

 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 2.0

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN SOBRE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRSD) Y PQRSD DE ENTES DE
CONTROL - PRIMER SEMESTRE DE 2023**

31 DE JULIO DE 2023

 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 2.0

1. OBJETIVO 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.

Objetivos específicos:

- Verificar la oportunidad de las respuestas generadas a las PQRS radicadas por los usuarios y entes de control.
- Evaluar los riesgos y el diseño de los controles asociados a la gestión de las PQRS.
- Realizar seguimiento a los resultados de los seguimientos anteriores.

2. ALCANCE:

Gestión en la atención de las PQRS del período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, radicados por los diferentes canales y peticionarios.

3. MARCO LEGAL

- 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"*.
- 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"*.
- 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."*.
- 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 *"Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía"*.
- Directiva 015 de 2015 *"Directrices Relacionadas con la Atención de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción"*.

 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 2.0

- 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*”.
- PM04 - M01 “*Manual de Servicios a la Ciudadanía*” Versión 8.0
- PM04 - PT01 “*Protocolo de Contingencia de Incidentes en los Centros de Servicios de Movilidad*” Versión 2.0 –
- PM04 - RG01 “*Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*” Versión 2.0
- PM01 - M01 - PT01 “*Protocolo para la Implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM*” Versión 1.0
- Demás normatividad aplicable.

4. METODOLOGÍA

El presente informe se elaboró conforme lo dispuesto en el PV01-PR02-*Procedimiento Auditorías de Gestión, Seguimiento y Evaluación* Versión 2.0, el cual se rige bajo los lineamientos de la Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas. Versión 4 del Departamento Administrativo de la Función Pública. El trabajo de evaluación incluyó la aplicación de las normas de auditoría, técnicas de observación, revisión documental, 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 las conclusiones y recomendaciones que aporten a la mejora continua y al desempeño del proceso.

Producto de la verificación, se generó el informe preliminar comunicado mediante memorando 202317000195083 de fecha 26 de julio de 2023, del cual no se recibió retroalimentación por parte del proceso ni de las dependencias que tramitan PQRS.

5. DESARROLLO DEL INFORME

A continuación, se detallan los aspectos observados y recomendaciones formuladas producto de la verificación realizada por parte de la auditora:

1. GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

1.1 Peticiones Gestionadas

De conformidad con la base de datos remitida por la Dirección de Atención al Ciudadano mediante memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023, se

 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 2.0

observó que para el primer semestre de 2023, la Secretaría Distrital de Movilidad a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – Bogotá te Escucha (BTE) y el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, recibió 218.468 peticiones de las cuales 18.883 (8,64%) se registraron por Bogotá te Escucha (BTE) y 199.585 (91,36%) por ORFEO, como se detalla a continuación:

Tabla 1: Peticiones recibidas – Primer semestre 2023

FUENTE	TOTAL RADICADOS	%	FUENTE	TOTAL RADICADOS	%
Sistema Bogotá Te Escucha - BTE	18.883	8,64%	Sistema de Gestión Documental – ORFEO	199.585	91,36%
ENERO	3395	17,98	ENERO	31138	15,60
FEBRERO	3605	19,09	FEBRERO	35567	17,82
MARZO	3237	17,14	MARZO	44979	22,54
ABRIL	2655	14,06	ABRIL	25087	12,57
MAYO	3163	16,75	MAYO	32790	16,43
JUNIO	2828	14,98	JUNIO	30024	15,04
		TOTAL GENERAL	218.468		

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

Por otra parte, es necesario precisar que, una vez revisados los tipos de peticiones se observó que existen 1.929 de peticiones de entes de control y 216.539 de PQRS en general. En esta primera parte del informe se abordarán únicamente las peticiones que no provienen de entes de control, puesto que estas tendrán un estudio en un acápite posterior.

1.2 Comparativo de Peticiones Gestionadas II Semestre 2022 y I Semestre 2023

Realizado el comparativo del segundo semestre del año 2022 y primero del 2023, se identificó que en el Sistema Bogotá te Escucha (BTE), las peticiones se incrementaron en el primer semestre de 2023 en el 0,89%, y en el mes de febrero se presentó el mayor número de peticiones, en un porcentaje del 19,09% y en abril fue el mes donde se radicarón menos peticiones con un porcentaje del 14,06%, como se ve a continuación:

 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 2.0

Tabla 2. Comparativo de incrementos de PQRS en BTE

SEGUNDO SEMESTRE 2022			PRIMER SEMESTRE 2023		
FUENTE	TOTAL RADICADOS	% MENSUAL	FUENTE	TOTAL RADICADOS	% MENSUAL
BOGOTÁ TE ESCUCHA	18.715		BOGOTÁ TE ESCUCHA	18.883	
JULIO	3.082	16,47%	ENERO	3395	17,98
AGOSTO	3.732	19,94%	FEBRERO	3605	19,09
SEPTIEMBRE	3.712	19,83%	MARZO	3237	17,14
OCTUBRE	2.954	15,78%	ABRIL	2655	14,06
NOVIEMBRE	2.639	14,10%	MAYO	3163	16,75
DICIEMBRE	2.596	13,87%	JUNIO	2828	14,98

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

Con respecto al Sistema de Gestión Documental ORFEO, se observó que el incremento de peticiones fue del 12,14% para el primer semestre de 2023, además que en el mes de abril disminuyó la radicación de peticiones y durante los meses de febrero y marzo se aumentó el número de radicaciones, como se muestra a continuación:

Tabla 3. Comparativo incremento de PQRS en ORFEO

SEGUNDO SEMESTRE 2022			PRIMER SEMESTRE 2023		
FUENTE	TOTAL RADICADOS	% MENSUAL	FUENTE	TOTAL RADICADOS	% MENSUAL
ORFEO	176.244		ORFEO	197.656	
JULIO	27.073	15,36%	ENERO	30.778	15,57%
AGOSTO	30.619	17,37%	FEBRERO	35.216	17,82%
SEPTIEMBRE	33.291	18,89%	MARZO	44.600	22,56%
OCTUBRE	30.604	17,36%	ABRIL	24.775	12,53%
NOVIEMBRE	29.643	16,82%	MAYO	32.436	16,41%
DICIEMBRE	25.014	14,19%	JUNIO	29.851	15,10%

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

1.3 Tipo de Peticiones

Revisada la muestra, se identificó que para el sistema de Bogotá te escucha (BTE), en relación a la tipología radicada, se reflejó que el derecho de petición de interés

 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 2.0

particular general es el de mayor incidencia con 12.491 (66,15%) y la dependencia que recibió más peticiones es la Subdirección de Contravenciones con 7.520 (39,8%), como se detalla a continuación:

Tabla 4: Tipo de peticiones BTE

BOGOTÁ TE ESCUCHA		
TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	153	0,81%
Denuncia por actos de corrupción	29	0,15%
Derecho de petición de interés general	2867	15,18%
Derecho de petición de interés particular	12491	66,15%
Felicitación	14	0,07%
QUEJA	280	1,48%
RECLAMO	2628	13,92%
SOLICITUD DE COPIA	161	0,85%
Solicitud de información	209	1,11%
SUGERENCIA	51	0,27%
TOTAL	18.883	100,00%

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

Tabla 5: Tipo de peticiones BTE – Discriminado por dependencias

BOGOTÁ TE ESCUCHA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	5164	27,347%
DIRECCION DE CONTRATACION	32	0,169%
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	1973	10,449%
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	0,016%
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	29	0,154%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0,005%
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	48	0,254%
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	395	2,092%
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	13	0,069%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	77	0,408%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	19	0,101%

 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 2.0

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	36	0,191%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	24	0,127%
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	6	0,032%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	21	0,111%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	4	0,021%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	7520	39,824%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2109	11,169%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	322	1,705%
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EN VIA	158	0,837%
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATON	69	0,365%
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	44	0,233%
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACION	213	1,128%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACION	554	2,934%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	30	0,159%
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	18	0,095%
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	1	0,005%
TOTAL	18.883	100,00%

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

Con respecto al sistema ORFEO, se observó de la misma forma que el derecho de petición de interés particular general es la petición con más concurrencia con 188.033 (95,13%) y la dependencia con más peticiones es la Subdirección de Contravenciones con 100.123 (50,91%), como se detalla a continuación:

Tabla 6: Tipo de peticiones ORFEO

ORFEO		
TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	137	0,07%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	31	0,02%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6358	3,22%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	188033	95,13%
FELICITACIÓN	41	0,02%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	532	0,27%

 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 2.0

QUEJA	145	0,07
RECLAMO	49	0,02
SOLICITUD DE COPIA	619	0,31%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1709	0,86%
SUGERENCIA	2	0,00%
TOTAL	197.656	100,00%

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

Tabla 7: Tipo de peticiones ORFEO – Discriminado por dependencias

ORFEO		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DESPACHO DE LA SECRETARIA	25	0,01%
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	24802	12,55%
DIRECCION DE CONTRATACION	1666	0,84%
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	44019	22,27%
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	7	0,00%
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	17	0,01%
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	95	0,05%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	35	0,02%
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	73	0,04%
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	65	0,03%
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	94	0,05%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2688	1,36%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	53	0,03%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	15	0,01%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	71	0,04%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0,00%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	65	0,03%
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	11	0,01%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	28	0,01%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	39	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	100623	50,91%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	10769	5,45%

 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 2.0

SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	8868	4,49%
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EN VIA	479	0,24%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	487	0,25%
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATON	101	0,05%
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	85	0,04%
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACION	215	0,11%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACION	1105	0,56%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	276	0,14%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PUBLICO	194	0,10%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	506	0,26%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	32	0,02%
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	27	0,01%
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	4	0,00%
SUBSECRETARIA DE POLITICA DE MOVILIDAD	2	0,00%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA	13	0,01%
TOTAL	197.656	100,00%

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

Finalmente, la OCI desde el rol del enfoque hacia la prevención y ante el incremento de peticiones a cargo de la Subdirección de Contravenciones y de la Dirección de Gestión de Cobro, recomienda implementar acciones, entre ellas, plan de contingencia que asegure la atención de las PQRS en términos de oportunidad y calidad de conformidad con la normatividad aplicable y vigente en cada caso concreto.

