


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-PR03-F01	Versión 1.0	

**SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
LEY 1474 DE 2011
(Enero a Junio de 2018)**

Julio de 2018

A

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-PR03-F01	Versión 1.0	



La Oficina de Control Interno en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta el informe de evaluación a la atención de las quejas, sugerencias y reclamos interpuesto por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad durante el primer semestre de 2018.

MARCO LEGAL:

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 y 209.
- Ley 190 de 1995 “...normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”, artículo 55.
- Ley 734 de 2002 “...Código Disciplinario Único” artículo 34, numeral 34.
- Ley 1437 de 2011 “...Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Capítulo II, artículos 5,7,8 y 9
- Ley 1474 de 2011 “...normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículo 76.
- Ley 1755 de 2015 “...Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 14, 15, 30 y 31
- Decreto 567 de 2006 “...estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital de Movilidad...”, artículos 16 y 22
- Decreto 103 de 2015 “...reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014...”, artículo 16
- Decreto 1081 de 2015 “...Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” artículo 2.1.1.3.1.4.
- Decreto 124 de 2016 “...se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y su documento anexo “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano – Versión 2”
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.
- Circular 007 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital relacionada con el Cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015 y de los Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, en la cual se indica “... las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C”
- Procedimiento de Seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría de Movilidad (PM05-PR01 Versión 6.0)
- Protocolo de Denuncias de Actos de Corrupción (PM05 PR01 PT01 Versión 3.0)

OBJETIVO DEL INFORME:

Verificar que las actuaciones administrativas adelantadas por la entidad en el sentido de atención de los requerimientos recibido de la ciudadanía durante el primer semestre de 2018, a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, si cumplen con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, y son acordes con la normativa legal vigente relacionada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-PR03-F01	Versión 1.0	

RESUMEN:

Como resultado del ejercicio de seguimiento realizado, se evidenciaron las siguientes situaciones que fueron observadas también en el informe de Auditoría PQRSD 2018, por lo cual el Plan de Mejoramiento deberá establecerse sobre los resultados presentados en dicho informe:

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO
Se evidencia respuestas a PQRSD realizadas por la ciudadanía fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializan los riesgos relacionados con el procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD, sin que se observe el diligenciamiento de esta situación en el Mapa de Riesgos por procesos y la implementación de las mejoras que mitiguen la materialización del mismo.	NC 01
No se observó que los procesos estén dando aplicación a lo establecido en la normatividad vigente ni al Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad, código PM05 PR 01, Versión 6.0, que establece en el numeral 3 responsables generales	NC 02
Se evidencia, que si bien se han suscritos Planes de Mejoramiento por Procesos, producto de las auditorías y seguimientos realizados por la OCI, las acciones no han sido efectivas por cuanto persisten las debilidades observadas en el desarrollo de las mismas.	O 1

DESARROLLO DEL INFORME:



1. Revisión de la normatividad vigente:

- **Cumplimiento Ley 1474 de 2011** *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*

Se cumple de manera general, no obstante, al llevar a cabo la verificación del procedimiento PM05-PR01 Versión 6 Seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad y aplicación de las listas de chequeo se observó que la función de la Dirección Administrativa y Financiera mencionada anteriormente y relacionada con *"K. Dar traslado a las quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía a la dependencia correspondiente para lo de su competencia; aplicar las mediciones y los controles necesarios para la oportuna respuesta."*, es desarrollada por la Subdirección Administrativa y la Dirección de Servicio al Ciudadano.

- **Cumplimiento Ley 1755 de 2015** *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*

Artículo 14: Se observó que no se atiende de manera oportuna todos los requerimientos que ingresan de los ciudadanos como PQRSD, de conformidad con los términos establecidos en la

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-PR03-F01	Versión 1.0	

presente Ley; de acuerdo a la información publicada por la entidad en el periodo enero a mayo, el 22.18% de los mismos se contestan fuera de términos.

Artículo 30: Se evidencia a través de las retiraciones que llegan a la Oficina de Control Interno, que las solicitudes realizadas por autoridades en relación a petición de información o de documentos, no siempre recibe la respuesta dentro de los términos establecidos. En el periodo auditado de acuerdo a los registros de la OCI, se presentan 277 reiteraciones de otras entidades.

Artículo 31. El procedimiento de Seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaria Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 6.0) establece que los directivos de la entidad, validarán los casos en que se incumple lo establecido en esta Ley y determinarán si reportan a la Oficina de Control Disciplinario, contraviniendo lo dispuesto en el presente artículo.

- **Cumplimiento Decreto 371 de 2010** “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”

En relación a la verificación de la calidez, claridad, oportunidad y coherencia de las respuestas dadas a las peticiones a través del Aplicativo de Correspondencia, se evidencia que si bien se tienen controles internos en los procesos auditados, no se tiene documentado en los mismos las estadísticas de las respuestas que no tenga los criterios evaluados (calidez, claridad y coherencia) que permitan implementar correctivos y minimizar reprocesos que genera este tipo de respuestas.

