
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

**SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS) Y PQRS DE ENTES DE CONTROL - SEGUNDO SEMESTRE DE 2025 Y NORMA NTC6047:2013 - *ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, según selectivo.***

**09 DE MARZO DE 2026**

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

## RESUMEN EJECUTIVO<sup>1</sup>

A continuación, se presenta el resumen ejecutivo del resultado a la evaluación realizada a la gestión sobre quejas, sugerencias y reclamos (PQRSD) y PQRSD de entes de control durante el segundo semestre de 2025:


Tabla No. 1. Resumen Ejecutivo

Resultados	Cantidad
Hallazgos	2
<b>Total</b>	<b>2</b>


Fuente: Elaboración equipo auditor.

Tabla N° 2: Detalle del Resumen Ejecutivo

RESULTADO	DETALLE
<b>Hallazgo 1</b>	<p>Revisada la información de la base de datos de las PQRSD remitida por la Dirección de Atención al Ciudadano, se evidenció que la gestión extemporánea aumentó en 199 (17%), en el segundo semestre (1338) respecto del primer semestre de 2025 (1139), contraviniendo lo señalado por la Ley 1755 de 2015 <i>“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”</i> la cual en su artículo 14 dispone que: <i>“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en</i></p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p> <p>Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

RESULTADO	DETALLE
	<p><i>relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.</i></p> <p>Adicionalmente, se evidenció que durante el segundo semestre de 2025, 49 requerimientos de órganos externos de Control fueron contestados con posterioridad a la fecha límite de respuesta, incumpliendo el criterio de oportunidad, establecido en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015 que indica: <i>“Petitionen entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”</i> y en el Reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04- RG01, numeral 9.2 <i>“De las peticiones entre autoridades”</i>: <i>“Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, de lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud”</i>.</p> <p>Esta situación pudo presentarse por debilidad de los controles establecidos para la atención de las PQRSD, conllevando a la materialización del riesgo de <i>“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano”</i>.</p>
<b>Hallazgo 2</b>	<p>En revisión realizada a la página web de la SDM por parte del equipo auditor en fecha 15 de febrero de 2026, no se evidenció la publicación y socialización del informe de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas del cuarto trimestre de 2025. Dicha información fue confirmada por la Dirección de Atención al Ciudadano, el 18-feb-2026 mediante correo electrónico, en el cual indicaron <i>“(…) en cuanto al informe del IV trimestre, este se encuentra aún en proceso de elaboración (...), incumpliendo lo establecido en el numeral 9.5 “Respuesta” del reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, código: PM04-RG01,</i></p>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

RESULTADO	DETALLE
	<p>Versión: 5 de fecha 2025-03-21, lo anterior por debilidades respecto a la ejecución del control RG-TSC-R5-C5 establecidos para el riesgo de gestión RG5-TSC, que señala <i>“El profesional de PQRSD (...) verifica mensualmente la satisfacción del ciudadano con respecto a la evaluación de calidad de respuesta a peticiones ciudadanas (PM04-RG01-F02) del mes inmediatamente anterior, dejando como evidencia el Informe de satisfacción de calidad en las respuestas emitidas por la DAC, <u>mes vencido</u>”</i>, lo cual podría generar afectación reputacional debido a la publicación de información por fuera de los requerimientos técnicos y procedimentales establecidos.</p>

**Fuente:** Elaboración equipo auditor.

## 1. OBJETIVOS

### GENERAL:


Verificar el sistema de control interno a la gestión de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (PQRS), para emitir recomendaciones a la mejora continua de los procesos.

### ESPECÍFICOS:

- Verificar los criterios de oportunidad, calidez, de fondo y coherencia de las respuestas generadas a las PQRSD radicadas por los usuarios y entes de control.
- Verificar la implementación de la figura del Defensor Ciudadano en la SDM.
- Evaluar los riesgos y el diseño de los controles asociados a la gestión de las PQRSD.
- Realizar seguimiento a los resultados de las evaluaciones anteriores.


## 2. ALCANCE:

La evaluación a la gestión de las PQRSD se realizará por el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2025, radicados por los diferentes canales y peticionarios.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

### 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política de Colombia de 1991 – Artículo 23.
- Ley 87 de 1993: *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”*.
- 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”*, modificada por la Ley 2195 de 2022 *“por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”*
- 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”*.
- Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*. (Vigente hasta el 22 de diciembre de 2025)
- Decreto 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*. (Vigente hasta el 22 de diciembre de 2025).
- Decreto 1166 de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.
- Decreto 847 de 2019 *“ Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*. (Vigente hasta el 22 de diciembre de 2025).
- Decreto 640 de 2025 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”* (Vigente desde el 23 de diciembre de 2025)


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

- Directiva 015 de 2015 *"Directrices Relacionadas con la Atención de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción"*.
- Directiva 001 de 2021 *"Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante"*.
- Manual operativo del Defensor de la Ciudadanía Distrital.
- PM04 - M01 *"Manual de Servicios a la Ciudadanía"*.
- PM01 - M01 - PT01 *"Protocolo para la Implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM"*
- PM04 - RG01 *"Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias"*.
- PM04 - RG01- PT01 *"Protocolo para la recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales"*.
- Demás normatividad aplicable

#### **4. METODOLOGÍA**

El presente informe se elaboró conforme lo dispuesto en el PV01-PR02- *Procedimiento Auditorías de Gestión, Seguimiento y Evaluación*, el cual se rige bajo los lineamientos de la Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública. El trabajo de evaluación incluyó la aplicación de las normas de auditoría, técnicas de observación, revisión documental, visitas de campo, entre otros.

En el desarrollo de la evaluación se llevó a cabo la verificación de la información y análisis contra los criterios, para la generación del presente informe el cual incluye los hallazgos, las conclusiones y recomendaciones que aporten a la mejora continua y al desempeño del proceso. Para la ejecución de la evaluación, la OCI se basó en la información remitida por la Dirección de Atención al Ciudadano, mediante radicado

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

202641000023633 del 06 de febrero de 2026, al igual que los informes reportados en la página web.

Producto de la verificación, se generó el informe preliminar comunicado mediante memorando 202617000035883 de fecha 26 de febrero de 2026, respondido por la Dirección de Atención al Ciudadano según memorando 202641000039673 del 04 de marzo; así como las Direcciones de Gestión de Cobro y Normatividad y Conceptos a través de los radicados 202654000040523 y 202652000040483 del 05 de marzo; información analizada por parte de la Oficina de Control Interno y plasmada en este informe final de evaluación.

## **5. DESARROLLO DEL INFORME**

A continuación, se detallan los aspectos observados y recomendaciones formuladas producto de la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno.


### **5.1 Verificar la oportunidad de las respuestas generadas a las PQRSD radicadas por los usuarios y entes de control.**

Es necesario precisar que, una vez revisados los tipos de peticiones, se observó que existen peticiones clasificadas por el área como de entes de control y otras de PQRSD en general.

En esta primera parte del informe se abordarán únicamente las peticiones que no provienen de entes de control, puesto que tendrán un estudio en un acápite posterior.

## **A - GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**

Acorde con la base de datos suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202641000023633 del 06 de febrero de 2026, se evidenció que para el segundo semestre de 2026, la Secretaría Distrital de Movilidad por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – Bogotá te Escucha (BTE) y el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, recibió 184.283 peticiones, de las cuales 24.191 (13,13%) fueron registradas por Bogotá te Escucha (BTE) y 160.092 (86,87%) por ORFEO, como se detalla a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

**Tabla N° 3:** Peticiones recibidas – Segundo semestre 2025.

MES	FUENTE		TOTAL GENERAL
	BOGOTÁ TE ESCUCHA - BTE	ORFEO	
	CANT	CANT	
Julio	4.387	31.190	35.577
Agosto	4.215	32.153	36.368
Septiembre	4.450	28.585	33.032
Octubre	4.512	25.843	30.355
Noviembre	4.048	24.833	28.881
Diciembre	2.579	17.491	20.070
<b>Total general</b>	<b>24.191</b>	<b>160.092</b>	<b>184.283</b>

**Fuente:** Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202641000023633 del 06 de febrero de 2026.


De igual forma, se evidenció de conformidad con lo preceptuado por el *reglamento interno para la gestión de las PQRSD, PM04-RG01 versión 5*, la entidad cuenta con los siguientes canales de atención:

**“1. Canal Presencial:** Este canal permite a la ciudadanía presentar comunicaciones escritas bien sea a través de solicitudes radicadas ante cualquiera los siguientes puntos físicos.

\* *Ventanilla presencial de Correspondencia (Sede Calle 13 y Paloquemao): la ciudadanía registra su PQRSD a través de documento escrito o del formato PM04-RG01-F01 Radicación presencial de PQRSD y la radica en la Ventanilla presencial de correspondencia.*

\**Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao: la ciudadanía tendrá 3 formas para radicar su petición: Verbal, el gestor registra la petición a través del formulario de radicación de correspondencia brindándole el número de radicado. Casos excepcionales, cuando se presente alta inconformidad con la o el ciudadano, el gestor recepciona la petición de manera escrita en el formato establecido y la radica en la Ventanilla presencial de correspondencia, entregándole copia de la petición con el número de radicación a la persona peticionaria.*

\**Centros Locales de Movilidad ubicados en todas las Alcaldías Locales: los días en que se encuentren los gestores, se orienta a la persona sobre como radicar a través del formulario de radicación de correspondencia de la página web o a través del Sistema Bogotá Te Escucha o se recepcionan de manera verbal para que el gestor la radique de manera virtual entregándole el número de radicado.*

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*\*Ferias de servicios de Movilidad: los días en que la Secretaría Distrital de Movilidad participe o lidere una feria de servicios, los gestores de servicio realizan orientación a la persona para radicar a través del formulario de radicación de correspondencia de la página web o a través del Sistema Bogotá Te Escucha o se receptionan de manera verbal para que el gestor la radique de manera virtual brindándole el número de radicado.*

*\*Ventanilla Única de Servicios: Cuando la ciudadanía desee presentar una petición de competencia de la entidad a través de los puntos de la concesión, Ventanilla Única de Servicios, los analistas realizarán orientación a la persona para radicar a través del formulario de radicación de correspondencia de la página web o a través del Sistema Bogotá Te Escucha o se receptionan en los buzones dispuestos para tal fin en el punto y se trasladarán por competencia. Los puntos de atención se podrán encontrar a través del siguiente link: <https://www.ventanillamovilidad.com.co/puntos-de-atencion>*

*\*Buzones instalados en los patios de la Secretaría Distrital de Movilidad: Para la recepción de peticiones en los patios de la Secretaría Distrital de Movilidad, se cuenta con buzones de PQRS instalados en cada patio. Los lineamientos y el paso para seguir se encuentran documentados en el Instructivo de recepción y radicación de las PQRS en los patios de la Secretaría Distrital de Movilidad PM04-RG01-IN02.*


**2. Canal telefónico:** La línea telefónica a través de las cuáles se receptionan y tramitan los requerimientos de la Ciudadanía

*\*Centro de Contacto de Movilidad PBX: (601) 364-9400: A través de la opción 2 y opción 3.*

*\*Línea 195: Cuando la ciudadanía se comunice con la Línea 195, y manifieste su petición, el agente debe transferir la llamada al skill de PQR, donde radicarán su petición a través del Sistema de Bogotá Te Escucha.*

**3. Canal Virtual:** Es el acceso que tiene la ciudadanía a la información pública, trámites y servicios y radicación de documentos en la Entidad por medio de canales virtuales, y que está conformado por:

*\*Formulario radicación de correspondencia: <https://www.movilidadbogota.gov.co/radicacionwebsdm/formulario.php> la ciudadanía tendrá a disposición el formulario para radicación de correspondencia en la página web de la entidad. Las peticiones realizadas por este medio quedarán registradas en el Sistema de Gestión Documental y para su seguimiento, se enviará*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p> <p>Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*un mensaje al correo electrónico registrado, informando a la persona que la solicitud se ha recibido de manera exitosa junto al número de radicado final.*

*\*El enlace del Sistema de Bogotá Te Escucha: La ciudadanía podrá ingresar al enlace oficial del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” y radicar su petición, el sistema remitirá el número de radicado al correo electrónico.*

*\*Herramientas del Centro de Contacto de Movilidad: A través de la interacción por chat web o videollamada.*

*\*Radicación exclusiva para entes de control y entidades públicas: [radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co](mailto:radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co)*

*\*Redes Sociales: Facebook: <https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota>  
Twitter: <https://twitter.com/SectorMovilidad> Instagram: <https://www.instagram.com/sectormovilidad/>*


*Las peticiones radicada por la ciudadanía a través de las redes sociales de Facebook, Twitter e Instagram, son recibidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad en el manejo de las redes sociales de la Entidad, quienes harán el envío a la Dirección de Atención al Ciudadano para el respectivo registro y gestión en el Sistema de Bogotá Te Escucha, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el PM04-RG01- PT01 Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.”*

## **Tipo de Peticiones**

Revisada la muestra, se identificó que en relación a la tipología radicada, el derecho de petición de interés particular, es el de mayor incidencia con 175.034 peticiones (94,98%) y la dependencia que recibió más peticiones es la Dirección de Gestión de Cobro con 69.890 (37,92%), como se detalla a continuación:

**Tabla N° 4:** Tipo de peticiones.

<b>Tipo de petición</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
CONSULTA	416	0,226
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	34	0,018
Derecho de petición de interés general	5545	3,009


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>		
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>		
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>		
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>	

Derecho de petición de interés particular	175034	94,981
Felicitación	65	0,035
QUEJA	878	0,476
RECLAMO	524	0,284
SOLICITUD DE COPIA	1153	0,626
Solicitud de información	592	0,321
Sugerencia	42	0,023
<b>Total general</b>	<b>184283</b>	<b>100,000</b>

Fuente: Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202641000023633 del 06 de febrero de 2026

**Tabla N° 5:** Peticiones – Discriminado por dependencias.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENT
DESPACHO DE LA SECRETARIA	2	0,001%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	30181	16,378%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1190	0,646%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	69890	37,925%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	125	0,068%
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO	29	0,016%
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	99	0,054%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	61	0,033%
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	140	0,076%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD	59	0,032%
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	262	0,142%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1370	0,743%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	75	0,041%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	5	0,003%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1005	0,545%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0,001%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	68	0,037%
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	38	0,021%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	11	0,006%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	40	0,022%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	49729	26,985%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	9770	5,302%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Secretaría de Movilidad	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	11505	6,243%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	675	0,366%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	533	0,289%
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN	297	0,161%
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	408	0,221%
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	576	0,313%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	1569	0,851%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	311	0,169%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO	391	0,212%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3728	2,023%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	58	0,031%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	59	0,032%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN JURÍDICA	1	0,001%
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE MOVILIDAD	9	0,005%
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	12	0,007%
<b>Total general</b>	<b>184.283</b>	<b>100%</b>


**Fuente:** Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202641000023633 del 06 de febrero de 2026.

### Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción.

En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, se observó que, durante el segundo semestre de 2025, recibieron 34, las cuales fueron atendidas por las dependencias relacionadas en la siguiente tabla, observando que la Oficina de Control Disciplinario fue la que más denuncias atendió, con un total de 18 peticiones:

**Tabla N° 6:** Denuncias ciudadanas recibidas, discriminadas por dependencias.

DEPENDENCIA	CANAL		CANTIDAD
	BTE	ORFEO	Total general
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		1	1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO		7	7
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	16	2	18
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES		6	6
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO		1	1

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	1	1
Total general	16	34

**Fuente:** Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202641000023633 del 06 de febrero de 2026

Sin embargo, se precisa que teniendo en cuenta que las actuaciones disciplinarias se encuentran permeadas por la reserva legal de la actuación disciplinaria, señalada en la Ley 1952 de 2019, no fue posible recibir información adicional sobre los procesos disciplinarios, imposibilitando a la Oficina de Control Interno realizar una revisión a profundidad del tema.

