEL, LOS HOSPITALES DE ENGATIVA Y SUBA DE II NIVEL, QUE ATENDIERON A 53 USUARIOS DEL SERVICIO EN EL MES DE SEPTIEMBRE, SE ENCONTRÓ QUE EL HOSPITAL DE BOSA ATENDIÓ 41 USUARIOS (77.3 %) CON VALIDACIÓN EXITOSA DEL USUARIO CON TARJETA, 12 (22.7 %) TAMBIÉN SE ATENDIERON CON TARJETA PERO SIN QUE ESTA FUERA VALIDADA DE FORMA EXITOSA POR EL SISTEMA, EN LOS HOSPITALES DE ENGATIVA Y SUBA NO SE REGISTRO PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON LA TCBC, POR QUE SE REGISTRA LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA DEMANDA. 19

EL PROCESO DE ENTREGA DE LA TARJETAS TCBC A LOS USUARIOS ES DEMASIADO LENTO, EN EL HOSPITAL DE SUBA SE ENCONTRÓ QUE DEL AÑO 2010 QUEDABA UN SALDO DE 629 TARJETAS POR ENTREGAR Y DURANTE EL PRESENTE AÑO HAN RECIBIDO DE LA SDH 1.552 PARA UN TOTAL DE 2.181, AL CIERRE DE ESTA AUDITORÍA SE EVIDENCIA QUE ESTA PENDIENTE POR ENTREGAR 1.500 TARJETAS A LOS USUARIOS. 20

2.2 A TRAVÉS DE LAS VISITAS REALIZADAS POR ESTE ENTE DE CONTROL, SE HA EVIDENCIADO UN BAJO NIVEL DE FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DE USO, EN RAZÓN A QUE LOS QUIOSCOS INSTALADOS EN OCHO (8) COMEDORES COMUNITARIOS, SEIS (6) COMEDORES ESCOLARES, QUE FUERON SELECCIONADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO NO SON PUESTOS EN PRODUCCIÓN LA TOTALIDAD DE DÍAS QUE OPERAN LOS COMEDORES, ESTO SE DEBE A PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD QUE NO PERMITEN LA AUTENTICACIÓN DEL USUARIO EN FORMA ÁGIL, POR OTRA PARTE LA INFORMACIÓN QUE REGISTRA LA BASE DE DATOS NO SE ENCUENTRA ACTUALIZADA CON LA AUTORIZACIÓN DEL SERVICIO..... 20

2.2.1 EN LOS OCHO (8) COMEDORES COMUNITARIOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL, EN LOS CUALES SE INSTALARON LOS QUIOSCOS PARA SER USADOS EN LA VALIDACIÓN DE LA TARJETA CIUDADANA PARA ACCEDER AL SERVICIO DE ALMUERZO, SE UTILIZARON LOS 26 DÍAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE LUNES A SÁBADO, SEGÚN LO PROGRAMADO PARA ESTOS COMEDORES; SIN EMBARGO A PESAR DE QUE OPERAN EN EL HORARIO Y EL NUMERO DE JORNADAS ESTABLECIDAS, LA INFORMACIÓN NO REFLEJA EL COMPORTAMIENTO REAL DE DICHS COMEDORES, POR CUANTO NO SE PUEDE ESTABLECER A TRAVÉS DEL SISTEMA DE TCBC QUE EL NUMERO USUARIOS VALIDADOS SEA IGUAL AL NUMERO DE RACIONES ENTREGADAS, LO QUE INDICA QUE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE ESTOS COMEDORES NO ESTA DEBIDAMENTE ACTUALIZADA O NO SE ENCUENTRAN INSCRITOS EN LA BASE DE DATOS DE TCBC. 21

2.2.2 SEGÚN CRONOGRAMA ESTABLECIDO POR LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO, LOS 6 COMEDORES ESCOLARES DEBÍAN FUNCIONAR EN EL MES SEPTIEMBRE UN TOTAL DE 254 JORNADAS, SE ENCONTRÓ QUE SOLAMENTE SE OPERO EL SISTEMA EN 151 JORNADAS (59.5%),

ESTA AUDITORÍA EVIDENCIO QUE NO SE ESTA HACIENDO USO DE LOS QUIOSCOS DE TCBC, LO QUE INDICA QUE HAY UNA FALTA DE COMPROMISO POR PARTE DE LOS COORDINADORES Y OPERADORES DE LOS QUIOSCOS INSTALADOS EN CADA UNA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARA LA VALIDACIÓN Y AUTENTICACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMEDOR ESCOLAR, DEBIDO A QUE EL PROCESO DE VALIDACIÓN ES MUY LENTO Y NO TODOS LOS USUARIOS QUE ESTÁN REGISTRADOS EN LA EN LA BASE DE DATOS TIENEN AUTORIZADO EL SERVICIO, LO QUE INDICA QUE LA INFORMACIÓN NO SE ENCUENTRA ACTUALIZADA EN EL SISTEMA..... 21

2.2.3 AL VERIFICAR EL NIVEL DE USO DE LOS PUNTOS INSTALADOS EN LOS TRES HOSPITALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD QUE HACEN PARTE DEL PROYECTO, SE ENCONTRÓ QUE SOLO EL HOSPITAL DE BOSA REGISTRA TRANSACCIONES EN EL MES DE SEPTIEMBRE, DEBIDO A QUE LAS TRANSACCIONES SE REGISTRAN ÚNICAMENTE CUANDO LOS USUARIOS HACEN USO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA. ESTO OBEDECE A LA DINÁMICA PROPIA QUE TIENEN LOS HOSPITALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 22

2.3 LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, A TRAVÉS DE LAS VISITAS Y LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA TCBC, HA EVIDENCIADO QUE EN EL DESARROLLO DE LA FASE II DE PROYECTO TARJETA CIUDADANA, SE VIENEN PRESENTANDO PROBLEMAS EN EL USO DE LA TC PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES (COMEDORES Y SALUD), DERIVADOS DE LA FALTA DE UNA BASE DE DATOS ÚNICA QUE CONTenga LA INFORMACIÓN DEL CIUDADANO QUE PERMITA LA IDENTIFICACIÓN DE CADA UNO DE ELLOS DE FORMA PRECISA Y LOS SERVICIOS A QUE ESTE TIENE DERECHO, HECHO QUE NO PERMITE LA VALIDACIÓN DE LOS USUARIOS EN LÍNEA Y LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN OCHO (8) COMEDORES COMUNITARIOS, SEIS (6) COMEDORES ESCOLARES Y LOS TRES (3) HOSPITALES QUE FUERON SELECCIONADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO..... 23

2.3.1 SE EVIDENCIA QUE DE 61.724 RACIONES QUE SE DISTRIBUYEN EN LOS 8 COMEDORES COMUNITARIOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL, EL 80.3% REPRESENTADOS EN 42.143 RACIONES (68.3 %) ENTREGADAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE SIN LA PRESENTACIÓN DE LA TARJETA CIUDADANA Y 7.459 RACIONES (12%) SE ENTREGARON CON TARJETA PERO EL SISTEMA LAS VALIDÓ COMO NO EXITOSAS, ESTO EVIDENCIA POR UNA PARTE, QUE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS NO SE ENCUENTRA ACTUALIZADA EN EL SISTEMA E INCORPORADOS TODOS LOS USUARIOS DE TCBC, POR OTRA QUE NO SE ESTA HACIENDO OBLIGATORIO EL USO DE LA TARJETA PARA LA OBTENCIÓN DE LOS SERVICIOS. 24

2.3.2 LA SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN SE COMPROMETIÓ A ENTREGAR LA BASE DE DATOS ACTUALIZADA DE LOS ESTUDIANTES NUEVOS DE LOS SEIS COLEGIOS QUE HACEN PARTE DEL PROYECTO Y QUE LOS FUNCIONARIOS DE LOS COLEGIOS QUE RECIBIERON LA CAPACITACIÓN DEBERÍAN EXIGIR EL USO DE LA TARJETA COMO ÚNICO MEDIO DE AUTENTICACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL SERVICIO, SE ENCONTRÓ QUE A LA FECHA DE ESTA AUDITORÍA NO SE HA ACTUALIZADO LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS COMEDORES ESCOLARES, COMO SE EVIDENCIA EN LAS CIFRAS CONSOLIDADAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE, EL 86% DE LAS RACIONES QUE SE ENTREGARON EN ESTOS COMEDORES SE HIZO SIN LA PRESENTACIÓN Y AUTENTICACIÓN DE LA TARJETA POR EL SISTEMA TCBC..... 24

2.3.3 LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD SEGÚN ACTA SIN NUMERO DEL 25 DE JULIO DE 2011 DE LA TCBC - TESORERÍA DISTRITAL, SE COMPROMETIÓ A ENTREGAR LA BASE DE DATOS CON LOS USUARIOS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO REGISTRADOS EN CADA UNO DE LOS HOSPITALES EL DÍA VIERNES 29 DE JULIO DE 2011, SE ENCONTRÓ QUE A LA FECHA DE ESTA AUDITORÍA NO SE HA ACTUALIZADO ESA BASE DE DATOS. 25
LAS BASES DE DATOS NO SE ENCUENTRAN ACTUALIZADAS, TODA VEZ QUE EN EL HOSPITAL DE SUBA EN UNA MUESTRA SELECTIVA DE ENROLAMIENTO, EN SEPTIEMBRE DE 2011, DE 15 USUARIOS QUE SOLICITARON LA TARJETA, SE ENCONTRÓ QUE: 6 USUARIOS (40%) LA RECIBIERON Y APARECEN REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS, 9 USUARIOS (60%) NO LA RECIBIERON POR QUE NO ESTÁN REGISTRADOS, ES DECIR EN LA BASE DE DATOS NO HAN SIDO INCORPORADOS TODOS LOS USUARIOS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO EN SALUD EN ESTE HOSPITAL. 25