No se observó el seguimiento realizado por la DSC al resultado de las observaciones presentadas por la Secretaria General en relación a los aspectos evaluados.

2. Revisión de los Procedimientos Internos vinculados:



En el desarrollo del seguimiento se validó el cumplimiento de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Seguimiento al Trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 6.0)
- Procedimiento Trámite de Documentos (PA01-PR01 Versión 2.0)
- Procedimiento Recepción y Distribución de Documentos (PA01-PR03 Versión 2.0)

Los cuales se encuentran desactualizados.

3. Verificación de la información estadística:

Se verifican los informes estadísticos publicados por la entidad en la intranet, así como también los reportes enviados a la Veeduría Distrital en cumplimiento de lo establecido en la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Secretaria General y la Veeduría Distrital a través de la cual se establece la Implementación del Formato de elaboración y presentación de informes de Quejas y Reclamos; análisis que se presenta en el acápite Resultados, del presente informe.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-PR03-F01	Versión 1.0	

RESULTADOS

1. PQRS recepcionadas y tramitadas por la SDM primer semestre de 2018

✓ **Aplicativo Correspondencia:**

Como resultado de la información publicada de la entidad se observa el siguiente comportamiento de ingresos de PQRS a través del Aplicativo de Correspondencia según su tipología:

CLASIFICACIÓN POR TIPO DOCUMENTAL PRIMER SEMESTRE 2018

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Total general	% Part.
DERECHO DE PETICION	20.408	26.178	26.240	27.093	29.452	129.371	95,78%
SOLICITUD DE INFORMACION	336	1.821	1.173	814	1.307	5.451	4,04%
QUEJAS	18	40	29	27	23	137	0,10%
SUGERENCIAS	2	1	15	11	7	36	0,03%
RECLAMOS	14	1	8	5	3	31	0,02%
FELICITACIÓN	1	3	2	10	8	24	0,02%
CONSULTA		3	1	7	5	16	0,01%
SOLICITUD DE COPIA	3		1	4	1	9	0,01%
TOTAL	20.782	28.047	27.469	27.974	30.806	135.075	100,00%



Fuente: Estadísticas publicadas DSC - Intranet

En relación al total de PQRS que ingresaron en el periodo enero a mayo de 2018 se observa que los Derechos de Petición representan el 98.78% del total de las mismas, en tanto que las quejas (0,10%) y reclamos (0.02%) no tienen mayor participación en esta distribución.

Igualmente, de acuerdo a las estadísticas publicadas en la intranet de la entidad, en el mismo periodo de tiempo (enero a mayo de 2018), ingresaron a través del Aplicativo de Correspondencia 135.074 distribuidas en sus dependencias así:

PQRS ASIGNADOS - CORRESPONDENCIA PRIMER SEMESTRE 2018

DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	Total general	% Part.
SUBDIRECCIÓN DE JURISDICCION COACTIVA	9.953	11.909	12.617	14.997	19.146	68.622	50,80%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	4.481	3.918	3.478	3.579	3.985	19.441	14,39%
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	917	6.561	5.235	3.182	829	16.724	12,38%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1.600	1.653	1.830	1.634	2.044	8.761	6,49%
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	911	1.067	1.042	1.072	1.232	5.324	3,94%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	821	801	860	995	969	4.446	3,29%
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO	780	740	769	795	922	4.006	2,97%
SIM * SERVICIO INTEGRAL DE LA MOVILIDAD	457	436	612	465	472	2.442	1,81%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	332	421	419	648	582	2.402	1,78%
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	123	107	199	239	199	867	0,64%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	174	140	97	88	100	599	0,44%
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	75	83	107	66	70	401	0,30%

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN					
	Informe de evaluación					
	Código: PV01-PR03-F01		Versión 1.0			

SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD	41	40	33	52	40	206	0,15%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	14	44	30	30	41	159	0,12%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	21	31	31	28	36	147	0,11%
DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	29	26	23	31	31	140	0,10%
DESPACHO	20	25	20	18	48	131	0,10%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	8	20	12	16	71	0,05%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	11	13	14	4	47	0,03%
OFICINA DE INFORMACIÓN SECTORIAL	6	7	7	7	19	46	0,03%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	10	6	13	31	0,02%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	6	10	7	6	31	0,02%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	2	1	3	1	9	0,01%
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL		5	1	2		8	0,01%
SINTRAMOV-SINDICATO TRABAJADORES DE MOVILIDAD		3				3	0,00%
SISERVIPUM-SINDICATO DE SERVIDORES PUBLICOS DE LA SECRETARIA		1	2			3	0,00%
SIDPROVI-SINDICATO DE EMPLEADOS PROVISIONALES		1	1			2	0,00%
SUPERCADE 20 DE JULIO	2					2	0,00%
POLICIA METROPOLITANA DE TRANSITO					1	1	0,00%
RADICACION SUPERCADE CALLE 13			1			1	0,00%
SIDEMOV - SINDICATO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARIA			1			1	0,00%
TOTALES	20.782	28.047	27.469	27.970	30.806	135.074	100%

Fuente: Estadísticas publicadas DSC - Intranet



Se observa que el mayor número de peticiones que ingresan a la entidad lo hacen a través de la Subdirección de Jurisdicción Coactiva con un 51% del total de las mismas.