### Oportunidad en la atención de peticiones.

Examinada la información aportada por la Dirección de Atención al Ciudadano - DAC, en lo relacionado con los seguimientos mensuales de las PQRSD para el segundo semestre de 2025, en cuanto a la oportunidad de la atención de los mismos, se pudo evidenciar:


**Tabla N° 7:** Oportunidad en la gestión de peticiones

MES	Gestión extemporánea	PORC	Gestión oportuna	PORC	Pendiente en términos	PORC	Total general	PORC
JULIO	225	0,122%	35352	19,184%	-	-	35577	19,306%
AGOSTO	557	0,302%	35811	19,433%	-	-	36368	19,735%
SEPTIEMBRE	178	0,097%	32854	17,828%	-	-	33032	17,925%
OCTUBRE	161	0,087%	30194	16,385%	-	-	30355	16,472%
NOVIEMBRE	191	0,104%	28690	15,568%	-	-	28881	15,672%
DICIEMBRE	26	0,014%	20043	10,876%	1	0,001%	20070	10,891%
<b>Total general</b>	<b>1338</b>	<b>0,726%</b>	<b>182944</b>	<b>99,273%</b>	<b>1</b>	<b>0,001%</b>	<b>184283</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202641000023633 del 06 de febrero de 2026

Con base en la información registrada en la tabla anterior, el equipo auditor, observó que realizaron gestión oportuna de PQRS en el 99,27% de ellas, cifra que refleja una mejora en la gestión del 5,56%, respecto a la registrada en el primer semestre de 2025, la cual fue del 93,71%.

Por ello, en el rol de enfoque hacia la prevención se recomienda continuar con el fortalecimiento de los controles establecidos por parte de la Dirección de Atención

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>					
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>					
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>					
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>			<b>Versión 3.0</b>		


Ciudadano y las dependencias a cargo de la gestión de las PQRSD, a fin de dar cumplimiento a la atención de las PQRSD como líder del tema y desde la gestión por procesos.

Así mismo, se evidenció que hubo gestión extemporánea en 1.338 que equivale al 0,72% de las peticiones, observándose un aumento en la cantidad de peticiones respecto a las cifras del semestre anterior, que fue de 1.139 peticiones gestionadas extemporáneamente.

A continuación se presentan las cifras de la gestión extemporánea:

**Tabla N° 8:** Gestión extemporánea – Discriminado por Dependencias.

DEPENDENCIA	JUL		AGO		SEPT		OCT		NOV		DIC		Total general	
	CANT	PORC %	CANT	PORC %	CANT	PORC %	CANT	PORC %	CANT	PORC %	CANT	PORC %		PORC %
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15	1,121	13	0,972	17	1,271	10	0,747	22	1,644	2	0,149	79	<b>5,904</b>
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	0	2	0,149	0	0	0	0	0	0	0	0	2	<b>0,149</b>
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	7	0,523	298	22,272	3	0,224	2	0,149	3	0,224	4	0,299	317	<b>23,692</b>
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	0	1	0,075	0	0	0	0	0	0	1	<b>0,075</b>
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	2	0,149	2	0,149	0	0	0	0	0	0	0	0	4	<b>0,299</b>
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	0	0	0	1	0,075	1	0,075	0	0	0	0	2	<b>0,149</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	1	0,075	0	0	0	0	0	0	1	<b>0,075</b>
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	1	0,075	1	0,075	0	0	0	0	0	0	0	0	2	<b>0,149</b>
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	0	0	1	0,075	0	0	0	0	0	0	1	<b>0,075</b>
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2	0,149	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	<b>0,149</b>
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	132	9,865	158	11,809	44	3,288	29	2,167	37	2,765	7	0,523	407	<b>30,419</b>
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE	40	2,990	37	2,765	56	4,185	74	5,531	114	8,520	10	0,747	331	<b>24,738</b>


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>													
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>													
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>													
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>							<b>Versión 3.0</b>						

TRANSITO Y TRANSPORTE														
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	1	0,075	0	0	1	0,075	6	0,448	3	0,224	0	0	11	<b>0,822</b>
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	0	0	3	0,224	1	0,075	1	0,075	0	0	1	0,075	6	<b>0,448</b>
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN	1	0,075	2	0,149	2	0,149	1	0,075	2	0,149	0	0	8	<b>0,598</b>
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	0	0	1	0,075	1	0,075	0	0	0	0	0	0	2	<b>0,149</b>
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	0	0	0	0	1	0,075	0	0	0	0	0	0	1	<b>0,075</b>
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	6	0,448	3	0,224	12	0,897	5	0,374	2	0,149	2	0,149	30	<b>2,242</b>
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	3	0,224	0	0	1	0,075	2	0,149	1	0,075	0	0	7	<b>0,523</b>
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO	2	0,149	1	0,075	0	0	3	0,224	0	0	0	0	6	<b>0,448</b>
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	13	0,972	35	2,616	35	2,616	26	1,943	7	0,523	0	0	116	<b>8,670</b>
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	0	0	1	0,075	0	0	0	0	0	0	0	0	1	<b>0,075</b>
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	0	0	0	0	0	0	1	0,075	0	0	0	0	1	<b>0,075</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>225</b>	<b>16,816</b>	<b>557</b>	<b>41,629</b>	<b>178</b>	<b>13,303</b>	<b>161</b>	<b>12,033</b>	<b>191</b>	<b>14,275</b>	<b>26</b>	<b>1,943</b>	<b>1338</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202641000023633 del 06 de febrero de 2026.

De la información registrada en la anterior tabla, se observó que la Subdirección de Contravenciones es la dependencia con mayor cantidad de peticiones con gestión extemporánea, representado en un 30,41% del total del segundo semestre 2025. De igual forma, se identificó que agosto fue el mes que más peticiones tramitaron de manera extemporánea, con un total de 557.

Las cifras de la gestión extemporánea del primer semestre comparada con el segundo semestre de 2025, se presenta a continuación en la siguiente tabla:

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

**Tabla N° 9 – Comparativo de la gestión extemporánea acorde el tipo de solicitud**

Periodo	Tipo de gestión	CONSULTA	%	Derecho de petición de interés general	%	Derecho de petición de interés particular	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	Sugerencia	%
Primer Semestre 2025	Gestion extemporánea	3	0,26	115	10,10	946	83,06	17	1,49	12	1,05	0	0,00
Segundo semestre 2025		4	0,30	121	9,04	1153	86,17	22	1,64	19	1,42	2	0,15
Incremento		1		6		207		5		7		2	

Fuente: Propia del equipo auditor

Es importante hacer la aclaración, que revisada la petición con radicado N° 5120352025 de fecha 26 de septiembre de 2025 radicada a través del Sistema Bogotá te Escucha, se observó que por error fue asignada a la Oficina de Control Interno, pues no correspondía ni fue gestionada por esta dependencia, ya que examinada la misma, se evidenció que fue asignada inicialmente a las siguientes dependencias: Dirección de Atención al Ciudadano, Dirección de Tránsito y Control de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte, Subdirección de Control de Tránsito y Transporte, Subdirección de Contravenciones, y la Subdirección Financiera, quien asignó finalmente la petición a la Oficina de Control Disciplinario Interno y equívocamente a la Oficina de Control Interno, dependencia que no tiene usuario activo en Bogotá te Escucha y quien por competencia no debía gestionar el caso.

El citado radicado fue resuelto por la Oficina de Control Disciplinario Interno mediante oficio 202516013694831 del 17 de octubre de 2025, es decir, dentro de los términos, ya que debía otorgarse respuesta a más tardar el 12 de noviembre de 2025. No obstante, se presentó un inconveniente en el sistema que no le permitió a la OCDI hacer el cierre de la petición hasta el 21 de noviembre, luego de realizar la gestión ante los administradores del sistema SDQS.

La trazabilidad de dichas situaciones se muestran en las siguientes imágenes:



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD**

Secretaría de Movilidad

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG**

**PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN**

**Informe de Evaluación o Seguimiento**

**Código: PV01-PR02-F04**

**Versión 3.0**

**Imagen N° 1: Gestión del radicado 5120352025 de Bogotá Te Escucha**

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiendo	Gestión	Decisión
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - WENDY PAOLA ACUÑA CABALLERO	Registro para atención	Responder	En trámite - Por respuesta	2025-09-29 11:02:23 PM	2025-10-01 11:59:59 PM	2025-10-01 8:52:31 AM	Solucionado - Por asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - MARTHA ABIGAIL CARRANZA DE DIAZ	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2025-10-01 8:52:31 AM	2025-10-16 11:59:59 PM	2025-10-01 3:38:49 PM	Solucionado - Por asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - KEVIN ANDRÉS FORERO RUIZ	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2025-10-01 5:38:49 PM	2025-10-16 11:59:59 PM	2025-10-02 2:23:39 PM	Solucionado - Por asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - MIGUEL ÁNGEL CUENTES RUIZ	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2025-10-02 2:23:38 PM	2025-10-16 11:59:59 PM	2025-10-03 9:52:49 AM	Solucionado - Por asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - WENDY PAOLA ACUÑA CABALLERO	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2025-10-03 9:52:49 AM	2025-10-16 11:59:59 PM	2025-10-03 9:21:24 AM	En trámite - Por intentos de asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - WENDY PAOLA ACUÑA CABALLERO	Clasificación	Bloquear	Bloqueado por intentos de asignación	2025-10-03 10:36:19 AM	2025-10-16 11:59:59 PM	2025-10-16 10:39:19 AM	Desbloqueado por intentos de asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - WENDY PAOLA ACUÑA CABALLERO	Clasificación	Desbloquear	Desbloqueado por intentos de asignación	2025-10-16 10:35:16 AM	2025-10-16 10:38:19 AM	2025-10-16 10:35:20 AM	Solucionado - Por asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - ALEXANDRA GONZÁLEZ HERRERA	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2025-10-16 10:35:16 AM	2025-10-16 11:59:59 PM	2025-10-20 8:12:53 AM	En trámite - Por intentos de asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - WENDY PAOLA ACUÑA CABALLERO	Clasificación	Bloquear	Bloqueado por intentos de asignación	2025-10-20 8:12:53 AM	2025-10-20 8:12:53 AM	2025-10-20 8:12:53 AM	Desbloqueado por intentos de asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - WENDY PAOLA ACUÑA CABALLERO	Clasificación	Desbloquear	Desbloqueado por intentos de asignación	2025-10-20 8:12:53 AM	2025-10-20 8:12:53 AM	2025-10-20 8:12:53 AM	Solucionado - Por asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SECRETARÍA GENERAL										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiendo	Gestión	Decisión
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - ALEXANDRA GONZÁLEZ HERRERA	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2025-10-30 8:42:33 AM	2025-10-30 11:59:59 PM	2025-10-21 11:55:37 AM	En trámite - Por respuesta parcial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - ALEXANDRA GONZÁLEZ HERRERA	Solicitud	Respuesta Parcial	En trámite - Por respuesta parcial	2025-10-21 11:55:37 AM	2025-10-20 11:59:59 PM	2025-11-21 7:20:58 AM	Solucionado - Por respuesta definitiva	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OFICINA DE CONTROL INTERNO SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	FUN - YURI DANIELA TORRES	Respuesta	Respuesta Definitiva	Solucionado - Por respuesta definitiva	2025-11-21 7:20:52 AM	2025-09-30 11:59:59 PM	2025-11-21 7:33:46 AM	Cerrado - Por respuesta consolidada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DATOS BÁSICOS DEL PETICIONARIO			
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Terminos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Respuesta	Respuesta Definitiva	2025-09-30	2025-09-26 12:00 a. m.
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
YURI DANIELA TORRES	2025-11-21 07:30 a. m.	2025-11-21 07:33 a. m.	2025-09-30 11:59 p. m.
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	YURI DANIELA TORRES
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
Solucionado - Por respuesta definitiva	Cerrado - Por respuesta consolidada	Cierre	Respuesta Definitiva
Comentario			
Se da cierre a la petición BTE 4883632025 el día 21/11/2025			
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	No
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
MISIONAL	PROCESO MISIONAL		

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS				
Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Id	Opciones


Bogotá D.C., octubre 17 de 2025

**Señor VALENCIA**  
Gustavo Valencia Jaramillo  
Email: gvalencia@yahoo.com  
Bogotá - D.C.

REF: RESPUESTA AL RADICADO 202561203717582 (BTE 4961192025, 5296492025, 5434402025, 5432772025, 5448492025, 5120352025, 5471612025, 560362025, 5473452025, 5544532025, 5544602025, 5564252025, 5564332025, 5564382025, 5564162025)

Cordial saludo señor Valencia Jaramillo,

En atención a las quejas por usted interpuestas a través de los diferentes canales de la Secretaría Distrital de Movilidad y de otras entidades de nivel distrital y que hacen referencia a los mismos hechos que dieron origen a los procesos disciplinarios Nos. 2024-580 y 2024-314, se le recuerda que los expedientes ya enunciados fueron archivados y que este despacho garantizó las facultades que en calidad de interviniente procesal goza el quejoso en los términos del parágrafo primero del artículo 110 de la Ley 1952 de 2019 y su norma modificatoria.


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD</p> <p>Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Forwarded message

De: **Alexandra Gonzalez Herrera** <agonzaleh@movilidadbogota.gov.co>  
 Date: mié, 20 feb 2025 a las 9:51  
 Subject: Re: Error al generar respuesta en la petición BTE 5120352025  
 To: Wendy Paola Acuña Caballero <wacuna@movilidadbogota.gov.co>  
 Cc: Claudia Patricia Tabares Fereiro <ctabares@movilidadbogota.gov.co>

Buenos días Wendy,

Quiero informar que a la fecha no se ha emitido ninguna respuesta ni solución con relación al radicado BTE 5120352025 que no se puede cerrar. En el sistema se gestionó como respuesta parcial y hasta la presente no se ha podido generar la respuesta definitiva. Aquí lo pantallazo del error que sigue presentando.



Quedo atenta,

El lun, 20 feb 2025 a las 9:22, Wendy Paola Acuña Caballero <wacuna@movilidadbogota.gov.co> escribió:


Condial saludos,

Respetuosamente, informamos que al intentar generar la respuesta a la petición BTE 5120352025, el sistema presenta un error que impide completar el envío. Al seleccionar el evento "Generar respuesta", se cargan correctamente los archivos correspondientes, sin embargo, al dar la opción "Enviar", aparece el siguiente mensaje:

"Por favor, confirme los datos, no es posible generar la petición porque no existen usuarios con el privilegio actividad\_respuesta\_a\_solicitud radicada en la entidad, Secretaría Distrital de Movilidad y Urbanismo, Oficina de Control Urbano."

Agradecemos su amable apoyo para validar y solucionar el error, teniendo en cuenta que la petición vence el día de hoy y es necesario garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta.

Quedamos atentos a sus indicaciones.



**WENDY PAOLA ACUÑA CABALLERO**  
 Técnico Profesional  
 Dirección Administrativa Ciudadana  
 Secretaría Distrital de Movilidad  
 wacuna@movilidadbogota.gov.co


Fuente: Consulta Bogotá Te Escucha y correo electrónico del 20 de febrero de 2026 de la DAC.

Desde el rol de enfoque hacía la prevención se recomienda a la DAC, Verificar que los requerimientos radicados en la plataforma “Bogotá Te Escucha”, una vez culminado su trámite, sean debidamente cerrados en el sistema, con el fin de asegurar la calidad y veracidad de los reportes y prevenir la generación de registros con vencimientos aparentes o inconsistencias en los términos de atención.