2.4 LA TCBC PRESENTA PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD QUE NO LE PERMITEN EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN DE UNA MANERA ÁGIL CON LAS ENTIDADES QUE HACEN PARTE DEL PROYECTO DEBIDO A QUE ADOLECE DE UN SISTEMA DE CONECTIVIDAD QUE GARANTICE COMPARTIR INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS A TRAVÉS DE SUS PROCESOS MISIONALES Y ADMINISTRATIVOS, MEDIANTE EL INTERCAMBIO DE DATOS ENTRE SUS RESPECTIVOS SISTEMAS INFORMACIONALES, LA CUAL DEBIÓ SER LA BASE PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO TCBC..... 26

2.4.1 LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ EVIDENCIÓ QUE EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN HAY SUBUTILIZACIÓN DE LA TARJETA EN LOS COLEGIOS, ES ASÍ COMO EN EL MES DE SEPTIEMBRE EN EL COLEGIO ORLANDO HIGUITA SE ENCONTRÓ QUE SE CONTRATARON 22.365 DESAYUNOS, SE EFECTUARON 3.791 TRANSACCIONES CON LA TARJETA CIUDADANA, QUE TAN SOLO REPRESENTA EL 17% Y DE 17.297 ALMUERZOS CONTRATADOS, ÚNICAMENTE 1.686 SE REGISTRARON CON LA TARJETA EQUIVALENTE AL 10% ENTRE OTRAS RAZONES POR PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD QUE GENERA LA CAÍDA DEL SISTEMA Y LA LENTITUD DEL PROCESO DE VALIDACIÓN..... 26

2.4.2 SE PRESENTA SUBUTILIZACIÓN DE LOS 60 PUNTOS DE USO INSTALADOS EN LOS HOSPITALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD QUE HACEN PARTE DEL PROYECTO, YA QUE EL NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS POR MES ES MUY BAJO. 26

2.5 HALLAZGO ADMINISTRATIVO CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA Y FISCAL EN LA CUANTÍA DE \$ 3.613.275.531: LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA DURANTE LOS AÑOS FISCALES DE 2008 A 2012, INVIRTIÓ RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO 551 DENOMINADO “TARJETA CIUDADANA BOGOTÁ CAPITAL” - TCBC - , CUYO OBJETO CONSISTE EN “IMPLEMENTAR LA TARJETA CIUDADANA BOGOTÁ CAPITAL COMO INSTRUMENTO INTEGRADOR DE REDES PARA EL ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS DISTRITALES, APROVECHANDO EL DESARROLLO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, CONTEMPLANDO DISPOSITIVOS DE VERIFICACIÓN DE LA CORRESPONSABILIDAD DE LOS CIUDADANOS CON LA CIUDAD, CONTRIBUYENDO ASÍ AL MONITOREO EN TIEMPO REAL DE LA EJECUCIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DISTRITALES Y LA EFICIENCIA EN EL GASTO PÚBLICO.”. EN DESARROLLO DEL EJERCICIO FISCAL, ESTE ENTE DE CONTROL EVIDENCIÓ QUE LA TARJETA CIUDADANA NO CUENTA CON UNA BASE DE DATOS DEL CIUDADANO ÚNICO, NO CONTRIBUYE AL

MONITOREO EN TIEMPO REAL DE LA EJECUCIÓN DE POLÍTICAS DISTRITALES Y LA EFICIENCIA EN EL GASTO PÚBLICO, CONSIDERANDO QUE EL NIVEL DE USO DE LAS TARJETAS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS ES MUY BAJO EN ESPECIAL EN LOS COMEDORES ESCOLARES, DONDE ALCANZA TAN SOLO EL 4% DE VALIDACIÓN DE LOS SERVICIOS AUTORIZADOS. DE OTRA PARTE, SE ENCONTRÓ QUE LAS ENTIDADES QUE HACEN PARTE DEL PROYECTO, NO ESTÁN CUMPLIENDO CON LOS COMPROMISOS ASIGNADOS PARA UTILIZAR LA WEB SERVICE EN LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE TCBC, LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS NO SE ENCUENTRA ACTUALIZADA CON AUTORIZACIÓN DE SERVICIO Y NO TODOS LOS USUARIOS ESTÁN INCORPORADOS, FINALMENTE, SE HACE EVIDENTE QUE AL PROYECTO LE FALTA GOBERNABILIDAD Y LIDERAZGO POR CUANTO LAS ENTIDADES FIRMANTES DEL CONVENIO, NO CUMPLEN CON ESTE EN LO REFERENTE A LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN COMO SE CONSTATÓ EN LAS DIFERENTES ACTAS SUMINISTRADAS POR TCBC . LA SITUACIÓN DESCRITA CONFIGURA UN DETRIMENTO AL PATRIMONIO DE LA SECRETARÍA EN CUANTÍA DE \$3.613.2 MILLONES DE PESOS M/CTE,..... 27

3 ANEXOS..... 33

3.1 ANEXO 1. CUADRO DE HALLAZGOS DETECTADOS Y COMUNICADOS..... 33

1 INTRODUCCIÓN

El Gobierno Distrital expidió el Decreto 619 de 2007, “Por el cual se establece la estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital.

Este decreto surge debido a la necesidad de definir y adoptar una Estrategia Distrital de Gobierno Electrónico consolidada y articulada, para que de manera coordinada todas las entidades y organismos que conforman la administración Distrital, utilicen las Tecnologías de Información y Comunicación para gestionar eficazmente su información y proveer servicios y trámites enfocados a las necesidades y demandas ciudadanas.

En tal sentido, se hace necesario que la administración establezca los lineamientos estratégicos del uso de las tecnologías de Información y Comunicaciones en los trámites y procedimientos administrativos de los organismos y de las entidades de Bogotá”

Dentro de la estrategia Distrital de Gobierno electrónico, la Comisión Distrital de Sistema dentro de su propuesta a la nueva administración formula doce macro proyectos, entre los encontramos los denominados “Plataforma distrital del perfil digital del Ciudadano y Plataforma distrital de interoperabilidad, aprovisionamiento y gestión de servicios y trámites”, como se describe a continuación y que hacen parte esencial en el desarrollo del proyecto Tarjeta ciudadana Bogotá Capital – TCBC -.

“Macroproyecto: Plataforma distrital del perfil digital del Ciudadano.

Dentro del plan de acción de la estrategia GED (Gobierno Electrónico Distrital), este macroproyecto de articulación tiene como objetivo fundamental implementar una fuente de datos única y referente para todos los aspectos que involucran al ciudadano como agente digital en la prestación de todo tipo de servicios distritales abarcando todos los procesos inherentes al ciclo de gestión del perfil Digital del ciudadano relacionados con el enrolamiento, perfilamiento, análisis estratégico de información, aprovisionamiento de recursos y servicios, esquemas de fidelización y actualización de datos.

En tal sentido, el macroproyecto pretende articular e integrar en un solo todos los proyectos distritales relacionados con la gestión integral del perfil electrónico del ciudadano y su vínculo y articulación con los sistemas de información de la Administración Distrital, para facilitar, agilizar y normalizar su atención como usuario o como beneficiario de los servicios distritales.

En este marco de referencia, la Tarjeta Ciudadana se convierte en un instrumento físico y habilitante para el uso masivo del perfil Digital del Ciudadano en tanto que permite que los atributos, características y cualificaciones asociados a la dimensión digital de este sean portables y estén en concordancia con las preferencias y necesidades de los ciudadanos, facilitando no solo el aprovisionamiento de los servicios sino también la implementación de un modelo operativo altamente eficiente y eficaz para la aplicación de las políticas públicas a través de las TIC, pues también facilita el control estadístico y de métricas de cobertura, calidad e impacto del gasto social.”

Una de las justificaciones para el desarrollo del macroproyecto es la de:

“(...) propender por la consolidación de una base de datos unificada respecto a la identidad digital de los ciudadanos con un modelo de datos estándar acogido por todas las entidades distritales, que se vuelve un referente para el manejo de la generación, logística, distribución y prestación de servicios y el control sistémico de los procesos de producción, distribución, verificación de acceso a los servicios y pagos de subsidios.”

Entre los objetivos a desarrollar en este macroproyecto se encuentran los siguientes:

“(...)

- Construir y poblar un modelo de datos único para todas las entidades de la Administración Distrital, que sea referente y estructure, normalice y facilite la gestión y administración de la identidad digital del ciudadano, su vinculación a los sistemas de información distritales y su adecuado aprovechamiento bidireccional – de la administración al ciudadano y del ciudadano a la Administración- en el uso de las plataformas informacionales de la ciudad.*
- Integrar la plataforma de gestión del Perfil Digital del Ciudadano a una plataforma de integración tecnología (bus de Integración) fundamentada en la plataforma de interoperabilidad y que se utilice como referente la identidad digital del ciudadano para articular los diferentes servicios basados en lo informacional que ofrece el Distrito Capital a la ciudadanía.*
- Desarrollar e incorporar un instrumento polivalente y multi-servicios como medio de acreditación y autorización de los ciudadanos para la utilización de los diferentes servicios distritales (Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital).*
- Implementar y desarrollar un sistema de inteligencia de Negocios (BI- Business Intelligence) y demás análisis estratégico de la información dinámica asociada con el Perfil Digital del Ciudadano.”*

“Macroproyecto plataforma distrital de interoperabilidad, aprovisionamiento y gestión de servicios y trámites

Dentro del plan de acción de la estrategia GED, este macroproyecto de articulación tiene como objetivo fundamental implementar una plataforma tecnológica y una estructura institucional y humana que apoye la integración de la oferta de servicios virtuales del distrito para la ciudadanía, así como los mecanismos de modelamiento, control y seguimiento de la calidad de los servicios que se le prestan a los ciudadanos y que se apoyan en tecnología

En tal sentido, el macroproyecto articula e integra todos los proyectos tecnológicos distritales que permiten establecer un nuevo esquema de servicio al ciudadano basado en el intercambio efectivo y eficiente de datos e información entre los diferentes sistemas distritales y la adecuada articulación de las cadenas de servicios para facilitar la realización de tramites integrales y seguros en línea por parte de la ciudadanía.

