

 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 (PQRS) Y PQRS DE ENTES DE
CONTROL - SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

04 DE MARZO DE 2024

 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

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.

ALCANCE:

La evaluación a la gestión de las PQRS se realizó por el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, radicados por los diferentes canales y peticionarios.

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"*, modificada por la Ley 2195 de 2022 *"por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"*
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Decreto 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"*.
- 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"*

 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

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"*.
- 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"*.
- Directiva 006 de 2022 *"Directrices para el fortalecimiento de la política distrital anticorrupción en materia del ejercicio de la potestad disciplinaria en cabeza de las entidades del orden distrital"*.
- PM04 - M01 *"Manual de Servicios a la Ciudadanía"* Versiones 8.0 y 9.0
- PM04 - PT01 *"Protocolo de Contingencia de Incidentes en los Centros de Servicios de Movilidad"* Versiones 3.0 y 4.0
- PM04 - RG01 *"Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias"* Versiones 2.0 y 3.0
- PM01 - M01 - PT01 *"Protocolo para la Implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM"* Versión 1.0
- Demás normatividad aplicable.

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.

 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 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 un (1) hallazgo, una (1) observación, las conclusiones y recomendaciones que aporten a la mejora continua y al desempeño del proceso.

Para la elaboración del presente informe, la OCI realizó la evaluación con base en la información remitida por la Dirección de Atención al Ciudadano, mediante memorando 202441000017463 del 01 de febrero de 2024, al igual que los informes reportados en la página web y demás documentos del proceso de la intranet de la entidad.

Producto de la verificación, se generó el informe preliminar comunicado mediante memorando 202417000036993 de fecha 26 de febrero de 2024, respondido por la Dirección de Atención al Ciudadano según memorando 202441000039893 de fecha 29 de febrero de 2024; información analizada por parte de la Oficina de Control Interno y plasmada en este informe final de evaluación.

RESUMEN EJECUTIVO:

Hallazgo 1	Revisada la base de datos de peticiones de la Secretaría Distrital de Movilidad, se evidenció que en el segundo semestre de 2023 otorgaron respuesta de manera extemporánea en 13.793 peticiones, contraviniendo lo señalado por la Ley 1755 de 2015 <i>“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”</i> la cual en su artículo 13 dispone que <i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”</i> , situación que pudo presentarse por debilidad de los controles establecidos para la atención de las PQRSD, conllevando a la materialización del riesgo de <i>“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano”</i> .
Observación 1	Del total de las peticiones atendidas de manera extemporánea se tomó una muestra aleatoria de 250, de las cuales se identificó que en el memorando 202342109727231 se evidenció que la Subdirección 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

	Contravenciones otorgó una respuesta incompleta a la peticionaria, contraviniendo lo señalado por la Ley 1755 de 2015 “<i>Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</i>” la cual en su artículo 13 dispone que “<i>Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades (...) y a obtener pronta resolución completa (...)</i>”, situación que pudo presentarse por debilidad de los controles establecidos por la Subdirección de Contravenciones, conllevando a la posible materialización del riesgo de “<i>Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano</i>”.
--	---

DESARROLLO DEL INFORME

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

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 202441000017463 del 01 de febrero de 2024, se observó que para el segundo semestre de 2023, la Secretaria 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 168.603 peticiones de las cuales 17.885 (10,60%) se registraron por Bogotá te Escucha (BTE) y 150.717 (89,40%) por ORFEO, como se detalla a continuación:

Tabla 1: Peticiones recibidas – Segundo semestre 2023

FUENTE	TOTAL RADICADOS	FUENTE	TOTAL RADICADOS
Sistema Bogotá Te Escucha - BTE	17.885	Sistema de Gestión Documental – ORFEO	150.717
JULIO	2906	JULIO	21802

 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

AGOSTO	3272	AGOSTO	28864
SEPTIEMBRE	3291	SEPTIEMBRE	28903
OCTUBRE	3631	OCTUBRE	26820
NOVIEMBRE	2938	NOVIEMBRE	23579
DICIEMBRE	1847	DICIEMBRE	20749

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 202441000017463 del 01 de febrero de 2024.

Por otra parte, es necesario precisar que, una vez revisados los tipos de peticiones se observó que existen 854 de peticiones de entes de control y 167.748 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 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 particular general es el de mayor incidencia con 12.508 (69,94%) y la dependencia que recibió más peticiones es la Subdirección de Contravenciones con 8.203 (45,87%), como se detalla a continuación:

Tabla 2: Tipo de peticiones BTE

BOGOTÁ TE ESCUCHA		
TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	95	0,53
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	17	0,10
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2807	15,69
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	12508	69,94
FELICITACIÓN	6	0,03
QUEJA	299	1,67
RECLAMO	1711	9,57
SOLICITUD DE COPIA	267	1,49
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	139	0,78
SUGERENCIA	36	0,20
TOTAL	17885	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 202441000017463 del 01 de febrero de 2024

 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 3: Tipo de peticiones BTE – Discriminado por dependencias

BOGOTÁ TE ESCUCHA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORC %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	4050	22,64
DIRECCION DE CONTRATACION	22	0,12
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	1911	10,68
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	0,03
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	13	0,07
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0,01
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	28	0,16
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	304	1,70
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	9	0,05
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	63	0,35
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	5	0,03
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	1	0,01
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	101	0,56
OFICINA DE GESTION SOCIAL	25	0,14
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	6	0,03
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	7	0,04
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	8203	45,87
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2006	11,22
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	237	1,33
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	115	0,64
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	18	0,10
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	61	0,34
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	65	0,36
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	97	0,54
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	460	2,57
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO	2	0,01
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO	1	0,01
SUBDIRECCION FINANCIERA	58	0,32
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	9	0,05
Total general	17885	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 202441000017463 del 01 de febrero de 2024.