## HALLAZGO N° 1<sup>2</sup>

Revisada la información de la base de datos de las PQRSD remitida por la Dirección de Atención al Ciudadano, se evidenció que la gestión extemporánea aumentó en 199 (17%), en el segundo semestre (1338) respecto del primer semestre de 2025 (1139), contraviniendo lo señalado por la 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”* la cual en su artículo 14 dispone que: *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación*

<sup>2</sup> Respecto a las peticiones ciudadanas.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

*Esta situación pudo presentarse por debilidad de los controles establecidos para la atención de las PQRSD, conllevando a la materialización del riesgo de “Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano”.*

**Respuesta de la Dirección de Atención al Ciudadano:**


*“En relación con la presunta extemporaneidad en las respuestas, la DAC solicitó a las dependencias de la entidad, mediante memorando No. 202641000036703 del 27 de febrero, la remisión de los soportes y evidencias correspondientes a las peticiones señaladas en el informe preliminar, con el fin de realizar una revisión detallada y consolidar la información. La información aportada por las dependencias se encuentra organizada en el archivo adjunto para su verificación: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wyFfjwiRPrwWPnGlpW44hwYP1vqaqvol/edit?gid=2075056058#gid=2075056058>”*

Por su parte, la Dirección de Gestión de Cobro mediante el memorando 202654000040523 del 05 de marzo de 2026, precisó:

*“En relación con el Hallazgo 1 – Gestión extemporánea de PQRSD, la Dirección de Gestión de Cobro no acepta el hallazgo en lo que respecta a su gestión, por cuanto la trazabilidad documental derivada de los seguimientos mensuales efectuados por la (DAC) entre julio y diciembre de 2025 no coincide con la información consignada en el informe preliminar.*

*Realizada una revisión detallada de los reportes oficiales de PQRSD remitidos por la DAC durante el segundo semestre de 2025, se evidenció que mediante Memorando No. 202542100174653, correspondiente al mes de julio, no se alertó ninguna gestión extemporánea atribuible a la DGC. Para el mes de agosto, mediante Memorando No. 202541000193323, se reportaron treinta (30) PQRSD frente a las cuales esta Dirección efectuó la revisión correspondiente, adoptó las acciones necesarias y emitió respuesta y explicación formal mediante Memorando No. 202554000199363, precisando las circunstancias particulares de cada caso.*

*Estas situaciones fueron debidamente gestionadas y justificadas, sin que de ello se derive un comportamiento reiterado o estructural de incumplimiento.*

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*En septiembre, a través del Memorando No. 202541000215813, no se alertó ninguna gestión extemporánea atribuible a la DGC. De igual manera, en octubre, mediante Memorando No. 202541000239553, no se registraron PQRSD extemporáneas relacionadas con esta Dirección, y en noviembre, según Memorando No. 202541000248693, tampoco se reportaron gestiones extemporáneas. Únicamente en el mes de diciembre, mediante Memorando No. 202641000015663, se alertaron cuatro (4) gestiones extemporáneas, frente a las cuales la DGC dio respuesta y remitió las explicaciones correspondientes mediante Memorando No. 202654000019623.*

*No obstante, el informe preliminar señala en la Tabla No. 8 que la Dirección de Gestión de Cobro registró extemporáneamente siete (7) PQRSD en julio, doscientas noventa y ocho (298) muy desproporcionado al reporte de la DAC, en agosto, tres (3) en septiembre, dos (2) en octubre, tres (3) en noviembre y cuatro (4) en diciembre, siendo este último el único dato que coincide con los reportes oficiales remitidos por la DAC.*


*En consecuencia, la información contenida en el informe preliminar, en lo que respecta a la Dirección de Gestión de Cobro, no guarda correspondencia con la trazabilidad documental derivada de los seguimientos mensuales efectuados por la Dirección de Atención al Ciudadano durante el periodo auditado, particularmente en lo relacionado con los meses de julio, septiembre, octubre y noviembre, en los cuales no se generaron alertas formales de extemporaneidad atribuibles a esta Dirección (...)*

*No obstante, me permito informar lo siguiente frente a los radicados reportados como vencidos:*

*-Frente a los **294** radicados reportados con gestión extemporánea que corresponden a la funcionaria AYDA MARISOL LOAIZA CASTAÑO, estos corresponden a una gestión masiva.*

*El procedimiento dispuesto por la Entidad para la generación de las respuestas masivas a peticiones fue modificad así: anteriormente, una vez se consolidaba la información requerida para cada respuesta, esta se remitía vía correo electrónico a la OTIC, para que dicha dependencia realizara la combinación de la información contenida en las bases de datos y los formatos respectivos y, para que posteriormente quedara reflejada en ORFEO.*

*Una vez cargadas las respuestas en el sistema, se enviaba un segundo correo a la OTIC con la base de datos correspondiente, solicitando el cruce entre los radicados de salida y los de entrada, de manera que se actualizara en ORFEO el estado de gestión oportuna. Este procedimiento permitía que las respuestas quedaran cerradas en el sistema el mismo día en que se enviaban. Ahora, ya no es necesario remitir correos electrónicos para solicitar la combinación ni el cruce de radicados, dado que el sistema ORFEO realiza automáticamente estas acciones. El nuevo procedimiento consiste en cargar directamente las bases y formatos a ORFEO mediante un radicado temporal, y el sistema se encarga de realizar los procesos pertinentes. Esta*

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*nueva modalidad fue adoptada y ejecutada por esta Dirección, para la gestión de estos casos*

*Desde el mes de julio del año 2025 y, gracias a las estrategias ejecutadas por esta dirección para recuperar la cartera a su cargo, ha originado aumento significativo en las solicitudes de devolución de títulos por el pago total de obligaciones pendientes con esta Entidad. Esta situación, devino en sobrecarga de la única funcionaria de la dirección que aparece como responsable en el reporte que nos ocupa.*

*Normalmente, la funcionaria recibía asignaciones de aproximadamente 50 radicados diarios. No obstante, esta cifra ha aumentado progresivamente hasta llegar a asignaciones diarias de entre 250 y 300 radicados, con lo cual se originó riesgo de dar respuestas extemporáneas, pues, la masiva se radicó en ORFEO el día del vencimiento.*

*Conclusión: El procedimiento anterior permitía cerrar los radicados el mismo día mediante el envío de correos electrónicos a la OTIC. Por tanto, se asumió que, bajo el nuevo procedimiento, el sistema Orfeo también realizaría el cierre el mismo día de la carga del archivo temporal.*


*Sin embargo, se evidenció que el sistema procesa las respuestas masivas durante la madrugada, lo cual implica que la fecha registrada como respuesta en Orfeo corresponde al día siguiente al de la carga.*

*En este contexto, y dada la alta cantidad de radicados a validar, se verificó que las respuestas masivas se cargaron el mismo día del vencimiento de los radicados, presumiendo que quedarían cerradas ese mismo día, tal como sucedía con el procedimiento anterior. Sin embargo, el nuevo proceso automático del sistema Orfeo difiere en este aspecto, lo que ha generado que las respuestas aparezcan con fecha del día siguiente, y, por ende, extemporáneas por un margen no superior a un día.”*

### **Respuesta de la Oficina de Control Interno – OCI.**

Una vez realizada la validación por parte del Equipo auditor, se mantiene el hallazgo formulado, ya que la Dirección de Atención al Ciudadano y las dependencias responsables, en su retroalimentación no aportaron evidencias que permitan desvirtuar el hallazgo, por ello deben adelantar las mesas de trabajo con el fin de realizar el análisis de causas para formular acciones que permitan eliminar la causa raíz, y así mitigar la materialización del riesgo *“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano”.*

Ahora bien, en cuanto a lo indicado por la Dirección de Gestión de Cobro – DGC respecto a los radicados extemporáneos, cabe precisar que estos corresponden a los

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

remitidos por Dirección de Atención al Ciudadano mediante base datos comunicada a través del memorando 202641000023633 del 06 de febrero de 2026 y que acorde con el sistema de información (BTE u ORFEO) fueron gestionados por fuera del término legal establecido.


Estas peticiones se relacionan en el siguiente enlace:  
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/12A9WePqCN6AdnfloN35q3fpMDsPJgwGF/edit?usp=sharing&ouid=110586777256263780151&rtpof=true&sd=true>

Finalmente, el equipo auditor observó que de un total de trescientas diecisiete (317) peticiones gestionadas extemporáneamente por la DGC, trescientas seis (306) (que equivale al 96,5%) fueron contestadas en el día dieciséis (16), por ello, resulta indispensable realizar el análisis de causas que permitan determinar las debilidades en los controles establecidos al interior de la dependencia para el trámite de la gestión de las PQRSD, especialmente para el caso de los radicados masivos y así evitar incumplimientos normativos.

Por lo anterior, se recomienda a la Dirección de Atención al Ciudadano asegurar que las bases de datos utilizadas para el cálculo de los tiempos de atención de las PQRSD, sean integrales y consistentes con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Solicitudes (SDQS) y ORFEO, garantizando la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros, y el fortalecimiento del sistema de control Interno de la entidad. Así mismo, robustecer los mecanismos de alertas a las diferentes dependencias, que permitan realizar un seguimiento efectivo a la gestión de las PQRSD.

Así mismo, se sugiere realizar nuevas capacitaciones a los colaboradores de las dependencias, relacionadas con los cambios implementados para la gestión de radicados masivos, con el objetivo de mitigar la materialización de eventos de riesgos asociados a la extemporaneidad de las respuestas.

Este hallazgo en lo relacionado con la extemporaneidad de las peticiones ciudadanas, debe ser gestionado por las siguientes dependencias: Dirección de Atención al Ciudadano, Dirección de Contratación, Dirección de Gestión de Cobro, Dirección de Inteligencia Para la Movilidad, Dirección de Representación Judicial, Dirección de Talento Humano, Oficina de Gestión Social, Oficina de Seguridad Vial, Subdirección Administrativa, Subdirección de Contravenciones, Subdirección de Control de Tránsito y Transporte, Subdirección de Control e Investigaciones al Tránsito y Transporte Público, Subdirección de Gestión en Vía, Subdirección de la Bicicleta y el Peatón, Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito, Subdirección de Semaforización, Subdirección de Señalización, Subdirección de Transporte Privado, Subdirección de Transporte Privado, Subdirección Financiera,

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Subsecretaría de Gestión Corporativa y la Subsecretaría de Gestión de la Movilidad.


Cabe indicar que revisado el Plan de mejoramiento por procesos, se identificó que la Secretaría General realizó el *“Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de diciembre de 2025”*, comunicado a la DAC a través del radicado 202661200354012 del 29 de enero de 2026, en el cual se observó que generaron un hallazgo por *“Respuesta extemporánea de PQRSD en los diferentes sistemas de información (BTE y ORFEO)”*, respecto del cual formularon plan de mejoramiento las siguientes dependencias: Subdirección de la Bicicleta y el Peatón, Dirección de Gestión de Cobro, Subdirección de Contravenciones, Subdirección de Control de Tránsito y Transporte, Subdirección Financiera, Subdirección de Gestión en Vía y la Subdirección de Señalización.

No obstante lo anterior, para gestionar el hallazgo configurado en este informe de evaluación, la Dirección de Atención al Ciudadano y las dependencias relacionadas con respuestas extemporáneas, deberán realizar el análisis de causas y la formulación de acciones para eliminar la causa raíz.

De otra parte, se evidenció que el 06 de noviembre de 2025, la DAC en el Comité de Gestión y Desempeño como máxima instancia de deliberación de la entidad, presentó los avances en la política de servicio a la ciudadanía, precisando la gestión de las PQRSD ciudadanas, con datos como las cifras de las peticiones radicadas a la entidad y los tiempos de respuesta, temas más frecuentes, informe de la Secretaría General sobre calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Sin embargo, no se observó compromisos por parte de los miembros del comité en pro de lograr el cumplimiento en un 100% de los criterios de oportunidad, calidad, calidez, coherencia de las peticiones de la SDM.

<sup>3</sup> Para ver las dependencias a cargo del hallazgo, respecto de las peticiones extemporáneas a entes de control, ver las páginas 23 y 24 de este informe.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p> <p>Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

## B- GESTIÓN DE PETICIONES DE ENTES DE CONTROL.

Acorde con la base de datos suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) mediante el radicado 202641000023633 del 6 de febrero de 2026, se evidenció que para el segundo semestre de 2025, la Secretaría Distrital de Movilidad recibió 4.634 PQRS por parte de entes de control.

**Tabla N° 10:** PQRS recibidas por mes por parte de entes de control- Segundo semestre 2025.

Mes de radicación	Cantidad
Julio	569
Agosto	501
Septiembre	727
Octubre	1.489
Noviembre	830
Diciembre	518
<b>Total general</b>	<b>4.634</b>

**Fuente:** Elaboración propia equipo OCl, con base a la información suministrada a través del memorando 202641000023633

De las PQRS recibidas por parte de entes de control del periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2025, se observó que dos peticiones corresponden a solicitud de copias y 4.632 fueron generadas por solicitud de información.

**Tabla N° 11:** Tipo de petición recibidas por parte de entes de control- Segundo semestre 2025.

Tipo de petición	Cantidad	%
Entes de Control/Solicitud de copia	2	0.05%
Entes de Control/Solicitud de información	4632	99.95%
<b>Total general</b>	<b>4634</b>	


**Fuente:** Elaboración propia equipo OCl, con base a la información suministrada a través del memorando 202641000023633

- **Oportunidad de las respuestas**

El documento “*REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*”, código: PM04-RG01, Versión: 5 de fecha 2025-03-21, establece con relación a la gestión de peticiones de entes de control lo siguiente:

**“9.2. De las peticiones entre autoridades**

*Existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.*

(...)

<i>Petición</i>	<i>¿Qué es?</i>	<i>¿Cuándo debe resolverse?</i>	<i>¿Debe registrarse en el Sistema?</i>
(...)			
<i>Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.</i>	<i>Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.</i>	<i>Por norma <u>general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.</u></i>  <i>Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.</i>  <i>De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.</i>	NO


Por su parte el Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, establece:

*“**Peticiones entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”,*

El equipo auditor, con el propósito de evaluar si la entidad dio trámite y respuesta oportuna de las PQRSD interpuestas por los entes de control en el periodo objeto de evaluación conforme los criterios anteriormente expuesto consideró lo siguiente.

De acuerdo con la respuesta proporcionada por la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) mediante el radicado 202641000023633 del 6 de febrero de 2026, se evidenció en la matriz “RELACIÓN DE PQRS DE ENTES DE CONTROL, Período de evaluación: Julio – Diciembre 2025” (Archivo Excel denominado “Relación PQRSD-ENTES DE CONTROL 01-07-2025 al 31-12-2025”) que recibieron 4.634 solicitudes provenientes de entes de control. El informe señala en la columna “Tipo de gestión” (columna H) que 4.585 de ellas (98,9%) fueron atendidas dentro de los plazos establecidos por las entidades respectivas, mientras que 49 (1,1%) fueron respondidas fuera del término estipulado.


A continuación, se detalla la gestión de las peticiones discriminadas por dependencias y tipo de gestión:

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Secretaría de Movilidad	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

**Tabla N° 12:** Gestión de las petición recibidas por parte de entes de control por dependencia - Segundo semestre 2025.

Dependencias	Gestión oportuna	Gestión extemporánea	Total general	% Relativo
Despacho de la Secretaria	3		3	0,06%
o Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	25		25	0,54%
o Oficina Asesora de Planeación Institucional	5		5	0,11%
o Oficina de Control Disciplinario	191		191	4,12%
o Oficina de Control Interno	4		4	0,09%
o Oficina de Gestión Social	29		29	0,63%
o Oficina de Seguridad Vial	20	1	21	0,45%
o Oficina de Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	15		15	0,32%
Subsecretaría de Política de Movilidad	4		4	0,09%
• Dirección de Inteligencia para la Movilidad	31		31	0,67%
• Dirección de Planeación de la Movilidad	9		9	0,19%
o Subdirección De Transporte Público	125		125	2,70%
o Subdirección de Transporte Privado	57	1	58	1,25%
o Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	42		42	0,91%
o Subdirección de Infraestructura	85		85	1,83%
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	670	18	688	14,85%
• Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	9		9	0,19%
o Subdirección de Gestión en Vía	36		36	0,78%
o Subdirección de Semaforización	27		27	0,58%
o Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	264	9	273	5,89%
o Subdirección de Señalización	83	3	86	1,86%
o Subdirección De Planes De Manejo De Tránsito	58	1	59	1,27%
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	11	1	12	0,26%
• Dirección de Atención al Ciudadano	839	4	843	18,19%
• Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	13		13	0,28%
o Subdirección de Contravenciones	1.034	3	1.037	22,38%
o Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	127	1	128	2,76%
Subsecretaría De Gestión Jurídica	6		6	0,13%
• Dirección De Representación Judicial	32	2	34	0,73%
• Dirección De Normatividad Y Conceptos	20		20	0,43%
• Dirección De Contratación	24	1	25	0,54%
• Dirección De Gestión De Cobro	565		565	12,19%
Subsecretaría De Gestión Corporativa	12		12	0,26%
• Dirección Administrativa Y Financiera	3		3	0,06%
o Subdirección Financiera	39	3	42	0,91%
o Subdirección Administrativa	15		15	0,32%
• Dirección De Talento Humano	53	1	54	1,17%
<b>Total general</b>	<b>4.585</b>	<b>49</b>	<b>4.634</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada a través del memorando 202641000023633

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>


De acuerdo con lo anterior, se colige que:

- Las oficinas que recibieron mayor cantidad de PQRS por parte de entes de control en el periodo evaluado, son: Subdirección de Contravenciones, recibió 1.037 peticiones (equivalente al 22.38%); Dirección de Atención al Ciudadano, recibió 843 peticiones (equivalente al 18.19%); Subsecretaría de Gestión de la Movilidad, recibió 688 peticiones (equivalente al 14.85%) y la Dirección de Gestión de Cobro que recibió 565 peticiones (equivalente al 12.19%).
- Catorce (14) dependencias presentaron gestión extemporánea en la respuesta a la petición presentada por entes de control, así: Oficina de Seguridad Vial (1 petición), Subdirección de Transporte Privado (1 petición), Subsecretaría de Gestión de la Movilidad (18 petición), Subdirección de Control de Tránsito y Transporte (9 petición), Subdirección de Señalización (3 petición), Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito (1 petición), Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía (1 petición), Dirección de Atención al Ciudadano (4 petición), Subdirección de Contravenciones (3 petición), Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público (1 petición), Dirección de Representación Judicial (2 petición), Dirección de Contratación (1 petición), Subdirección Financiera (3 petición) y Dirección de Talento Humano (1 petición).