En una definición mas cercana al Distrito Capital se puede entender la interoperabilidad como la capacidad que deben desarrollar las diferentes entidades distritales para lograr una

interacción armónica entre sí, tanto a nivel sectorial como intersectorial; y esa interacción implica construir una plataforma de interoperabilidad que permita compartir información y conocimientos a través de sus procesos misionales y administrativos, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas informacionales, con el fin de obtener beneficios mutuos y proveer una oferta unificada de servicios y tramites a la ciudadanía.”

A continuación se presenta el Proyecto de Inversión 551 “TARJETA CIUDADANA BOGOTÁ CAPITAL” así:

“OBJETIVO GENERAL: Implementar la Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital como instrumento integrador de redes para el acceso de los ciudadanos a los servicios Distritales, aprovechando el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, contemplando dispositivos de verificación de la corresponsabilidad de los ciudadanos con la ciudad, contribuyendo así al monitoreo en tiempo real de la ejecución de las políticas públicas Distritales y la eficiencia en el gasto público.”

ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN

1. Fase de Alistamiento años 2008 y 2009, se ejecutaron costos del proyecto de inversión 551 por valor de \$403.9 millones.
2. Fase de despegue, Implementación Fase inicial años 2009 a 2011, recursos ejecutados 2009 \$283.1 millones, 2010 \$2.187.1 millones y 2011 \$739.0 millones
3. Fase de Implantación, expansión y mantenimiento años 2011 y 2012, no se ha iniciado esta fase.

Cuadro 1
DEL TOTAL DE 15.487 MILLONES SE HAN EJECUTADO HASTA EL 2011 \$3.613 MILLO

(Millones de pesos)

	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
PROYECCIÓN	450.0	2.239.5	2.187.1	10.610.3	0	15.486.9
EJECUTADO	403.9	283.1	2.187.1	739.0	0	3.613.1
% EJECUCIÓN	90	13	100	7	0	23.3

Fuente: Dirección Distrital de Tesorería – Proyecto de Inversión 551 y Ficha EBI-D del proyecto.

Durante los años 2008 a 2011, se han asignado recursos por \$15.487 millones, de los cuales se han ejecutado para el año 2008 \$403.9 millones, para el año 2009 \$283.1 millones, para el año 2010 \$2.187.1 millones y para el año 2011 \$739 millones, reflejando un total de \$3.613.1 millones, que representan el 23.3 % que se ha invertido hasta el momento y se encuentran en riesgo, debido a los problemas que enfrenta el proyecto TCBC, igualmente no se podría pensar en continuar con la inversión para esta vigencia de \$10.610.3 millones si lo que se lleva hasta el momento no esta funcionando como se esperaba.

De otra parte, el proyecto de inicia como una prueba piloto para implementar inicialmente 50.000 tarjetas ciudadanas, adecuando 74 puntos de uso, con Hardware, Software, adecuaciones físicas y redes, distribuidos en

- (i) 3 Hospitales Distritales con 60 puntos de uso,
- (ii) 8 Comedores Comunitarios y
- (iii) 6 Colegios Distritales, Los siguientes son los puntos de uso que se encuentran activos según evidenció el Equipo de auditoría:

ENTIDADES DISTRIALES FASE INICIAL PROYECTO DE INVERSIÓN 551 TARJETA CIUDADANA BOGOTÁ CAPITAL		
Entidad	Representante	Direcciones
Secretaría de Educación del Distrito		Av. El Dorado No. 66 – 63 Piso 2
1.Colegio Veintiún Ángeles	Azucena Henao y Aníbal Tarazona	Carrera 90 No. 154 A 09 (Suba)
2.Colegio Delia Zapata Olivella	Rectora Sonia Forero y Profesora Aura Avendaño	Calle 144 C No. 141 A 51 (Suba)
3.Colegio Gerardo Molina Ramírez	Patricia Caro Martínez	Carrera 143 No. 142 A 62 (Suba)
4.Colegio José Francisco Socarrás	Profesor Jorge Rincón	Carrera 88C No. 66 A 03 Sur (Bosa)
5.Colegio Orlando Higueta Rojas	Profesor Oswaldo Pinilla	Calle 57 Sur No. 87 H 03 (Bosa)
8.Colegio Gonzalo Arango	Rectora Luz Marid Villabona	Calle 130 A No. 98 - 71 (Suba)
Secretar Distrital de Integración Social		Carrera 7 No. 32 – 16 Piso 10
1.Comedor Comunitario Zona Franca (La Estancia)	Luís Eduardo Novo - Ingeniero de la Secretaría Distrital de Integración Social	Calle 15B No. 120 – 25 (Fontibon)
2.Comedor Comunitario Nuevo Chile		Carrera 72 G No. 72 F - 14 Sur (Bosa)
3.Comedor Comunitario La Paz Sector (Caracas)		Carrera 87 B No. 66 C 08 (Bosa)
4.Comedor Comunitario Verbenal		Diagonal 18 B No. 187 - 43 (Usaquén)
5.Comedor Comunitario Chircales		Carrera 5 J No. 48 J 01 Sur (Rafael Uribe Uribe)
6.Comedor Comunitario San Carlos de Tibabuyes		Carrera 140 No. 142-41 (Suba)
7.Comedor Comunitario Lagos de Timiza		Carrera 74 No. 42G-52 (Kennedy)
8.Comedor Comunitario Fontanar del Río		Calle 144 No. 141 C 30 Manzana 2 (Suba)
Secretaría Distrital de Salud		Carrera 32 No. 12-81
1.Hospital Pablo VI Bosa	Ing. Marco Rodríguez y Angélica Cárdenas- Profesional Administrativo - Atención al Usuario	Carrera 78 A Bis No. 69 B – 70 sur
* UPA Cabañas		Calle 57 sur No. 110 A 29

* UPA Porvenir		Carrera 87 No. 53 B 51 sur
* UPA La Estación		Calle 60 B sur No. 77 – 51
2.Hospital de Suba	Ing. Rubén Agamez y Dra. Andrea Rojas - Atención al Usuario	Av. Ciudad de Cali N° 152-00
3.Hospital de Engativá	Ing. Jairo Hernando Hurtado y Eimmy Johanna Mellizo - Referente de Comunicaciones	Transversal 100 A N° 80 A-50

Fuente: SDH - TCBC

2 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

En cumplimiento del objetivo general y objetivos específicos de la Auditoría Abreviada, relacionados con la evaluación del proyecto Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital, para verificar el avance y situación actual, atendiendo las directrices de la Alta Dirección adoptadas mediante Resolución 018 de 2011 *“Por la cual se determinan y adoptan las Actuaciones Especiales de la Contraloría de Bogotá D.C.”*, y los breves parámetros de tiempos en ella establecidos para el desarrollo del proceso auditor, se estableció que en el desarrollo del proyecto se llevo a cabo la implementación de 74 puntos de uso, que se encuentran operando actualmente de los cuales se evaluó una muestra de 44 puntos, que representa el 60%, además, de la evaluación al contrato 263 de 2010 con la firma Unión Temporal Bogotá Inteligente, por valor de \$1.858.4 millones, las modificaciones y adición de \$360.0 millones de este contrato, los convenios entre la SDH y la Secretaría de Educación, Secretaría de Salud y Secretaría de Integración Social y el flujo financiero del proyecto que para el año 2011 proyecta ejecutar según los compromisos del presupuesto de la SDH \$ 10.610.3 millones.

En desarrollo de la presente auditoría este Ente de Control evidenció que dentro de la Secretaría de Hacienda se asignó un equipo de trabajo para Tarjeta ciudadana, que la información procesada en los puntos de uso aunque es consolidada presenta inconsistencias, se efectúan acciones correctivas al plan de mejoramiento establecido con motivo del pronunciamiento efectuado por la Contraloría en abril de 2011, que deben garantizar el desarrollo transparente, eficiente y eficaz en todas las operaciones, lo cual debe contribuir a minimizar riesgos y prevenir la ocurrencia de errores e irregularidades en materia contractual, presupuestal, contable, de tesorería y de gestión.

Además, se pudo evidenciar que el proyecto TC corresponde a una de las metas del macroproyecto Perfil Digital del Ciudadano y esta se constituye como el medio o instrumento físico de acceso a la información del ciudadano, usuario de los servicios que prestan las entidades del distrito y paralelamente funciona con el macroproyecto de interoperabilidad que tiene que ver con la comunicación entre los diferentes sistemas de información.

COMO RESULTADO DE LA AUDITORÍA SE EVIDENCIÓ QUE EL PERFIL DIGITAL DEL CIUDADANO ES UNA PROPUESTA, PARA LA CUAL NO SE HA EXPEDIDO POR PARTE DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR Y LA COMISIÓN DISTRITAL DE SISTEMAS, LAS DIRECTIVAS DE LA ESTANDARIZACIÓN, DEPURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN, UBICACIÓN Y CONTACTO DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS QUE CAPTURAN LAS

ENTIDADES DEL DISTRITO, ADEMÁS, DE LA INTEROPERABILIDAD QUE DEBE EXISTIR ENTRE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE MANEJAN BASES DE DATOS, PARA QUE LA TC SIRVA COMO UN INSTRUMENTO PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS, YA QUE LOS INSUMOS ESENCIALES PARA SU FUNCIONAMIENTO ES LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CONECTIVIDAD DE LOS SISTEMAS, ES ASÍ COMO A TRAVÉS DE LAS VISITAS Y ESTADÍSTICAS OBTENIDAS EN LOS DIFERENTES REPORTES DE TC SE ENCONTRÓ LO SIGUIENTE:

2.1 LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, HA EVIDENCIADO QUE EN EL DESARROLLO DE LA FASE II DE PROYECTO TARJETA CIUDADANA, SE VIENEN PRESENTANDO GRAVES DEFICIENCIAS EN EL PROCESO DE VALIDACIÓN Y AUTENTICACIÓN DE LA TARJETA CIUDADANA REQUERIDOS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN QUE SE VIENEN SUMINISTRANDO EN OCHO (8) COMEDORES COMUNITARIOS, SEIS (6) COMEDORES ESCOLARES Y LOS TRES (3) HOSPITALES QUE FUERON SELECCIONADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.