1.5 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 primer semestre de 2023 se recibieron 60 solicitudes, las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias, siendo la Oficina de Control Disciplinario la que más denuncias atendió, con un total de 31 peticiones:

 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 2.0

Tabla 8: Tipo de peticiones Bogotá Te Escucha – BTE

TIPO DE PETICIÓN: DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	BTE	ORFEO	TOTAL GENERAL
	CANT	CANT	CANT
DEPENDENCIA	29	31	60
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	0	4	4
DIRECCION DE CONTRATACION	0	1	1
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	0	4	4
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	27	4	31
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	0	10	10
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	2	3
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACION	0	4	4
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PUBLICO	9	1	1
TOTAL GENERAL	29	31	60

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

1.6 Oportunidad en la atención de peticiones.

Examinada la información aportada por la DAC, en lo relacionado con los seguimientos mensuales de las PQRSD para el primer semestre de 2023, en cuanto a la oportunidad de la atención de los mismos, se pudo evidenciar lo siguiente:

Tabla 9: Oportunidad en la gestión de peticiones

MES	GESTION EXTEMPORANEA		GESTION OPORTUNA		PENDIENTE EN TERMINOS		PENDIENTE FUERA DE TERMINOS		TOTAL GENERAL
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	
ENERO	4554	2,10%	29608	13,67%	0	0,00	11	0,01%	34173
FEBRERO	8796	4,06%	29667	13,70%	0	0,00	358	0,17%	38821
MARZO	18315	8,46%	27807	12,84%	0	0,00	1715	0,79%	47837
ABRIL	5891	2,72%	20471	9,45%	0	0,00	1068	0,49%	27430
MAYO	9651	4,46%	23185	10,71%	19	0,01%	2744	1,27%	35599
JUNIO	497	0,23%	14913	6,89%	15284	7,06%	1985	0,92%	32679
TOTAL	47.704	22,03%	145.651	67,26%	15.303	7,07%	7.881	3,64%	216.539

 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 2.0

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

Por lo anterior, observó la auditora que se realizó una gestión oportuna de PQRS en el 67,26% cifra que está por debajo de la registrada en el segundo semestre de 2022, la cual fue del 86.86%. Lo anterior denota que existe una desmejora en la oportunidad de las respuestas de las peticiones ciudadanas. Por ello, en el rol del enfoque hacia la prevención se recomienda fortalecer los controles establecidos por parte de la Dirección de Atención Ciudadano, a fin de dar cumplimiento a la atención de las PQRS.

De igual forma, se identificó que en términos se encontraba el 7,07% de los trámites y además de ello, se reflejó que se encontraba el 3,64% pendiente fuera de términos. Así mismo, se evidenció que hubo una gestión extemporánea del 22,03%

Ahora se procede a mostrar la gestión extemporánea en las respuestas de las solicitudes de los ciudadanos en el primer semestre del año 2023, por parte de las dependencias:

Tabla 10: Gestión extemporánea – Discriminado por Dependencias

GESTION EXTEMPORANEA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	%
DEPENDENCIAS	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT	
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	124	366	95	32	42	8	667	1,40
DIRECCION DE CONTRATACION	7	-	-	-	-	-	7	0,01
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	22	29	32	6	5	1	95	0,20
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	1	-	-	-	-	2	0,00
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	-	-	1	-	-	-	1	0,00
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	1	-	-	-	-	-	1	0,00
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	4	7	-	-	1	-	12	0,03
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	-	-	1	-	-	-	1	0,00
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	1	-	1	-	-	-	2	0,00
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	1	3	-	-	-	2	6	0,01
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	15	4	10	25	31	23	108	0,23
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	-	1	2	-	-	4	0,01
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	-	-	-	1	-	-	1	0,00

 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 2.0			

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	-	1	-	-	-	-	1	0,00
OFICINA DE GESTION SOCIAL	-	-	-	1	2	-	3	0,01
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	-	1	-	-	-	-	1	0,00
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	4292	8310	18103	5744	9428	456	46333	97,13
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	8	19	25	55	119	3	229	0,48
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	46	-	7	8	4	-	65	0,14
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EN VIA	10	22	11	2	3	1	49	0,10
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	1	2	1	1	-	6	0,01
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATON	1	1	-	-	1	-	3	0,01
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1	1	1	-	-	-	3	0,01
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACION	1	1	2	-	-	-	4	0,01
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACION	16	26	23	9	12	1	87	0,18
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	-	-	-	-	-	2	2	0,00
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PUBLICO	-	1	-	-	-	-	1	0,00
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	-	-	-	-	1	-	1	0,00
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	1	-	-	-	-	1	0,00
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	1	1	-	4	1	-	7	0,01
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA	-	-	-	1	-	-	1	0,00
TOTAL GENERAL	4554	8796	18315	5891	9651	497	47.704	100%

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

De la anterior tabla, se observó que la Subdirección de Contravenciones continúa siendo el área con la mayor cantidad de peticiones con gestión extemporánea, representado en un 97,13% del total del primer semestre. De igual forma se evidenciar que en el mes de marzo fue el que más peticiones se tramitaron de manera extemporánea. Cabe indicar que esta situación ha generado el aumento en las acciones de tutela instauradas en contra de la entidad, lo que ha ocasionado un desborde en los trámites a cargo de la Dirección de Representación Judicial.

Teniendo en cuenta la información de la tabla anterior, y una vez revisado el Plan de mejoramiento por procesos se identificó que continúan en ejecución las acciones formuladas dentro del hallazgo 168 de 2022 (no han sido efectivas), por cuanto las mismas no han logrado asegurar la respuesta oportuna de peticiones, especialmente las tramitadas de manera extemporánea, por ello la OCI no generará un nuevo hallazgo, no obstante, se recomienda fortalecer las acciones

	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 2.0

implementadas a fin de eliminar la causa raíz y así evitar que se continúen generando incumplimientos en el trámite y gestión de las PQRS, dado que no se evidencia la efectividad de las acciones.

También la auditora pudo evidenciar que la Dirección de Atención al Ciudadano, le informó por medio de los memorandos 202341000031963, 202341000063443, 202341000097933, 202341000119563, 202341000153893 y 202341000180943 a las dependencias el seguimiento realizado a la gestión de peticiones ciudadanos y de entes de control e indicaron en cada uno de ellos que:

...“Es de anotar que la falta de respuesta u otorgar esta y que no sea clara, precisa y de fondo, atenta contra el derecho fundamental de petición, e igualmente constituye una falta disciplinaria, tal como lo consagra el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, regulado y sustituido por la Ley 1755 del 30 de junio 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”, que reza: “Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”

Es así, que de manera atenta me permito solicitar se otorgue respuesta correspondiente a las peticiones relacionadas, cumpliendo los términos establecidos”

Pese a ello, continúa el rezago y/o incumplimiento en la gestión.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el incumplimiento en la atención de las PQRS en la entidad es un tema reiterativo, la auditora consultó a la Dirección de Atención al Ciudadano si esta situación ha sido expuesta en el seno de las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, ante lo cual por medio de memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023 respondieron lo siguiente:

“Acorde con lo registrado en las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, si bien el tema de Gestión de PQRS no se ha tratado de forma específica, en el curso del acta del comité de fecha 24 de abril de 2023 se trataron los tópicos de Racionalización de Trámites y Cumplimiento de la Política pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lo cual tiene como propósito impactar positiva y directamente la disminución de peticiones y reclamaciones relacionada con los servicios y trámites prestados”.

Por lo anterior, la OCI desde el rol del enfoque hacia la prevención recomienda realizar un estudio en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de las causas que posiblemente han dado origen al incumplimiento en la gestión del trámite de las PQRS de la entidad y desde allí generar las acciones tendientes a eliminar la causa raíz que han dado origen a los hallazgos generados por la OCI y los entes de control.

 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 2.0

VERIFICACIÓN MEDIANTE UNA MUESTRA DE PETICIONES, LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RESPECTO AL OBJETO DE LA SOLICITUD, CLARIDAD Y COHERENCIA DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS

Con el fin de validar las respuestas emitidas, se seleccionó una muestra de 24 peticiones, de las cuales una vez verificada la información se identificó lo siguiente:

1. En el radicado 202361202349392 se brindó respuesta al ciudadano por medio del memorando 202362005770461 el cual no cumple con el formato, ya que no tiene la referencia y/o asunto, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 1 – Evidencia de respuesta del memorando 202361202349392



Fuente: Consulta de ORFEO del 19 de julio de 2023

2. Revisado el radicado 202361201413802 de fecha 25 de abril de 2023, se evidenció que a la fecha el mismo no ha sido respondido al peticionario, pese a que los términos se encuentran vencidos en más de 45 días, como se evidencia a continuación:

Imagen 2 – Evidencia de trámite del radicado 202361201413802



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 2.0

PAGINA ANTERIOR		DATOS DEL RADICADO No 202361201413802		Solicitar Físico		
ESTADO DE:		USUARIO:		DEPENDENCIA:		
usquedas		WENDY CORDOBA MORENO		Oficina de Control Interno		
INFORMACION GENERAL		HISTÓRICO		DOCUMENTOS		
		EXPEDIENTES				
HISTORICO						
USUARIO ACTUAL		KAROL LILIANA AGUDELO		DEPENDENCIA ACTUAL		
				Subdirección de Contravenciones		
USUARIO RADICADOR		472 - RADICADOR DE CORRESPONDENCIA 52		DEPENDENCIA DE RADICACION		
				Subdirección Administrativa		
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO						
FECHA	TRANSACCION	USUARIO ORIGEN	DEPENDENCIA ORIGEN	COMENTARIO	USUARIO DESTINO	DEPENDENCIA DESTINO
28-07-2023 01:05 PM	Asignacion	ANGELA TATIANA JIMENEZ RAMIREZ	Subdirección de Contravenciones	Asignación por instrucción de la Dra. Carol Angie Pinzón	KAROL LILIANA AGUDELO	Subdirección de Contravenciones
17-07-2023 10:40 AM	Asignacion	FABIAN DAVID ROJAS CASTIBLANCO	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Se reasigna por solicitud de Diego Alejandro Giraldo Ortegón según caso aranda 547033. (FDRC)	ANGELA TATIANA JIMENEZ RAMIREZ	Subdirección de Contravenciones
03-05-2023 01:13 PM	Asignacion	DIEGO ALEJANDRO GIRALDO ORTEGON	Subdirección de Contravenciones	Se asigna para trámite pertinente,por petición de Cindy Yurley Jimenez Fernandez	GINNA MARITZA COLMENARES VILLAMARIN	Subdirección de Contravenciones
17-04-2023 11:41 AM	Asignacion	DONINA SAAVEDRA MELO	Subdirección de Contravenciones	para su tramite	FANERY ASTRID BARRIOS LOPEZ	Subdirección de Contravenciones
14-04-2023 05:52 PM	Asignacion	MARCELA RAMIREZ GOMEZ	Subdirección de Contravenciones	Devolucion comparendo 2020	DONINA SAAVEDRA MELO	Subdirección de Contravenciones
04-04-2023 10:52 AM	Asignacion	DONINA SAAVEDRA MELO	Subdirección de Contravenciones	PARA SU TRAMITE	MARCELA RAMIREZ GOMEZ	Subdirección de Contravenciones
03-04-2023 09:30 PM	Asignacion	GERALDINE JOHANNA DAMIAN VEGA	Subdirección de Contravenciones	Masivo 5	DONINA SAAVEDRA MELO	Subdirección de Contravenciones
03-04-2023 07:15 AM	Asignacion	MIGUEL ANTONIO CAPADOR SANCHEZ	Subdirección de Contravenciones	para clasificar - (Realizado por: DONINA SAAVEDRA MELO)	GERALDINE JOHANNA DAMIAN VEGA	Subdirección de Contravenciones
01-04-2023 02:39 AM	Tipo de requerimiento	472 - RADICADOR DE CORRESPONDENCIA 52	Subdirección Administrativa	Tipo de requerimiento insertado: Derecho de petición - Derecho de petición de interés particular- 15 días		
01-04-2023 02:39 AM	Asignacion Nivel de confidencialidad	472 - RADICADOR DE CORRESPONDENCIA 52	Subdirección Administrativa	Asignacion nivel de confidencialidad: Informacion Publica		
01-04-2023 02:39 AM	Asignacion	472 - RADICADOR DE CORRESPONDENCIA 52	Subdirección Administrativa	Asignacion inicial del radicado al usuario	MIGUEL ANTONIO CAPADOR SANCHEZ	Subdirección de Contravenciones
01-04-2023 02:39 AM	Radicaicon	472 - RADICADOR DE CORRESPONDENCIA 52	Subdirección Administrativa			