El análisis por dependencias y tipo de gestión permitió identificar el nivel de cumplimiento en la atención y respuesta a las peticiones, así como las áreas en las que se presentaron demoras o incumplimientos en los plazos.

Conforme a lo anterior, y de acuerdo a la información suministrada por la primera línea de defensa (Dirección de Atención al Ciudadano), se evidenció que durante el segundo semestre de 2025, 49 requerimientos de órganos externos de Control fueron contestados con posterioridad a la fecha límite de respuesta, incumpliendo el criterio de oportunidad, establecido en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015 que indica: *“Petitionen entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”* y en el *Reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01*, numeral 9.2 *“De las peticiones entre autoridades”*: *“Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, de lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud”*.<sup>4</sup>

Esta situación pone en evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos internos de control y seguimiento, así como de implementar acciones correctivas efectivas que permitan superar las debilidades identificadas y garantizar el cumplimiento de

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

los plazos establecidos en la gestión de las PQRSD.

- **Calidad de las respuestas**

En este apartado el equipo auditor verificó si la entidad dio respuesta y suministró la información solicitada por los entes de control, en el periodo objeto de evaluación, cumpliendo los criterios de calidad establecidos en la GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, Código:4221000-GS-021 de la Secretaría General [https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/adminverblobawa?tabla=T\\_NORMA\\_ARC\\_HIVO&p\\_NORMFIL\\_ID=34095&f\\_NORMFIL\\_FILE=X&inputfileext=NORMFIL\\_FILE\\_NAME](https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/adminverblobawa?tabla=T_NORMA_ARC_HIVO&p_NORMFIL_ID=34095&f_NORMFIL_FILE=X&inputfileext=NORMFIL_FILE_NAME), como lo señala el numeral 9.5 del “REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS”, código: PM04-RG01, Versión: 5 de fecha 2025-03-21.


Así mismo, el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, establece: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”*

Y el Artículo 5, de la Ley 1437 de 2011, señala que es derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, el de: *“4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.”*

Para la validación de los criterios de calidad, se seleccionó una muestra aleatoria no estadística del 2,3% de las comunicaciones remitidas por subtema (103 comunicaciones de 4.585) así:

---

<sup>4</sup> Debilidad Consolidada en el hallazgo N° 1

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Secretaría de Movilidad	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

**Tabla N° 13:** muestra seleccionada para la evaluación de la calidad de la respuesta.

Subtema – peticiones recibidas	Peticiones con gestión oportuna	Muestra
Concejo- Congreso	753	17
Defensoría	62	1
Entes de Control	1568	36
Novedad Personal	43	1
Personería	1781	41
Procuraduría	135	3
Solicitud de emisión de respuestas y/o conceptos jurídicos	61	1
Solicitudes de asistencia a reuniones con concejales jales y entes de control	40	1
Veeduría	33	1
<b>Total general</b>	<b>4585</b>	<b>103</b>

**Fuente:** Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada a través del memorando 202641000023633

Para analizar la calidad de las respuestas, se realizó la lectura de las peticiones presentadas por los entes de control y de las respectivas respuestas emitidas por la entidad, para determinar el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

De lo anterior, se evidenció que en diez (10) de los casos de la muestra seleccionada, se presentaron debilidades como se muestra a continuación:

Radicado	Dependencia	Subtema	Radicado Respuesta	Retroalimentación OCI
202561203876162	Subdirección de Señalización	Personería	202531114562361	<p>En el gestor documental ORFEO se registró la respuesta mediante el radicado 202531114562361 del 6 de noviembre de 2025, enviada a la ciudadana Alba Rocío Arias Ávila. Sin embargo, no se encontró evidencia de que dicha respuesta haya sido registrada o enviada a la Personería de Bogotá, como fue solicitado.</p> <p><i>“Por lo anterior, solicito se dé respuesta de fondo a la peticionaria, en los términos y condiciones establecidos por la ley, enviando copia de esta a los siguientes correos electrónicos:            personeríafontibon@personeriabogota.gov.co            masantisteban@personeriabogota.gov.co, con la finalidad de garantizar el derecho constitucional de petición”</i></p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG**

**PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN**

**Informe de Evaluación o Seguimiento**

**Código: PV01-PR02-F04**

**Versión 3.0**

202561204440882	Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	Personería	202530017019601	<p>En el gestor documental ORFEO se registró la respuesta mediante el radicado 202530017019601 del 22 de diciembre de 2025, dirigida a la Personería Local de Fontibón. Sin embargo, no se encontró evidencia de que dicha respuesta haya sido registrada o enviada al peticionario, como fue solicitado por la Alcaldesa Local de Fontibón.</p> <p><i>"(...) remitimos el presente requerimiento a su entidad para que, en el marco de sus funciones misionales como autoridad de tránsito y transporte en el Distrito, se brinde la respuesta de fondo que en derecho corresponde."</i></p> <p>Poniendo en riesgo el ejercicio del derecho fundamental de petición.</p>
202561203403002	Subdirección de Transporte Público	Personería	202522112622291	<p>Se observó en el gestor documental Orfeo que se dio traslado a la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO SA por competencia mediante radicado 202522112620701 del 30 de septiembre de 2025, excediendo el término de cinco (05) días, establecido en la Ley 1755 de 2015, que en su Artículo 2 indica:</p> <p><i>"ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".</i></p> <p>Así mismo, no se evidencia copia del oficio remitido a la persona peticionaria como lo establece el numeral 9.15 "Traslado por competencia" del Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01).</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG**

**PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN**

**Informe de Evaluación o Seguimiento**

**Código: PV01-PR02-F04**

**Versión 3.0**

Radicado	Dependencia	Subtema	Radicado Respuesta	Retroalimentación OCI
202561203419022	Dirección De Atención Al Ciudadano	Entes De Control	202541013199131	<p>Se observó en el gestor documental Orfeo que se dio traslado a la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO SA por competencia mediante radicado 202541013199131 del 01 de octubre de 2025, excediendo el término de cinco (05) días, establecido en la Ley 1755 de 2015, que en su Artículo 2 indica:</p> <p><i>"ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".</i></p> <p>Así mismo, no se evidencia copia del oficio remitatorio a la persona peticionaria como lo establece el numeral 9.15 "Traslado por competencia" del Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01)</p>
202561203791622	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Concejo-Congreso	202512014335891	<p>En el gestor documental ORFEO se registró la respuesta mediante radicado 202512014335891 del 30 de octubre de 2025, dirigida a la Alcaldía Mayor de Bogotá. Sin embargo, no se evidencia comunicación al Concejal Andrés Giovanni Barrios Bernal, como lo establece el comunicado.</p> <p><i>"(...) agradecemos se brinde respuesta directa al Honorable Concejal Andrés Giovanni Barrios Bernal a través del correo electrónico <a href="mailto:agbarrios@concejobogota.gov.co">agbarrios@concejobogota.gov.co</a> Finalmente, por su parte, nos permitimos informar que la petición se recibió formalmente en esta Secretaría el miércoles 08 de octubre de 2025."</i></p>
202561203477882	Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	Entes De Control	202530013286151	<p>Se observó en el Gestor Documental ORFEO que vincularon el radicado 202530013286151 del 6 de octubre de 2025, que corresponde a respuesta no definitiva indicando</p> <p><i>"se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, toda vez la SDM se encuentra en proceso de revisión de la información aportada. La respuesta definitiva con respecto a la información recibida será emitida en no más de quince (15) días hábiles adicionales contados desde la fecha de suscripción de esta comunicación"</i></p> <p>No obstante, no se evidencia en ORFEO dicho la respectiva respuesta definitiva.</p>
202561203742722	Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	Personería	202530014942331	<p>Se observó en el Gestor Documental ORFEO que vincularon el radicado 202530014219261 del 27 de octubre de 2025, que corresponde a respuesta no definitiva indicando</p> <p><i>"(...) solicitamos ampliación de términos para brindarle la totalidad de la información debido a que la misma debe ser verificada y validada previamente. La respuesta se remitirá a más tardar el 12 de Noviembre"</i></p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG


PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN

Informe de Evaluación o Seguimiento

Código: PV01-PR02-F04

Versión 3.0


Radicado	Dependencia	Subtema	Radicado Respuesta	Retroalimentación OCI
				<p>Mediante radicado 202530014942331 del 10 de noviembre de 2025, se registra respuesta definitiva indicando</p> <p><i>"Revisando esta solicitud, nos permitimos Informar que la solicitud de referencia cuenta con respuestas bajo el siguiente Radicado 202330008994701." (Del 9 de agosto de 2023).</i></p> <p>No obstante, la personería de Bogotá solicita explícitamente en la petición:</p> <p><i>"En ese orden de ideas, y con el propósito de consolidar el análisis correspondiente, respetuosamente me permito solicitar informar y certificar, las gestiones adelantadas en el marco de sus competencias, <b>que han efectuado posterior al informe rendido el pasado 9 de agosto de 2023 mediante oficio 202330008994701, (...) "Negrilla y subrayado fuera de texto.</b></i></p> <p>Por lo anterior, se observa que no se dio respuesta de fondo a la solicitud realizada por la Personería de Bogotá, toda vez que no se comunican las gestiones adelantadas a partir de a fecha del 9 de agosto, pues este era el propósito del petitorio y la respuesta no lo satisface.</p>
202561204466862	Dirección de Atención al Ciudadano	Novedad Personal	202541017036591	<p>Se observó en el gestor documental Orfeo que se dio traslado a TRANSMILENIO SA por competencia mediante radicado 202541017036591 del 23 d diciembre de 2025, excediendo el término de cinco (05) días, establecido en la Ley 1755 de 2015, que en su Artículo 2 indica:</p> <p><i>"ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".</i></p> <p>Así mismo, no se evidencia copia del oficio remitido a la persona peticionaria como lo establece el numeral 9.15 "Traslado por competencia" del Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01)</p>
202561204533902	Dirección de Atención al Ciudadano	Personería	202541017123911	<p>La Personería de Bogotá realiza requerimiento de 7 puntos a saber:</p> <p><i>"(...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• Sirvase remitir copia del contrato 1800 de 2023.</i></li> <li><i>• Informe claro y detallado de las personas a cargo de la etapa precontractual, y contractual de ejecución de los contratos 1791 y 1800 de 2023.</i></li> <li><i>• Informe claro y detallado de los servidores públicos encargados de la ordenación del gasto, y supervisión de los contratos 1791 y 1800 de 2023.</i></li> <li><i>• Informe claro y detallado de la línea temporal en que se desarrolló la etapa precontractual de los contratos 1791 y 1800 de 2023.</i></li> <li><i>• Informe claro y detallado del estado de ejecución de los contratos 1791 y 1800 de 2023.</i></li> <li><i>• Informe claro y detallado de las reclamaciones y acciones que se han iniciado desde el IDU y contra éste, con ocasión de los contratos 1791 y 1800 de 2023.</i></li> </ul>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p> <p>Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Radicado	Dependencia	Subtema	Radicado Respuesta	Retroalimentación OCI
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Sírvase remitir Nombre, identificación, fecha de vinculación y los demás generales relacionadas con la historia laboral, de quien ocupó a partir del 2 de enero de 2024, el cargo de Directora Técnica de la Dirección de Construcciones de la Subdirección General de Infraestructura, código 009, grado 05.</li> </ul> <p>Mediante radicado 202541017123911 del 29 de diciembre de 2025, la SDM da respuesta indicando:</p> <p><i>"(...) es preciso señalar que no es posible dar trámite a la solicitud, toda vez que no especifica el objeto de cada uno de los contratos sobre los que requiere información, ni la dependencia de esta entidad que los celebró (...)"</i></p> <p>Lo anterior permite evidenciar que no se dio respuesta de fondo a la Personería, toda vez que el ente de control solicitó información con número específico y vigencia de dos contratos, para lo cual no es necesario requerir objeto contractual, toda vez que cada contrato tiene un número único.</p> <p>Así mismo, se evidenció que la respuesta no contempla la totalidad de puntos requeridos por el ente de control.</p>
202561203783212	Subdirección de Contravenciones	Personería	202542114253571	<p>En el gestor documental ORFEO se registró la respuesta mediante el radicado 202542114253571 del 29 de octubre de 2025, dirigida al ciudadano José Alfredo Albino Torres. Sin embargo, no se encontró evidencia de que dicha respuesta haya sido registrada o enviada a la Personería de Bogotá, como fue solicitado.</p> <p><i>"Por lo anterior, solicito se dé respuesta de fondo a la peticionaria, en los términos y condiciones establecidos por la ley, enviando copia de la misma, a los correos electrónicos <a href="mailto:institucional@personeriabogota.gov.co">institucional@personeriabogota.gov.co</a> y <a href="mailto:orientacion@personeriabogota.gov.co">orientacion@personeriabogota.gov.co</a> con la finalidad de dar cumplimiento al artículo 23 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015."</i></p>

Conforme a lo anterior:

- En 2 casos, correspondientes a los radicados 202561203876162, 202561203783212 no se observó registro en el gestor documental Orfeo de la respuesta dada al ente de control.
- En 2 casos, correspondientes a los radicados 202561204440882, 202561203791622 no se evidenció registro en el gestor documental Orfeo de la respuesta dada al ciudadano peticionario.
- En 3 casos, correspondientes a los radicados 202561203403002, 202561203419022, 202561204466862 dieron traslado por competencia excediendo el término de cinco (05) días establecido en la Ley 1755 de 2015.


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

- En 1 caso, correspondiente al radicado 202561203477882, no se observó en el gestor documental Orfeo la respuesta definitiva.
- En 2 casos, correspondiente a los radicados 202561203477882, 202561204533902 no se evidenció respuesta de fondo conforme a la petición realizada.

En los 93 casos restantes, cumplieron con los plazos normativos y respondieron todos los requerimientos de los entes de control, aportando evidencias suficientes y atendiendo los temas solicitados. Además, las respuestas fueron emitidas conforme a los atributos de coherencia, claridad y calidez del Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01).

Analizada la muestra de PQRSD de entes de control del segundo semestre 2025, se concluyó que existen las siguientes debilidades:

1. Se observó dos (02) casos (radicados 202561203876162 y 202561203783212) que no tienen registro en el gestor documental Orfeo de la respuesta dada al ente de control; dos (02) casos (radicados 202561204440882 y 202561203791622) que no tienen registro en el gestor documental Orfeo de la respuesta dada al ciudadano peticionario, un (1) caso (radicado 202561203477882) en el cual no se observó en el gestor documental Orfeo la respuesta definitiva y dos (2) casos (radicados 202561203477882 y 202561204533902) de los cuales no se evidenció respuesta de fondo conforme a la petición, incumpliendo lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”*, así como lo establecido en el Artículo 5, de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que es derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, el de: *“4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.”* Lo anterior en el marco de lo establecido en la Política de control interno, componente de ambiente de control, dado que dicho componente indica que la entidad debe *“Generar y obtener información relevante, oportuna, confiable, íntegra y segura que da soporte al Sistema de Control Interno”*. Esto por debilidades en los mecanismos de seguimiento y control a las respuestas

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

brindadas por la SDM, lo cual puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias y sanciones internas y/o externas.

- Se observó tres (3) casos (radicados 202561203403002, 202561203419022 y 202561204466862) en los cuales dieron traslado por competencia el décimo día hábil, excediendo el término de cinco (5) días hábiles establecidos en la Ley 1755 de 2015, Artículo 2 que indica: "*ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente*". Lo anterior por debilidades en el seguimiento a las fechas para dar traslado por competencia, lo que puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias.

No obstante, se evidenció que, como resultado del informe de evaluación de PQRSD correspondientes al primer semestre de 2025, se generaron observaciones derivadas de las mismas debilidades previamente indicadas.