2.1.1 TOMADO COMO REFERENTE EL TOTAL DE LOS 138 COMEDORES COMUNITARIOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL ubicados en la ciudad se entregaron 45.026 almuerzos diarios, que durante 26 días de servicio del mes, arroja un total de 1.170.676 almuerzos mensuales, SE OBSERVA QUE EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2011 DE LOS 76.908 ALMUERZOS ENTREGADOS EN LOS OCHO (8) COMEDORES SELECCIONADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FASE II DEL PROYECTO TARJETA CIUDADANA, SOLO TIENE COBERTURA DEL 6.5% DE LOS ALMUERZOS ENTREGADOS EN LA CIUDAD, y que de estos únicamente el 22% fueron entregados con la presentación de la tarjeta ciudadana, porcentaje este que solo en lo que corresponde al 16% (12.195 almuerzos) fueron validados positivamente (exitosa) por el “Sistema Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital (TCBC)”, es decir que el 84% restante de las raciones se suministran sin la presentación y validación de la tarjeta ciudadana por el sistema, lo que pone en evidencia el hecho de que después de 9 meses de implementación, el 84% de los usuarios no cuentan con autorización en el sistema, para la obtención del servicio, poniendo en riesgo además del avance del proyecto en su última fase (la III de expansión).

Habiéndose determinado por parte de la contraloría de Bogotá que la fase II del proyecto Tarjeta Ciudadana solamente tiene una cobertura del 6.5% del total de almuerzos entregados mes a mes en los comedores comunitarios de la Secretaría

de Integración Social, este ente de control en la revisión al uso de la tarjeta en los ocho (8) comedores seleccionados para la implementación de la fase II de la Tarjeta Ciudadana, ha venido observando que del total de raciones alimentarias entregadas mensualmente, solamente el 22% lo hicieron presentando la tarjeta ciudadana (validación exitosa mas fallidas), es decir, que el 78% de las raciones restantes se entregaron sin la presentación de la tarjeta, lo que pone en evidencia grandes fallas en el manejo de la información de los 2958 tarjeta-habientes habilitados para obtener el servicio en estos ocho comedores, tal como sucedió en los meses de marzo y septiembre, así:

Cuadro 2
EN DESARROLLO DE LA FASE II DEL PROYECTO TCBC, SOLO EL 16% (12.195)
DEL TOTAL DE 76.908 ALMUERZOS SUMINISTRADOS DURANTE EL MES DE MARZO
FUERON VALIDADOS POSITIVAMENTE (EXITOSA) POR EL SISTEMA TARJETA CIUDADANA BOGOTÁ
CAPITAL (TCBC)

ubicación del comedor o punto de uso	No de raciones diarias entregadas	Raciones entregadas en el mes de marzo de 2011	Almuerzos entregados con la validación de la Tarjeta en el sistema			% Almuerzos entregados con la validación de la Tarjeta en el sistema		
			Exitosas	Fallidas	Total	Exitosas	Fallidas	Total
1.Zona Franca	287	7462	440	373	813	5,90%	5,00%	10,90%
2.Nuevo Chile	360	9360	3832	805	4637	40,94%	8,60%	49,54%
3.La Paz	455	11830	1965	385	2350	16,61%	3,25%	19,86%
4.Verbenal	298	7748	817	645	1462	10,54%	8,32%	18,87%
5.Chircales	421	10946	611	239	850	5,58%	2,18%	7,77%
6.Lagos de Timiza	373	9698	2566	434	3000	26,46%	4,48%	30,93%
7.Fontanar del Río	315	8190	1308	891	2199	15,97%	10,88%	26,85%
8.San Carlos de Tibabuyes	449	11674	656	906	1562	5,62%	7,76%	13,38%
TOTAL	2958	76908	12195	4678	16873	15,86%	6,08%	21,94%

Fuente: SDH-FCBC – Análisis equipo auditor

En marzo de 2011, de un total de 76.908 almuerzos entregados en los ocho (8) comedores de la fase II del proyecto tarjeta ciudadana, solo el 22% fueron entregados con la presentación de la tarjeta ciudadana, porcentaje este que solo en lo que corresponde al 16% (12.195 raciones) fueron validados positivamente (exitosa) por el sistema Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital (TCBC).

Cuadro 3
EN DESARROLLO DE LA FASE II DEL PROYECTO TCBC, SOLO EL 16% (12.122)
DEL TOTAL DE 76.908 ALMUERZOS SUMINISTRADOS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE
FUERON VALIDADOS POSITIVAMENTE (EXITOSA) POR EL SISTEMA TARJETA CIUDADANA BOGOTÁ
CAPITAL (TCBC)

ubicación del comedor o punto de uso	No de raciones diarias entregadas	Raciones entregadas en el mes de septiembre de 2011	Almuerzos entregados con la validación de la Tarjeta en el sistema			% Almuerzos entregados con la validación de la Tarjeta en el sistema		
			Exitosas	Fallidas	Total	Exitosas	Fallidas	Total

Zona Franca	287	7462	489	739	1228	6,55%	9,90%	16,46%
Nuevo Chile	360	9360	3179	877	4056	33,96%	9,37%	43,33%
La Paz	455	11830	2054	987	3041	17,36%	8,34%	25,71%
Verbenal	298	7748	927	622	1549	11,96%	8,03%	19,99%
Chircales	421	10946	437	239	676	3,99%	2,18%	6,18%
Lagos de Timiza	373	9698	3340	814	4154	34,44%	8,39%	42,83%
Fontanar del Río	315	8190	1256	907	2163	15,34%	11,07%	26,41%
San Carlos de Tibabuyes	449	11674	440	210	650	3,77%	1,80%	5,57%
TOTAL	2958	76908	12122	5395	17517	15,76%	7,01%	22,78%

Fuente: SDH-FCBC – Análisis equipo auditor

En septiembre de 2011, de un total 76.908 almuerzos entregados en los ocho (8) comedores de la fase II del proyecto tarjeta ciudadana, solo el 23% fueron entregados con la presentación de la tarjeta ciudadana, porcentaje este que solo en lo que corresponde al 16% (12.122 raciones) fueron validados positivamente (exitosa) por el sistema Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital (TCBC),

En el siguiente análisis comparativo, teniendo en cuenta que el número de raciones es igual en los meses de marzo y septiembre se encontró un leve crecimiento en el uso de la tarjeta para el mes de septiembre, como consecuencia de del incremento de las transacciones fallidas, así, las transacciones realizadas en el mes de marzo del 2011 encontramos que el número de servicios otorgados a través de la tarjeta es de 16.873, de las cuales el 16% son exitosas y el 6% son fallidas; que comparado con el mes de septiembre, se evidencia que el uso de la tarjeta para acceder a los servicios alimentarios aumento a 17.517 servicios con tarjeta, de los cuales el 15.7% son exitosas y el 7.0% son fallidas, además, teniendo en cuenta el número total de raciones contratadas para estos comedores que es de 76.908 en el mes, el porcentaje de uso de la tarjeta en el mes de marzo respecto del número de raciones mensuales, es de apenas el 22% y el mes de septiembre aumento al 23%; **las deficiencias encontradas se deben a la falta de la actualización de la información de los usuarios autorizadas para acceder al servicio.**

2.1.2 EN LO QUE CORRESPONDE AL TOTAL DE LOS 356 COLEGIOS DISTRITALES, DE LOS CUALES 63 DE ELLOS TIENEN COMEDORES ESCOLARES FUNCIONANDO, LA TARJETA SE IMPLEMENTO EN SEIS (6) COMEDORES ESCOLARES DE LA SECRETARÍA EDUCACIÓN DISTRITAL, en el mes de septiembre de 2011 se entregaron un total de 246.070 raciones, entre desayunos y almuerzos, de estos, 8.355 raciones (3.40%) se entregaron con validación exitosa del usuario de la tarjeta, 1.171 raciones (0.48%), se entregaron con la presentación de la tarjeta, pero la validación no fue exitosa, las 236.544 raciones restantes (96.12%), se entregaron con la presencia del alumno sin la presentación de la Tarjeta.

Cuadro 4
EN DESARROLLO DE LA FASE II DEL PROYECTO TCBC, SOLO EL 5 % (12.653)
DEL TOTAL DE 246.070 RACIONES ALIMENTARIAS SUMINISTRADAS DURANTE EL MES DE MARZO
FUERON VALIDADAS POSITIVAMENTE (EXITOSA) POR EL SISTEMA TARJETA CIUDADANA BOGOTÁ
CAPITAL (TCBC)

ubicación del comedor o punto de uso	No de usuarios con tarjeta	Raciones entregadas en el mes de marzo de 2011	Raciones alimentarias entregadas con la validación de la Tarjeta en el sistema			% Raciones alimentarias entregadas con la validación de la Tarjeta en el sistema		
			Exitosas	Fallidas	Total	Exitosas	Fallidas	Total
Colegio Delia Zapata	2.943	19800	1208	629	1837	6,1	3,18	9,28
Colegio Gerardo Molina	3.105	44000	1960	132	2092	4,45	0,3	4,75
Colegio Orlando Higuera sede A	3.612	41800	6471	634	7105	15,48	1,52	17
Colegio Gonzalo Arango	2.304	34100	70	347	417	0,21	1,02	1,22
Colegio José Francisco Socarrás	3.755	71500	1522	845	2367	2,13	1,18	3,31
Colegio 21 Ángeles	2.842	34870	1422	262	1684	4,08	0,75	4,83
TOTAL	18.561	246.070	12653	2849	15502	5,14	1,16	6,3

Fuente: SDH-FCBC – Análisis equipo auditor

En marzo de 2011, de un total de 246.070 raciones alimentarias entregadas en los seis (6) comedores escolares habilitados en la fase II del proyecto tarjeta ciudadana, solo el 6% fueron entregados con la presentación de la tarjeta ciudadana, porcentaje este que solo en lo que corresponde al 5% (12.653 raciones) fueron validadas positivamente (exitosa) por el sistema Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital (TCBC).