 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

Con respecto al sistema ORFEO, se observó de la misma forma que el derecho de petición de interés particular es la petición con más concurrencia con 140.267 (93,59%) y la dependencia con más peticiones es la Subdirección de Contravenciones con 68.935 (45,99%), como se detalla a continuación:

Tabla 4: Tipo de peticiones ORFEO

ORFEO		
TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	211	0,141
Denuncia por actos de corrupción	17	0,011
Derecho de petición de interés general	4129	2,755
Derecho de petición de interés particular	140267	93,597
Felicitación	40	0,027
QUEJA	228	0,152
RECLAMO	434	0,290
SOLICITUD DE COPIA	214	0,143
Solicitud de información	4321	2,883
SUGERENCIA	2	0,001
Total general	149863	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 202441000017463 del 01 de febrero de 2024.

Tabla 5: Tipo de peticiones ORFEO – Discriminado por dependencias

ORFEO		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
DESPACHO DEL SECRETARIO	6	0,004
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,001
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	19959	13,318
DIRECCION DE CONTRATACION	1000	0,667
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	34858	23,260
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	30	0,020
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	9	0,006
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	70	0,047
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	34	0,023
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	42	0,028
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	48	0,032

 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

DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	45	0,030
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4019	2,682
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	43	0,029
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	11	0,007
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	107	0,071
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0,001
OFICINA DE GESTION SOCIAL	24	0,016
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	6	0,004
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	22	0,015
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	40	0,027
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	68935	45,999
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	9211	6,146
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	8139	5,431
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	394	0,263
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	572	0,382
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	85	0,057
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	86	0,057
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	174	0,116
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	1116	0,745
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO	147	0,098
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO	136	0,091
SUBDIRECCION FINANCIERA	429	0,286
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	18	0,012
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	32	0,021
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	6	0,004
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA	7	0,005
TOTAL GENERAL	149863	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 202441000017463 del 01 de febrero de 2024

1.3 Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción

En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, se observó que durante el segundo semestre de 2023 se recibieron 34 solicitudes, las cuales fueron atendidas por las siguientes dependencias, siendo la Oficina de Control Disciplinario la que más denuncias atendió, con un total de 18 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 6: denuncias ciudadanas recibidas, discriminadas por dependencias.

DEPENDENCIA	BTE	ORFEO	Total general
	CANT		
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1	6	7
DIRECCION DE GESTION DE COBRO		1	1
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD		1	1
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1		1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	15	3	18
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES		4	4
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION		1	1
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO		1	1
Total general	17	17	34

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 202441000017463 del 01 de febrero de 2024.

1.4 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 segundo semestre de 2023, en cuanto a la oportunidad de la atención de los mismos, se pudo evidenciar lo siguiente:

Tabla 7: Oportunidad en la gestión de peticiones

MES	Gestión Extemporánea		Gestión Oportuna		Pendiente en Términos		Pendiente Vencidos		Total general	PORC %
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	
JULIO	2461		22206		0		1		24668	14,71
AGOSTO	2578		29427		0				32005	19,08
SEPTIEMBRE	3231		28846		0				32077	19,12
OCTUBRE	3223		27026		0				30249	18,03
NOVIEMBRE	2270		23959		38		8		26275	15,66
DICIEMBRE	30		8373		14066		5		22474	13,40
Total general	13.793	8,2	139837	83,4	14104	8,4	14	0,01	167748	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 202441000017463 del 01 de febrero de 2024.

 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 equipo auditor,, observó que se realizó una gestión oportuna de PQRS en el 83,4%, cifra que relativamente significa una ligera mejora en cifras, respecto a la registrada en el primer semestre de 2023, la cual fue del 67,26%. No obstante a ello, lo requerido normativamente es el cumplimiento del 100% de la atención a las PQRS. Por ello, en atención al 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 8,4% de los trámites que equivalen a 14.104 peticiones y además de ello, se reflejó que se encontraba el 0,01% que suman 14 peticiones pendientes vencidos.

Así mismo, se evidenció que hubo una gestión extemporánea del 22,03%

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

Tabla 8: Gestión extemporánea – Discriminado por Dependencias

DEPENDENCIA	JULIO		AGO		SEPT		OCT		NOV		DIC		TOTAL GENERAL	POR CENTAJE
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
DESPACHO DE LA SECRETARIA	0		0		0		0		1		0		1	0,01
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	7		13		14		128		59		1		222	1,61
DIRECCION DE CONTRATACION	1		1		0		0		1		0		3	0,02
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	50		35		64		37		28		0		214	1,55
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1		0		0		1		1		0		3	0,02
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	0		2		1		0		1		0		4	0,03
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	0		1		0		0		0		0		1	0,01
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	2		0		1		2		2		0		7	0,05
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	0		1		0		0		0		0		1	0,01
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	1		4		1		0		1		0		7	0,05
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	71		22		35		29		48		26		231	1,67
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	0		1		0		0		0		0		1	0,01
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0		0		1		2		0		0		3	0,02
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0		2		2		0		0		0		4	0,03
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	2303		2419		3044		2940		2067		3		12776	92,63

 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					

SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	12		57		57		65		53		0		244	1,77
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	2		5		5		7		0		0		19	0,14
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	0		2		1		1		0		0		4	0,03
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	1		0		0		0		0		0		1	0,01
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	0		1		0		0		2		0		3	0,02
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	9		10		3		4		3		0		29	0,21
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO	0		1		0		1		0		0		2	0,01
SUBDIRECCION FINANCIERA	1		0		0		5		2		0		8	0,06
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	0		0		1		0		0		0		1	0,01
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	0		0		0		1		1		0		2	0,01
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA	0		1		1		0		0		0		2	0,01
TOTAL GENERAL	2461	17,84	2578	18,69	3231	23,42	3223	23,37	2270	16,46	30	0,22	13793	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 202441000017463 del 01 de febrero de 2024.