En este sentido, verificado el plan de mejoramiento por procesos -PMP, se observó la configuración de los hallazgos 228-2025, 229-2025 y 231-2025, para lo cual suscribieron Plan de Mejoramiento por Procesos con 3, 9 y 2 acciones respectivamente, de las cuales a la fecha de ejecución de presente informe se encuentran en desarrollo acciones a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano:

**Tabla N° 14** - Responsables de la ejecución de las acciones Hallazgo 228-2025, 229-2025 y 231-2025

No. HALLAZGO	CÓDIGO ACCIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJEUCIÓN DE LA ACCIÓN
228-2025	<u>228-20253</u>	Dirección de Atención al Ciudadano
229-2025	<u>229-20251</u>	Dirección de Atención al Ciudadano
229-2025	<u>229-20252</u>	Dirección de Atención al Ciudadano
229-2025	<u>229-20253</u>	Dirección de Atención al Ciudadano
231-2025	<u>231-20252</u>	Dirección de Atención al Ciudadano

Fuente: Elaboración OCI con base en consolidado PMP

Así las cosas, conforme a lo indicado en el Procedimiento Auditorías de gestión, seguimiento y evaluación PV01-PR02, versión 3, teniendo presente que existe un plan de mejoramiento en ejecución para gestionar el mismo incumplimiento normativo, no se configurarán nuevos hallazgos.


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Sin embargo, se identificó que algunas dependencias que presentan las debilidades descritas, no tienen acciones en ejecución relacionadas con el citado hallazgo, por ello deberán realizar análisis de causas y establecer acciones que eliminen la causa raíz, las cuales se anexarán al PMP existente, así:

Debilidad evidenciada	Dependencias que deben realizar análisis de causas y establecer acciones
<p>Se observó dos (02) casos (radicados 202561203876162 y 202561203783212) que no tienen registro en el gestor documental Orfeo de la respuesta dada al ente de control; dos (02) casos (radicados 202561204440882 y 202561203791622) que no tienen registro en el gestor documental Orfeo de la respuesta dada al ciudadano petionario, un (1) caso (radicado 202561203477882) en el cual no se observó en el gestor documental Orfeo la respuesta definitiva y dos (2) casos (radicados 202561203477882 y 202561204533902) de los cuales no se evidencia respuesta de fondo conforme a la petición, incumpliendo lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece: <i>"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma."</i>, así como lo establecido en el Artículo 5, de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que es derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, el de: "4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto." Lo anterior en el marco de lo establecido en la Política de control interno, componente de ambiente de control, dado que dicho componente indica que la entidad debe "Generar y obtener información relevante, oportuna, confiable, íntegra y segura que da soporte al Sistema de Control Interno". Lo anterior por debilidades en los mecanismos de seguimiento y control a las respuestas brindadas por la SDM, lo cual puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias y sanciones internas y/o externas.</p>	<p style="text-align: center;">Subdirección de Transporte Público</p> <p style="text-align: center;">Dirección de Atención Al Ciudadano</p> <p style="text-align: center;">Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p style="text-align: center;">Subsecretaría de Gestión de la Movilidad</p> <p style="text-align: center;">Subdirección de Señalización</p>
<p>Se observó tres (3) casos (radicados 202561203403002, 202561203419022 y 202561204466862) en los cuales dieron traslado por competencia el décimo día hábil, excediendo el término de cinco (5) días hábiles establecidos en la Ley 1755 de 2015, Artículo 2 que indica: "ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente". Lo anterior por debilidades en el seguimiento a las fechas para dar traslado por competencia, lo que puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias.</p>	<p style="text-align: center;">Subdirección de Transporte Público</p>

### **Verificación de la elaboración del informe estadístico mensual en cumplimiento del numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.**

El Decreto 371 de 2010 establece en el numeral 3 del Artículo 3º - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*“Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:*

*(...)*

*3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”*

Así mismo, la Circular conjunta 006 de 2017 que trata sobre *“Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”*, establece:

*“Como es de su conocimiento, el Decreto Distrital N° 371 de 20101, en el artículo tercero, numerales 3 y 4, señala que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”.*

*(...)*

*La debida presentación del informe en mención, debe ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita.”*

En virtud de lo anterior, el equipo auditor verificó el cargue de los informes mensuales de julio a diciembre de 2025 en la plataforma de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

A continuación, se refleja la evidencia del cargue de los respectivos informes:


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Imagen N° 2: Soporte de cargue de informe en plataforma Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital Mes de julio de 2025.



Informe	Distrito	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Día	Análisis	Proceso
INFORME PARA VERIFICACIÓN DE MOVILIDAD EN SUZUKI 800	BOSA	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	07/07/2025	APROBADO	07/07/2025	0	0

Imagen N° 3: Soporte de cargue de informe en plataforma Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital Mes de agosto de 2025.



Informe	Distrito	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Día	Análisis	Proceso
INFORME PARA VERIFICACIÓN DE MOVILIDAD EN SUZUKI 800	BOSA	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	08/08/2025	APROBADO	08/08/2025	0	0


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Imagen N° 4: Soporte de cargue de informe en plataforma Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital Mes de septiembre de 2025.



Imagen N° 5: Soporte de cargue de informe en plataforma Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital Mes de octubre de 2025.




 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Imagen N° 6: Soporte de cargue de informe en plataforma Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital Mes de noviembre de 2025.



Subir Informe Reporte 371

Informe:  | Ningún archivo seleccionado

Mostrar: 10 registros

Informes Cargados

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Día	Acción	Propios
INFORME POR SUCESOS DE INCENDIO EN EL CALLE 107 Y CALLE 108	FRAN ARIAS MORALES	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	MUNICIPIO	06/11/2025	APROBADO		Ver	371

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros (filtrado de un total de 127 registros)

Imagen N° 7: Soporte de cargue de informe en plataforma Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital Mes de diciembre de 2025.



Subir Informe Reporte 371

Informe:  | Ningún archivo seleccionado


Mostrar: 10 registros

Informes Cargados

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Día	Acción	Propios
INFORME POR SUCESOS DE INCENDIO EN EL CALLE 107 Y CALLE 108	FRAN ARIAS MORALES	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	MUNICIPIO	06/11/2025	APROBADO		Ver	371

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros (filtrado de un total de 127 registros)

Fuente: Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada a través del memorando 202641000023633

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Desde el rol de enfoque hacia la prevención, la OCI recomienda:

- Ejecutar las acciones pertinentes para asegurar el cumplimiento de las observaciones formuladas por la Veeduría Distrital, conforme al cargue y análisis de la información reportada por la SDM en los informes estadísticos mensuales, según lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.


## **5.2 VERIFICAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR CIUDADANO EN LA SDM.**

De conformidad con lo establecido por el artículo 13 del Decreto 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*, Vigente hasta el 22 de diciembre de 2025 (Derogado por el Decreto 640 de 2025 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”*); *“En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal”*.

Se evidenció por parte del equipo auditor, que en la SDM la figura del Defensor Ciudadano es ejercida por el Director de Atención al Ciudadano, en calidad de titular y el Subdirector (a) de Contravenciones como suplente; dicha designación fue realizada mediante Resolución 759930 de 2024 *“Por medio de la cual se designa la figura del Defensor (a) de la Ciudadanía, se adopta su manual operativo y se deroga la Resolución SDM 078 de 2019”*.

Lo anterior, denota que la entidad cumple con el criterio establecido, es decir, cuenta con la figura del Defensor Ciudadano y se evidenció que el principal mecanismo de interacción efectiva implementado por la entidad para fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción, conforme a los lineamientos del Decreto 371 de 2010, recae en la figura del Defensor del Ciudadano.

Se observó que de conformidad con lo señalado en el Decreto 652 del 22 de diciembre de 2025 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Movilidad”* son funciones del Director de Atención al Ciudadano:

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*(...) 7. Implementar, monitorear y evaluar los protocolos, mecanismos e instrumentos para la promoción y aseguramiento de condiciones de acceso oportuno y fácil de los ciudadanos a los servicios y trámites de la Secretaría Distrital de Movilidad.*

*8. Administrar los diferentes canales de atención a la ciudadanía, con el fin de que las áreas de la entidad presten una atención oportuna a los requerimientos de los ciudadanos.*

*(...)*

*12. Adelantar las acciones encaminadas a la defensa de los derechos de los ciudadanos.*

*(...)"*


De lo anterior, se colige que al interior de la entidad la atención al ciudadano está bajo el liderazgo del Director de la DAC, por ello, podría generarse algún conflicto de interés en el desarrollo de las funciones del Defensor Ciudadano.

En este sentido, se recomienda validar la pertinencia de designar un Directivo que funja como Defensor del Ciudadano que no esté vinculado directamente con la atención a la ciudadanía, a fin que no se generen posibles conflictos de interés sobre el relacionamiento de la entidad con los usuarios.

Adicionalmente, se observó que en la página web de la entidad, el Defensor Ciudadano cuenta con un espacio: <https://www.movilidadbogota.gov.co/defensor-ciudadano> destinado para su interacción con la ciudadanía, en el cual se encuentra por ejemplo; el formulario para radicación de peticiones, funciones, informes publicados, etc.

También, se evidenció que está disponible el protocolo para la implementación de la Figura del Defensor Ciudadano en la SDM PM04-M01-PT01 v1 en el link <https://www.movilidadbogota.gov.co/sites/default/files/Paginas/29-07-2021/protocolo de la figura del defensor al ciudadano.pdf>

No obstante a ello, se recomienda realizar la revisión del citado protocolo a fin que validen si el mismo debe ajustarse y/o alinearse con la más reciente versión del Manual operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito capital versión 02 de la Secretaría General, aplicable a las entidades del Distrito Capital y expedido mediante Resolución 216 de 2024, acogido por la SDM mediante Resolución 759930 de 2024.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>


De otra parte, de conformidad con el Decreto 847 de 2019, vigente hasta el 22 de diciembre de 2025, se identificó que las funciones del Defensor Ciudadano son las siguientes:

- “1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía”.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas”.

Para establecer el cumplimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano durante el periodo de evaluación, se revisó en el informe del segundo semestre de 2025 del Defensor Ciudadano, que fue generado y publicado en la página web en el link [https://www.movilidadbogota.gov.co/sites/default/files/2026-02-06/defensor\\_2\\_2025\\_secretaria\\_distrital\\_de\\_movilidad\\_sdm%20%281%29.pdf](https://www.movilidadbogota.gov.co/sites/default/files/2026-02-06/defensor_2_2025_secretaria_distrital_de_movilidad_sdm%20%281%29.pdf)

El equipo auditor observó que la entidad está consolidando la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Para ello, han desarrollado mesas técnicas de seguimiento para ajustar protocolos relacionados con la caracterización de la ciudadanía, la calidad de la información, la aplicación del lenguaje claro e incluyente y la estrategia de racionalización de trámites; así como el fortalecimiento de la cultura institucional orientada a comunicarse con claridad, inclusión y enfoque diferencial en beneficio de la ciudadanía.

Revisado el Informe del Defensor Ciudadano para el segundo semestre de 2025, no se avizó información relacionada con el cumplimiento de la función 6 “Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, y la

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*Veeduría Distrital*". Por ello, se recomienda complementar el informe de gestión a fin de visibilizar el cumplimiento de cada una de las funciones asignadas al Defensor Ciudadano.


Adicionalmente, se observó que en el sitio web se establecieron unos botones de interacción con el ciudadano, en los cuales, entre otras cosas, se puede: consultar el estado actual de las peticiones realizadas, registra nuevas peticiones, ver el reglamento interno de gestión de las PQRS, etc.

De conformidad con el artículo 4° del Decreto 371 de 2010 (vigente hasta el 22 de diciembre de 2025), la entidad debe garantizar: *"El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos"*.

**Verificación de los mecanismos de interacción efectiva implementado por la Entidad para el fin establecido y evidencia de su utilización - Decreto 371 de 2010 Vigente hasta el 22 de diciembre de 2025 (Derogado por el Decreto 640 de 2025 "Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública"**.

En el siguiente apartado, se buscó establecer si la Dirección de Atención al Ciudadano dio cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"*

Criterios: Decreto 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital tomando como selectivo, la segunda semana de cada mes."* conforme al Artículo 3° - *DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL*. el cual indica que las entidades del Distrito Capital deben garantizar, entre otros: *"4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la*

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.”*

De acuerdo con la respuesta dada por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano mediante radicado 202641000023633 del 06 de febrero de 2026, durante el periodo objeto de verificación (segundo semestre de 2025), se observó que han implementado los siguientes mecanismos de interacción efectiva:

- Atención de requerimientos y asignación de citas con el Defensor Ciudadano., así como divulgaciones de la figura del defensor ciudadano.
- Divulgación de piezas comunicativas sobre temas como: Atención de quejas, reclamos y prioritaria de PQRSD, peticiones anónimas, irrespetuosas y reiterativas; peticiones incompletas, oscuras y desistimiento expreso, etc.
- Socializaciones sobre Reglamento interno para la gestión de peticiones ciudadanas a la SDM, uso del sistema BTE, informe de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas.


Conforme a lo anterior, se identificó que la Dirección de Atención al Ciudadano realiza gestiones para dar cumplimiento al numeral 4 del artículo 3, del Decreto 371 de 2010.

**Recomendación:**

Desde el rol de enfoque hacia la prevención, se sugiere: Establecer y publicar en lugar visible los horarios de atención por parte del Defensor del Ciudadano, para que la ciudadanía, pueda acceder a este derecho, tanto virtual como presencial de manera permanente, a fin de contar con mecanismos de interacción efectivas e inmediatas que permitan fortalecer el relacionamiento de la entidad con el ciudadano.

**Verificación de adecuaciones y mejoras implementadas en los puntos de atención a la ciudadanía, en consonancia con las disposiciones establecidas en la Norma Técnica Colombiana NTC6047:2013 “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”.**

El Decreto 371 de 2010 establece en el numeral 5 del Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.

*“5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.”*




De acuerdo con la respuesta emitida por la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) mediante el radicado 202641000023633 del 6 de febrero de 2026, se informó que la entidad ha implementado las siguientes adecuaciones, en el marco de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047:

- Accesos a baños y rampas con inclinación y ancho adecuados.
- Eliminación de obstáculos en zonas de circulación (puertas, objetos, cables, etc.).
- Mesones y módulos adaptados para personas en silla de ruedas o de talla baja.
- Sistema de señalización accesible, con texto, símbolos gráficos, relieve y braille, que oriente sobre áreas de atención, servicios, higiene y seguridad.
- Mapas de ubicación en alto relieve (braille).
- Áreas de espera amplias, con espacio para sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad.
- Pasillos y puertas amplias, sin obstáculos, que permiten la correcta circulación de personas en sillas de ruedas.
- Apoyos técnicos especializados, como intérpretes de Lengua de Señas Colombiana.
- Información accesible en medios visuales, con lenguaje sencillo, letra grande, interpretación en lengua de señas y actualización permanente.
- Ingreso permitido de perros guías y acompañantes, según necesidad de la persona.
- Kioscos de autogestión accesibles, disponibles en los Centros de Servicios de Movilidad.
- En el año 2025 se instaló señalización de piso podotáctil en los Centros de Servicio de Movilidad.
- En el Centro de Servicios de Movilidad se cuenta con una intérprete de señas colombianas para facilitar el acceso a las personas con discapacidad auditiva.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Con el propósito de verificar las adecuaciones y mejoras implementadas en los puntos de atención a la ciudadanía, el equipo auditor el día 18 de febrero de 2026 realizó una visita in situ a las ventanillas presenciales de Correspondencia, ubicadas en la Sede Calle 13 y en Paloquemao. Durante la visita, se validaron los requisitos establecidos para las zonas de servicio a la ciudadanía, conforme lo señala los numerales 4; 4.1;4,2; 4.3 y 4.5 de la NTC 6047 de 2013.

- Ventanilla presencial de Correspondencia, ubicada en la Sede Calle 13.