Fuente: Consulta en ORFEO del día 26 de julio de 2023.

3. Revisado el radicado 202361200844652 de fecha 01 de marzo de 2023, se evidenció que a la fecha el mismo no ha sido respondido al peticionario, pese a que los términos se encuentran vencidos en más de 60 días, como se evidencia a continuación:

Imagen 3 – Evidencia de trámite del radicado 202361200844652

PAGINA ANTERIOR

DATOS DEL RADICADO No 202361200844652

Solicitar Físico

LISTADO DE:

USUARIO:

DEPENDENCIA:

Busquedas

WENDY CORDOBA MORENO

Oficina de Control Interno

INFORMACION GENERAL

HISTÓRICO

DOCUMENTOS

EXPEIENTES

HISTORICO

USUARIO ACTUAL

DAIRA MARITZA BONILLA CANTOR

DEPENDENCIA ACTUAL

Subdirección de Contravenciones

USUARIO RADICADOR

472 - RADICADOR DE CORRESPONDENCIA 13

DEPENDENCIA DE RADICACION

Subdirección Administrativa

FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO

FECHA

TRANSACCION

USUARIO ORIGEN

DEPENDENCIA ORIGEN

COMENTARIO

USUARIO DESTINO

DEPENDENCIA DESTINO

30-05-2023 11:37 AM

Asignacion

DONINA SAAVEDRA MELO

Subdirección de Contravenciones

PPARA SU TRAMITE SEGUN LO INDICADO POR EL DESPACHO CONTINGENCIA PQRS

DAIRA MARITZA BONILLA CANTOR

Subdirección de Contravenciones

18-05-2023 09:20 AM

Asignacion

DIEGO ALEJANDRO GIRALDO ORTEGON

Dirección de Gestión de Cobro

Se asigna para trámite pertinente,por petición de Cindy Yurley Jimenez Fernandez

DONINA SAAVEDRA MELO

Dirección de Gestión de Cobro

17-05-2023 01:25 PM

Asignacion

DIEGO ALEJANDRO GIRALDO ORTEGON

Subdirección de Contravenciones

Se asigna por solicitud de Diego Alejandro Giraldo Ortegón según caso aranda 538636

DONINA SAAVEDRA MELO

Subdirección de Contravenciones

03-04-2023 08:56 AM

Asignacion

DONINA SAAVEDRA MELO

Subdirección de Contravenciones

PARA TRAMITE SEGUN LO INDICADO POR EL DESPACHO CONTINGENCIA PQRS

LIZETH JULIANA TORRES PEREZ

Subdirección de Contravenciones

31-03-2023 07:54 PM

Asignacion

KELLY JOHANNA AVELLA ROJAS

Subdirección de Contravenciones

SE DEVUELVE PARA CONTINGENCIA CSM

DONINA SAAVEDRA MELO

Subdirección de Contravenciones

01-03-2023 03:51 PM

Asignacion

DONINA SAAVEDRA MELO

Subdirección de Contravenciones

PARA SU TRAMITE

KELLY JOHANNA AVELLA ROJAS

Subdirección de Contravenciones

01-03-2023 01:42 PM

Asignacion

JOHN DAVID ALVARADO MARTINEZ

Subdirección de Contravenciones

Abogados Sustanciadores

DONINA SAAVEDRA MELO

Subdirección de Contravenciones

01-03-2023 06:15 AM

Asignacion

MIGUEL ANTONIO CAPADOR SANCHEZ

Subdirección de Contravenciones

Para su tramite - (Realizado por: DONINA SAAVEDRA MELO)

JOHN DAVID ALVARADO MARTINEZ

Subdirección de Contravenciones

01-03-2023 12:50 AM

Digitalizacion Radicado(Asec. Imagen Web)

472 - RADICADOR DE CORRESPONDENCIA 13

Subdirección Administrativa

202361200844652

01-03-2023 12:49 AM

Tipo de requerimiento

472 - RADICADOR DE CORRESPONDENCIA 13

Subdirección Administrativa

Tipo de requerimiento insertado: Derecho de petición - Derecho de petición de interés particular- 15 días

01-03-2023 12:49 AM

Asignacion Nivel de confidencialidad

472 - RADICADOR DE CORRESPONDENCIA 13

Subdirección Administrativa

Asignacion nivel de confidencialidad: Informacion Publica

01-03-2023 12:49 AM

Asignacion

472 - RADICADOR DE CORRESPONDENCIA 13

Subdirección Administrativa

Asignacion inicial del radicado al usuario

MIGUEL ANTONIO CAPADOR SANCHEZ

Subdirección de Contravenciones

01-03-2023 12:49 AM

Radicaicon

472 - RADICADOR DE CORRESPONDENCIA 13

Subdirección Administrativa

FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO - ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Fuente: Consulta en ORFEO del día 26 de julio de 2023

	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 2.0

Por lo anterior, se evidenció que en el trámite de las PQRS, se sigue presentando incumplimiento a los criterios de calidad y oportunidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, y revisado el plan de mejoramiento por procesos se identificó que producto del informe de auditoría a la Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía del primer semestre del año 2022, realizada en octubre del mismo, existe el Hallazgo 168-2022: *“Se observó incumplimiento en los numerales: a) 10.1 Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas; b) 10.5 Respuesta de Fondo; c) 10.6 Notificación de la decisión; d) 10.08 Peticiones incompletas y desistimiento tácito; e) 10.16 Traslado por competencias; y, f) Respuestas a peticionarios con reingreso, del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias PM04-RG01, tal y como se evidenció en:*

- *7.573 (6%) excedieron en término normativamente exigible lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos establecidos.*
 - *14 peticiones, no fueron respondidas de fondo debido a que le informan al peticionario que, a pesar de estar al día en sus obligaciones, se van a escalar al proveedor para que se actualice la información y les establecen un número de días en que el proveedor gestionará el requerimiento, observando que a pesar que las peticiones son de la misma temática incluyen términos de tiempo diferentes para cada una de las solicitudes y, adicionalmente, la DAC no verifica efectivamente que se haya dado cumplimiento en el plazo establecido.*
 - *De 580 peticiones objeto de traslado por competencia, 394 (67.93%) se realizó de manera extemporánea incumpliendo los términos de ley 1755 de 2015 artículo 21.*
 - *Una (1) petición de cierre por desistimiento; sin embargo, no se le informó al ciudadano cuanto tiempo tenía para atender esta solicitud, como fue el caso de la petición N°373072022 de ORFEO,*
 - *En respuesta a seis (6) peticiones se indicó que no adjuntan la evidencia y, dentro de los documentos adjuntos se observó los respectivos anexos tal y como se evidenció en los radicados de: ORFEO: [a) 202261201277812; y, b)20226120082732 y, c) 20226120047092]; y en BTE: [a) 277282022; b)1525432022; y, c)2035572022].*
 - *Al ciudadano con identificación N°52427586, se observó que tiene siete (7) registros, y en todas se emitieron respuestas en términos diferentes, y no se cerraron con una sola respuesta.*
 - *Una (1) petición de ORFEO N°202261201236132, se observó que tuvo devolución de su respuesta y no se evidencia que se haya vuelto a tramitar él envió de su respuesta.*
- Las anteriores situaciones se pudieron haber generado por debilidades en los mecanismos de control, conllevando 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.”.*

En atención a ello, se establecieron acciones correctivas las cuales se encuentran en proceso de ejecución, razón por la cual la Oficina de Control Interno no generará un nuevo hallazgo, pero se realiza un llamado reiterativo en el rol del enfoque a la prevención, ya que se ha identificado que las acciones no han sido efectivas puesto que se sigue evidenciando incumplimientos en la gestión de las PQRS en términos de calidad de las respuestas emitidas.

 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 2.0

Verificación de los informes de calidad, oportunidad y calidez emitidos por la entidad.

Sobre este punto, la auditora evidenció que en el mes de mayo la DAC generó el informe correspondiente al primer trimestre de 2023, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/03-05-2023/informe_i_trimestre_gestion_pgrsd.pdf

Respecto del segundo trimestre de 2023, el área mediante memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023 informó que: “se tiene como fecha máxima de entrega para el día 30 de agosto de 2023, lo anterior obedece a que luego de terminado el trimestre (Abril-junio), a mediados del mes de julio cuando se tenga consolidada la base del segundo trimestre la Dirección de Atención al Ciudadano envía a cada una de las dependencias la muestra que debe ser evaluada y se da un tiempo aproximado de 20 días para que las dependencias entreguen los resultados obtenidos en la evaluación y así poder realizar la consolidación de la información con la presentación y socialización del informe a finales de agosto”. Por ello, en el próximo seguimiento se realizará la verificación frente a este informe trimestral.