Cuadro 5
EN DESARROLLO DE LA FASE II DEL PROYECTO TCBC, SOLO EL 3.4 % (8.355)
DEL TOTAL DE 246.070 RACIONES ALIMENTARIAS SUMINISTRADAS DURANTE EL MES DE
SEPTIEMBRE FUERON VALIDADAS POSITIVAMENTE (EXITOSA) POR EL SISTEMA TARJETA
CIUDADANA BOGOTÁ CAPITAL (TCBC)

ubicación del comedor o punto de uso	No de usuarios con tarjeta	Raciones entregadas en el mes de septiembre de 2011	Raciones alimentarias entregadas con la validación de la Tarjeta en el sistema			% Raciones alimentarias entregadas con la validación de la Tarjeta en el sistema		
			Exitosas	Fallidas	Total raciones	Exitosas	Fallidas	Total
Colegio Delia Zapata	2.943	19800	518	389	907	2,62	1,96	4,58
Colegio Gerardo Molina	3.105	44000	430	41	471	0,98	0,09	1,07
Colegio Orlando Higueta sede A	3.612	41800	5.008	379	5387	11,98	0,91	12,89
Colegio Gonzalo Arango	2.304	34100	806	56	862	2,36	0,16	2,53
Colegio José Francisco Socarrás	3.755	71500	180	178	358	0,25	0,25	0,5
Colegio 21 Ángeles	2.842	34870	1.413	128	1541	4,05	0,37	4,42
		246.070	8.355	1.171	9526	3,4	0,48	3,87

Fuente: SDH-FCBC – Análisis equipo auditor

En septiembre de 2011, de un total de 246.070 raciones alimentarias entregadas en los seis (6) comedores escolares habilitados en la fase II del proyecto tarjeta ciudadana, solo el 3.87% fueron entregados con la presentación de la tarjeta ciudadana, porcentaje este que solo en lo que corresponde al 3.4 (8.355 raciones) fueron validadas positivamente (exitosa) por el sistema Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital (TCBC).

Al comparar las transacciones realizadas en los meses de marzo y septiembre del 2011 encontramos que el numero de servicios otorgados a través de la tarjeta es de 15.502, de las cuales el 5.14% son exitosas y el 1.23% son fallidas; mientras en el mes de septiembre, se evidencia que el uso de la tarjeta para acceder a los servicios alimentarios bajo a 9.526 servicios con tarjeta, de los cuales el 3.4% son exitosas y el 0.6% son fallidas, además, teniendo en cuenta el número total de raciones contratadas para estos comedores que es de 246.070 en el mes, el porcentaje de uso de la tarjeta en el mes de marzo respecto del numero de raciones mensuales, es de apenas el 6.30% y el mes de septiembre descendió al 3.87%; esto ocurre por la falta de actualización e incorporación de la población infantil y de los usuarios del servicio a la base de datos de la SED, esto hace que el proceso de validación de los usuarios sea mas dispendioso, lo cual genera demoras en la prestación del servicio de comedor, dificultades y deficiencias que se tienen a la hora de autenticarse con la tarjeta lo cual ha derivado en que no se pongan en funcionamiento los quioscos para la obtención del servicio.

El consolidado de transacciones de los meses de marzo y septiembre muestran un grado muy bajo de utilización de los quioscos para la autenticación y validación de los usuarios del servicio de comedor, se puede precisar que el proyecto TCBC no cumple con las expectativas para las cuales fue creado, una de las cuales es la de contribuir al monitoreo en tiempo real de la ejecución de las políticas públicas distritales y la eficiencia en el gasto público, **el sistema no permite conocer el**

numero de raciones de desayuno, almuerzo o servicio de salud que se otorgan a diario en los diferentes puntos de uso.

De otra parte, en el reporte del colegio Orlando Higueta, la participación de la TCBC en el promedio de transacciones del mes de septiembre es baja como se detalla a continuación:

Cuadro No. 6

En Colegio Orlando Higueta en el mes de septiembre de 22.365 desayunos solamente el 17% (3.791) fueron entregados con la validación de la tarjeta, y de 17.297 almuerzos solo el 10% (1.686) fueron entregados con la validación de la tarjeta

Estudiantes matriculados sede A		No. De Desayunos diarios	No. De Almuerzos diarios	Promedio mes de Septiembre		Promedio de transacciones mes de Septiembre	
J. mañana	J. tarde			Desayunos	Almuerzos	Desayunos	Almuerzos
1261	1234	1065	835	22365	17297	3791 ≈ (17%)	1686 ≈ (10%)

Fuente: COLEGIO ORLANDO HIGUITA - TCBC

Este equipo auditor evidenció que en el mes de septiembre se contrataron 22.365 desayunos, se efectuaron 3.791 transacciones con la Tarjeta Ciudadana, que tan solo representa el 17% y de 17.297 almuerzos contratados, únicamente 1.686 se registraron con la TC equivalente al 10%, esto indica que el proceso de validación para la obtención del servicio es muy lento, lo que genera la no utilización del punto de uso de forma eficiente.

Además, la visita fue atendida por una docente voluntaria del comedor escolar, Ángela Liliana Urrego, ante la falta de compromiso de los coordinadores que fueron capacitados para el manejo del punto de uso para la validación de los usuarios del servicio de comedor.

La fase de enrolamiento se inicio para las tarjetas a principios del año 2010 siendo entregadas a los estudiantes en el mes de septiembre del mismo año, la implementación y uso real de la tarjeta inicia a principios del año 2011, el software lector presentó varios inconvenientes como demora al cargar y al leer la tarjeta para su registro.

2.1.3 LA RED ADSCRITA A LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD CUENTA CON 22 EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO, CONFORMADAS POR: CINCO (5) HOSPITALES DE III NIVEL, OCHO (8) DE II NIVEL Y NUEVE (9) DE I NIVEL; ACTUALMENTE CUENTA CON 142 PUNTOS DE ATENCIÓN, DONDE SE OFERTA SERVICIOS DE BAJA, MEDIANA Y ALTA COMPLEJIDAD. PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TARJETA CIUDADANA SE SELECCIONARON TRES (3) HOSPITALES ASÍ, EL HOSPITAL DE BOSA DE I NIVEL, LOS HOSPITALES DE ENGATIVA Y SUBA DE II NIVEL, QUE ATENDIERON A 53 USUARIOS DEL SERVICIO EN EL MES DE

SEPTIEMBRE, SE ENCONTRÓ QUE EL HOSPITAL DE BOSA ATENDIÓ 41 USUARIOS (77.3 %) CON VALIDACIÓN EXITOSA DEL USUARIO CON TARJETA, 12 (22.7 %) TAMBIÉN SE ATENDIERON CON TARJETA PERO SIN QUE ESTA FUERA VALIDADA DE FORMA EXITOSA POR EL SISTEMA, EN LOS HOSPITALES DE ENGATIVA Y SUBA NO SE REGISTRO PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON LA TCBC, POR QUE SE REGISTRA LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA DEMANDA.

Cuadro 7
EN DESARROLLO DE LA FASE II DEL PROYECTO TCBC, EL 77.3% (41 TRANSACCIONES) DEL TOTAL DE 53 TRANSACCIONES REALIZADAS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE FUERON VALIDADOS POSITIVAMENTE (EXITOSA) Y EL 22.7 % (12) FUERON FALLIDAS POR EL SISTEMA TARJETA CIUDADANA BOGOTÁ CAPITAL (TCBC)

Ubicación del punto de uso	No de usuarios con Tarjeta Ciudadana	Servicio de consulta externa atendidos con validación de la Tarjeta en el sistema			Total de transacciones validadas por el sistema	% de servicios de consulta externa atendidos con la validación de la Tarjeta en el sistema	
		Exitosas	Fallidas	total usuarios atendidos		Exitosas	Fallidas
Hospital de Bosa	9.942	41	12	42	53	77,36%	22,64%
Hospital de Engativá	4.273	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Hospital de Suba	4.282	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Total	18.497	41	12	42	53	77,36%	22,64%

Fuente: SDH-TCBC – Análisis equipo auditor

Los tres hospitales que hacen parte del proyecto, **se encontró que solo el Hospital de Bosa registra transacciones en el mes de septiembre dado que el comportamiento de los días de uso se realiza de acuerdo a la demanda de servicios por parte de los usuarios.**

El proceso de entrega de la tarjetas TCBC a los usuarios es demasiado lento, en el hospital de Suba se encontró que del año 2010 quedaba un saldo de 629 tarjetas por entregar y durante el presente año han recibido de la SDH 1.552 para un total de 2.181, al cierre de esta auditoría se evidencia que esta pendiente por entregar 1.500 tarjetas a los Usuarios.

2.2 A TRAVÉS DE LAS VISITAS REALIZADAS POR ESTE ENTE DE CONTROL, SE HA EVIDENCIADO UN BAJO NIVEL DE FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DE USO, EN RAZÓN A QUE LOS QUIOSCOS INSTALADOS EN OCHO (8) COMEDORES COMUNITARIOS, SEIS (6) COMEDORES ESCOLARES, QUE FUERON SELECCIONADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO NO SON PUESTOS EN PRODUCCIÓN LA TOTALIDAD DE DÍAS QUE OPERAN LOS COMEDORES, ESTO SE DEBE A PROBLEMAS DE

CONECTIVIDAD QUE NO PERMITEN LA AUTENTICACIÓN DEL USUARIO EN FORMA ÁGIL, POR OTRA PARTE LA INFORMACIÓN QUE REGISTRA LA BASE DE DATOS NO SE ENCUENTRA ACTUALIZADA CON LA AUTORIZACIÓN DEL SERVICIO.