REQUISITO NTC 6047:2013	CRITERIO	EVIDENCIA	VALIDACIÓN REALIZADA POR LA OCI
Numeral 4.1	4.1 ZONA I RECEPCIÓN		Se cuenta con una recepción amplia, con suficientes espacios de movilidad y se facilita el ingreso al ciudadano.
Numeral 4.1.1	Ingreso- Senderos a la edificación		Se cuenta con senderos peatonales para el ciudadano.  No se evidenciaron obstáculos como columnas y cuenta con la longitud establecida.
Numeral 4.1.1	Ingreso- Acceso desde paradero de servicio público		Se cumple con lo estipulado, toda vez que las entradas no tienen torniquetes y se puede acceder con facilidad.  No se encuentra señalizada la entrada, sin embargo la salida si se indica.  Debilidad: El equipo de control de acceso se encuentra fuera de servicio.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG

### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN

#### Informe de Evaluación o Seguimiento

Código: PV01-PR02-F04

Versión 3.0

REQUISITO NTC 6047:2013	CRITERIO	EVIDENCIA	VALIDACIÓN REALIZADA POR LA OCI
Numeral 4.1.3	Información		Verificado el espacio donde se encuentra el personal de entrega de información de trámites y servicios, se evidenció que este es un espacio amplio, cómodo.
Numeral 4.1.4	Radicación o correspondencia		Se observó que el lugar de correspondencia es accesible, cómodo para el usuario que viene a radicar correspondencia, peticiones, quejas o reclamos.
Numeral 4.2.1	Sala de espera o hall de filas		<p>Se cuenta con un espacio amplio y cómodo, donde el ciudadano puede esperar su turno de atención.</p> <p>Este espacio también es adecuado para personas en condición de discapacidad, donde se puede ubicar y manipular una silla de ruedas.</p>
Numeral 4.2.2	Servicios complementarios		Se verificó que cuentan con baños públicos para personas en condición de discapacidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad




**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG**

**PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN**

**Informe de Evaluación o Seguimiento**

**Código: PV01-PR02-F04**

**Versión 3.0**

REQUISITO NTC 6047:2013	CRITERIO	EVIDENCIA	VALIDACIÓN REALIZADA POR LA OCI
Numeral 4.3	ZONA III ATENCIÓN		Se evidenció que se cuenta con módulo o ventanilla prioritaria, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general
Numeral 7.4	Pasillos y Corredores		Los pasillos permiten el acceso y salida accesible, principalmente para personas con discapacidad, obesas o que requieran una ayuda técnica  Los pasos para ingresar al módulo de atención miden 136 cm. Cuentan con rutas de evacuación debidamente señalizada.
Numeral 19.	Organización de filas		Las filas, cuentan con elementos de apoyo lo suficientemente estables que facilitan el orden.  El mobiliario utilizado es cómodo, diseñado para tráfico pesado, de fácil limpieza y mantenimiento.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG

PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN

Informe de Evaluación o Seguimiento

Código: PV01-PR02-F04

Versión 3.0

REQUISITO NTC 6047:2013	CRITERIO	EVIDENCIA	VALIDACIÓN REALIZADA POR LA OCI
<p>Numeral 20</p>	<p>Módulos de atención de pie o sentados</p>		<p>Los mostradores y los escritorios de la recepción están ubicados e identificados claramente, de manera que se pueden reconocer fácilmente desde la entrada de la edificación.</p> <p>Las áreas de recepción de información deberían estar ubicadas cerca de la entrada principal.</p> <p>El nivel del mostrador es de 80 cm del módulo dispuesto para personas en condición de discapacidad y 110 cm de los modelos restantes.</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad


**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG**


**PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN**

**Informe de Evaluación o Seguimiento**

**Código: PV01-PR02-F04**

**Versión 3.0**

REQUISITO NTC 6047:2013	CRITERIO	EVIDENCIA	VALIDACIÓN REALIZADA POR LA OCI
<p>Numeral 24.</p>	<p>Cuartos de baños e instalaciones sanitarias</p>		<p>Cuentan con un cuarto de baño accesible para silla de ruedas, con lavamanos.</p> <p>El baño puede ser usados por ambos sexos, permitiendo mayor flexibilidad a las personas que requieren asistencia.</p> <p>El baño se encuentra debidamente señalado</p> <p>Las puertas de acceso permiten el ingreso a personas en sillas de ruedas y condiciones de discapacidad</p> <p>El mecanismo de descarga de las cisternas es mediante pulsadores y la grifería es monomando</p> <p>Cuentan con barras auxiliares de apoyo a ambos lados del inodoro</p>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

REQUISITO NTC 6047:2013	CRITERIO	EVIDENCIA	VALIDACIÓN REALIZADA POR LA OCI
Numeral 45.	Señalización		<p>La señalización es clara y legible.</p> <p>La información de la señalización se encuentra en texto en relieve y en Braille</p>

- Ventanilla presencial de Correspondencia, ubicada en sede Paloquemao.

REQUISITO NTC 6047:2013	CRITERIO	EVIDENCIA	VALIDACIÓN REALIZADA POR LA OCI
Numeral 4.1.1	Ingreso- Senderos a la edificación		<p>Cuentan con senderos peatonales para el ciudadano con su respectiva rampa</p> <p>No se evidenció obstáculos como columnas y cuenta con la longitud establecida.</p>
Numeral 4.1.1	Ingreso- Acceso desde paradero de servicio público		<p>Cumplen con lo estipulado, toda vez que las entradas no tienen torniquetes y se puede acceder con facilidad.</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD



Secretaría de Movilidad

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG**  
**PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN**

**Informe de Evaluación o Seguimiento**

**Código: PV01-PR02-F04**

**Versión 3.0**

REQUISITO NTC 6047:2013	CRITERIO	EVIDENCIA	VALIDACIÓN REALIZADA POR LA OCI
Numeral 4.1.3	Información		Verificado el espacio donde se encuentra el personal de entrega de información de trámites y servicios, se evidencia que no es un espacio amplio.
Numeral 4.1.4	Radicación o correspondencia		Se observó que el lugar de correspondencia es accesible, cómodo para el usuario que viene a radicar correspondencia, peticiones, quejas o reclamos.
Numeral 4.2.1	Sala de espera o hall de filas		Cuentan con un espacio donde el ciudadano puede esperar su turno de atención, no obstante el espacio informativo se encuentra vacío  Este espacio no facilita la atención a personas en condición de discapacidad, dado que el espacio es limitado y no facilita manipular una silla de ruedas.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

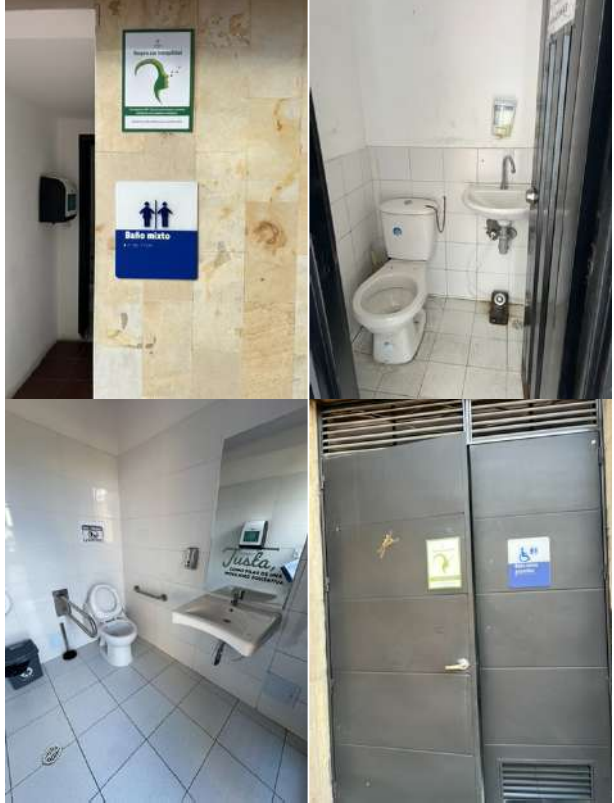

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG**

**PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN**

**Informe de Evaluación o Seguimiento**

**Código: PV01-PR02-F04**

**Versión 3.0**

REQUISITO NTC 6047:2013	CRITERIO	EVIDENCIA	VALIDACIÓN REALIZADA POR LA OCI
Numeral 4.2.2	Servicios complementarios		<p>Se verificó que se cuenta con baños públicos y baños públicos para personas en condición de discapacidad.</p> <p>No obstante la estructura sanitaria de los baños para personal no discapacitado se encuentra deteriorada.</p>
Numeral 4.3	ZONA III ATENCIÓN		<p>No se evidenció que se cuente con módulo o ventanilla prioritaria, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, o personas de talla baja</p> <p>El nivel del mostrador es de 98 cm</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD




Secretaría de Movilidad


**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG**  
**PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN**

**Informe de Evaluación o Seguimiento**

**Código: PV01-PR02-F04**

**Versión 3.0**

REQUISITO NTC 6047:2013	CRITERIO	EVIDENCIA	VALIDACIÓN REALIZADA POR LA OCI
Numeral 19.	Organización de filas		<p>Las filas, cuentan con elementos de apoyo lo suficientemente estables que facilitan el orden.</p> <p>No obstante, los poste separadores de filas y las cintas presentan deterioro</p>
Numeral 20	Módulos de atención de pie o sentados		<p>Los mostradores y los escritorios de la recepción están ubicados e identificados claramente, de manera que se pueden reconocer fácilmente desde la entrada de la edificación.</p> <p>Las áreas de recepción de información deberían estar ubicadas cerca de la entrada principal.</p>
Numeral 24.	Cuartos de baños e instalaciones sanitarias		<p>Se cuenta con un cuarto de baño accesible para silla de ruedas, con lavamanos.</p> <p>El baño puede ser usados por ambos sexos, permitiendo mayor flexibilidad a las personas que requieren asistencia.</p> <p>El baño se encuentra debidamente señalizado</p> <p>Las puertas de acceso permiten el ingreso a personas en sillas de ruedas y condiciones de discapacidad</p> <p>El mecanismo de descarga de las cisternas es mediante pulsadores y la grifería es monomando</p> <p>Cuenta con barras auxiliares de apoyo a ambos lados del inodoro</p>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Desde el rol de enfoque hacia la prevención, la OCI recomienda:

- Realizar verificaciones periódicas y efectuar los mantenimientos respectivos para corregir y/o evitar el deterioro de los elementos dispuestos en el Centro de Servicios de Movilidad. Estas acciones son fundamentales para asegurar la accesibilidad al medio físico, haciendo especial énfasis en la ventanilla presencial de Correspondencia ubicada en la sede Paloquemao.
- Implementar ajustes razonables en los módulos de atención, con el propósito de mejorar la accesibilidad al medio físico para todos los usuarios, en la ventanilla presencial de Correspondencia ubicada en la sede Paloquemao.


### **5.3 EVALUAR LOS RIESGOS Y EL DISEÑO DE LOS CONTROLES ASOCIADOS A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD.**

- **RIESGOS DE GESTIÓN:**

El proceso Gestión Trámites y Servicios a la Ciudadanía tiene en su mapa de riesgos de Gestión un (1) riesgo que está relacionado directamente con el trámite de las PQRSD *“(Riesgo 5) Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano”.*

El riesgo tiene los siguientes controles:

***RG-TSC-R5-C1. El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano, verifica la consolidación de las evaluaciones mensuales a la calidad (oportunidad, coherencia, calidez, claridad y manejo del sistema) de las respuestas emitidas por dependencia por medio de la Matriz de evaluación de calidad de respuesta a peticiones ciudadanas (PM04-RG01-F02), teniendo en cuenta los lineamientos dispuestos en el Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01),***

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p> <p>Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

**dejando como evidencia el informe de evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas, trimestre vencido.**

**Verificación de los informes de calidad de las respuestas (Seguimientos trimestrales a la oportunidad, claridad y calidez)**

El documento “*REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*”, código: PM04-RG01, Versión: 5 de fecha 2025-03-21, establece en el numeral 9.5 “*Respuesta*”:


*“(...) La Dirección de Atención al Ciudadano contará con diez (10) días calendario para consolidar y reportar la información como avance para el Informe Trimestral de evaluación de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas. Este informe consolida los resultados de las evaluaciones y genera recomendaciones a las dependencias para una adecuada gestión de las PQRS, y debe ser publicado en la página web de la entidad y socializado por la DAC”*

Revisada la página web de la entidad, en el link <https://www.movilidadbogota.gov.co/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias> (Consulta realizada el 15-feb-2026), se observó la publicación de los informes de I, II y III trimestre de la vigencia 2025, como se muestra a continuación:

**Imagen N° 8: Informe de calidad de respuestas SDM.**



**Fuente:** Consulta en la página web de la SDM.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

De igual forma se evidenció que la Dirección de Atención al Ciudadano, mediante memorando 202541000258273 del 24 de diciembre de 2025 socializó a los Directivos de la entidad el informe de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, del tercer trimestre de 2025 y a través de sesión virtual realizada el lunes 29 de diciembre 2025 a las 10:00 a.m, socializó el informe a los servidores públicos responsables del proceso de evaluación y reporte de calidad de las respuestas.


En relación con el informe del cuarto trimestre de 2025, efectuada la validación en la página web de la SDM el 15 de febrero de 2026, no se evidenció la publicación de este informe.

El 16 de febrero de 2026 se solicitó formalmente a la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC), mediante correo electrónico, el envío del Informe de evaluación de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas correspondientes al cuarto trimestre de 2025. En respuesta, la dependencia indicó el 18 de febrero de 2026, también por correo electrónico, “(...) *en cuanto al informe del IV trimestre, este se encuentra aún en proceso de elaboración, la persona encargada me informa que el día de mañana lo remitirá a revisión y firma, y se estima que el informe se socialice la próxima semana.*

*Es importante precisar que este informe depende de la información que aporten las dependencias respecto a la evaluación realizada a la muestra asignada y el día de ayer recibimos la última evaluación de la Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público.”*

Frente a este último párrafo, es importante resaltar que el proceso de Gestión de trámites y servicios a la ciudadanía, en el riesgos RG5-TSC “*Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano*”, estableció el siguiente control:

**“RG-TSC-R5-C1:** *El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano, verifica la consolidación de las evaluaciones mensuales a la calidad (oportunidad, coherencia, calidez, claridad y manejo del sistema) de las respuestas emitidas por dependencia por medio de la Matriz de evaluación de calidad de respuesta a peticiones ciudadanas (PM04-RG01-F02), teniendo en cuenta los lineamientos dispuestos en el Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01), dejando*

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*como evidencia el informe de evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas, trimestre vencido.”*

Lo anterior, denota debilidades respecto a la ejecución del control RG-TSC-R5-C1 establecidos para el riesgo de gestión RG5-TSC


## **HALLAZGO NO.2**

En revisión realizada a la página web de la SDM por parte del equipo auditor en fecha 15 de febrero de 2026, no se evidenció la publicación y socialización del informe de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, del cuarto trimestre de 2025. Dicha información fue confirmada por la Dirección de Atención al Ciudadano, el 18-feb-2026 mediante correo electrónico, en el cual indicó “(...) *en cuanto al informe del IV trimestre, este se encuentra aún en proceso de elaboración (...), incumpliendo lo establecido en el numeral 9.5 “Respuesta” del REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*”, código: PM04-RG01, Versión: 5 de fecha 2025-03-21, lo anterior por debilidades respecto a la ejecución del control RG-TSC-R5-C1 establecido para el riesgo de gestión RG5-TSC, que señala “*El profesional de PQRSD (...) verifica la consolidación de las evaluaciones mensuales a la calidad (oportunidad, coherencia, calidez, claridad y manejo del sistema) de las respuestas emitidas por dependencia por medio de la Matriz de evaluación de calidad de respuesta a peticiones ciudadanas (PM04-RG01-F02), teniendo en cuenta los lineamientos dispuestos en el Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01), dejando como evidencia el informe de evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas, trimestre vencido.*” lo cual podría generar afectación reputacional debido a la publicación de información por fuera de los requerimientos técnicos y procedimentales establecidos.

### **Respuesta de la Dirección de Atención al Ciudadano.**

*“Se precisa que el informe de satisfacción de las respuestas y el informe trimestral de evaluación de la calidad de las respuestas son instrumentos distintos, con metodologías y finalidades diferentes. El primero reporta los indicadores de satisfacción ciudadana, mientras que el segundo consolida las evaluaciones mensuales realizadas por los servidores públicos designados en cada dependencia, respecto a la calidad de las respuestas. Esta diferenciación es relevante para evaluar el eventual incumplimiento de periodicidad.*

*Es de indicar que, el Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD PM04-RG01 (Versión 5, 21 de marzo de 2025), establece los plazos para remitir muestras, realizar evaluaciones y consolidar los resultados en el informe trimestral, el cual debe publicarse en la página web institucional. No obstante, el Reglamento no fija un término específico para la publicación, por lo que no puede considerarse*

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*extemporánea. Además, la generación del informe trimestral depende del cumplimiento previo de varias etapas: remisión de muestras, evaluación por parte de las dependencias, diligenciamiento de la matriz correspondiente y consolidación de la información por la DAC. Por lo tanto, el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2025 se consolidará durante el primer período de 2026, y no resulta procedente incluirlo dentro del alcance del presente seguimiento.*

*En este sentido, se solicita a la Oficina de Control Interno eliminar el presente hallazgo del informe final.”*


### **Respuesta de la Oficina de Control Interno.**

El equipo auditor valoró los argumentos del proceso auditado, con base en las evidencias de auditoría y las pruebas efectuadas en el periodo de evaluación, como se indica a continuación:

Frente al informe trimestral de evaluación de la calidad de las respuestas, el Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD PM04-RG01 (Versión 5, 21 de marzo de 2025) indica: *“La Dirección de Atención al Ciudadano contará con **diez (10) días calendario** para consolidar y reportar la información como avance para el Informe Trimestral de evaluación de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas. Este informe consolida los resultados de las evaluaciones y genera recomendaciones a las dependencias para una adecuada gestión de las PQRS, y debe ser publicado en la página web de la entidad y socializado por la DAC”.* (subrayado y negrilla fuera de texto).