GESTIÓN DE PETICIONES DE ENTES DE CONTROL

Referente a los Entes de Control en el primer semestre de 2023, la Entidad recibió un total de 1.929 radicados, la tipología con mayor número es la Solicitud de copias con 1160 (60,13%), la Subdirección de Contravenciones es la dependencia con mayores requerimientos con 592 (30,69%), como se detalla a continuación:

Tabla 11: Tipos de peticiones de entes de control

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Entes de Control/Consulta	91	4,72%
Entes de Control/Denuncia por actos de corrupción	1	0,05%
Entes de Control/Queja	1	0,05%
Entes de Control/Sin Competencia	12	0,62%
Entes de Control/Solicitud de copia	1160	60,13%
Entes de Control/Solicitud de información	663	34,37%
Entes de Control/Sugerencia	1	0,05%
Total general	1929	100%

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

 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 2.0

Tabla 12: Tipos de peticiones de entes de control – Discriminados por dependencia

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Despacho del Secretario	68	3,53%
Dirección de Atención al Ciudadano	304	15,76%
Dirección de Contratación	30	1,56%
Dirección de Gestión de Cobro	177	9,18%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	1	0,05%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	13	0,67%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	62	3,21%
Dirección de Normatividad y Conceptos	9	0,47%
Dirección de Planeación para la Movilidad	9	0,47%
Dirección de Representación Judicial	13	0,67%
Dirección de Talento Humano	33	1,71%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	8	0,41%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	5	0,26%
Oficina de Control Disciplinario	85	4,41%
Oficina de Control Interno	17	0,88%
Oficina de Gestión Social	16	0,83%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0,16%
Subdirección Administrativa	1	0,05%
Subdirección de Contravenciones	592	30,69%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	131	6,79%
Subdirección de Control E Investigaciones al Transporte Publico	40	2,07%
Subdirección de Gestión en Vía	8	0,41%
Subdirección de Infraestructura	39	2,02%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	5	0,26%
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	9	0,47%
Subdirección de Semaforización	4	0,21%
Subdirección de Señalización	39	2,02%
Subdirección de Transporte Privado	23	1,19%
Subdirección de Transporte Publico	28	1,45%
Subdirección Financiera	20	1,04%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	1	0,05%
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	125	6,48%
Subsecretaría de Gestión Jurídica	5	0,26%

 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 2.0

Subsecretaría de Política de Movilidad	4	0,21%
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	2	0,10%
TOTAL	1929	100,00%

Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 2 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

Con respecto al tipo de gestión se observó que en el primer semestre del año 2023, la gestión extemporánea fue del 4,41%%, la gestión oportuna representó un 92,90%, pendiente en términos arrojo un porcentaje de 2,54% y pendiente fuera de términos fue del 0.16%, como se muestra a continuación:

Tabla 13: Tipos de peticiones de entes de control – Discriminados por dependencia

TIPO DE GESTIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Gestión extemporánea	85	4,41%
Gestión oportuna (DTL)	1792	92,90%
Pendiente en términos	49	2,54%
Pendiente Vencidos	3	0,16%
Total general	1929	100%

Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 2 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

Ahora bien, en la siguiente tabla se muestra como fue la gestión discriminado por mes, siendo marzo el mes con más cantidad de peticiones radicadas, con un total de 379 peticiones, que representa un 19,64%, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 14: Consolidado de gestión – Discriminados por mes

MES	Gestión extemporánea		Gestión oportuna (DTL)		Pendiente en términos		Pendiente Vencidos		Total general
	CANT	PORCENTAJE	CANT	PORCENTAJE	CANT	PORCENTAJE	CANT	PORCENTAJE	
ENERO	35	41,18%	325	18,14%	-	-	-	-	360
FEBRERO	17	20,00%	334	18,64%	-	-	-	-	351
MARZO	15	17,65%	364	20,31%	-	-	-	-	379
ABRIL	5	5,88%	307	17,13%	-	-	-	-	312
MAYO	12	14,12%	338	18,86%	2	4,08%	2	66,67%	354
JUNIO	1	1,18%	124	6,92%	47	95,92%	1	33,33%	173
Total general	85	100%	1792	100%	49	100%	3	100%	1929

Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 2 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

 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 2.0

Para validar las respuestas realizadas en el primer semestre de 2023, se seleccionó una muestra de 24 peticiones de entes de control, así:

Tabla 15: Muestra peticiones

Fecha registro	Dependencia	Tipo petición	Radicado
3/01/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Denuncia por actos de corrupción	202361200009882
4/01/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de información	202361200029292
17/01/23	Subdirección de Transporte Publico	Entes de Control/Solicitud de información	202361200170682
18/01/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de información	202361200177412
23/01/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de copia	202361200249432
23/01/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de copia	202361200249622
23/01/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de copia	202361200255382
27/01/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de copia	202361200331062
27/01/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de copia	202361200331852
31/01/23	Despacho de la Secretaria	Entes de Control/Consulta	202361200385062
16/02/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de copia	202361200644202
16/02/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de copia	202361200644432
9/03/23	Dirección de Representación Judicial	Entes de Control/Solicitud de copia	202361201045892
29/03/23	Dirección de Atención al Ciudadano	Entes de Control/Solicitud de copia	202361201365042
30/03/23	Dirección de Gestión de Cobro	Entes de Control/Solicitud de copia	202361201381242
30/03/23	Dirección de Atención al Ciudadano	Entes de Control/Solicitud de copia	202361201389922
3/04/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de copia	202361201420532
15/05/23	Dirección de Atención al Ciudadano	Entes de Control/Solicitud de copia	202361202046782
15/05/23	Dirección de Atención al Ciudadano	Entes de Control/Solicitud de copia	202361202047062
30/05/23	Dirección de Representación Judicial	Entes de Control/Solicitud de información	202361202271322
13/06/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de información	202361202532962
14/06/23	Subdirección de	Entes de Control/Solicitud de	202361202563452

 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 2.0	

	Contravenciones	información	
15/06/23	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de información	202361202585332
28/06/23	Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	Entes de Control/Solicitud de información	202361202805472

Fuente: Construcción propia de la auditora de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 2 202341000177743 del 07 de julio de 2023.

De dicha revisión se observó lo siguiente:

1. En el radicado 202361200249622 de fecha 23 de enero de 2023 por medio del cual la Personería de Bogotá realiza el traslado por competencia para el trámite de solicitud de impugnación de un comparendo de la señora María Fernanda Hortúa, se evidenció que la entidad otorgó respuesta al ente de control con copia a la peticionaria por medio del memorando 202342101302541 del 07 de febrero de 2023, pero en el cuerpo de la respuesta se evidenció que los datos del solicitante no son correctos, como se muestra a continuación:

Imagen 4 – Evidencia de respuesta radicado 202361200249622

Consulta por tipo y número de identificación			
NOMBRE / RAZÓN SOCIAL :	JUAN CARLOS ARENAS MOGOLLON		
TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO :	CÉDULA CIUDADANÍA - 79689449		
ESTADO DE LA PERSONA :	ACTIVA		
Datos de ubicación			
Información registrada en RUNT			
Dirección:	CRA 47 NO 124-36	Departamento:	BOGOTÁ D.C.

Así las cosas, la empresa de correspondencia **4-72** mediante guía de entrega informó que fue devuelto por la causal **DESTINATARIO DESCONOCIDO**, tal como se muestra a continuación:

Fuente: Radicado 202342101302541 -Orfeo SDM

2. En el radicado 202361201420532 remitido por la Personería de Bogotá, la SDM en fecha 20 de abril de 2023, brindó respuesta dos veces, por medio de radicados distintos (202342104056421 y 202342104056531), evidenciándose fallas de los controles establecidos para la emisión de las respuestas de las PQRSD, como se muestra a continuación:

	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 2.0

Imagen 5- Evidencia de respuesta radicado 202361201420532

 SDC 202342104056531 Información Pública Al contestar Cite el No. de radicación de este Documento Bogotá D.C., abril 20 de 2023 Señor(a) MIGUEL ANGEL DE LA OSSA OLMOS Personería De Bogotá D.c. Calle 16 9 15 Email: institucional@personeriabogota.gov.co Bogota - D.C. REF: RESPUESTA AL RADICADO 202361201420532 Respetado doctor Miguel Ángel De La Ossa Olmos, cordial saludo	 SDC 202342104056421 Información Pública Al contestar Cite el No. de radicación de este Documento Bogotá D.C., abril 20 de 2023 Señor(a) MIGUEL ANGEL DE LA OSSA OLMOS Personería De Bogotá D.c. Calle 16 9 15 Email: institucional@personeriabogota.gov.co Bogota - D.C. REF: RESPUESTA AL RADICADO 202361201420532 Respetado doctor Miguel Ángel De La Ossa Olmos, cordial saludo La Secretaría Distrital de Movilidad está comprometida con la Política Distrital de Servicio al Ciudadano y con los lineamientos de eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas. Para nuestro equipo, son fundamentales la satisfacción de los ciudadanos y las sugerencias que realicen, con miras al mejoramiento de la atención prestada.
--	--

Fuente: Consulta en ORFEO de fecha 19 de julio de 2023.

3. En el radicado 202361202047062 de la Superintendencia de Transporte, se le dio respuesta por medio del memorando 202341004825421 y en el mismo se les informa que se trasladó la petición al consorcio circulemos digital, quien es el administrador del registro distrital automotor en virtud del contrato 2021-2519 suscrito con la SDM, pero no se observó que en la trazabilidad del ORFEO exista constancia de la respuesta final otorgada a la entidad, causando con ello incertidumbre sobre la finalización del trámite.

Igual situación se evidenció en las respuestas a los radicados 202361201389922 y 202361201365042.

Por lo anterior, se recomienda establecer acciones a fin de dejar en el ORFEO la trazabilidad de las respuestas otorgadas por parte del concesionario, sobre los tramites adelantados en virtud del traslado de peticiones que deban ser resueltas de fondo por dicha empresa concesionaria.

Verificación de elaboración de informe estadístico mensual.

La auditora procedió a realizar la verificación del cumplimiento de lo establecido en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, el cual señala que la entidad debe elaborar *“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”*;

 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 2.0

En virtud de ello, se observó que la entidad dio cumplimiento a la citada normatividad, ya que en la página web de la entidad se observaron publicados los seis (6) informes correspondientes a los seis meses del año 2023, los cuales están disponibles en los siguientes links:

Informe enero

https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/23-02-2023/informe_pqrs_enero_2023_secretaria_de_movilidad.pdf

Informe febrero

https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/24-03-2023/informe_pqrs_febrero_2023_secretaria_de_movilidad.pdf

Informe marzo

https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/19-04-2023/informe_pqrs_marzo_2023_secretaria_de_movilidad.pdf

Informe abril

https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/24-05-2023/informe_pqrs_abril_2023_secretaria_de_movilidad.pdf

Informe mayo

https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/21-06-2023/informe_pqrs_mayo_2023_secretaria_de_movilidad.pdf

Informe junio

https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/17-07-2023/informe_pqrs_junio_2023_secretaria_de_movilidad.pdf

De igual forma, el área remitió los pantallazos del cargue de los informes mensuales en la página de la Veeduría Distrital como se muestra a continuación:

 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 2.0

Imagen 6 - Evidencia de cargue de informe mensual en la página de la Veeduría – mes de enero de 2023.