2.2.1 En los ocho (8) comedores comunitarios de la Secretaría Distrital de Integración Social, en los cuales se instalaron los quioscos para ser usados en la validación de la tarjeta ciudadana para acceder al servicio de almuerzo, se utilizaron los 26 días del mes de septiembre de lunes a sábado, según lo programado para estos comedores; sin embargo a pesar de que operan en el horario y el número de jornadas establecidas, la información no refleja el comportamiento real de dichos comedores, por cuanto no se puede establecer a través del Sistema de TCBC que el número de usuarios validados sea igual al número de raciones entregadas, lo que indica que la información de los usuarios de estos comedores no está debidamente actualizada o no se encuentran inscritos en la base de datos de TCBC.

Este equipo auditor verifico que los quioscos instalados en cada uno de los ocho (8) comedores comunitarios, se utilizan en la validación y autenticación de los usuarios del servicio de almuerzo todos los días de lunes a sábado, como se muestra en los reportes de TCBC.

2.2.2 Según cronograma establecido por la Secretaría de Educación del Distrito, los 6 comedores escolares debían funcionar en el mes septiembre un total de 254 jornadas, se encontró que solamente se opero el sistema en 151 jornadas (59.5%), esta auditoría evidencio que no se esta haciendo uso de los quioscos de TCBC, lo que indica que hay una falta de compromiso por parte de los coordinadores y operadores de los quioscos instalados en cada una de las instituciones educativas para la validación y autenticación de los usuarios del servicio de comedor escolar, debido a que el proceso de validación es muy lento y no todos los usuarios que están registrados en la base de datos tienen autorizado el servicio, lo que indica que la información no se encuentra actualizada en el sistema

Cuadro 8
EN LOS COLEGIOS QUE HACEN PARTE DE LA IMPLEMENTACION DE LA II FASE DEL PROYECTO TCBC, EL PROMEDIO DE OPERACIÓN DE LOS PUNTOS DE USO ES DEL 59.45% (151 JORNADAS) DEL TOTAL DE 254 JORNADAS EN QUE SE DEBE PERMANECER FUNCIONANDO.

UBICACIÓN DE LOS PUNTOS DE USO	No JORNADAS DE ATENCION PROGRAMADAS	No. DE JORNADAS EN QUE FUNCIONAN LOS PUNTOS	% DIAS DE USO
--------------------------------	-------------------------------------	---	---------------

		DE USO	
Colegio Delia Zapata	34	20	58.82%
Colegio Gerardo Molina	44	21	47,73%
Colegio Orlando Higuita	44	40	90,91%
Colegio Gonzalo Arango	44	23	52,27%
Colegio José Francisco Socarras	44	21	47,73%
Colegio 21 Ángeles	44	26	59,09%
PROMEDIO	254	151	59,45%

Fuente: SDH-TCBC – Análisis equipo auditor

En los comedores escolares encontramos que el nivel de operación de los puntos de uso es de el 59.45% en promedio, es así como el colegio Delia Zapata Olivella, de 34 jornadas que se debe operar solo hace uso del quiosco 20 jornadas, de los comedores que atienden 44 jornadas tenemos que el Gerardo Molina hace uso del quiosco 21 jornadas, el Orlando Higuita 40, el Gonzalo Arango 23, el Francisco Socarras 21 y el Veintiún Ángeles 26, esto indica que hay una falta de compromiso de los operadores de los quioscos instalados en cada una de las instituciones educativas

Este problema es ocasionado por que en el sistema TCBC no cuenta con la información actualizada de los usuarios que tienen derecho a la ración, ya sea el desayuno o almuerzo, como se evidencia en el número de transacciones fallidas y la entrega de raciones sin la presentación de la tarjeta.

2.2.3 Al verificar el nivel de uso de los puntos instalados en los tres hospitales de la Secretaría Distrital de Salud que hacen parte del proyecto, se encontró que solo el Hospital de Bosa registra transacciones en el mes de septiembre, debido a que las transacciones se registran únicamente cuando los usuarios hacen uso de los servicios de consulta externa. Esto obedece a la dinámica propia que tienen los hospitales en la prestación del servicio.

El comportamiento en el uso de los puntos de validación en los hospitales esta relacionado directamente con la demanda de servicio de consulta externa que realizan los usuarios, lo cual no tiene una tendencia definida, por tal motivo la medición no se puede realizar en este aspecto.

En la visita realizada al Hospital de Bosa Pablo VI, que fue atendida por la coordinadora del punto de uso, se evidenció que hay dos enroladores que efectúan un promedio de registro diario de 75 usuarios, han superado el problema inicial de conectividad, además, esta funcionando el punto UPA Porvenir, en donde se efectuó una prueba en el consultorio medico No. 12 donde se constato que la Tarjeta ciudadana opera y esta funcionando.

Sin embargo, esta auditoría solicitó una muestra del enrolamiento de 27 personas Efectuadas el 29 septiembre de 2011 hasta las 11:15 A.M. y se evidenció lo siguiente:

De la muestra anterior se efectuó una prueba de auditoría, la cual consistió en verificar mediante llamadas telefónicas efectuadas el 27 de octubre de 2011, a diez personas que solicitaron la Tarjeta Ciudadana y se evidenció que ninguna ha recibido la tarjeta, ni se les ha informado por parte del Hospital sobre el estado del trámite, por lo tanto se concluye que de diez de (10) usuarios tomados al azar que representan el 100 %, no han recibido la Tarjeta, situación que indica que el proceso de impresión y entrega es muy lento lo que afecta la credibilidad y uso de la tarjeta por parte de los usuarios del Régimen Subsidiado en Salud de este hospital.

Por otra parte el hospital de Suba reporto 202 Transacciones realizadas desde el 28 de Junio hasta el 21 de octubre de 2011: en la cual se atendieron 144 usuarios, en el mes de septiembre no reporta transacciones y en el mes de octubre 153 transacciones, atendiendo 110 beneficiarios.

2.3 LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, A TRAVÉS DE LAS VISITAS Y LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA TCBC, HA EVIDENCIADO QUE EN EL DESARROLLO DE LA FASE II DE PROYECTO TARJETA CIUDADANA, SE VIENEN PRESENTANDO PROBLEMAS EN EL USO DE LA TC PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES (COMEDORES Y SALUD), DERIVADOS DE LA FALTA DE UNA BASE DE DATOS ÚNICA QUE CONTenga LA INFORMACIÓN DEL CIUDADANO QUE PERMITA LA IDENTIFICACIÓN DE CADA UNO DE ELLOS DE FORMA PRECISA Y LOS SERVICIOS A QUE ESTE TIENE DERECHO, HECHO QUE NO PERMITE LA VALIDACIÓN DE LOS USUARIOS EN LÍNEA Y LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN OCHO (8) COMEDORES COMUNITARIOS, SEIS (6) COMEDORES ESCOLARES Y LOS TRES (3) HOSPITALES QUE FUERON SELECCIONADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.

La SDH puso a disposición de las entidades comprometidas con el proyecto una Web Service para ser consumida en la actualización de la base de datos de TCBC.

Esta auditoría solicitó copia de los oficios enviados a cada Entidad, que indiquen a partir de cuando y como esta operando el Web-Server, para la actualización de la base de datos y evidenció que mediante actas de TCBC No. 72 del 17 de febrero de 2011, se presento el estado actual del proyecto en donde se indica que el Hospital de Pablo sexto de Bosa, no ha logrado conectividad con el aplicativo

TCBC por el Proxy implementado en la institución, de otra parte, los asistentes de las diferentes entidades, reiteran la necesidad de actualizar los datos y los servicios de todos los usuarios tarjeta habientes a través del Web service.

Según acta de TCBC No. 76 del 18 de marzo de 2011, informa que a esa fecha se encuentran 9 instituciones operando (Comedores comunitarios y Colegios) con la última versión 1.8 de punto de uso, presentando como resultado un total de 10.267 servicios otorgados y 4.340 servicios rechazados por diferentes razones, se reitera la necesidad de terminar los clientes y realizar las actualizaciones con los Web Service, pues el mayor porcentaje de las 4.340 transacciones no autorizadas se deben a personas que no tienen derecho a recibir el servicio en la base de datos, problema que solo se resuelve con la actualización de las base de datos de los comedores comunitarios y colegios.

El Proyecto TC se comprometió que una vez recibida la base de datos consolidada por parte de la SDS, se hará la depuración y cargue en el sistema TCBC lo cual será informado vía correo electrónico a los hospitales para convocar a los usuarios.

Como se puede observar, no se está cumpliendo con los compromisos establecidos en las actas enunciadas, situación que dificulta mejorar el proceso de enrolamiento y la validación de los usuarios de los diferentes servicios prestados a través de esta, debido a que las bases de datos a la fecha de esta auditoría aun no han sido actualizadas en su totalidad e incorporados los nuevos usuarios del sistema por las entidades vinculadas.

2.3.1 Se evidencia que de 61.724 raciones que se distribuyen en los 8 comedores comunitarios de la Secretaría Distrital de Integración Social, el 80.3% representados en 42.143 raciones (68.3 %) entregadas en el mes de septiembre sin la presentación de la tarjeta ciudadana y 7.459 raciones (12%) se entregaron con tarjeta pero el sistema las validó como no exitosas, esto evidencia por una parte, que la información de los usuarios no se encuentra actualizada en el sistema e incorporados todos los usuarios de TCBC, por otra que no se está haciendo obligatorio el uso de la Tarjeta para la obtención de los servicios.

2.3.2 La Secretaría Distrital de Educación se comprometió a entregar la base de datos actualizada de los estudiantes nuevos de los seis colegios que hacen parte del proyecto y que los funcionarios de los colegios que recibieron la capacitación deberían exigir el uso de la tarjeta como único medio de autenticación y autorización del servicio, se encontró que a la fecha de esta auditoría no se ha actualizado la información de los usuarios de los comedores escolares, como se evidencia en las cifras consolidadas

en el mes de septiembre, el 86% de las raciones que se entregaron en estos comedores se hizo sin la presentación y autenticación de la tarjeta por el sistema TCBC.