Al respecto, es relevante señalar que, aunque el Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD no define de manera expresa un plazo específico para la publicación del informe trimestral de evaluación de la calidad de las respuestas en la página web institucional, sí determina que la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) dispone de un periodo de diez (10) días calendario para consolidar y reportar la información correspondiente a dicho informe. Este plazo, para el informe del cuarto trimestre de 2025, finalizaba el 10 de enero de 2026. Sin embargo, de acuerdo con la comunicación recibida por correo electrónico el 18 de febrero de 2026, la DAC informó al equipo auditor que *“(…) en cuanto al informe del IV trimestre, este se encuentra aún en proceso de elaboración (…)*”. Esta última comunicación evidenció que, habiendo transcurrido ya 49 días desde la finalización del IV trimestre, el informe aún no había sido elaborado y publicado, lo cual fue constatado por el equipo auditor.

Por otra parte, es importante resaltar que el Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD (PM04-RG01) señala: *“(…) Este informe consolida los resultados de las evaluaciones y **genera recomendaciones a las dependencias para una adecuada gestión de las PQRS** (…)*”, que en congruencia con el control RG-TSC-R5-C1,


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

indica: “El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano, verifica la consolidación de las evaluaciones mensuales a la calidad (oportunidad, coherencia, calidez, claridad y manejo del sistema) de las respuestas emitidas por dependencia por medio de la Matriz de evaluación de calidad de respuesta a peticiones ciudadanas (PM04-RG01-F02), teniendo en cuenta los lineamientos dispuestos en el Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01), dejando como evidencia el informe de evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas, **trimestre vencido**.”, en este sentido, conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas (Versión 7) del DAFP, resulta fundamental llevar a cabo un análisis oportuno y riguroso de la información derivada de la evaluación de la calidad. Este proceso de análisis permite proporcionar retroalimentación directa y eficaz a las distintas dependencias involucradas, con el objetivo de fortalecer y perfeccionar de manera continua la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). De esta forma, se promueve un ciclo de mejora permanente que impacta positivamente en la atención ciudadana y en la calidad de los servicios prestados por la entidad.

Por lo anterior, una vez revisados los argumentos presentados por la Dependencia, el equipo auditor, no observó evidencias que permitan desvirtuar lo mencionado en el hallazgo No. 2, por lo cual se mantiene el hallazgo en el informe final.

***RG-TSC-R5-C2. El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano conforme al Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01), verifica el seguimiento semanal a la gestión de las PQRSD y peticiones entre autoridades a todas las dependencias de la entidad, a través del chat institucional denominado: Seguimiento a gestión PQRSD-SDM. Dejando como evidencia la trazabilidad de los seguimientos realizados en el chat y el informe de gestión de PQRSD, semestre vencido.***

**Verificación actualización y publicación semanal del reporte de PQRSD en el Hangouts (chat del correo institucional).**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

El documento “*REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*”, código: PM04-RG01, Versión: 5 de fecha 2025-03-21, establece en el numeral 5 “Responsabilidades”, que la Dirección de atención al Ciudadano, debe “*Actualizar y publicar semanalmente el reporte de PQRSD en el Hangouts (chat del correo institucional) denominado Seguimiento a la Gestión PQRSD - SDM*”

Según la respuesta emitida por la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) mediante el radicado 202641000023633 del 6 de febrero de 2026, y conforme a la validación realizada por el equipo auditor en el chat “*Seguimiento a Gestión PQRD-SDM*”, se observó que, durante el periodo objeto de verificación (segundo semestre de 2025), efectuaron la actualización y publicación de los reportes de PQRSD en el chat de correo institucional en las siguientes fechas:

**Tabla 15:** Fechas actualización y publicación de los reportes de PQRSD en el chat de correo institucional


MES	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Julio	jueves, 3 de julio de 2025	jueves, 10 de julio de 2025	viernes, 18 de julio de 2025	jueves, 24 de julio de 2025	
Agosto	viernes, 1 de agosto de 2025	viernes, 8 de agosto de 2025	viernes, 15 de agosto de 2025	viernes, 22 de agosto de 2025	viernes, 29 de agosto de 2025
Septiembre	viernes, 5 de septiembre de 2025	viernes, 12 de septiembre de 2025	viernes, 19 de septiembre de 2025	viernes, 26 de septiembre de 2025	
Octubre	jueves, 2 de octubre de 2025	viernes, 10 de octubre de 2025	viernes, 17 de octubre de 2025	jueves, 23 de octubre de 2025	viernes, 31 de octubre de 2025
Noviembre	viernes, 7 de noviembre de 2025	jueves, 13 de noviembre de 2025	jueves, 20 de noviembre de 2025	viernes, 28 de noviembre de 2025	
Diciembre	viernes, 5 de diciembre de 2025	viernes, 12 de diciembre de 2025	viernes, 19 de diciembre de 2025	viernes, 26 de diciembre de 2025	

Fuente: Elaboración propia del equipo auditor

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se evidenció que la DAC ha dado cumplimiento a la responsabilidad de actualizar y publicar de manera semanal el reporte de PQRSD en el Hangouts (chat institucional denominado "*Seguimiento a la Gestión PQRSD – SDM*"), permitiendo un seguimiento continuo y transparente de la gestión de PQRDS.

En las fechas relacionadas en la tabla anterior, se observó la publicación de:

- Gestión de peticiones - comparativo consolidado semana a semana

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

- Cuadro resumen y presentación de los datos consolidados PQRSD-ciudadanas-entes de control-entre autoridades.
- Peticiones pendientes de cierre por desistimiento tácito.
- Peticiones vencidas por dependencia
- Link de la data de ORFEO Y BTE utilizada para los tableros de control y consolidado PQRSD


No obstante, aunque realizan la actualización y publicación periódica del reporte semanal de PQRSD, se observó que el control número 2 no ha sido efectivo, teniendo en cuenta que se identificó que durante el primer y segundo semestre de 2025, la generación de respuestas extemporáneas.

Desde el rol de enfoque hacia la prevención, la OCI recomienda:

- Fortalecer los controles y actividades de control para asegurar la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas y de entes de control.
- Actualizar el control número 2 identificado en el mapa de riesgos, de manera que prevenga la materialización del riesgo.

***RG-TSC-R5-C3. El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano conforme al Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01), verifica mensualmente la elaboración del memorando dirigido a los directivos de la entidad y a la Oficina de Control Disciplinario, informando las peticiones atendidas fuera de términos, así como las vencidas sin respuesta, dejando como evidencia memorando remitido, mes vencido.***

El equipo auditor observó que la Dirección de Atención al Ciudadano, informó a través de los memorandos 202542100174653, 202541000193323, 202541000215813, 202541000239553, 202541000248693, 202641000015663 a las dependencias el seguimiento realizado a la gestión de peticiones ciudadanas y de entes de control, solicitándoles brindar respuestas inmediatas a las peticiones que se encuentran vencidas y realizar la gestión oportuna a las peticiones que se encuentran pendientes en términos, dando cumplimiento a los lineamientos contenidos en el Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Secretaría Distrital de Movilidad y a los

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Adicionalmente, se informó a la Oficina de Control Disciplinario Interno para los fines pertinentes.


También, se observó que en respuesta de los citados memorandos, varias dependencias contestaron precisando las razones por las cuales se generó reporte extemporáneo en la gestión, por ello, se recomienda a la Dirección de Atención al Ciudadano, realizar el análisis de causas en conjunto con las dependencias involucradas a fin de implementar las acciones que correspondan para mitigar la materialización de eventos de riesgos, asociados a la oportunidad de las respuestas otorgadas.

**Recomendaciones:**

- Establecer e implementar controles preventivos que permitan evitar la materialización del riesgo “*Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano*”.
- Realizar el reporte a la OAPI de la materialización del riesgo *RG-TSC-R5, teniendo en cuenta que en el primer y segundo semestre de 2025, se materializó.*

***RG-TSC-R5-C4. El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano, conforme al Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01) verifica mensualmente que el equipo de comunicaciones de la DAC, realice la publicación del Informe mensual de gestión de PQRSD en la página web de la Entidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712/14) y demás normas concordantes, dejando como evidencia los informes publicados y correos de solicitud de publicación, mes vencido.***

**Verificación de Informes mensuales de seguimiento a las PQRSD elaborados por la Primera Línea de Defensa.**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

En el siguiente apartado se buscó establecer si la primera línea de defensa elaboró y publicó los informes mensuales de seguimiento a las PQRSD de acuerdo con lo establecido en el Reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01, durante el periodo de seguimiento (Segundo semestre de 2025).

Se observó que la primera línea de defensa elaboró seis (06) informes mensuales de seguimiento a las PQRSD correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2025, de igual forma se evidenció que fueron publicados en la página web de la entidad en el siguiente enlace: <https://www.movilidadbogota.gov.co/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>, dando cumplimiento al criterio como se ilustra a continuación:


**Imagen N° 9:** Publicación de informes mensuales de PQRSD en página web.



**Fuente:** Tomado de la página web de la SDM, sección transparencia y acceso a la información pública.

***RG-TSC-R5-C5. El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano, conforme al Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01) verifica mensualmente la satisfacción del ciudadano con respecto a la evaluación de calidad de respuesta a peticiones ciudadanas (PM04-RG01-F02) del mes inmediatamente anterior, dejando como evidencia el Informe de satisfacción de calidad en las respuestas emitidas por la DAC, mes vencido.***

**Verificación de los informes mensuales de la evaluación de satisfacción del ciudadano.**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

El documento “*REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*”, código: PM04-RG01, Versión: 5 de fecha 2025-03-21, establece en el numeral 5 “Responsabilidades”, que la Dirección de atención al Ciudadano, debe “*Medir mensualmente la satisfacción de la ciudadanía con la calidad de las respuestas emitidas en la DAC.*”

Según la respuesta emitida por la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) mediante el radicado 202641000023633 del 6 de febrero de 2026, se observó que la primera línea de defensa elaboró seis (06) informes mensuales de satisfacción de calidad de las respuestas emitidas (Informes de julio a Diciembre 2026).

A través de estos informes se evalúa el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas emitidas por la Dirección de Atención al Ciudadano durante cada uno de los meses objeto de verificación.

Este análisis permite identificar oportunidades de mejora en la calidad, oportunidad y pertinencia de la atención brindada, contribuyendo al fortalecimiento de los estándares de servicio y a la consolidación de una gestión institucional centrada en la ciudadanía.

Los resultados obtenidos durante el semestre, en los informes mensuales de la evaluación de satisfacción son los siguientes:

**Tabla 16:** Fechas actualización y publicación de los reportes de PQRSD en el chat de correo institucional


	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Universo de la encuesta:	2954	2539	2489	2574	2090	2773
Respuesta a la encuesta:	93	108	70	87	62	99
% de participación	3,1%	4,3%	2,8%	3,4%	3,0%	3,6%

¿Recibió la respuesta de la Secretaría Distrital de Movilidad?	<b>Si</b>	80.65%	75.00%	82.86%	79.31%	88.71%	77.78%
	<b>No</b>	19.35%	25.00%	17.14%	20.69%	11.29%	22.22%
¿La respuesta tuvo los argumentos necesarios para resolver o aclarar su requerimiento y/o inquietud?	<b>Si</b>	62.67	64.20%	77.59%	71.01%	54.55%	64.94
	<b>No</b>	37.33%	35,80%	22.41%	28.99%	45.45%	35.06%

Satisfacción por atributos,

• Escrita de forma sencilla y entendible	72.73%	76.25%	75.89%	76.81%	80.00%	85.71%
• Respetuosa y cordial	80.00%	91.25%	85.96%	84.06%	88.68%	92.11%
• Contestó toda tu petición	58.97%	62.50%	70.18%	69.57%	59.26%	68.83%

Fuente: Elaboración propia del equipo auditor

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Desde el rol de enfoque hacia la prevención, la OCI recomienda:


- Diseñar estrategias orientadas a aumentar la participación de la ciudadanía que recibe respuestas a sus peticiones y responde la encuesta de satisfacción sobre la calidad de las respuestas emitidas por la SDM.
- Reforzar los mecanismos de seguimiento y control que permitan validar que todas las peticiones incluyan los argumentos necesarios para resolver o aclarar el requerimiento.
- Gestionar las mejoras señaladas en los informes la vigencia 2025, con el objetivo de lograr un índice de satisfacción del 100% y dejar documentadas dichas acciones en el respectivo informe.

***RG-TSC-R5-C6. El profesional de PQRSD de la DAC, realiza mesa de trabajo semestral con las diferentes dependencias para socializar las causas identificadas de los temas más reiterados del informe de quejas y reclamos, dejando como evidencia listado de asistencia e Informe semestre vencido de quejas y reclamos.***

El equipo auditor observó que la DAC llevó a cabo el 05 de agosto de 2025 socialización del informe de quejas y reclamos del primer semestre de 2025, en la cual participaron 26 colaboradores de la entidad, aportando como evidencia el listado de asistencia y el informe correspondiente.

En el informe señalado, se identificó que la causa asociada a la queja más reiterativa es el presunto procedimiento indebido de imposición de comparendo, con un porcentaje de 27,84%, seguido del presunto procedimiento indebido de inmovilización, con un 11,34% y el trato irrespetuoso y amenazante con cifras del 9,28%.

Finalmente, se precisa que el informe concluyó que *“en las causas identificadas en las quejas analizadas, podemos resaltar que el tema de mayor reincidencia donde la ciudadanía manifiesta descontento o inconformidad en relación con una conducta de un servidor público en el desarrollo de sus funciones, se presentan durante los operativos de control en vía, en donde las quejas se refieren a presuntos procedimientos indebidos en la imposición de comparendos e inmovilización de*

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*vehículos, así como por tratos irrespetuosos o amenazantes, suministrar información errónea a los infractores u omitir alguna de sus funciones”.*

✓ **RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Revisado el mapa de riesgos de corrupción, no se observó la existencia de riesgos asociados con la atención a las PQRSD.

✓ **RIESGOS FISCALES**

No se observó la identificación de riesgos fiscales asociados con la atención a las PQRSD.

✓ **RIESGOS DE SOBORNO**

Revisado el mapa de riesgos de soborno, no se observó la existencia de riesgos asociados con la atención a las PQRSD.

✓ **RIESGOS SARLAFT**

Revisado el mapa de riesgos SARLAFT, no se observó la identificación de tales riesgos asociados con la atención a las PQRSD.

**5.4 REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO**

Revisado el plan de mejoramiento institucional – PMI, no se observó acciones en ejecución relacionadas con la atención de las PQRSD en la entidad.