Enero 2023



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE MOVILIDAD ENERO 2023.XLSX	FREDY ANDRES RUEDA PEDRAZA	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	Feb 10 2023	APROBADO	ES IMPORTANTE CONTINUAR CON LAS ACCIONES QUE IMPLEMENTAN DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA	Abrir	10426

Fuente: Correo electrónico del 25 de julio de 2023 remitido por el enlace de la DAC

Imagen 7 - Evidencia de cargue de informe mensual en la página de la Veeduría – mes de febrero de 2023.

Febrero 2023



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE MOVILIDAD FEBRERO 2023.XLSX	FREDY ANDRES RUEDA PEDRAZA	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	Mar 3 2023	APROBADO	ES IMPORTANTE CONTINUAR CON LAS ACCIONES QUE IMPLEMENTAN DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORAR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 15 DIAS DE GESTION SUPERANDO LOS TERMINOS, YA QUE A LA FECHA NO SE EVIDENCIA MEJORA	Abrir	16553

Fuente: Correo electrónico del 25 de julio de 2023 remitido por el enlace de la DAC

Imagen 8- Evidencia de cargue de informe mensual en la página de la Veeduría – mes de marzo de 2023.

Marzo 2023



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE MOVILIDAD MARZO 2023.XLSX	FREDY ANDRES RUEDA PEDRAZA	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	Abr 11 2023	APROBADO	ES IMPORTANTE CONTINUAR CON LAS ACCIONES QUE IMPLEMENTAN DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORAR LOS	Abrir	29708

Fuente: Correo electrónico del 25 de julio de 2023 remitido por el enlace de la DAC

 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 2.0

Imagen 9 - Evidencia de cargue de informe mensual en la página de la Veeduría – mes de abril de 2023.
Abril 2023



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE MOVILIDAD ABRIL 2023.XLSX	FREDY ANDRES RUEDA PEDRAZA	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	May 5 2023	APROBADO	ES IMPORTANTE CONTINUAR CON LAS ACCIONES QUE IMPLEMENTAN DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA	Abrir	14585

Fuente: Correo electrónico del 25 de julio de 2023 remitido por el enlace de la DAC

Imagen 10- Evidencia de cargue de informe mensual en la página de la Veeduría – mes de mayo de 2023.
Mayo 2023



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE MOVILIDAD MAYO 2023.XLSX	FREDY ANDRES RUEDA PEDRAZA	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	Jun 5 2023	APROBADO	ES IMPORTANTE CONTINUAR CON LAS ACCIONES QUE IMPLEMENTAN DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORARLOS	Abrir	6928

Fuente: Correo electrónico del 25 de julio de 2023 remitido por el enlace de la DAC

 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 2.0

Imagen 11- Evidencia de cargue de informe mensual en la página de la Veeduría – mes de junio de 2023.
Junio 2023



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME POR SECRETARÍA DE MOVILIDAD JUNIO 2023.XLSX	FREDDY ANDRÉS RUEDA PEDRAZA	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	Jul 10 2023	SIN REVISAR	PRESENTANDO LA MISMA SITUACIÓN, SUGERIMOS SOLICITAR UNA MESA DE TRABAJO CONJUNTA EN DONDE PODAMOS REALIZAR ACOMPAÑAMIENTO PARA QUE DE FONDO SE DE SOLUCIÓN AL INCONVENIENTE.	Abrir	22/6/21

Fuente: Correo electrónico del 25 de julio de 2023 remitido por el enlace de la DAC

Verificación de mecanismos de interacción.

De conformidad con el numeral 4° del Decreto 371 de 2010, 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"*.

Por ello y con el fin de realizar la verificación del cumplimiento normativo, fue consultada el área vía correo electrónico, ante lo cual respondieron en fecha 14 de julio que por medio del *"defensor del ciudadano, responsabilidad que recae sobre el director de atención al ciudadano conforme al artículo 2 de la Resolución 078 de 2019 , "Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura del defensor del ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad", ha procurado utilizar los medios tecnológicos internos de la entidad para entrar en contacto con los servidores de la misma para lo cual ha usado del correo institucional para propagar su función"*

De igual forma, informaron que *"la Dirección de Atención al Ciudadano ha hecho uso de las plataformas dispuestas por la entidad como mecanismo de interacción tanto institucional como e interinstitucional, a través del canal de radicación ORFEO (correo radicacionentidades@moviladbogota.gov.co) y del Sistema Distrital para*

 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 2.0

la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, a través de los cuales se gestionan todas la PQRS de la entidad.

Asimismo, a través de redes sociales, en caso de llegar a utilizarse dicho medio por parte de los ciudadanos o entidades para presentar una petición, el reglamento interno de PQRSD tiene dispuesto que la Oficina de Comunicaciones remita a la Dirección de Atención al Ciudadano la petición presentada para ser oficialmente radicada a través del portal de Bogotá te escucha y darse así número de radicado al peticionario a través de la red social para que pueda hacerle seguimiento.

Por otra parte, y para conocimiento tanto de la ciudadanía como para para las entidades, en cumplimiento de la política de racionalización, la política de transparencia, se publican todos nuestros trámites de en la guía de trámites y servicios de la Alcaldía mayor de Bogotá, así como en el SUIT Sistema Único de Información de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, donde reposa toda la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía”.

De igual forma se observó que por medio de la Resolución N° 078 de 2019 del 18 de febrero de 2019, “*Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura del defensor del ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad*”, se designó como Defensor al Director de Atención al Ciudadano y como suplente al Subdirector de Contravenciones, a efecto de dar cumplimiento a la política Distrital de Servicio al Ciudadano; también se evidenció que de acuerdo a la citada Resolución estos funcionarios no podrán delegar dicha labor.

Funciones del Defensor del Ciudadano:

Estas se encuentran señaladas en el Decreto 847 de 2019 de fecha diciembre 30 de 2019, el cual establece dentro de las funciones las siguientes: a) *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.* b) *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.* c) *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.* d) *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.* e) *Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y*

 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 2.0

Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. f) 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. g) Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

También se observó que frente a las gestiones adelantadas por el defensor ciudadano se identificó que en la página web de la entidad se realizó la publicación del informe del Defensor del Ciudadano del primer semestre de la Vigencia 2023, el cual plasma de manera general el cumplimiento de sus funciones; este se encuentra disponible en el siguiente link: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/15-07-2023/-informe_del_defensor_del_ciudadano_i_semestre_de_2023_0.pdf

Así mismo, la auditora evidenció que en la página WEB de la entidad, la cual se encuentra disponible en el link <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdgs> por medio del cual los ciudadanos pueden interactuar de manera directa con la entidad en lo relacionado con el trámite de las PQRS, ya que en dicho espacio digital, la entidad hace una breve explicación de los tipos de PQRS, tales como Derecho de Petición en Interés General, Derecho de Petición en Interés Particular, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia posible Acto de Corrupción, Felicitación, Solicitud de Acceso a la Información, Solicitud de Copias y Consultas y además se indican los términos con los que cuenta la entidad para resolver las peticiones, como se muestra a continuación:

Imagen 12: Términos para resolver las PQRS

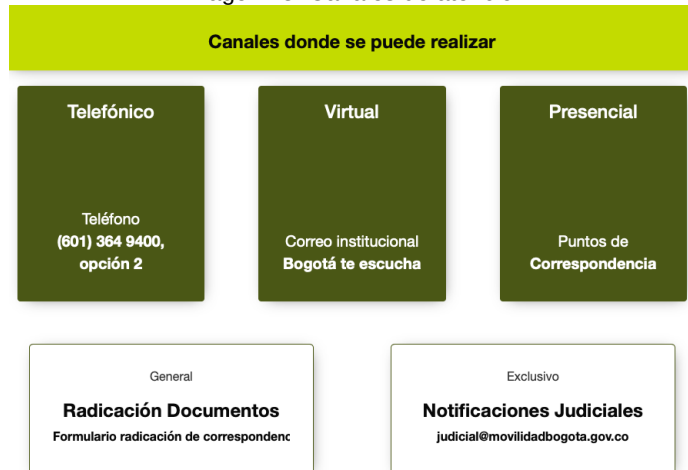
Término para resolver* LEY 1755 de 2015	Color:	Termino:
		15 días hábiles
		10 días hábiles
		30 días hábiles

Fuente: Página WEB - SDM

De igual forma, se indican los canales de atención con los que cuenta la entidad, como se muestra a continuación:

 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 2.0

Imagen 13: Canales de atención



Fuente: Página Web - SDM

Finalmente, se observó que en el sitio web se establecieron unos botones de interacción con el ciudadano, en el cual 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.

Imagen 14: Botones de interacción



Fuente: Página WEB – SDM

 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 2.0

Verificación de participación del funcionario de más alto nivel en la red distrital de Quejas y reclamos.

Ante el interrogante planteado por la OCI para validar el cumplimiento de lo establecido en el numeral 7 del Decreto 371 del 2010, el cual consagra que la entidad debe garantizar *“La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”*, la Dirección de Atención al Ciudadano informó que el funcionario de más alto nivel relacionado con este tema es la Directora de Atención al Ciudadano, la cual participa de manera activa en la Red Distrital de Quejas y Reclamos a través de la presentación de los *“informes mensuales de PQRSD, dado que la directora da seguimiento y directrices para el correcto desempeño del equipo en general asociado a las PQRS.*

De igual forma, y para seguimiento de toda la gestión, la directora de Atención al Ciudadano realiza mesas de trabajo semanales (cada miércoles) con los líderes y o coordinadores de equipo, para agotar temas urgentes incluida la gestión de PQRS”

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS.

El proceso Gestión Trámites y Servicios a la Ciudadanía tiene en su mapa de riesgos de Gestión cinco (4) riesgos, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 16: Riesgos del proceso de gestión de trámites y servicios a la ciudadanía

Criterios de impacto	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control
El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Alto	1	El profesional de la DAC, líder del componente de servicio, verifica Trimestralmente los protocolos de atención al ciudadano, a través de la implementación de la matriz de cumplimiento de los atributos del manual de servicio a la ciudadanía, dejando como registro informe de resultados de la evaluación del manual de servicio al ciudadano.