En la validación del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en relación a la oportunidad en los tiempos de respuesta, se observa que la entidad presenta un 3.9% de requerimientos en el periodo evaluado que se responden fuera de términos así:

PQRS FUERA DE TÉRMINOS - CORRESPONDENCIA PRIMER SEMESTRE 2018

DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	Total general	% Part. Tot fuera de térm.	% Part Total Requer
SUBDIRECCIÓN DE JURIDICCIÓN COACTIVA	393	487	369	353	1.374	2.976	55,95%	2,20%
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		276	1.032	51	41	1.400	26,32%	1,04%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	74	83	71	30	214	472	8,87%	0,35%
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	59	39	69	44	48	259	4,87%	0,19%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	5	25	31	19	11	91	1,71%	0,07%
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	4	2	12	11	11	40	0,75%	0,03%
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO	3	2	25	2	7	39	0,73%	0,03%
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	5	4	6	2	1	18	0,34%	0,01%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES		2	2	3		7	0,13%	0,01%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO		1	1	2	2	6	0,11%	0,00%

Versión impresa no controlada. Verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN						
	Informe de evaluación						
	Código: PV01-PR03-F01			Versión 1.0			

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	1	1	1	4	0,08%	0,00%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS		2	1		3	0,06%	0,00%
DESPACHO			1	1	2	0,04%	0,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1		1	0,02%	0,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1			1	0,02%	0,00%
TOTALES	544	922	1.621	521	1.711	5.319	100,00%
TOTAL PQRSD ASIGNADOS - APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA							135.074

Fuente: Estadísticas publicadas DSC - Intranet

✓ **SDQS:**

Como resultado de la información publicada de la entidad se observa el siguiente comportamiento de ingresos de PQRSD a través del SDQS según su tipología:

PQRSD PRIMER SEMESTRE 2018 SDQS-TIPOLOGIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Total general	% Part.
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2.045		2.828	3.109	3.343	11.325	56,26%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1.367	1.439	875	967	989	5.637	28,00%
RECLAMO	69	175	189	220	366	1.019	5,06%
QUEJA	110	169	174	220	268	941	4,67%
CONSULTA	66	89	67	102	94	418	2,08%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	48	53	66	75	60	302	1,50%
SOLICITUD DE COPIA	71	62	42	32	41	248	1,23%
SUGERENCIA	41	44	29	27	27	168	0,83%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	8	9	11	14	12	54	0,27%
FELICITACIÓN	6	2	7	4		19	0,09%
TOTALES	3.831	2.042	4.288	4.770	5.200	20.131	100,00%

Fuente: Estadísticas publicadas DSC - Intranet

En relación al total de PQRSD que ingresaron en el periodo enero a mayo de 2018 se observa que los Derechos de Petición representan el 84.26% del total de las mismas, en tanto que los reclamos representan el 5.06% y las quejas el 4.67%



Igualmente, de acuerdo a las estadísticas publicadas en la intranet de la entidad, en el mismo periodo de tiempo (enero a mayo de 2.018), ingresaron a través del SDQS 22.989 distribuidas en sus dependencias así:

PQRSD ASIGNADOS POR SDQS PRIMER SEMESTRE 2018

DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	Total general	% Part.
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	1.680	1.892	1.376	1.685	2.362	8.995	39,13%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	924	1.664	1.594	1.462	1.385	7.029	30,58%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	626	742	760	922	820	3.870	16,83%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	384	404	386	450	380	2.004	8,72%

01



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN					
	Informe de evaluación					
	Código: PV01-PR03-F01		Versión 1.0			

DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	45	47	31	68	54	245	1,07%
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	33	34	41	52	82	242	1,05%
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	39	29	30	53	37	188	0,82%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	31	12	11	29	28	111	0,48%
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	42	26	10	15	14	107	0,47%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	11	15	18	20	12	76	0,33%
SUBDIRECCION FINANCIERA	8	22	16	8	16	70	0,30%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	5	7	4	2	20	0,09%
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO	4	3	1	1	5	14	0,06%
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL		3	6	1	3	13	0,06%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		2	1			3	0,01%
DIRECCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	2					2	0,01%
TOTALES	3.831	4.900	4.288	4.770	5.200	22.989	100,00%

Fuente: Estadísticas publicadas DSC – Intranet

Se observa que el mayor número de peticiones que ingresan a la entidad a través de SDQS lo hacen a través de la Subdirección de Jurisdicción Coactiva con un 39.13% del total de las mismas.