En acta de TCBC sin número del 23 de febrero de 2011, indica que la SDED se comprometía a entregar la base de datos actualizada de los estudiantes nuevos de seis colegios el 28 de febrero de 2011 y que los funcionarios de los colegios que recibieron capacitación deberían multiplicar la información y exigir el uso de la Tarjeta Ciudadana, siendo este el único medio de identificación, autenticación y autorización del servicio en los puntos de uso adecuados para la tarjeta.

2.3.3 La Secretaría Distrital de Salud según acta sin número del 25 de julio de 2011 de la TCBC - Tesorería Distrital, se comprometió a entregar la base de datos con los usuarios del régimen subsidiado registrados en cada uno de los hospitales el día viernes 29 de julio de 2011, se encontró que a la fecha de esta auditoría no se ha actualizado esa base de datos.

Las bases de datos no se encuentran actualizadas, toda vez que en el Hospital de Suba en una muestra selectiva de enrolamiento, en septiembre de 2011, de 15 usuarios que solicitaron la Tarjeta, se encontró que: 6 usuarios (40%) la recibieron y aparecen registrados en la base de datos, 9 usuarios (60%) no la recibieron por que no están registrados, es decir en la base de datos no han sido incorporados todos los usuarios del régimen Subsidiado en Salud en este hospital.

En acta de TCBC sin número del 25 de julio de 2011, se indica que los tres hospitales, se comprometieron a remitir el martes 26 de julio de 2011 a la SDS las bases de datos con los usuarios del régimen subsidiado y la SDS se comprometió a remitir la base de datos consolidada con los usuarios del régimen subsidiado el viernes 29 de julio de 2011 y a entregar la base de datos actualizada.

En las dos visitas que se efectuaron al Hospital de Suba para la verificación del proceso de enrolamiento, en la primera, el operador informa que tiene problemas en el registro de los usuarios porque la base de datos de la Secretaría de Salud no esta actualizada, esta auditoría solicitó una muestra de agosto a septiembre 2011 y en la segunda visita se evidenció lo siguiente:

De la muestra anterior se tomaron quince (15) usuarios al azar, que solicitaron la Tarjeta Ciudadana, solo seis (6) que representa el 40 %, aparecen registrados en la base de datos, nueve (9) equivalente al 60% no están registrados, situación que indica que en la base de datos no han sido incorporados todos los usuarios

del Régimen Subsidiado en Salud en este hospital, a pesar que la Jefe de Atención al Usuario menciona que la secretaría de salud había hecho actualización e incorporación en esta base pero que no hace seguimiento al proceso.

Según correo electrónico recibido el 19 de octubre de 2011, sobre la información solicitada el día miércoles 12 de octubre de 2011 en la visita efectuada por este equipo de auditoría, la líder del servicio al ciudadano, defensora del ciudadano, informa que hasta la fecha la base de datos no ha sido actualizada por la SDS, razón por la cual el proceso de enrolamiento no es ágil y se continua registrando a los usuarios que solicitan la tarjeta en planillas para luego solicitar a la SED la inclusión de estos en la Base de Datos

2.4 LA TCBC PRESENTA PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD QUE NO LE PERMITEN EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN DE UNA MANERA ÁGIL CON LAS ENTIDADES QUE HACEN PARTE DEL PROYECTO DEBIDO A QUE ADOLECE DE UN SISTEMA DE CONECTIVIDAD QUE GARANTICE COMPARTIR INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS A TRAVÉS DE SUS PROCESOS MISIONALES Y ADMINISTRATIVOS, MEDIANTE EL INTERCAMBIO DE DATOS ENTRE SUS RESPECTIVOS SISTEMAS INFORMACIONALES, LA CUAL DEBIÓ SER LA BASE PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO TCBC.

2.4.1 La Contraloría de Bogotá evidenció que en la Secretaría Distrital de Educación Hay subutilización de la Tarjeta en los colegios, es así como en el mes de septiembre en el Colegio Orlando Higueta se encontró que se contrataron 22.365 desayunos, se efectuaron 3.791 transacciones con la Tarjeta Ciudadana, que tan solo representa el 17% y de 17.297 almuerzos contratados, únicamente 1.686 se registraron con la tarjeta equivalente al 10% entre otras razones por problemas de conectividad que genera la caída del sistema y la lentitud del proceso de validación.

Revisado el funcionamiento de la TCBC se evidenció que presentan problemas de conectividad, como se puede constatar en los correos electrónicos del 19 de septiembre de 2011, donde los colegios no realizaron transacciones en los Comedores Escolares Orlando Higueta, José Francisco Socarras, 21 Ángeles, y en particular el colegio Delia Zapata Olivella quien reporta que el 27 de septiembre de 2011 el sistema se bloqueo del 2 al 9 y del 19 al 27 de septiembre de 2011 sin dársele solución oportuna.

2.4.2 Se presenta subutilización de los 60 puntos de uso instalados en los hospitales de la Secretaría Distrital de Salud que hacen parte del proyecto, ya que el número de usuarios atendidos por mes es muy bajo.

Cuadro 9
PUNTOS DE USO QUE PRESENTARON PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD SEGÚN EL
NUMERO DE TRANSACCIONES DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2011

Punto de Uso	Exitosas	Fallidas	Total
Colegio Delia Zapata	541	438	979
Colegio Gerardo Molina	428	69	497
Colegio Orlando Higueta	5.008	469	5.477
Colegio José Francisco Socorras	185	237	422
Hospital de Bosa	41	12	53
Hospital de Negativa	0	0	0
Hospital de Suba	0	0	0

Fuente: SDH - TCBC

Los colegios en su gran mayoría han presentado problemas de conectividad, debido a que a través de la red suministrada por la oficina administrativa de REDP se atiende todos los servicios prestados por estos, esta auditoría evidencio que el canal no es exclusivo para la TCBC, esto genera retrasos en la autenticación en línea de los usuarios.

Como se reporta por parte de la SDH-TCBC los hospitales en el mes de septiembre presentaron problemas de conectividad, los comedores comunitarios no presentan problemas, debido a que el canal esta dedicado para atender un solo servicio.

2.5 HALLAZGO ADMINISTRATIVO CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA Y FISCAL EN LA CUANTÍA DE \$ 3.613.275.531: LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA DURANTE LOS AÑOS FISCALES DE 2008 A 2012, INVIRTIÓ RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO 551 DENOMINADO “Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital” - TCBC - , cuyo objeto consiste en “implementar la Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital como instrumento integrador de redes para el acceso de los ciudadanos a los servicios distritales, aprovechando el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, contemplando dispositivos de verificación de la corresponsabilidad de los ciudadanos con la ciudad, contribuyendo así al monitoreo en tiempo real de la ejecución de las políticas públicas distritales y la eficiencia en el gasto público.”. en desarrollo del ejercicio fiscal, este ente de control evidenció que la tarjeta ciudadana NO CUENTA CON UNA BASE DE DATOS DEL CIUDADANO ÚNICO, NO CONTRIBUYE AL MONITOREO EN TIEMPO REAL DE LA EJECUCIÓN DE POLÍTICAS DISTRITALES Y LA EFICIENCIA EN EL GASTO

PÚBLICO, CONSIDERANDO QUE EL NIVEL DE USO DE LAS TARJETAS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS ES MUY BAJO EN ESPECIAL EN LOS COMEDORES ESCOLARES, DONDE ALCANZA TAN SOLO EL 4% DE VALIDACIÓN DE LOS SERVICIOS AUTORIZADOS. DE OTRA PARTE, SE ENCONTRÓ QUE LAS ENTIDADES QUE HACEN PARTE DEL PROYECTO, NO ESTÁN CUMPLIENDO CON LOS COMPROMISOS ASIGNADOS PARA UTILIZAR LA WEB SERVICE EN LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE TCBC, LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS NO SE ENCUENTRA ACTUALIZADA CON AUTORIZACIÓN DE SERVICIO Y NO TODOS LOS USUARIOS ESTÁN INCORPORADOS, FINALMENTE, SE HACE EVIDENTE QUE AL PROYECTO LE FALTA GOBERNABILIDAD Y LIDERAZGO POR CUANTO LAS ENTIDADES FIRMANTES DEL CONVENIO, NO CUMPLEN CON ESTE EN LO REFERENTE A LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN COMO SE CONSTATÓ EN LAS DIFERENTES ACTAS SUMINISTRADAS POR TCBC . LA SITUACIÓN DESCRITA CONFIGURA UN DETRIMENTO AL PATRIMONIO DE LA SECRETARÍA EN CUANTÍA DE \$3.613.2 MILLONES DE PESOS M/CTE,

Revisado el desarrollo del proyecto de inversión 551 “Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital”, se evidencia que de las 50.000 tarjetas proyectadas en la meta, hasta el 25 de octubre de 2011, se emitieron un total de 40.751 tarjetas inteligentes, distribuidas de la siguiente manera, súper CAD 712, comedores comunitarios 2958, hospitales 18.497, colegios 18.561, Supercade Suba 23, las cuales representan un cumplimiento de la meta de un 81.5%. sin embargo el nivel de uso de las tarjetas para acceder a los servicios es muy bajo es especial en educación que alcanza solamente el 4%, este hecho confirma que la información de los usuarios no esta actualizada y autorizado el servicio que corresponde, por otra parte no hay compromiso para la exigibilidad de la tarjeta como medio de autenticación para tener acceso al servicio, teniendo en cuenta que en el distrito capital funcionan 356 colegios distritales de los cuales 63 de ellos tienen comedores escolares funcionando, 5 colegios con comedor escolar suspendido por problemas de infraestructura, en donde la tarjeta se implemento en 6 colegios con comedor escolar (menos del 10%), además, el Número total de raciones mensuales de los colegios en el mes de Octubre de 2011 fueron suministrados 777.347 desayunos y 686.814 almuerzos, sin embargo el numero de estudiantes TCBC que tienen habilitado el servicio de comedor escolar asciende a 17.420 según el sistema Tarjeta Ciudadana y tan solo 8.184 estudiantes (menos del 50%) con servicio habilitado de comedor escolar usan la tarjeta para acceder a este servicio. El resultado nos indica que la tarjeta ciudadana no contribuye al monitoreo en tiempo real de la ejecución de las políticas públicas distritales y la eficiencia en el gasto publico.