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 92,63% del total del segundo semestre. De igual forma se evidenció que en el mes de septiembre fue el mes que más peticiones se tramitaron de manera extemporánea, con un total de 3.231 peticiones, lo que puede generar el aumento en las acciones de tutela instauradas en contra de la entidad, ocasionando un desborde en los trámites a cargo de la Dirección de Representación Judicial.

HALLAZGO 1:

Revisada la base de datos de peticiones de la Secretaría Distrital de Movilidad, se evidenció que en el segundo semestre de 2023 otorgaron respuesta de manera extemporánea en 13.793 peticiones, contraviniendo lo señalado por la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* la cual en su artículo 13 dispone que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*, situación que pudo presentarse por debilidad de los controles establecidos para la atención de las PQRSD, conllevando a la materialización del riesgo de *“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico*

 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

aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano”.

También el equipo auditor pudo evidenciar que la Dirección de Atención al Ciudadano, informó por medio de los memorandos 202341000180943, 202341000209473, , 202341000231543, 202341000251643, 202341000267673, 202341000280843 y 202441000002433 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 el cual es reiterativo.

Cabe indicar que en respuesta a los citados memorandos remitidos por la Dirección de Atención al Ciudadano a las diferentes áreas, la Dirección de Gestión de Gestión de Cobro señaló mes a mes que una vez conocido los reportes realizaron el análisis de dichos radicados, encontrando que en muchos casos reportaron como gestión extemporánea a su cargo, peticiones que fueron remitidas para el trámite correspondiente extemporáneamente desde otras áreas. Por ello, en atención al rol del enfoque hacia la prevención se recomienda se realicen las verificaciones pertinentes a fin de lograr que en caso de asignación errada, las áreas generen las reasignaciones que corresponden en los términos adecuados a fin de que se atiendan por los responsables en los términos legales.

Respuesta de la Dirección de Atención al Ciudadano.

Mediante memorando 202441000039893 de fecha 29 de febrero de 2024 precisaron que respecto del hallazgo 1: a) *“Se han adelantado todas las tareas y acciones de seguimiento y control conducentes a suministrar la información suficiente para que las dependencias de la SDM, adopten las medidas necesarias para cumplir con el criterio de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) que conlleven a prevenir su vencimiento, como se evidencia a través*

	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

de las actividades que se detallan a continuación, y que se encuentran debidamente sustentadas con los documentos que se ponen a disposición:

1. El control más importante que ejerce la Dirección de Atención al Ciudadano semanales que se remiten a todas las dependencias de la entidad con la información detallada de las PQRSD, previo al vencimiento, en los cuales se presenta la información necesaria para que las Dependencias planeen la gestión para evitar el vencimiento de las PQRSD.

Este reporte es generado a partir de la información que reposa en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo) remitido semanalmente por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a la DAC y el generado directamente por esta Dirección desde el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (BTE).

Una vez generada la información de los sistemas, la DAC procede a consolidar un reporte con el estado específico de las peticiones y el Análisis estadístico.

El reporte estadístico es socializado por la Directora de Atención al Ciudadano a los jefes de las dependencias en los comités directivos que se llevan a cabo los lunes de todas las semanas y el detallado se comparte a través del chat de “SEGUIMIENTO A GESTIÓN DE PQRSD-SDM” (canal Creado y aprobado a través del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la SDM), en el que de manera puntual se especifica la siguiente información:

1. **Radicado:** Número exacto del consecutivo asignado por el sistema que le da identificación a la solicitud.
2. **Sistema Información:** Sistema por el cual ingresó la petición (ORFEO/ BTE)
3. **Dependencia:** dependencia competente a la que fue asignada la petición para su gestión.
4. **Subtema:** Especifica el asunto de la petición
5. **Funcionario:** Funcionario o contratista responsable de la gestión del radicado.
6. **Tipo petición:** Clasificación de las peticiones establecida en la ley 1755 de 2015, en concordancia con el Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y que determina el término para emitir la respuesta.
7. **Asunto:** Tema de que trata la petición.
8. **Tipo de gestión:** De acuerdo a los días restantes para el vencimiento de la petición se dan los siguientes tipos de gestión: Pendiente en términos, pendientes vencidos, gestionado de manera oportuna, gestionado de manera extemporánea.
9. **Fecha registro:** Fecha en la que se recibe la petición ciudadana en la SDM
10. **Fecha vencimiento:** último día que se tiene para emitir respuesta a la PQRSD.
11. **Días para el vencimiento:** Cuántos días hacen falta para emitir respuesta dentro de la oportunidad establecida por la ley.
12. **Fecha de cierre:** Fecha en la que se finalizó la actividad en el sistema asociada a la respuesta.
13. **Días gestión:** días transcurridos desde la recepción de la petición

 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

14. *Días vencimiento: Días transcurridos después de que se cumplieron los términos para dar respuesta a la petición sin que esta se haya contestado. (...)*

2. Otro control, es el que se realiza cada mes mediante memorando dirigido a los directivos de la entidad con copia a la Oficina de Control Disciplinario, en el que se informa el estado de las peticiones atendidas fuera de términos, así como las vencidas sin respuesta y trasladadas por competencias posterior a los 5 días, con la finalidad de que se adelanten las acciones tendientes a dar respuesta inmediata, prueba de ello son los memorandos remitidos que se ubican en el siguiente link:

<https://drive.google.com/drive/folders/16T7nt91dHpDV02Zr-umXdn8Az-OM3YJt>

3. Con las socializaciones del Reglamento interno para la gestión de PQRS, dos realizadas en segundo semestre de 2023, dirigidas a todos los colaboradores de las dependencias que dan respuesta a las peticiones ciudadanas, la DAC propendió la interiorización de los lineamientos para generar las respuestas, reasignar peticiones en caso de no competencia, uso adecuado de los Sistemas ORFEO y BTE, la función de los enlaces de PQRS, entre otros temas socializados para promover la respuesta oportuna a las PQRS. Las evidencias de las capacitaciones se ubican en el link:

<https://drive.google.com/drive/folders/19HdTqtMn0xLKG7IOjIAEvsXMhii887J>

4. Se realizó un taller con las dependencias que presentan incumplimiento de los indicadores de calidad y oportunidad en las respuestas de las PQRS. En este punto es importante resaltar que dentro de esas dependencias se realizó la invitación a la Subdirección de Contravenciones, por tener el mayor número de respuestas extemporáneas, taller que tenía como propósito que funcionarios y contratistas apropiaran aún más la forma correcta de emitir respuestas y casos que se presentan y orientación de respuestas, con el propósito de aumentar la productividad:

<https://drive.google.com/drive/folders/1wx73inT96l65X4v-CF2OEKwFhty-wqBx>

5. La Dirección de Atención al ciudadano, en curso del seguimiento de los Informes consolidados sobre la calidad de las respuestas emitidas realizado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, dio a conocer el resultado de los informes recibidos a las dependencias y para el caso en específico de la Subdirección de Contravenciones se realizó una socialización, luego de la cual la Subdirección de Contravenciones generó las siguientes acciones de mejora con el fin de dar respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas: (...)

En conclusión, la información suministrada permite evidenciar que la Dirección de Atención al Ciudadano, realizó los controles y seguimientos previos, posteriores y suficientes para generar alerta en las dependencias para que desde el marco de sus competencias adoptaran las medidas necesarias para emitir respuestas a las peticiones ciudadanas en cumplimiento a los criterios establecidos en la ley 1755 de 2015, especialmente el de oportunidad.”

 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

b) “Ahora bien, con relación a lo señalado en el informe preliminar respecto de la asignación y reasignación de peticiones de manera extemporáneo (hoja 13 del informe), cabe precisar que: La Dirección de Atención al Ciudadano en su calidad de administrador del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (BTE) asigna las peticiones a las dependencias de la entidad dentro del término estipulado en el numeral 7 del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones ciudadanas de la SDM y la Subdirección Administrativa es la responsable de asignar las peticiones por el sistema ORFEO, y las dependencias de la entidad de igual manera son responsables de reasignar las peticiones que no son de su competencia en los términos del citado Reglamento lo cual ha sido ampliamente divulgado en el curso de las socializaciones y talleres del reglamento, adjuntos al presente memorando.

Adicionalmente la Dirección de Gestión de Cobro no ha relacionado en los memorandos la Dependencia responsable de remitir tardíamente los radicados, no obstante, esta no es una cifra que genere un impacto significativo en comparación del porcentaje del 92% originado en la gestión extemporánea de la Subdirección de Contravenciones, y no estaría sustentado en esto una debilidad en los controles adelantados por la DAC.

Congruente con lo citado, así como con las evidencias aportadas en adjunto del presente documento, es de citar que la Dirección de Atención al Ciudadano ha desplegado todas las acciones posibles para evitar el vencimiento o extemporaneidad en los términos de respuesta, conminando a las áreas y dependencias, al cumplimiento de la emisión de respuestas que cumplan con los términos de calidad y oportunidad.

*Aún con todas estas acciones, como se evidencia en el informe preliminar se presentó un **92.63%** de peticiones con gestión extemporánea por parte de la Subdirección de Contravenciones, pese al plan de contingencia de esa Subdirección resultado del plan de mejoramiento diseñado e implementado de acuerdo a las observaciones presentadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.*

Es de aclarar que, este plan de mejoramiento fue avalado por la Oficina de Control Interno de la SDM para su envío a la Secretaría General y su posterior implementación.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno.

Una vez revisados los argumentos presentados por la Dirección de Atención al Ciudadano y luego del análisis efectuado por el equipo auditor, se mantiene el hallazgo, ya que persiste la situación evidenciada en la evaluación de la OCI que dio origen al hallazgo. Por lo anterior, se requiere que la Dirección de Atención al Ciudadano lidere las acciones del plan de mejoramiento y en conjunto con las siguientes Dependencias: Despacho, Dirección de Contratación, Dirección de Gestión de Cobro, Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte, Dirección de Ingeniería de Tránsito, Dirección de Inteligencia Para la Movilidad, Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte, Dirección de Planeación Para La Movilidad, Dirección De Representación Judicial, Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora De Comunicaciones y Cultura Para

	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 Movilidad, Oficina de Control Disciplinario, Oficina de Gestión Social, Subdirección de Contravenciones, Subdirección De Control de Transito y Transporte, Subdirección de Control e Investigaciones Al Transporte Publico, Subdirección de Gestión en Vía, Subdirección de la Bicicleta Y El Peatón, Subdirección de Semaforización, Subdirección de Señalización, Subdirección de Transporte Privado, Subdirección Financiera, Subsecretaría de Gestión Corporativa, Subsecretaria de Gestión de la Movilidad, Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía, fortalezca los controles existentes, a fin de eliminar la causa raíz y así se asegure el cumplimiento normativo.

Es importante precisar que una vez evidenciado el incumplimiento de las áreas en cuanto a la gestión extemporánea, la Dirección de Atención al Ciudadano debe tomar medidas adicionales, ya que se está ante posibles faltas disciplinarias de conformidad con el artículo 26 de la Ley 1952 de 2019 *“Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”*, pues la falta de respuesta tardía 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.*

Lo anterior, teniendo en cuenta que la Dirección de Atención al Ciudadano de acuerdo al PM04-C v9 *“Caracterización del proceso de gestión de trámites y servicios para la ciudadanía”* tiene como alcance: *“la definición de lineamientos y protocolos de atención a la ciudadanía con criterios de eficiencia y oportunidad, de manera incluyente y accesible, finalizando con la medición de la satisfacción de las partes interesadas y el análisis de los resultados”*, entre ellos de la atención a las PQRSD.