 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 2.0

		2	El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRS verifica trimestralmente el cumplimiento del término de respuesta a las quejas, por parte de los supervisores de cada gestor de servicio que hace presencia en los puntos de atención, con el fin de garantizar la prestación eficiente y oportuna de los trámites y servicios, dejando como evidencia la respuesta dada a la queja.
		3	El profesional del componente de servicio de la DAC, consolida y analiza trimestralmente los resultados de la encuesta de satisfacción de los ciudadanos, usuarios y partes interesadas, acorde con los lineamientos establecidos en el Procedimiento-PM04-PR07-Retroalimentación con el Ciudadano, dejando como registro el informe publicado acorde al procedimiento.
		4	El profesional de la DAC, líder del equipo técnico de gestión y desempeño, realiza seguimiento trimestral a los Planes Operativos Anuales (POA) de Gestión y de los proyectos de inversión, que conforman el Plan de Acción Institucional (PAI), acorde con lo lineamientos del procedimiento PE01-PR01-Formulación de proyectos, construcción y seguimiento del Plan de Acción Institucional, dejando como registro actas de reunión y los reportes trimestrales a la OAPI.
		5	El profesional de la DAC, líder del equipo de exceptuados, identifica e implementa mensualmente los mecanismos para la atención de requerimientos a grupos protegidos, con respecto al trámite de excepción a la restricción de circulación vial, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR06-Vehículos Exceptuados, dejando como evidencia las solicitudes de los grupos protegidos y los vehículos activos.
		6	El profesional de la DAC, líder del equipo de las concesiones, realiza seguimiento mensual a los informes presentados por las interventorías, con respecto al cumplimiento de las obligaciones contractuales y anexos técnicos, acorde con los lineamientos establecidos y adoptados por la entidad, dejando como registro los informes de supervisión a la interventoría, mes vencido.
		1	El profesional del equipo técnico de gestión y desempeño, verifica semestralmente los lineamientos para la atención de los ciudadanos que asistan a los cursos pedagógicos por infracciones a las normas de tránsito, a través del seguimiento a los requisitos establecidos en la Resolución No. 20203040011355 de 2020, dejando como registro acta y matriz de seguimiento.
El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Alto	2	El profesional del equipo técnico de gestión y desempeño, verifica semestralmente los requisitos legales y normativos frente a las necesidades de los usuarios, a través del seguimiento de los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR01-cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito, dejando como registro acta y matriz de seguimiento del cumplimiento de la norma ISO 9001-2015.

 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 2.0

		3	El profesional de la DAC, líder de cursos pedagógicos, aplica trimestralmente la evaluación de aprendizaje a los asistentes a los Cursos pedagógicos, conforme con lo establecido en el Formato PM04-PR01-F15, dejando como registro el informe de medición del índice de aprendizaje PM04-PR01-F08.
		4	El profesional de la DAC, líder de cursos pedagógicos, verifica trimestralmente la aplicación de los mecanismos de medición, para conocer la satisfacción de los ciudadanos en la prestación del servicio ofrecido en el desarrollo del curso pedagógico, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR01-Cursos Pedagógicos y PM04-PR07-Retroalimentación con el Ciudadano, dejando como registro informe de satisfacción.
		5	El profesional de la DAC líder de cursos pedagógicos, remite trimestralmente a la Oficina de Seguridad Vial, el reporte con evidencia de las actividades desarrolladas por la dependencia para cumplir con las acciones establecidas en el Plan Distrital de Seguridad Vial y del motociclista (PDSVM), acorde con los dispuesto en el Decreto 813 de 2017, dejando como registro la trazabilidad del envío de la matriz PDSVM.
El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	1	El profesional de la DAC líder de racionalización de trámites, actualiza mensualmente, la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios, el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y el portafolio de Trámites y Servicios de la Entidad, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR08-Gestión información trámites y servicios, dejando como registro los certificados de confiabilidad de la información.
		2	El profesional de la DAC líder de racionalización de trámites, analiza bimestralmente variables internas y externas, e implementa estrategias de tecnologías de simplificación, estandarización, eliminación y automatización de los servicios prestados por la entidad, acorde con los lineamientos establecidos en la política de racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, dejando como registro acta de seguimiento a las acciones propuestas en la estrategia de racionalización de trámites.
El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Alto	1	El profesional de la DAC líder de la aplicación de la Ley 1730, consolida mensualmente la documentación de los vehículos susceptibles de aplicación Ley 1730 de 2014, con el fin de adelantar el procedimiento de enajenación de los vehículos declarados en abandono, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR03- ley 1730, dejando como registro una base de datos con la identificación de estos vehículos.

	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 2.0

El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Alto	2 El profesional de la DAC líder de patios remanentes, implementa actividades permanentes para retirar automotores que se encuentran inmovilizados en los parqueaderos de remanentes administrados por la Secretaría Distrital de Movilidad, en cumplimiento de las normas contenidas en el Código Nacional de Tránsito y los lineamientos establecidos en el PM04-PR02- Entrega automotores inmovilizados en parqueadero remanente, dejando como registro una base de datos mensual con la identificación de estos vehículos.
		1 El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, evalúa trimestralmente la calidad (coherencia, calidez y claridad) de las respuestas emitidas por la dependencia por medio de PM04-M02-F03 Matriz de Evaluación de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta los lineamientos dispuestos en el Reglamento interno de gestión de PQRSD PM04-RG01, dejando como registro el informe publicado.
		2 El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, realiza seguimiento semanal a la gestión de las PQRSD y peticiones entre autoridades a todos los enlaces de PQRSD de las dependencias de entidad y realiza un informe semestral dejando como evidencia la trazabilidad de los seguimientos realizados (correos de solicitud de gestión de PQRSD) y el informe semestral publicado.
		3 El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, remite mensualmente memorando a los directivos de la entidad con copia a la Oficina de Control Disciplinario, informando el estado de las peticiones atendidas fuera de términos, así como las vencidas sin respuesta y trasladadas por competencias posterior a los 5 días, dejando como registro memorando remitido.
		4 El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, publica mensualmente en la página web de la Entidad, los informes de PQRSD, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y demás normas concordantes, dejando como evidencia los informes publicados y su respectiva trazabilidad (correos de solicitud de publicación).
		5 El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, evalúa mensualmente la satisfacción del ciudadano con la claridad en las respuestas emitidas en la Dirección de Atención al Ciudadano correspondiente al mes anterior por medio de SMS y por mailing, dejando como registro el informe de resultado de encuesta de satisfacción con la claridad en las respuestas generado dentro de los 15 días siguientes al periodo evaluado.

	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 2.0

		6	El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, realiza mesa de trabajo semestral con las diferentes dependencias para analizar las causas de los temas más reiterados del informe de quejas y reclamos tanto del sistema de gestión documental como el de Bogotá Te Escucha, dejando como evidencia acta de reunión y/o listados de asistencia.
--	--	---	---

Fuente: Mapa de riesgos

Una vez revisada la página web y de acuerdo a la información remitida por la Dirección de Atención Ciudadano mediante el memorando 202341000177743 del 07 de julio de 2023, se observó que persiste el incumplimiento frente a la implementación del control 5 del riego 5, el cual establece que *“El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, evalúa mensualmente la satisfacción del ciudadano con la claridad en las respuestas emitidas en la Dirección de Atención al Ciudadano correspondiente al mes anterior por medio de SMS y por mailing, dejando como registro el informe de resultado de encuesta de satisfacción con la claridad en las respuestas generado dentro de los 15 días siguientes al periodo evaluado”* ya que realizaron la entrega de los informes de los meses de enero – abril, pero informaron que *“El informe mensual de calidad en las respuestas emitidas se realiza con los resultados obtenidos de las encuestas electrónicas mediante un formulario de Google enviado a la ciudadanía a través del correo electrónico y mensajes de texto. La encuesta se envía mes vencido y se da un tiempo de un mes calendario, para que los ciudadanos respondan las preguntas, terminado el mes se procede a descargar los resultados de los formularios y se tiene de (12) días calendarios para la elaboración del informe mensual. Conforme a lo señalado el plazo máximo de entrega para los meses faltantes del primer semestre de 2023 es:*

-Informe mes de mayo: 12 de julio de 2023

-Informe mes de junio: 12 de agosto de 2023”

No obstante a lo anterior y teniendo en cuenta que en el informe final de PQRSD del segundo semestre de 2022, comunicado por medio del memorando 202317000051133 de fecha 27 de febrero de 2023, se generó por estos mismos hechos el hallazgo 009 de 2023, del cual se implementaron 5 acciones, de las cuales continúan en ejecución 3, la Oficina de Control Interno no generará un nuevo hallazgo, pero se realiza un llamado reiterativo en el rol del enfoque a la prevención, ya que se ha identificado que las acciones no han sido efectivas puesto que se sigue evidenciando incumplimientos en este sentido.

 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 2.0

III. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Plan de Mejora por Procesos – PMP

En el Plan de Mejoramiento por Procesos - PMP suscrito por la DAC, se observó la existencia de los siguientes hallazgos con las correspondientes acciones de mejora en ejecución:

Tabla 17 – Hallazgos con acciones en ejecución PMP

HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	Nº ACCIÓN	ACCIÓN
166-2022	NC1: Se observó incumplimiento a lo descrito en el literal f) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros, correspondiente al artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno, de 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”, dado que al revisar el reporte consolidado de PQRSD inicialmente entregado por la Dirección de Atención a la Ciudadanía - DAC a la Oficina de Control Interno - OCI se observó que el número de peticiones reportado fue de 137.226 peticiones. Sin embargo esta información fue susceptible de revisión y aclaración por parte de la Dirección de Atención a la Ciudadanía - DAC y Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones - OTIC la cual fue objeto de depuración y las peticiones disminuyeron en 152 registros debido a que se identificó que la tipología de estas no correspondía a peticiones ciudadanas, causando imprecisión en la información que ha sido publicada a la ciudadanía y que ha sido objeto de los informes de seguimiento de PQRSD emitidos por la DAC, conllevando a 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 (PQRS), 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.”	1	Realizar una sensibilización semestral al equipo de radicación de PQRS de todos los sistemas de información (canales presenciales y virtuales) Inicio: 22/11/2022 Terminación: 20/10/2023
		3	Realizar tres mesas de trabajo con el fin de socializar el informe de reclasificación de las PQRS que ingresan a la SDM a través del sistema de gestión documental. Inicio: 22/11/2022 Terminación: 20/10/2023