Es importe precisar que en la TCBC en la actualidad no cuenta con un sistema de gestión de datos unificados del ciudadano, el funcionamiento de

este sistema depende de la información que brindan las entidades que hacen parte del proyecto, repercutiendo en la no disponibilidad de información certera oportuna y completa en tiempo real, lo que en últimas no permite al sistema funcionar de manera eficiente, igualmente, no cuenta con un sistema de conectividad robusta que le permita intercambiar información, es así, como la auditoría evidencio en actas de la SDH-TCBC que las entidades comprometidas con el proyecto, no están cumpliendo con los compromisos adquiridos para la utilización de la Web Service en la actualización de la base de datos de TCBC., la información de los usuarios no se encuentra actualizada con la autorización de los servicios a los que tiene derecho, estos le son proporcionados sin que para ello medie el uso de la tarjeta y la validación en el sistema, igualmente se tiene que hay usuarios que no han sido incorporados en la Base de Datos.

La Tarjeta Ciudadana se concibe como un medio físico mediante el cual los usuarios pueden acceder a los servicios que prestan la Secretaría de Educación, (Comedores escolares), Secretaría de Integración Social (Comedores comunitarios), Secretaría de Salud (Régimen Subsidiado), de una manera mas ágil para la obtención de mejores servicios tiempos de respuesta en la prestación de los mismos; A través de las diferentes visitas se pudo evidenciar que no ha habido mejora en la prestación de los servicios y en los tiempos de respuesta, siendo por el contrario un problema para el funcionamiento de los comedores. Todo esto, ha repercutido en la credibilidad de los usuarios hacia el sistema y por ende en el uso de la tarjeta y de los puntos instalados para su validación.

Teniendo en cuenta que una de las metas de la Fase II es el enrolamiento de 50.000 usuarios, con 74 puntos de uso y la integración de tres servicios, han presentado dificultades en el manejo de la información, lo cual no permite efectuar monitoreo en tiempo real, de los Programas y políticas del Gobierno Distrital, teniendo en cuenta que la fase III del proyecto, plantea en sus metas 301.500 tarjetas, la instalación de 150 puntos de uso y la integración de seis servicios adicionales, Este ente de control conceptúa que no es procedente continuar con esta tercera fase, hasta tanto no se tenga implementada la base de datos única con la información actualizada de cada ciudadano en las diferentes entidades que conformaran el proyecto en lo sucesivo y se establezca un sistema de conectividad que permita el intercambio de información entre las diferentes Entidades.

El proyecto no cuenta con la Gobernabilidad, un liderazgo claro ni un respaldo político, directivo y técnico, que le permita asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados para el proyecto.

Igualmente se evidencia en la información consignada en la Ficha EBI - diligenciada el 10 de junio de 2011 lo siguiente:

MANIFESTACIONES:

- *Imposibilidad de que la Secretaría Distrital de Hacienda continúe con el proceso de expansión e implantación de la solución tecnológica TCBC, que se enmarca en una política de administración electrónica de los servicios, cuya competencia a nivel del Distrito recae sobre la Secretaría General, que por misión institucional, se ocupa de articular proyectos transversales de gobierno electrónico.*
- *Dificultades de la Secretaría Distrital de Hacienda para comprometer a las entidades distritales en el cumplimiento de lo establecido en el Convenio Ínter administrativo de Asociación No 090000-718-0-2009 cuyo objetivo es aunar esfuerzos, recursos e intenciones de las distintas entidades vinculadas o que se vinculen, con miras a la implementación de la Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital, y los respectivos anexos operativos, afín que estas asuman las obligaciones y responsabilidades de la puesta en marcha de la Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital.*
- *La prestación de los servicios en el Distrito Capital presentan limitaciones en los sistemas de información y canales de comunicación, lo que incide en la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos.*
- *No se cuenta con sistemas articulados para el manejo de la generación logística, distribución, prestación de servicios, con el fin de planificar y proyectar los recursos públicos, con desarrollos tecnológicos (software, instrumentos tecnológicos, bases de datos, procesos de tratamiento y producción de información), orientados a controlar de manera sistémica los procesos de producción, distribución, verificación de acceso a los servicios y pagos de subsidios.*
- *La relación del usuario con la administración presenta debilidad en los canales de comunicación en línea.*
- *Se presenta ausencia de sistemas de información automatizados para la identificación de usuarios y prestación de servicios.*
- *Deficiencia en la cultura tecnológica tanto del personal de las entidades como de los ciudadanos.*

CAUSAS

1. *Incompetencia por misión institucional de la Secretaría Distrital de Hacienda para adelantar el proceso de implantación y expansión de la Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital como un medio electrónico de acceso a los servicios, realización de trámites y procedimientos que compromete a varias entidades distritales.*
2. *Imposibilidad de la Secretaría Distrital de Hacienda para impulsar el desarrollo de implantación y expansión de la tarjeta ciudadana y ejercer la convocatoria de las Entidades Distritales participantes en el Convenio Ínter administrativo y anexos operativos.*
3. *Al asumir el proceso de expansión y masificación de la solución tecnológica, se corre el riesgo de concentración de recursos financieros y de apoyo logístico en la Secretaría Distrital de Hacienda, destinados a la política de gobierno electrónico, que por misión y competencia a nivel Distrital le pertenece a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.*
4. *Ausencia de un sistema integral distrital de información y de comunicación orientado al usuario, basado en las nuevas tecnologías (conectividad, gobierno electrónico).*
5. *Baja calidad de las interacciones entre las entidades distritales, los ciudadanos, sus organizaciones y el sector privado de servicios.*
6. *Desaprovechamiento de las bondades de los recursos informáticos para la prestación de los servicios públicos.*

7. *Heterogeneidad de instrumentos de identificación para prestación o acceso a los servicios (Código de barras, tarjetas inteligentes, cartas, carnés, oficios, etc.).*
8. *Deficiencia en la cultura organizacional para integrar la prestación de los servicios con fundamento en los desarrollos tecnológicos de la información y comunicación.*
9. *Baja inversión tecnológica para la identificación, acceso y verificación en la prestación de los servicios*
10. *Diversidad de parámetros de identificación y acceso a los servicios (huellas, registro civil, tarjeta de identidad, Cédula, etc.).*

Hubo falta de control que asegurara el cumplimiento oportuno y eficaz del objetivo del proyecto y las obligaciones inherentes a él, respecto a la actualización de la información de los ciudadanos y ciudadanas usuarios de los servicios que prestan las entidades del distrito comprometidas con la primera fase del proyecto y al no uso del portal Web Service habilitado por la SDH, por parte de la Entidades Secretaría de Educación, Secretaría de Salud y Secretaría de Integración Social, para la actualización de la información requerida como insumo para el funcionamiento eficiente del sistema TCBC.

Por los motivos antes mencionados el proyecto se encuentra en riesgo por el estado de cambio constante de la información lo cual genera la obsolescencia de los datos de los ciudadanos que residen en las diferentes bases de datos que manejan las entidades del distrito, unido esto, a la falta de compromiso de actualización de los datos que han demostrado las entidades vinculadas al convenio Inter administrativo de asociación.

La administración no puede hacer uso de esta herramienta como medio físico para acceder a los servicios prestados por las entidades distritales ya que los datos de los ciudadanos se encuentran en diversas bases de datos, lo que implica que una solución de software solo emplearía algunos datos debido a la disparidad y multiplicidad de información de un mismo usuario.

Con la Implementación la Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital la administración Distrital no puede hacer seguimiento o monitoreo a la ejecución de las políticas públicas Distritales y medir la eficiencia del gasto en tiempo real ya que este sistema no funciona de manera adecuada si la información que manejan las diferentes bases de datos no se encuentra estandarizada, parametrizada, depurada y actualizada, además de que todas ellas deben contar con un sistema de conectividad que les permita actualizar la información en línea, una vez se presente una novedad. En últimas, no permite una utilización óptima de la información existente, y por ende, en el no aprovechamiento del valor que ella representa tanto para el Distrito de Bogotá como para sus ciudadanos.

VALOR \$ 3.613.275.531 de que hasta septiembre de 2011 se han invertido en el desarrollo del “Sistema Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital (TCBC)”.

La situación descrita se presenta por incumplimiento de los artículos 3 y 6, título I de la ley 610 del año 2000; el artículo 48 del Acuerdo Distrital 257 de 2006; artículo 6 capítulo III de la Ley 489 de 1998.

Actos administrativos

Contraviene lo establecido en el Convenio Inter Administrativo de Asociación 090000-718-0-2009 celebrado en el marco de ejecución del proyecto No. 551 “Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital” –Anexo operativo No. 1 con la Secretaría de Educación Anexo operativo No. 2 con la Secretaría de Salud y Anexo operativo No. 3 con la Secretaría de Integración social, numerales 3.1 Base de datos y 3.2 Conectividad.

Valoración de la respuesta

Una vez valorada la respuesta, el hallazgo de carácter administrativo con incidencia Disciplinaria y Fiscal se mantiene, en razón a que la entidad no desvirtúa las causas que lo motivaron.

3 ANEXOS

3.1 ANEXO 1. CUADRO DE HALLAZGOS DETECTADOS Y COMUNICADOS

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD	VALOR	Valores en \$
			REFERENCIACIÓN
ADMINISTRATIVOS	1	NA	2.5
CON INCIDENCIA FISCAL	1	\$ 3.613.275.531	2.5
CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	NA	2.5
CON INCIDENCIA PENAL		NA	

NA: No aplica.

Los hallazgos administrativos representan el total de hallazgos de la auditoría; es decir incluye, fiscales, disciplinarios, penales y los netamente administrativos.