Así mismo, es importante señalar que de acuerdo al Decreto 672 de 2018 *“Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones”* en su artículo 28, son funciones de la Dirección de Atención al Ciudadano, las siguientes:

“(…) 4. Definir, implementar, hacer seguimiento y evaluar las políticas, planes, programas, proyectos y estrategias para la gestión de servicios a la ciudadanía en la 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

5. Definir lineamientos y consolidar el portafolio de trámites y servicios de la Entidad.(...)

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

Cabe indicar además, que de conformidad a lo establecido en el PM04-RG01 v3 “Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, todas las dependencias deben “Recibir y atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos asignados por el sistema de gestión documental y el Sistema de Bogotá Te Escucha”.

De igual forma es importante precisar que la Directora de Atención al Ciudadano como Defensora del Ciudadano debe “Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía” (literal a del artículo 14 del Decreto 847 de 2019).

De otra parte, respecto a lo indicado de que la “Dirección de Gestión de Cobro no ha relacionado en los memorandos la Dependencia responsable de remitir tardíamente los radicados, no obstante, esta no es una cifra que genere un impacto significativo en comparación del porcentaje del 92% originado en la gestión extemporánea de la Subdirección de Contravenciones, y no estaría sustentado en esto una debilidad en los controles adelantados por la DAC”, se debe tener en cuenta que la normatividad relacionada con la atención de las PQRSD establece el cumplimiento total, es decir, que la entidad debe atender de manera oportuna las PQRSD, razón por la cual no es admisible para esta oficina de Control Interno la justificación dada. Adicionalmente, debe tenerse presente lo indicado en la parte final del informe preliminar en lo relacionado con las causas identificadas por el equipo auditor, como se lee a continuación: “...las posibles causas identificadas por las auditoras de la OCI, fueron las evidenciadas en el proceso auditor (no es una causa que se deba incluir de manera obligatoria en el plan de mejoramiento a suscribir)...”

También se resalta que las acciones que señala el área que se han implementado, se evidenció que no han sido del todo efectivas, ya que se siguen presentado incumplimientos, lo que genera que se deban tomar acciones adicionales en pro de la mejora continua de la entidad.

Finalmente, resulta de gran relevancia traer a colación la definición de Servicio a la Ciudadanía establecida en el PM04-M01 v9 Manual de Servicio a la Ciudadanía que indica que ésta: “Es el producto del trabajo articulado entre las diferentes áreas de la Entidad para que al interior y de cara al ciudadano, se cuente con canales, procesos,

 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

indicadores y estrategias que, de acuerdo con la misión de la Secretaría, “promuevan la felicidad y la calidad de vida de las personas en términos de movilidad y potencien el desarrollo y la competitividad de la ciudad, protegiendo la vida y derechos de manera incluyente y con una gestión ética y transparente”. Es el conjunto de prácticas que hacen posible una cultura de servicio sencilla, armónica y que pone a la ciudadanía en primer lugar”. Razón a ello, se recomienda llevar a cabo las mesas de trabajo necesarias para establecer las medidas a tomar para dar cumplimiento estricto al trámite de las PQRS, con calidez, claridad, calidad, coherencia y especialmente de manera oportuna.

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 250 peticiones aleatorias atendidas de manera extemporánea, que corresponde al 1.8% de las cuales una vez verificada la información se identificaron las siguientes debilidades:

1. En el radicado 3111412023 se dio respuesta al ciudadano por medio del memorando 202342109727231, en el cual se evidencia que, una vez revisado el objeto de la solicitud, no se atendió lo requerido por el ciudadano, puesto que, la solicitud iba direccionada al suministro de la Resolución y grabación de la Audiencia a la Contravención y solo le facilitó la Resolución, es decir, no se dio respuesta completa a la petición ciudadana.

Observación 1: Del total de las peticiones atendidas de manera extemporánea se tomó una muestra aleatoria de 250, de las cuales se identificó que en el memorando 202342109727231 se evidenció que la Subdirección de Contravenciones otorgó una respuesta incompleta a la peticionaria, contraviniendo lo señalado por la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” la cual en su artículo 13 dispone que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades (...) y a obtener pronta resolución completa (...)”, situación que pudo presentarse por debilidad de los controles establecidos por la Subdirección de Contravenciones, conllevando a la posible materialización del riesgo de “*Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRS), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico*”

 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

aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano”.

Respuesta de la Subdirección de Contravenciones:

Mediante memorando 202441000039893 de fecha 29 de febrero de 2024, precisaron que *“Es relevante señalar que, la observación no está vinculada al hallazgo de falta de control en la oportunidad de las respuestas, sino más bien al criterio de coherencia en las respuestas emitidas por la Subdirección de Contravenciones. Durante el año 2023, esta Subdirección implementó un plan de mejora para abordar las PQRS vencidas, dado que es la dependencia con mayor cantidad de radicados asignados en la SDM, superando la capacidad del equipo de respuestas de PQRS. Se han realizado considerables esfuerzos para cumplir con los términos legales estipulados en la Ley 1755 de 2015, sin descuidar otros criterios de calidad. Desde la DAC se han llevado a cabo múltiples socializaciones del reglamento de gestión de PQRS, y la Subdirección ha garantizado la asistencia de los abogados responsables de las respuestas. La Subdirección formuló, implementó y dio cumplimiento todas las acciones del plan de mejora anteriormente mencionado, además de realizar un laboratorio de innovación con el respaldo de la veeduría distrital. A pesar de estos esfuerzos, persisten deficiencias en la calidad de las respuestas. En la autoevaluación de calidad de las respuestas del cuarto trimestre de 2023, la Subdirección alcanzó un promedio del 90,8%, específicamente en el criterio de coherencia. Por lo anterior, es probable que el caso analizado estuviera entre el porcentaje mínimo de las respuestas que presentaran deficiencias en este criterio. De igual manera debe tenerse en cuenta que en el caso específico pudo presentarse que debido al alto cúmulo de radicación de derechos de petición.”*

Respuesta de la OCI.

