

 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	
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES RADICADAS POR LOS ENTES DE
CONTROL
CORTE DE 31 DE MAYO DE 2022**

**Fecha
Junio 2022**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de evaluación	
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0

MARCO LEGAL:

- **LEY 24 DE 1992** *“Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia.”*
- **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”.*

OBJETIVO DEL INFORME: Determinar si los tiempos de atención de las solicitudes radicadas por lo entes de control, se han atendido con oportunidad y de fondo, conforme a los términos y condiciones establecidas en la normatividad aplicable. Así mismo, evaluar la oportunidad, integridad, claridad y coherencia de las respuestas emitidas.

ALCANCE: Muestra selectiva de las peticiones radicadas por entes de control, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de mayo de 2022.

RESUMEN:

Descripción No Conformidades	
En atención a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 “Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, <u>o dentro de los cinco (5) días</u> siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”. (Subrayado fuera de texto) se encontró, que tres (3) peticiones (20226120210342; 20226120040122 y 20226120348962) fueron objeto de traslado. No obstante, estas se remitieron al ente competente fuera del término, causada por posibles debilidades en los mecanismos de control, lo cual conllevó al incumplimiento de los términos establecidos en la precitada ley.	NC 1

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de evaluación	
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0

DESARROLLO DEL INFORME:

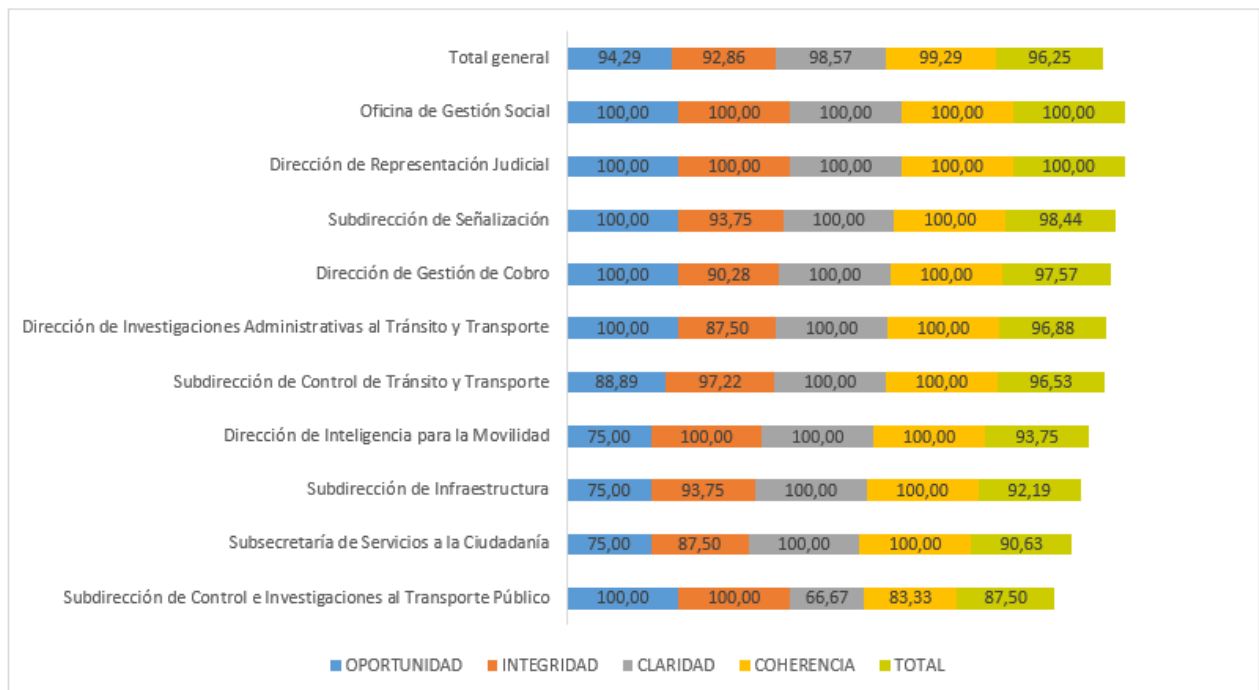
A continuación, se describen los aspectos observados y recomendaciones formuladas producto de la verificación realizada por parte de la auditora:

CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS DE OPORTUNIDAD, CALIDEZ, CLARIDAD Y COHERENCIA

Se verificó la oportunidad, integridad, claridad y coherencia de las solicitudes radicadas por lo entes de control en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de mayo de la vigencia 2022, se observó que, durante este la Secretaria Distrital de Movilidad - SDM gestionó 1472 peticiones.