	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 2.0

167-2022	NC2: Se observó incumplimiento en el ítem 8 “Las entidades deberán ingresar todas las peticiones en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.” del numeral 3.1 En el acto de recibido de la petición establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 3 de la Secretaría General (subrayado y negrilla fuera de texto de la Alcaldía Mayor de Bogotá). Se evidenció que, las peticiones radicadas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO 93.316 (68%) no se ingresaron en BTE, lo cual incumple la precitada normatividad, causando imprecisión en la información que ha sido publicada a la ciudadanía y en los informes de seguimiento de PQRSD generados por la DAC, conllevando a 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.”	3	Realizar seguimiento semestral al cargue de las PQRSD a través de los reportes generados por el Sistema de gestión documental. Inicio: 22/11/2022 Terminación: 20/10/2023
168-2022	NC3: Se observó incumplimiento en los numerales: a) 10.1 Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas; b) 10.5 Respuesta de Fondo; c) 10.6 Notificación de la decisión; d) 10.08 Peticiones incompletas y desistimiento tácito; e) 10.16 Traslado por competencias; y, f) Respuestas a peticionarios con reingreso, del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias PM04-RG01, tal y como se evidenció en: • 7.573 (6%) excedieron en término normativamente exigible lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos establecidos. • 14 peticiones, no fueron respondidas de fondo debido a que le informan al peticionario que, a pesar de estar al día en sus obligaciones, se van a escalar al proveedor para que se actualice la información y les establecen un número de días en que el proveedor gestionará el requerimiento, observando que a pesar que las peticiones son de la misma temática incluyen términos de tiempo diferentes para cada una de las solicitudes y, adicionalmente, la DAC no verifica efectivamente que se haya dado cumplimiento en el plazo establecido. • De 580 peticiones objeto de traslado por competencia, 394 (67.93%) se realizó de manera extemporánea incumpliendo los términos de ley 1755 de 2015 artículo 21. • Una (1) petición de cierre por desistimiento; sin embargo, no se le informó al ciudadano cuanto tiempo tenía para atender esta solicitud, como fue el caso de la petición N° 373072022 de ORFEO,	1	Realizar tres capacitaciones funcionales a los servidores sobre los criterios de calidad y oportunidad para dar respuesta a las PQRSD, desistimiento tácito, traslado por competencia y respuestas parciales, de conformidad con el reglamento interno para la gestión de PQRSD. Inicio: 22/10/2022 Terminación: 20/10/2023
		2	Realizar un taller con las dependencias que presentan incumplimiento de los indicadores de calidad y oportunidad en las respuestas de las PQRSD. Inicio: 22/10/2022 Terminación: 20/10/2023

 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 2.0

	• En respuesta a seis (6) peticiones se indicó que no adjuntan la evidencia y, dentro de los documentos adjuntos se observó los respectivos anexos tal y como se evidenció en los radicados de: ORFEO: [a) 202261201277812; y, b)20226120082732 y, c) 20226120047092]; y en BTE: [a) 277282022; b)1525432022; y, c)2035572022]. • Al ciudadano con identificación N° 52427586, se observó que tiene siete (7) registros, y en todas se emitieron respuestas en términos diferentes, y no se cerraron con una sola respuesta. • Una (1) petición de ORFEO N° 202261201236132, se observó que tuvo devolución de su respuesta y no se evidencia que se haya vuelto a tramitar él envió de su respuesta. Las anteriores situaciones se pudieron haber generado por debilidades en los mecanismos de control, conllevando 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.”	3	Verificar trimestralmente los criterios de coherencia, claridad y calidez de las respuestas a través del Informe de Evaluación de la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas. Inicio: 22/11/2022 Terminación: 20/10/2023
170-2022	OBS1: Se observó en la página web de la entidad en el link https://www.movilidadbogota.gov.co/web/servicios/defensorciudadano la publicación “Funciones del Defensor del Ciudadano”, las cuales fueron cotejadas con lo establecido en el artículo 14 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” y en este se definen las Funciones del Defensor de la Ciudadanía, presentándose diferencias en la información lo que podría conllevar a un incumplimiento de acuerdo con lo descrito literal e) “Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros”, correspondiente al artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno, de 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”, con la posibilidad de entregar impresiones en la información publicada y ofrecida al ciudadano, posiblemente causando dudas en la veracidad de la información.	2	Verificar bimestralmente las disposiciones normativas en temas de servicio y actualizar la información en los diferentes canales de comunicación a la ciudadanía, a través de actas de seguimiento. Inicio: 1/2/2023 Terminación: 20/10/2023
171-2022	OBS2: Se observó que se debe mejorar la captura de la información de las peticiones en lo respecta al número de identificación del peticionario en los aplicativos de ORFEO y Bogotá te Escucha. Dado que se evidenció información con caracteres en un campo números, lo que podría conllevar a inconsistencias de la información, y no permitir la consolidación de manera óptima los datos de los peticionarios y su respectiva trazabilidad, pudiéndose llegar a tener imprecisiones de la información que se consolida para los diferentes reportes de la DAC, lo que puede llegar a incumplir lo descrito el literal f) “Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros”, correspondiente al artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno, de 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”.	2	Realizar una mesa de trabajo entre el equipo de PQRSD, la OTIC y la Subdirección Administrativa con el fin de hacer seguimiento a las mejoras realizadas en el sistema de información ORFEO. Inicio: 1/7/2023 Terminación: 20/10/2023

 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 2.0	

009-2023	En la revisión del mapa de riesgos del proceso (...) observando que la evaluación de satisfacción del ciudadano de los meses noviembre y diciembre de 2022, no fue cargada dentro de los cuatro días hábiles anteriores al corte del 31 de diciembre de 2022 y el control menciona que por medio de encuesta telefónica y en la ficha técnica indica que la forma de recolección es una encuesta electrónica de formulario de Google y mensajes de SMS (...) Extraído del informe final Informe final de evaluación a la gestión sobre quejas, sugerencias, reclamos y denuncias (PQRSD) y PQRS de Entes de Control - segundo semestre de 2022.	2	Solicitar a la OAPI la socialización de la Guía para la gestión del riesgo SDM PE01-G01, dirigido a los líderes del proceso de la DAC Inicio: 3/4/2023 Terminación: 3/10/2023
		4	Realizar seguimiento mensual a las actividades establecidas en el cronograma de alertas de PQRSD Inicio: 3/4/2023 Terminación: 3/10/2023
		5	Realizar mesa de trabajo mensual para socializar los informes de satisfacción, dentro de los 5 días siguientes a la aprobación por parte de la Directora de Atención al Ciudadano. Inicio: 3/4/2023 Terminación: 3/10/2023
016-2023	La entidad para el mes objeto de análisis presentó 170 peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.	3	Realizar validación semanal con una muestra del 10% de las peticiones que cierran por desistimiento tácito Inicio: 13/3/2023 Terminación: 1/12/2023
		4	Realizar seguimiento semanal de las peticiones que se encuentran pendientes para cierre por desistimiento tácito y de aquellas que hayan presentado alguna novedad en la validación de la muestra Inicio: 13/3/2023 Terminación: 1/12/2023
052-2023		2	Actualizar el instructivo de

 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 2.0	

	Teniendo en cuenta la retroalimentación con la ciudadanía a través de la encuesta de satisfacción del cuarto trimestre 2022 y primer trimestre 2023, se identifica como oportunidad de mejora actualizar las técnicas y apoyo didáctico presentados en el curso pedagógico.		diseño y desarrollo de los cursos pedagógicos PM04-PR01-IN01 Inicio: 8/5/2023 Terminación: 30/07/2023
		3	Validar el instructivo de diseño y desarrollo con la ciudadanía y la Oficina de Seguridad Vial. Inicio: 8/5/2023 Terminación: 30/08/2023
		4	Realizar mesa de trabajo para realizar ajustes conforme a la validación. Inicio: 8/5/2023 Terminación: 30/09/2023
		5	Publicar y socializar el instructivo de Diseño y desarrollo de los cursos pedagógicos. Inicio: 8/5/2023 Terminación: 30/10/2023
150-2022	Fortalecer el uso de la aplicación de los trámites y servicios en línea	1	Reforzar trimestralmente la publicación de la pieza de divulgación en el uso de la plataforma de trámites en línea. Inicio: 1/11/2022 Terminación: 1/11/2023
082-2023		1	Revisar trimestralmente los cambios o ajustes que presente la Resolución 1519 de 2020 y la Resolución 2893 de 2020. Inicio: 2/5/2023 Terminación: 30/11/2023

 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 2.0

	El submenú "trámites y servicios" del menú de servicios a la ciudadanía no cumple con los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020 y la Resolución 2893 de 2020	2	Solicitar a la Dirección de Normatividad y Conceptos la inclusión de la Resolución 2893 de 2020 en la Matriz de Cumplimiento Legal. Inicio: 2/5/2023 Terminación: 31/07/2023
		3	Socializar a los responsables de la Racionalización de Trámites sobre la Resolución 1519 de 2020 y la Resolución 2893 de 2020. Inicio: 2/5/2023 Terminación: 30/11/2023
		5	Realizar la armonización de la información de los trámites y servicios que se encuentran publicados en el sitio web de la entidad en el menú de transparencia y acceso a la información y atención de servicios a la ciudadanía. Inicio: 2/05/2023 Terminación: 30/11/2023
		6	Revisar y en caso de ser necesario, ajustar la información básica de cada trámite, OPA o consulta de acceso a la información, así como de aquellos servicios que no deban estar en el SUIT y su tarifa asociada en los casos que aplique, en los canales de atención (virtual, telefónico y presencial). Inicio: 2/5/2023 Terminación: 30/11/2023