Una vez revisados los argumentos presentados por la Subdirección de Contravenciones y luego del análisis efectuado por el equipo auditor, se mantiene el hallazgo, ya que persiste la situación evidenciada en la evaluación de la OCI que dio origen al hallazgo. Por lo anterior, se requiere que se fortalezcan los controles establecidos a fin de dar cumplimiento total de la atención a las PQRS con calidad, calidez, coherencia y oportunidad, enfocados en alcanzar un promedio del 100% en las evaluaciones realizadas.

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

Una vez revisada la página web de la entidad, se observó que la Dirección de Atención al Ciudadano generó los informes del III y IV trimestre de 2023, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs#collapse98743ICR

 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

Finalmente, es preciso indicar que se verificó el cargo de informe correspondiente al II trimestre de 2023, el cual se efectuó por parte de la DAC en fecha 07 de septiembre de 2023. Lo anterior, teniendo en cuenta que en el informe de evaluación anterior quedó pendiente por parte del área la confirmación de dicho trámite. Este se encuentra disponible en el link: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/07-09-2023/informe_de_evaluacion_de_calidad_ii_trimestre_2023_sdm.pdf

1.6 Verificación de la elaboración del informe estadístico mensual.

El equipo auditor realizó la verificación del cumplimiento de lo señalado 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”*;

En virtud de ello, se observó que la entidad dio cumplimiento a la citada normatividad, ya que remitieron los informes mensuales de julio a diciembre de 2023 a la Veeduría Distrital. De igual forma, remitieron a la OCI los informes en Excel cargados a la plataforma.

No obstante, a lo anterior, en el rol del enfoque hacia la prevención se recomienda implementar las acciones necesarias a fin de dar cumplimiento a las observaciones realizadas por la Veeduría Distrital, reflejadas en el cargue y análisis de la información que reporta la SDM en los informes estadísticos mensuales de que trata el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

1.7 Manual de gestión de PQRS

Se evidenció que existe el Manual de servicio a la ciudadanía el cual está codificado con el número PM04-M01 en su versión 9.0, el cual está disponible en el link https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/sites/default/files/2023-11-14/pm04-m01_manual_de_servicio_a_la_ciudadania_v.9.0_7-11-2023.pdf

Dicho manual fue actualizado en fecha 07 de noviembre de 2023, implementando los siguientes cambios: 1. Se ajusta la redacción del alcance, principios de servicios, definiciones importantes, normatividad y Defensor de la ciudadanía. 2. Se actualiza la Carta de Compromiso a la Ciudadanía. 3. Se actualizan los canales de atención (presencial, telefónico y virtual). 4. Se ajusta la redacción de los aspectos, las perspectivas y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía. 5. Se actualizan los protocolos de los canales de atención.

 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

Recomendación: Realizar las jornadas de socialización de la nueva versión del Manual de servicio a la ciudadanía PM04-M01 v9, con el fin de que sean conocidos los cambios realizados en esta nueva versión.

1.8 DEFENSOR CIUDADANO:

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

Se evidenció por parte del equipo auditor, que, en la SDM, la figura del Defensor Ciudadano es ejercida por la Directora de Atención al Ciudadano.

Funciones del Defensor del Ciudadano:

Por su parte, el Decreto 847 de 2019, establecen en su artículo 14 las funciones del Defensor Ciudadano, dentro de las cuales se encuentran 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 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 segundo semestre de la Vigencia 2023, el cual plasma de manera general el cumplimiento de sus funciones; destacando

 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

recomendaciones generadas como: *“fortalecer el plan de capacitación anualizado de cualificación del servicio, en habilidades de comunicación, servicio y manejo de objeciones y resolución de conflictos, haciendo uso de las capacidades, herramientas, conocimiento y experiencias de nuestros colaboradores, de tal manera que se logre garantizar estándares de calidad en la prestación de nuestros servicios y ofrecer una atención digna, efectiva, oportuna y de calidad, reforzando de manera primordial el trato cordial y respetuoso a todos nuestros ciudadanos”*.

El informe se encuentra disponible en el siguiente link:
https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/16-02-2024/informe_del_defensora_de_la_ciudadania_ii_semestre_de_2023.pdf

Así mismo, el equipo auditor evidenció que en la página WEB, que en el link <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdgs> 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 01: Términos para resolver las PQRS

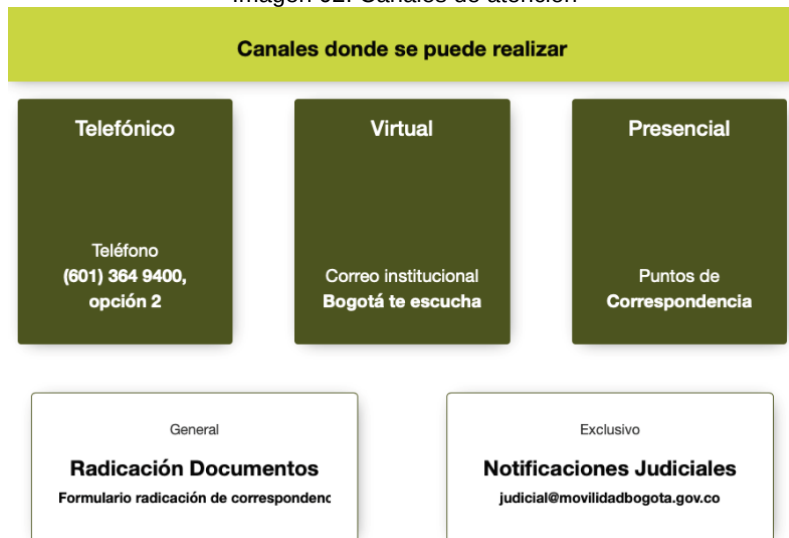
Término para resolver* LEY 1755 de 2015	Color:	Termino:
		15 días hábiles
		10 días hábiles
		30 días hábiles