En la validación del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en relación a la oportunidad en los tiempos de respuesta, se observa que la entidad presenta un 40.43% de requerimientos en el periodo evaluado que se responden fuera de términos así:

PQRS D ATENDIDOS FUERA DE TERMINOS POR SDQS PRIMER SEMESTRE 2018

DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	Total general	% Part. Tot fuera de térm.	% Part. Total Requer
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	787	1.444	1.303	1.506	2.347	7.387	79,47%	32,13%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	2	168	359	110	475	1.114	11,98%	4,85%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	139	103	71	65	54	432	4,65%	1,88%
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	11	30	30	65	53	189	2,03%	0,82%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	7	13	17	11	91	139	1,50%	0,60%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	2	2		12	17	0,18%	0,07%
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	1		1	1	1	4	0,04%	0,02%
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA					3	3	0,03%	0,01%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	1			1	3	0,03%	0,01%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1	1			2	0,02%	0,01%
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO	1				1	2	0,02%	0,01%

SUBDIRECCION FINANCIERA	1	1	2	0,02%	0,01%			
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL		1	1	0,01%	0,00%			
TOTALES	950	1.763	1.784	1.758	3.040	9.295	100,00%	40,43%
TOTAL PQRS D RECIBIDOS POR SDQS						22.989		

Fuente: Estadísticas publicadas DSC – Intranet

En relación a la tipología de Denuncias por Actos de Corrupción, Quejas y Reclamos, se observó:

TIPOLOGIA	Total Peticiones	Respuesta Fuera de Términos	Pendientes de contestar fuera de términos	% Part.
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	54	8	3	3,83%
QUEJA	941	65	31	33,45%
RECLAMO	1.019	116	64	62,72%
TOTAL	2.014	189	98	100,00%

Fuente: Estadísticas publicadas DSC – Intranet



CONCLUSIONES:

De acuerdo a lo observado en el presente seguimiento y de conformidad con el resultado de la Auditoría PQRSD 2018, se mantienen las siguientes debilidades:

- Se evidencia respuestas a PQRSD realizadas por la ciudadanía fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializan los riesgos relacionados con el procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD, sin que se observe el diligenciamiento de esta situación en el Mapa de Riesgos por procesos y la implementación de las mejoras que mitiguen la materialización del mismo
- Se evidencia desconocimiento por parte de algunos funcionarios encargados dar respuesta a los requerimientos ciudadanos, en el manejo del aplicativo de correspondencia, toda vez que se da respuesta en términos, pero no se están descargando en debida forma, por lo cual figuran como sin respuesta.
- Cuando se deben hacer reasignaciones entre procesos, no se realizan de manera oportuna, lo que hace que quien debe responder no tenga el tiempo suficiente para responder de fondo y en el plazo establecido por la normatividad vigente.
- No se observó que los procesos estén dando aplicación a lo establecido en la normatividad vigente ni al Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad, código PM05 PR 01, Versión 6.0, que establece en el numeral 3 responsables generales "Los directivos de la entidad, validarán los casos en que se incumplió con lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1755 de 2015), "Artículo. 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...", y determinará si reporta a la Oficina de Control Disciplinario".

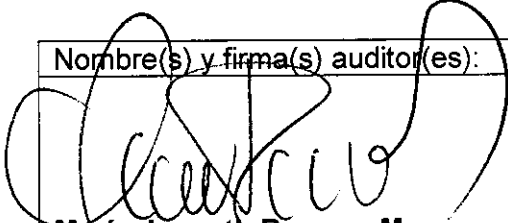
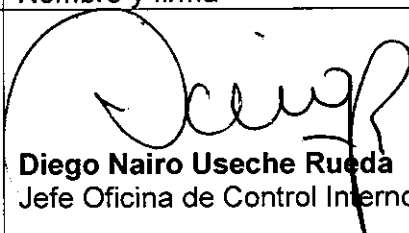
d

o

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-PR03-F01	Versión 1.0	

- Se evidencia, que si bien se han suscrito Planes de Mejoramiento por Procesos, producto de las auditorías y seguimientos realizados por la OCI, las acciones no han sido efectivas por cuanto persisten las debilidades observadas en el desarrollo de las mismas.

Nota general: Teniendo en cuenta que lo indicado en el presente seguimiento fue observado en el informe de Auditoría PQRSD 2018, el Plan de Mejoramiento se establecerá sobre los resultados presentados en dicho informe.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma
 María Janneth Romero M Auditora	 Diego Nairo Useche Rueda Jefe Oficina de Control Interno