	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 2.0

083-2023	Estrategia de racionalización de trámites. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto Ley 2106 de 2019, y el artículo 4 de la Ley 2052 de 2020, revisamos que las entidades hayan registrado la estrategia de racionalización en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	1	Actualizar el PM04-PR08 Procedimiento para la racionalización y gestión de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, incluyendo lineamientos que establezcan tiempos de entrega, registro de la estrategia de racionalización en el SUIT, así como la verificación del cargue en el SUIT previo al envío del componente del PAAC. Inicio: 2/5/2023 Terminación: 31/07/2023
084-2023	No Conformidad No. 1: Al auditar el proceso de Gestión de Talento Humano, se evidencia en la intranet en el componente de MIPG https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/gestion-estrategica-del-talento-humano, se encuentra la carpeta de Gestión Estratégica del Talento Humano, Planes Institucionales; donde se identificó que en el enlace se encuentra publicado; el plan institucional de la vigencia 2018, incumpliendo lo establecido en el PA02-PL01 Plan Institucional de Capacitación SDM 2021-2022 V4.0 de 3-11-2022 donde se determina en el numeral 12. Mecanismo de socialización del PIC y el plan de acción lo siguiente: "Para la socialización del PIC -2021-2022 de la SDM se mantendrá publicado en la intranet y la web, para que la totalidad de los funcionarios y partes interesadas tengan acceso inmediato a la información y su cronograma de ejecución". Así mismo en el proceso de Gestión de Talento Humano, se evidencia en la intranet, en el componente de Talento Humano de MIPG https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/manualespecifico-de-funciones-y-competencias-laborales, que se encuentra la carpeta del Manual de Funciones, donde se identificó el documento denominado MATRIZ DISCIPLINAS ACADÉMICAS -MEFCL.xls; en la cual se relacionan los perfiles de técnico administrativo 410-367-04-01 (fila 179) y profesional universitario 410-219-05-01(fila 168) de cursos pedagógicos, encontrándose dentro de la columna de requisitos de educación manual, el cumplimiento de la Resolución 3204 de 2010 (artículo 11), normatividad que no se encuentra vigente a la fecha. Al auditar el proceso de Gestión Financiera se evidenció que el formato PA03-PR09-F08 del procedimiento PA03-PR09 Procedimiento trámite para radicación y pago de cuentas V3.0 de 05-08-2022 se encuentra desactualizado, teniendo en cuenta que en la última versión realizada el 5 de agosto de 2022, se determinó la eliminación de los formatos PA03-PR09-F05, F06, F07, F08, F10, y Anexo 02. Se adicionan los formatos PA03-PR09-F11 y PA03-PR09-F12 emitidos por el aplicativo de automatización de pagos a contratistas el cual se encuentra en prueba piloto y aún se encuentra registrado en la actividad 6 del flujograma del procedimiento. En el proceso de Direccionamiento Estratégico se evidenció que el formato PE01-PR04-F03 del procedimiento PE01-PR04 Control de Documentos del SIG bajo estándar MIPG. Versión 15.0 de 28-03-2023 se encuentra desactualizado, teniendo en cuenta que en la	2	Actualizar, publicar y divulgar los documentos PE01-PR04, PE01-PR08, PA05-PR16, PA05-PR21, PA03-PR09, PM04-PR07, PM04- PR08- IN01, PA04-PR04, PA04-PR03, PA04-PR02, PA02-PL01. Inicio: 2/06/2023 Terminación: 31/08/2023

	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 2.0

	última versión se eliminó con la actualización del PE01-PR04-IN01 Versión 4.0 de 15-07-2021 y se reemplazó por el PE01-PR04-MD04 y aún se encuentra registrado en la actividad 1 del flujograma del procedimiento, así mismo, se evidenció que el formato PE01-PR08-F04 enunciado en el procedimiento PE01-PR08 Planificación Estratégica y Operativa V8.0 de 28-09-2022, no se encuentra actualizado y no se encuentra registrado en el listado maestro de documentos. En el proceso de Direccionamiento Estratégico se evidenció que el formato PE01-PR08-F02 que hace parte del procedimiento PE01-PR08 Planificación Estratégica y Operativa V8.0 de 28-09-2022 no se encontraba totalmente diligenciado, en la fecha final de programación de las acciones planteadas, así mismo, no se identifica un lineamiento claro para diligenciar este, dentro de los lineamientos y políticas de operación No. 7, se hace referencia al PE01-PR08-F02 como formato para consolidar la caracterización de parte interesadas. Al auditar el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía, en el procedimiento Retroalimentación con la Ciudadanía PM04-PR07 en sus actividades 1 y 10 se menciona el formato PA01-PR01-MD02, el cual ya no existe dentro de los documentos de MIPG, igualmente en el Instructivo para el Diligenciamiento de los Formatos de Remisión de la Información PM04- PR08-IN01, en el numeral 3.2 hace mención a la estructura y contenido del formato PM04-MN01-F06 / Remisión de información de trámites y otros procedimientos administrativos, el cual tampoco existe dentro de los documentos de MIPG. En el proceso de Gestión Jurídica se evidenció que en el PA05-PR21 Procedimiento para el Trámite de Contratos de Prestación de Servicios, se menciona el formato PR21-F05, el cual no se encuentran en la intranet. Y el PA05-PR16 Procedimiento sancionatorio por incumplimiento contractual, en el flujograma se menciona en la actividad 12 y 13 los formatos PA01-PR01-F02, Actas de reunión y el PA01-PR01-F01 Listado de asistencia, los cuales no corresponden a los formatos que se encuentran vigentes en el SGC. Al verificar los documentos publicados en la intranet del sistema de Gestión de Calidad, del proceso de Gestión de TIC's, se evidencia que en el PA04-PR04- PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS la secuencia de la descripción de los pasos, tareas, interacciones, opciones, que se describen en el flujograma no están claramente definidos, ya que en la actividad #1 esta "Identificar la necesidad de cambio y realiza solicitud" no se determina de una manera comprensible cual es el paso siguiente, en la actividad #2 esta "Evaluar pertinencia del cambio y determinar el tipo de cambio" que corresponde a un punto de control, no se visualiza la línea de continuidad lo cual genera confusión respecto al paso siguiente. Así mismo, la actividad #3 presenta la misma inconsistencia.		
085-2023	No Conformidad No. 02: Al auditar el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía, en el Procedimiento PM04-PR01- Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito, se hace mención a la circular 20204200696441 del 2020 del Ministerio de Transporte, la cual no se encuentra incluida dentro de la Matriz de Cumplimiento Legal de la SDM. Incumpliendo lo dispuesto en la norma NTC ISO 9001:2015, numeral 8.2.3.1 literal d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios, ya	1	Solicitar la actualización de la Matriz de Cumplimiento Legal con la normatividad aplicable al proceso. Inicio: 2/6/2023 Terminación: 30/07/2023

 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 2.0	

	que se puede incurrir en fallas de cumplimiento con lo dispuesto normativamente, conduciendo a efectos no deseados y materialización de riesgo.	2	Realizar seguimiento trimestral a la normatividad dispuesta en la matriz de cumplimiento legal se encuentre actualizada y publicada. Inicio: 2/6/2023 Terminación: 30/11/2023
086-2023	Oportunidad de Mejora No. 1: Al auditar los procesos de Gestión de Trámites y Servicios, Seguridad Vial, y Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, se observa que, si bien se tienen definidas las obligaciones en cuanto a los lineamientos generales que son responsabilidad de cada dependencia, desde las auditorías realizadas en 2020; no se han definido las responsabilidades específicas para la entrega de los lineamientos del diseño de los Cursos Pedagógicos por Infracciones a las Normas de Tránsito – CPINT por parte de los procesos competentes (Gestión de Trámites y Servicios, Seguridad Vial, Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, y Gestión Social), de conformidad de conformidad con lo establecido en la Resolución 11355 de 2020 artículo 40 y demás normatividad vigente, lo que puede generar incumplimiento a la norma ISO 9001:2015 en el numeral 8.3.2 planificación del diseño y desarrollo literal d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.	1	Realizar mesa de trabajo con los procesos de Seguridad Vial, Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, y Gestión Social, con el fin de establecer las directrices y responsabilidades específicas para la actualización y entrega de lineamientos generales que son responsables en el diseño de Cursos Pedagógicos por Infracción a las normas de tránsito. Inicio: 2/6/2023 Terminación: 30/07/2023
		2	Actualizar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad referente al diseño de CPINT conforme los resultados obtenidos en la mesa de trabajo. Inicio: 2/6/2023 Terminación: 30/08/2023
008-2023	Variación negativa superior al 5 % de la satisfacción en el trámite de Planes de Manejo de Tránsito (PMT)	1	Incluir dentro del mecanismo de satisfacción de tramites en línea, el trámite de Planes de Manejo de Tránsito (PMT). Inicio: 1/3/2023 Terminación: 30/08/2023
151-2022	Fortalecer el uso de la aplicación de los trámites y servicios en línea	2	Realizar video del paso a paso del cierre a la solicitud. Inicio: 1/11/2022 Terminación: 1/11/2023

 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 2.0	

152-2022	Fortalecer el uso de la aplicación de los trámites y servicios en línea	3	Solicitar a la Oficina asesora de comunicaciones sostener la divulgación de la información en las plataformas tecnológicas. Inicio: 1/11/2022 Terminación: 1/11/2023
153-2022	Fortalecer el uso de la aplicación de los trámites y servicios en línea	4	Realizar dos mesas de trabajo con las dependencias involucradas con la finalidad de dar a conocer las inconformidades de la ciudadanía y establecer posibles oportunidades de mejora en el manejo de la plataforma Inicio: 1/11/2022 Terminación: 1/11/2023

Fuente: Planes de Mejoramiento DAC – corte a junio de 2023

Recomendación: Implementar nuevas medidas de seguimiento de los planes de mejoramiento oportunas y/o fortalecer las existentes, a fin de evidenciar su aplicación, efectividad y apropiación encaminadas a eliminar las causas raíz identificadas en los hallazgos.

6. 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.

7. CONCLUSIONES

- El sistema de control Interno inmerso en la gestión de las PQRS es susceptible de mejora respecto de las recomendaciones generadas en esta evaluación.
- Los controles diseñados para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información no son efectivos en su totalidad.
- Producto de los ejercicios de auditorías realizados en la entidad por parte de la OCI y de los entes de control, se han implementado acciones de mejora, las cuales han permitido mejorar los índices de atención en las PQRS

 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 2.0

respecto del segundo semestre de 2022, no obstante a ello, se debe redoblar esfuerzos a fin de lograr un cumplimiento normativo total.

8. RECOMENDACIONES

- Robustecer los controles existentes, con el fin de garantizar que el 100% de las PQRSD realizadas por los ciudadanos y entes de control por cualquier canal, sean gestionadas en los términos señalados por la normatividad vigente.
- Implementar nuevas medidas de seguimiento de los planes de mejoramiento oportunas y/o fortalecer las existentes, a fin de evidenciar su aplicación, efectividad y apropiación encaminadas a eliminar las causas raíz identificadas en los hallazgos.
- Establecer acciones a fin de dejar en el ORFEO la trazabilidad de las respuestas otorgadas por parte del concesionario, sobre los trámites adelantados en virtud del traslado de peticiones que deban ser resueltas de fondo por dicha empresa concesionaria.
- Implementar acciones, entre ellas, un plan de contingencia que asegure la atención de las PQRSD en términos de oportunidad y calidad de conformidad con la normatividad aplicable y vigente en cada caso concreto.
- Realizar un estudio en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de las causas que posiblemente han dado origen al incumplimiento en la gestión del trámite de las PQRSD de la entidad y desde allí generar las acciones tendientes a eliminar la causa raíz que han dado origen a los hallazgos generados por la OCI y los entes de control.

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.

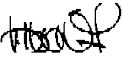
No obstante, la Ley 87 de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*” en su artículo 12 ... Indica: “*Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: literal 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;*

 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 2.0

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”.

El líder del proceso deberá 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 V2.0, 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
 WENDY CORDOBA MORENO Auditora Interna Contratista responsable de la evaluación	 ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