Fuente: Página WEB - SDM

De igual forma, se pudo validar 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

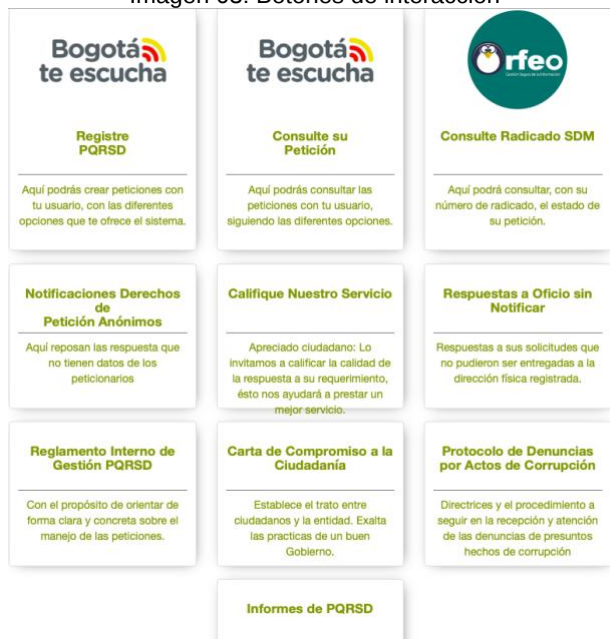
Imagen 02: Canales de atención



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 03: 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

De conformidad con el artículo 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"*.

Al respecto se adelantó la verificación del cumplimiento normativo, para lo cual la DAC informó que la interacción se realiza por medio del *defensor del ciudadano*, el cual es desempeñado por la *Directora 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"*, y en este sentido han procurado utilizar los medios tecnológicos internos de la entidad para entrar en contacto con los servidores de la misma usando por ejemplo el correo institucional para propagar su función, situación que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Imagen 04 – Defensor ciudadano



Fuente: Memorando 202441000017463 DAC

De otra parte, informaron que con respecto a la responsabilidad *"De asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así*

 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

como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos” para lo cual, se 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”, 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@movilidadbogota.gov.co) y del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, a través de los cuales se gestionan todas la PQRS de la Entidad, y para el año 2023 en cumplimiento al Reglamento Interno para la Gestión de PQRS se ha dado uso al chat institucional SEGUIMIENTO A GESTIÓN PQRS-SDM.

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 PQRS, se 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 emitir el número de radicado al peticionario a través de la red social para que pueda hacerle seguimiento.

Igualmente, la Entidad cuenta con otros canales de comunicación que permiten obtener de manera efectiva información para las respuestas a las PQRS, como:

- Interconectividad con la VUS (Aplicativo Volvox para generación de virtuales tickets de consulta para respuesta de PQRS)
- Convenio de entrega de información del Registro de Localización y Caracterización De Persona con Discapacidad (RLCPD) por parte del Ministerio de Salud (Entrega que se efectúa exclusivamente a través de la OTIC, por criterios de confidencialidad) consulta que se utiliza para resolver PQRS de excepciones y subsidio tu llave).

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

El numeral 7 del Decreto 371 del 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”* señala que la entidad debe garantizar *“La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional 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

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". En atención a ello, la Dirección de Atención al Ciudadano informó que el funcionario encargado es la Directora de Atención al Ciudadano, la cual participa de manera activa en la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital a través de la presentación de los *"Informes mensuales de PQRSD"*, dado que, adelanta seguimiento y emite lineamientos para el correcto desempeño del equipo en general asociado a las PQRSD.

Aunado a ello, precisó que para el seguimiento de toda la gestión, se llevan a cabo mesas de trabajo semanales (cada miércoles) en las cuales se reúne con los líderes y o coordinadores de equipo, para tratar temas urgentes incluida la gestión de PQRSD, lo cual, está directamente relacionado con los resultados de los informes presentados en la Red de Quejas.

GESTIÓN DE PETICIONES DE ENTES DE CONTROL

Referente a los Entes de Control en el segundo semestre de 2023, la Entidad recibió un total de 854 radicados, evidenciando que la Dirección de Atención al Ciudadano es la dependencia con mayores requerimientos con 253 (29,63%), como se detalla a continuación:

Tabla 09: Tipos de peticiones de entes de control – Discriminados por dependencia

DEPENDENCIA	CANT	PORCENTAJE
DESPACHO DEL SECRETARIO	2	0,23
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	253	29,63
DIRECCION DE CONTRATACION	7	0,82
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	39	4,57
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0,12
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	1	0,12
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	12	1,41
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	11	1,29
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	7	0,82
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	24	2,81
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	29	3,40

 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 ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0,12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	5	0,59
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	6	0,70
OFICINA DE GESTION SOCIAL	9	1,05
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0,12
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0,12
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	3	0,35
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	53	6,21
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	106	12,41
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	10	1,17
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	68	7,96
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	43	5,04
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	13	1,52
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	7	0,82
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	4	0,47
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	109	12,76
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO	11	1,29
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO	9	1,05
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	0,23
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	5	0,59
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	1	0,12
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA	1	0,12
TOTAL GENERAL	854	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 202441000017463 del 01 de febrero de 2024.

Con respecto al tipo de gestión se observó que, en el segundo semestre del año 2023, la gestión extemporánea fue del 4,33%%, la gestión oportuna representó un 91,10%, pendiente en términos arrojo un porcentaje de 4,33% y los radicados pendientes fuera de términos fue del 0.23%, como se muestra a continuación:

Tabla 10: Tipos de peticiones de entes de control – Discriminados por dependencia

TIPO DE GESTIÓN	CANT	PORCENTAJE
Gestión Extemporánea	37	4,33
Gestión Oportuna	778	91,10
Pendiente en Términos	37	4,33

 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

Pendiente Vencidos	2	0,23
Total general	854	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 202441000017463 del 01 de febrero de 2024.