Respecto de las acciones relacionadas con la gestión de riesgos en el plan de mejoramiento por Procesos – PMP, se observó que a la fecha se encuentran seis acciones en ejecución, como se muestra a continuación:


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

Tabla N°17: Acciones en el PMP en ejecución

No. HALLAZGO	No. ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	SEGUIMIENTO OCI
099-2025	1	Se observó de acuerdo la información suministrada por la primera línea de defensa que, durante el segundo semestre de 2024, 38 requerimientos de órganos externos de Control fueron contestados con posterioridad a la fecha límite de respuesta (gestión extemporánea), incumplimiento con el criterio de oportunidad y la periodicidad establecida por los entes de control para la emisión de la respuesta, establecido en el reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01, numeral 9.2 "De las peticiones entre autoridades": "Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, de lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud".	<p>Solicitar de manera prioritaria al grupo de soporte fénix (DIAT) la aplicación de pagos no aplicados y actualización en SIMIT, para darle solución pronta a los requerimientos ciudadanos remitidos por los entes de control.</p> <p>Generación de reportes de seguimiento de las PQRSD para identificar en tiempo real el estado actual de las peticiones.</p>	Subdirección Financiera	01/04/2025	31/08/2025	<p>De acuerdo al seguimiento y reportes, se observó que los responsables continúan con el seguimiento de la acción, indicando que no se han presentado solicitudes de entes de control, por tanto no han podido reportar evidencia de la acción, pese a que la misma venció el 31 de agosto de 2025. Conforme a lo anterior, la tercera línea no tiene elementos para evaluar la eficacia. Según lo anterior, se mantiene el estado de la acción como ABIERTA</p>
228-2025	3	Se evidenció que de acuerdo a la información suministrada por la primera línea de defensa y la muestra analizada que, durante el primer semestre de 2025, en siete (07) casos, se observó lo siguiente: cinco (05) casos, correspondientes a los radicados 202561200922102, 2025612019688652, 202561202064862, 202561200402342, 202561200811922, no se tiene registro en el gestor documental Orfeo de la respuesta dada al ente de control; en 1 caso (radicado 202561200507302), no se observó en el gestor documental Orfeo la respuesta definitiva; y en 1 caso (radicado 202561200646112), no se observó en el gestor documental Orfeo, los adjuntos respectivos indicados en la respuesta, incumpliendo lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.", así como lo establecido en el Artículo 5, de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que es derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, el de: "4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto." Lo	Realizar divulgación de temas claves para generar respuestas a Entes de Control y a peticiones ciudadanas, de acuerdo a la guía de usuario ORFEO, dejando como evidencia las piezas publicitarias	Director(a) de Atención al Ciudadano	01/09/2025	31/08/2026	Teniendo en cuenta que la acción vence el 31 de agosto de 2026, el proceso aún no ha realizado reporte del avance de las acciones implementadas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG**


**PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN**

**Informe de Evaluación o Seguimiento**

**Código: PV01-PR02-F04**

**Versión 3.0**

		anterior en el marco de lo establecido en la Política de control interno, componente de ambiente de control, dado que dicho componente indica que la entidad debe "Generar y obtener información relevante, oportuna, confiable, íntegra y segura que da soporte al Sistema de Control Interno". Lo anterior derivado de una posible falta de personal para responder el volumen de PQRSD asignados a cada dependencia e inadecuado seguimiento a las respuestas brindadas por la SDM y cargue de evidencias en el gestor documental que permita verificar la trazabilidad de las respuestas, lo cual puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias y/o sanciones.					
229-2025	1	Se observó de acuerdo con la información suministrada por la primera línea de defensa y la muestra verificada que, durante el primer semestre de 2025, en dos (2) casos, correspondientes a los radicados 202561200979212 y 202561201019542, dieron traslado por competencia en 11 y 07 días hábiles respectivamente, excediendo el término de cinco (5) días hábiles establecidos en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21 que indica: "ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente". Lo anterior derivado de una posible falta de personal para gestionar el volumen de PQRSD asignados a cada dependencia e inadecuado seguimiento a las fechas para dar traslado por competencia, lo que puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias.	Realizar divulgación de temas claves para generar respuestas a Entes de Control y a peticiones ciudadanas, de acuerdo a la guía de usuario ORFEO, dejando como evidencia las piezas publicitarias	Dirección de Atención al Ciudadano	01/09/2025	31/08/2026	Teniendo en cuenta que la acción vence el 31 de agosto de 2026, el proceso aún no ha realizado reporte del avance de las acciones implementadas.
229-2025	2	202561200979212 y 202561201019542, dieron traslado por competencia en 11 y 07 días hábiles respectivamente, excediendo el término de cinco (5) días hábiles establecidos en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21 que indica: "ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente". Lo anterior derivado de una posible falta de personal para gestionar el volumen de PQRSD asignados a cada dependencia e inadecuado seguimiento a las fechas para dar traslado por competencia, lo que puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias.	Realizar socialización del REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PM04-RG01) dirigida a los servidores públicos de la SDM, dejando como evidencia la presentación, el listado de asistencia y evaluación de apropiación de conocimiento.	Director(a) de Atención al Ciudadano	01/10/2025	30/09/2026	Teniendo en cuenta que la acción vence el 30 de septiembre de 2026, el proceso aún no ha realizado reporte del avance de las acciones implementadas
229-2025	3	202561200979212 y 202561201019542, dieron traslado por competencia en 11 y 07 días hábiles respectivamente, excediendo el término de cinco (5) días hábiles establecidos en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21 que indica: "ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente". Lo anterior derivado de una posible falta de personal para gestionar el volumen de PQRSD asignados a cada dependencia e inadecuado seguimiento a las fechas para dar traslado por competencia, lo que puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias.	Realizar socialización del REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PM04-RG01) dirigida a los servidores públicos de la SDM, dejando como evidencia la	Director(a) de Atención al Ciudadano	01/10/2025	30/09/2026	Teniendo en cuenta que la acción vence el 30 de septiembre de 2026, el proceso aún no ha realizado reporte del avance de las acciones implementadas.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

			presentación, el listado de asistencia y evaluación de apropiación de conocimiento				
231-2025	2	<p>5.4. Efectividad de acciones relacionadas con PQRSD: La Dirección de Atención al Ciudadano cumplió oportunamente las acciones del Plan de Mejoramiento del hallazgo 036-2024. Evaluada la permanencia en el tiempo de los controles asociados respecto a la implementación, ejecución y seguimiento del CRONOGRAMA ACTIVIDADES 2025 SENSIBILIZACIONES Y SOCIALIZACIONES, se observó un esfuerzo por mantener el seguimiento de las socializaciones programadas, no obstante, conforme a lo observado, se evidenció debilidades en la acción 3 (Revisar los resultados de la apropiación de las socializaciones de PQRSD), lo que repercute en el desarrollo de la acción 4 (Elaborar un informe con el resultado de la apropiación de las socializaciones, retroalimentando la información correcta para la gestión de PQRSD a las dependencias que presentaron errores en la apropiación). Conforme a la información suministrada, se evidenció que únicamente en tres (03) de las actividades, ejecutaron acciones para medir los resultados de la apropiación de las socializaciones, conforme a lo establecido por la acción 3 "Revisar los resultados de la apropiación de las socializaciones de PQRSD.", con lo cual no hay suficiente evidencia para determinar el impacto de las actividades realizadas y por tanto, para la medición de la efectividad de la acción. Conforme a lo anterior, es recomendable fortalecer la revisión de resultados de las socializaciones realizadas, a través de mecanismos que permitan conocer la apropiación de conocimientos luego de realizada la actividad, e integrar a los informes los respectivos resultados de la información que permitan la generación de reportes estadísticos, orientados a facilitar la toma de decisiones y fortalecer así el Sistema de Control Interno de la SDM</p>	<p>Elaborar informes de análisis de resultados de apropiación de conocimiento de los lineamientos del reglamento de PQRSD, en el cual se evidencie la implementación de la metodología así como los criterios a evaluar, dejando como evidencia el informe de análisis de resultados.</p>	Director(a) de Atención al Ciudadano	01/09/2025	31/08/2026	Teniendo en cuenta que la acción vence el 31 de agosto de 2026, el proceso aún no ha realizado reporte del avance de las acciones implementadas.

Fuente: PMP vigente

**Recomendación.**

Continuar realizando el seguimiento y monitoreo desde el autocontrol y la autoevaluación, asegurando el cumplimiento y efectividad de las acciones del plan,

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

con el fin de tomar decisiones oportunas para la mejora continua y prevenir la materialización de posibles eventos de riesgo. Y a partir de la fecha de terminación de las acciones continuar ejecutándolas como parte de la cultura del control.

## **FORTALEZAS.**

Disposición del personal de la Dirección de Atención al Ciudadano para remitir la información y las evidencias requeridas por parte de la Oficina de Control Interno.


## **6. CONCLUSIONES**

El Sistema de Control Interno - SCI relacionado con la gestión de las PQRSD de la SDM, es susceptible de mejora respecto de los hallazgos y las recomendaciones generadas en el presente informe, especialmente por el incumplimiento en los términos de respuesta y demás criterios establecidos en la Ley respecto de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD.

## **7. RECOMENDACIONES**

### **A la Dirección de Atención al Ciudadano:**

- Fortalecer las capacitaciones, a los colaboradores designados por las distintas dependencias para la gestión y atención de las PQRSD, con el propósito de mitigar el riesgo de incumplimiento de los términos y requisitos normativos aplicables, y asegurar que dichos trámites se realicen de manera oportuna, integral y conforme a los procedimientos establecidos.
- Verificar que los requerimientos radicados en la plataforma “Bogotá Te Escucha”, una vez culminado su trámite, sean debidamente cerrados en el sistema, con el fin de asegurar la calidad y veracidad de los reportes remitidos a la Secretaría Distrital correspondiente y prevenir la generación de registros con vencimientos aparentes o inconsistencias en los términos de atención.
- Fortalecer el diligenciamiento, actualización y control de las bases de datos utilizadas para el cálculo de los tiempos de atención de las PQRSD, a fin de garantizar su consistencia, integridad y correspondencia con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Solicitudes (SDQS).

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

En relación con la infraestructura física se recomienda:

- Realizar verificaciones periódicas y efectuar los mantenimientos respectivos para corregir y/o evitar el deterioro de los elementos dispuestos en el Centro de Servicios de Movilidad. Estas acciones son fundamentales para asegurar la accesibilidad al medio físico, haciendo especial énfasis en la ventanilla presencial de Correspondencia ubicada en la sede Paloquemao.
- Implementar ajustes razonables en los módulos de atención, con el propósito de mejorar la accesibilidad al medio físico para todos los usuarios, en la ventanilla presencial de Correspondencia ubicada en la sede Paloquemao.

**A todas las dependencias de la entidad:**

Implementar estrategias efectivas al interior de cada dependencia para mejorar los tiempos de respuesta a las PQRSD, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2025 y demás normativa aplicable, dado que los indicadores actuales evidencian el incumplimiento normativo en relación con la extemporaneidad.


**Dirección de Normatividad y Conceptos y Dirección de Atención al Ciudadano.**

Recomendación desde el rol de enfoque hacia la prevención:

Realizar la revisión normativa de los actos administrativos relacionados con la figura del Defensor Ciudadano (Resolución 759930 de 2024 “*Por medio de la cual se designa la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía, se adopta su manual operativo y se deroga la Resolución SDM 078 de 2019*” – Radicado 202441007599306), a fin que no tengan referencias normativas derogadas, debido a que se observó en este acto administrativo que fue elaborado y revisado con la participación de Normatividad y Conceptos.

En relación con las recomendaciones generadas, la Dirección de Atención al Ciudadano, indicó:

*“Seguimiento semanal/mensual y bases de datos  
No se identifican debilidades en los mecanismos de seguimiento semanal y mensual implementados por la DAC. Los reportes periódicos que se comparten con todas las dependencias contienen la información necesaria para que cada área adopte medidas preventivas dentro de su ámbito de competencia. Estos reportes incluyen número de radicado, sistema de información, fecha máxima de respuesta,*

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*dependencia responsable, servidor público asignado, tipología de la petición y demás elementos para el adecuado control de términos, permitiendo ejercer un control efectivo sobre los plazos legales y facilitar la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas. Asimismo, los reportes permiten a las dependencias realizar análisis internos sobre temas reiterativos, cargas operativas y riesgos de vencimiento, con el fin de implementar controles y acciones preventivas.*


*En relación con la observación sobre fortalecer el diligenciamiento, actualización y control de las bases de datos para calcular los tiempos de atención de las PQRSD, se aclara que los reportes enviados contienen información clara y detallada para el seguimiento y control de cada área, obtenida directamente de los reportes de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) y de Bogotá Te Escucha (BTE), garantizando trazabilidad para la gestión de las PQRSD*

#### *Defensor del Ciudadano*

*La figura del Defensor de la Ciudadanía, reglamentada en el Decreto Distrital 847 de 2019 (compilado en el Decreto Distrital 640 de 2025), tiene como finalidad revisar casos presentados por la ciudadanía y garantizar la protección efectiva de sus derechos. La normativa regula competencias y responsabilidades, pero no establece un horario específico de atención ni una agenda pública fija. La atención ciudadana se garantiza dentro de los horarios institucionales y a través de los canales presenciales y virtuales, incluyendo la intervención directa o mediante el profesional designado por el director, asegurando eficacia y oportunidad.*

*Por su parte, a través de Bogotá Te Escucha, se documentan las respuestas a peticiones y casos ciudadanos, y mediante el correo [defensoradelciudadania@movilidadbogota.gov.co](mailto:defensoradelciudadania@movilidadbogota.gov.co) se articulan las comunicaciones con las dependencias y se conservan los registros que respaldan las actuaciones. Respecto a la recomendación sobre la designación del Defensor del Ciudadano, en la que se sugiere evaluar la pertinencia de que este rol sea asumido por un directivo que no esté vinculado directamente con la atención a la ciudadanía, a fin de evitar conflictos de interés. Es importante precisar que esta decisión corresponde a la Alta Dirección.*

*En cuanto al cumplimiento de la función 6 : “Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital”, se cumple mediante la presentación del informe semestral, de acuerdo con el artículo 14 del Decreto 847 de 2019 compilado en el Decreto 640 de 2025. La Secretaría General definió un mecanismo virtual para el reporte de la información; por tanto, su cumplimiento se materializa a través del diligenciamiento de dicha herramienta y la publicación en la página web institucional.*

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

*Respecto a la observación sobre verificaciones periódicas y mantenimiento de la infraestructura, la DAC realiza trimestralmente evaluaciones de idoneidad de los Centros de Servicios de Movilidad. Las actividades de mantenimiento y los ajustes para mejorar la accesibilidad son competencia de la Subdirección Administrativa. Finalmente, agradecemos las recomendaciones de la Oficina de Control Interno y las recibimos como una oportunidad para fortalecer la gestión del componente, en el marco de la mejora continua”.*

Por su parte, la Dirección de Normatividad y Conceptos precisó:


*“(…)De acuerdo con lo antes expuesto, se reitera que el control de legalidad por parte de la DNC surge exclusivamente cuando el área técnica determina la necesidad de modificar, ajustar o expedir la normativa y remite proyecto de acto administrativo para trámite, en cumplimiento de las fases de la política de mejora normativa, no antes. Por lo tanto, desde la DNC nos encontramos atentos al reporte del área de la necesidad normativa en el formato de agenda regulatoria (PA05-IN02-F06), el cual anexo, así como del posterior envío del proyecto de acto administrativo para dar inicio al control de legalidad.*

*De manera que la recomendación efectuada por la OCI no puede implicar para esta Dirección la asunción de gestiones fuera del ciclo de la gobernanza materializado en el instructivo PA05-IN02 vigente (...)*

Se hace la salvedad de que las recomendaciones se generan con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos; y estas se acogen y se implementan, por decisión del líder del proceso.

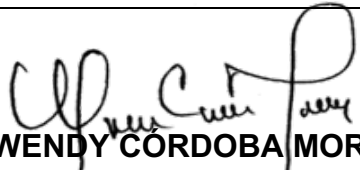
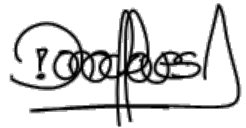

No obstante, la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones” en su artículo 12 ... Indica: “Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: literal k) “Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas” y en el Artículo 3º.- Características del Control Interno. Son características del Control Interno siguientes: a. “El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad; En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad”.

Se precisa que las posibles causas identificadas por los auditores de la OCI, fueron las evidenciadas en la evaluación (no es una causa que se deba incluir de manera

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b>	
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>	
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	
	<b>Código: PV01-PR02-F04</b>	<b>Versión 3.0</b>

obligatoria en el plan de mejoramiento a suscribir), no obstante, los responsables de la ejecución de la operación de cada actividad, proyecto, programa o proceso, deberán identificar la causa raíz de los hallazgos generados en esta evaluación, la cuál puede ser diferente a la inicialmente identificada.

La Dirección de Atención al Ciudadano en conjunto con las dependencias responsables de los hallazgos deberán suscribir el respectivo Plan de Mejoramiento dentro de los diez (10) días hábiles al recibo de la comunicación Informe Final de acuerdo con el Instructivo *formulación y seguimiento de planes de mejoramiento* PV01-IN02, en caso de requerir el Análisis de causa raíz e implementación de acciones con líderes de otros procesos los pueden convocar para asegurar la efectividad de las acciones y su posterior remisión a la Oficina de Control Interno.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma del jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces
 <b>WENDY CORDOBA MORENO</b> Responsable de la verificación, Oficina de Control Interno.   <b>DIANA FERNANDA CHAVES</b> Responsable de la verificación, Oficina de Control Interno.	 <b>ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ</b> Jefe Oficina de Control Interno