Se verificó una muestra selectiva de setenta (70) peticiones radicadas por entes de control se observó, que el promedio de cumplimiento de los criterios es: oportunidad (94.29%), integridad (92.86%), claridad (98.57%) y coherencia (99.27%) como se detalla a continuación:

Gráfico No 1. Cumplimiento de criterios de oportunidad, integridad, claridad y coherencia



Fuente: Matriz Derechos de Petición Entes Externos corte 01 de enero al 31 de mayo de 2022, suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano – Cálculos Propios OCI

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de evaluación	
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0

- **Cumplimiento y Oportunidad en los tiempos de Atención**

Se verificó la información de diez (10) dependencias de Secretaría Distrital de Movilidad – SDM respecto a la oportunidad de atención se evidenció que, de la muestra selectiva de 70 peticiones, 66 (94.29%) se atendieron en los tiempos establecidos y 4 (5,71%) fueron tramitadas fuera de término.

No Conformidad 1: En atención a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 **“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”**. (Subrayado fuera de texto) se encontró, que tres (3) peticiones fueron objeto de traslado. No obstante, estas se remitieron al ente competente fuera del término, causada por posibles debilidades en los mecanismos de control, lo cual conllevó al incumplimiento de los términos establecidos en la precitada ley.

A continuación, se relacionan las peticiones:

No	Dependencia	Petición	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días Hábiles)
1	Dirección de Inteligencia para la Movilidad	20226120210342	28/01/2022	07/02/2022	7
2	Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	20226120040122	07/01/2022	24/01/2022	12
3	Subdirección de Infraestructura	20226120348962	11/02/2022	23/02/2022	9

Fuente: Matriz Derechos de Petición Entes Externos corte 01 de enero al 31 de mayo de 2022, suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano – Cálculos Propios OCI

En lo referente a lo establecido en el artículo 15 de la Ley 24 de 1992 **“Todas las autoridades públicas así como los particulares a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, deberán suministrar la información necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, sin que les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga. La información deberá ser suministrada en un plazo máximo de cinco días.** (Subrayado fuera de texto). Se observó, que la petición No 20226120909902 fue atendida por Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía en un término de trece (13) días hábiles lo cual implicó incumplimiento al término de respuesta establecido en el precitado artículo y a lo solicitado por la Defensoría del Pueblo en la petición **“El cumplimiento efectivo de la solicitud y la gestión realizada, deberá ser informado a la Defensoría del Pueblo correo electrónico: vacero@defensoria.gov.co, dentro del término establecido en el artículo 15 de la Ley 24 de 1992 es decir, dentro de los cinco (5) días siguientes a partir del recibo de esta comunicación.**

Dada la obligación, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria establecida en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 **“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**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de evaluación	
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0

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” se requiere que la Dirección de Inteligencia para la Movilidad, Subdirección de Control de Tránsito y Transporte, Subdirección de Infraestructura y Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía adelanten acciones conducentes para fortalecer los mecanismos de seguimiento de las peticiones con el fin de prever la oportunidad en la atención de peticiones especialmente las que son objeto de traslado.

- **Integridad de la Respuesta**

Respecto a la integridad de la respuesta se observó, que de la muestra selectiva de 70 peticiones 14 (20%) no cumplieron con este criterio como se detalla a continuación:

No	Dependencia	Petición	Observación OCI
1	Dirección de Gestión de Cobro	20226120302942	No se evidenció copia de la respuesta a la Superintendencia de Transporte - Sólo se envía respuesta al ciudadano
2	Dirección de Gestión de Cobro	20226120317262	No se evidenció copia de la respuesta a la Superintendencia de Transporte - Sólo se envía respuesta al ciudadano
3	Dirección de Gestión de Cobro	20226120335362	No se evidenció respuesta al ciudadano (correo nixonsalazar@gmail.com), solo se remitió a la Procuraduría General De La Nación
4	Dirección de Gestión de Cobro	20226120361602	No se evidencia el envío de la respuesta al correo que describe y solicita la Defensoría del Pueblo. No se escribe completo el nombre y apellidos de quien firma la solicitud
5	Dirección de Gestión de Cobro	20226120597472	No se escribe el nombre completo del solicitante de la Defensoría del Pueblo, no se envía al correo que envía el solicitante de la Defensoría del Pueblo.
6	Dirección de Gestión de Cobro	20226120871942	No se envió la respuesta a los correos que solicitó la Superintendencia de Notariado y Registro
7	Dirección de Gestión de Cobro	20226121030752	No se envió respuesta a los correos que solicita la Contraloría.
8	Dirección de Gestión de Cobro	202261201336522	La respuesta no fue dirigida a la Dra. Yolanda Vanegas Queruz - Procuraduría
9	Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	20226121038022	No se remitió respuesta al correo institucional@personeriabogota.gov.co , solicitado por la personería
10	Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	20226120646822	No se remitió respuesta a la dirección de correo electrónico, como se mencionó en la petición "Para responder citar el radicado de la etiqueta y enviar la respuesta al correo institucional@personeriabogota.gov.co "

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de evaluación	
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0

No	Dependencia	Petición	Observación OCI
11	Subdirección de Infraestructura	20226120836812	No se remitió respuesta al ciudadano lo cual se fundamentó en “no puede ser llevada a cabo toda vez dentro de la comunicación allegada no se relaciona datos de contacto del <i>petionario</i> ”. Si bien, no se registró datos del <i>petionario</i> esta solicitud se debió recibir como anónima y realizar el proceso de publicación
12	Subdirección de Señalización	20226120894082	No se remitió respuesta al correo electrónico pd_oasistencia@personeriabogota.gov.co., solicitado por la <i>personería</i>
13	Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	20226120326192	No se remitió respuesta al correo electrónico u0601260@unimilitar.edu.co, según lo solicitado en la <i>petición</i>
14	Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	20226121044012	No se remitió respuesta a los correos electrónicos institucional@personeriabogota.gov.co y pd_oasistencia@personeriabogota.gov.co.

Fuente: Evidencias ORFEO

• Coherencia y Claridad de la Respuesta

Respecto a la integridad de la respuesta se observó, que de la muestra selectiva de 70 peticiones 1 (1.43%) no cumplió con el criterio de coherencia y 1(1.43%) con el de coherencia y claridad como se detalla a continuación:

No	Dependencia	Petición	Observación OCI
1	Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	20226120457002	Si bien se da respuesta al ciudadano y se le aclara el proceso que debe seguir ya que no es competencia de la SDM, esta es incoherente debido a que se debió dar traslado conforme a lo establecido en el art 21 de la Ley 1755 de 2015 “ <i>Funcionario sin competencia</i> ”.
2	Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público	20226121047852	Si bien, el ciudadano estaba solicitando que se realizara una visita técnica para que se verificara el proceso de las desintegradoras respecto a una posible comercialización de partes de los SITP, la respuesta remitida al ciudadano fue un listado de las desintegradoras, lo cual implica una respuesta incoherente y falta de claridad a lo solicitado.

Fuente: Evidencias ORFEO

Recomendación: En atención al derecho de los ciudadanos de “*Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto*”, se recomienda a Dirección de Gestión de Cobro, Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte, Subdirección de Control de Tránsito y Transporte, Subdirección de Infraestructura, Subdirección de Señalización, Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía y Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público adelantar acciones conducentes para fortalecer los criterios de calidad en las respuestas remitidas, a los entes de control y ciudadanos con el propósito de mitigar la materialización de posibles incumplimientos legales.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de evaluación	
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0

CONCLUSIÓN

Producto del seguimiento a las solicitudes radicadas por los entes de control se observó, que la Secretaría Distrital de Movilidad obtuvo un resultado promedio de cumplimiento satisfactorio de los criterios de calidad respecto a oportunidad (94.29%), integridad (92.86%), claridad (98.57%) y coherencia (99,27%).

RECOMENDACIÓN

Adelantar acciones conducentes para fortalecer los criterios de calidad en las respuestas remitidas, a los entes de control y ciudadanos con el propósito de mitigar la materialización de posibles incumplimientos legales, por parte de la Dirección de Gestión de Cobro, Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte, Subdirección de Control de Tránsito y Transporte, Subdirección de Infraestructura, Subdirección de Señalización, Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía y Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público.

En atención a las recomendaciones, se hace la salvedad, 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.

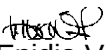
No obstante, la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones” en su artículo 12 ... Indica: “Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: literal k)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

Y en el Artículo 3o.- Características del Control Interno. Son características del Control Interno las siguientes:

- a. *“El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;*

En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad”.

Agradecemos su oportuna gestión, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Control Interno
 Dámaris Sánchez Salamanca Auditor Líder responsable de la verificación	 Alba Enidia Villamil Muñoz Jefe Oficina de Control Interno