Ahora bien, en la siguiente tabla se muestra como fue la gestión discriminado por mes, siendo noviembre el mes con más cantidad de peticiones radicadas, con un total de 242 peticiones, que representa un 28,34%, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 11: Consolidado de gestión – Discriminados por mes

MES	Gestión Extemporánea		Gestión Oportuna		Pendiente en Términos		Pendiente Vencidos		Total general	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
JULIO	2		38		0		0		40	4,68
AGOSTO	10		121		0		0		131	15,34
SEPTIEMBRE	5		112		0		0		117	13,70
OCTUBRE	6		196		0		0		202	23,65
NOVIEMBRE	13		228		0		1		242	28,34
DICIEMBRE	1		83		37		1		122	14,29
Total general	37	4,33	778	91,10	37	4,33	2	0,23	854	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 202441000017463 del 01 de febrero de 2024

1.10 Verificación de muestra de respuestas de las PQRSD- Entes de control.

Para validar las respuestas otorgadas en el segundo semestre de 2023, se seleccionó una muestra aleatoria a un selectivo de 100 peticiones que representa el 11.70% del total de las peticiones de entes de control. De dicha revisión se observó que se tienen las siguientes debilidades:

- En el radicado 202361205325862 remitido por la Defensoría del Pueblo en fecha 27 de noviembre de 2023, se evidencio que se le dio respuesta con memorando

 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

202342117992261 el día 05 de diciembre de 2023 y se solicitó prórroga para atender la solicitud el 11/12/2023, con un día fuera de términos; de otra parte, no se observó en la trazabilidad del Sistema Documental ORFEO, que exista constancia de la respuesta final otorgada, causando incertidumbre sobre la finalización del trámite y reflejando que no se adelantó el trámite establecido.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS.

El proceso Gestión Trámites y Servicios a la Ciudadanía tiene en su mapa de riesgos de Gestión cinco (5) riesgos, de los cuales dos (2) están relacionados con el trámite de las PQRS, como se detalla a continuación:

Tabla 12: Riesgos del proceso de gestión de trámites y servicios a la ciudadanía

Descripción del Riesgo	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control
(Riesgo 1) Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual de posibles investigaciones por entes de control debido a prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano	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.
		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.

	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

(Riesgo 5) Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.	Alto	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 los 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 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).

 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

		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.
		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 de gestión de trámites y servicios a la ciudadanía V3 del 27/10/2023.

Una vez verificada la matriz de riesgos del proceso y ante la reiterada constitución del hallazgo relacionado con la efectiva atención de las PQRSD, la OCI en el rol del enfoque hacia la prevención recomienda formular controles adicionales de los riesgos identificados, en los cuales participen las áreas que atienden la gestión de las peticiones recibidas por la entidad, a fin de aunar esfuerzos institucionales y dar cumplimiento total a los tiempos de respuesta de las PQRSD.

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 que a la fecha no existen acciones en ejecución relacionadas con el trámite de las PQRSD, que las mismas vencieron en diciembre de 2023, precisando que se encuentra pendiente la evaluación de la efectividad por parte de la Oficina de Control Interno, la cual se llevará a cabo en el segundo semestre del año en curso. No obstante a ello, desde ya se avizora que las acciones implementadas no fueron efectivas, puesto que se están evidenciando las mismas debilidades, lo que hace concluir que deben tomarse acciones adicionales en pro de la mejora continua y la eliminación de la causa raíz.

Plan de Mejora Institucional – PMI

Respecto al PMI, se evidenció que no existen acciones de mejora en ejecución relacionadas con la atención de PQRSD de la entidad.

Planes de Mejoramiento Secretaría General.

A la fecha no se encuentran en ejecución acciones de mejora.

 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

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.
- Implementación de la política de prevención de daño Antijurídico de la Dirección de Atención al Ciudadano.

CONCLUSIONES

- El sistema de control Interno inmerso en la gestión de las PQRS es susceptible de mejora respecto del hallazgo, observación y las recomendaciones generadas en esta evaluación.
- Los controles diseñados para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información no son efectivos para el cumplimiento total de lo establecido por la Ley 1755 de 2015.
- La entidad ha desarrollado acciones de mejora que han permitido reducir los porcentajes de incumplimiento respecto a la oportunidad con la que se atienden las PQRS, no obstante a ello, se deben fortalecer a fin de lograr un cumplimiento normativo total.

RECOMENDACIONES

- Robustecer los controles existentes, con el fin de garantizar que el 100% de las PQRS realizadas por los ciudadanos y entes de control por cualquier canal, sean gestionadas en los términos señalados por la normatividad vigente.
- Revisar el plan de contingencia implementado en conjunto con la Subdirección de Contravenciones, 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.
- Realizar las verificaciones pertinentes en conjunto con las áreas que atienden las PQRS, a fin de lograr que en caso de asignación errada, las áreas generen las reasignaciones que corresponden en los términos adecuados para que se atiendan por los responsables en los términos legales y así evitar la gestión extemporánea.

 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

- Implementar las acciones necesarias a fin de dar cumplimiento a las observaciones realizadas por la Veeduría Distrital, reflejadas en el cargue y análisis de la información que reporta la SDM en los informes estadísticos mensuales de que trata el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.
- Fortalecer las acciones implementadas en la política de prevención del daño antijurídico, de acuerdo a las recomendaciones dadas por la OCI en el informe de seguimiento de las PQRS, comunicado por medio del memorando 202317000704243 del 28 de diciembre de 2023.
- Formular controles adicionales de los riesgos identificados, en los cuales participen las áreas que atienden la gestión de las peticiones recibidas por la entidad, a fin de aunar esfuerzos institucionales y dar cumplimiento total a los tiempos de respuesta de las PQRS.
- Realizar las jornadas de socialización de la nueva versión del Manual de servicio a la ciudadanía PM04-M01 v9, con el fin de que sean conocidos los cambios realizados en esta nueva versión.

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

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

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

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

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

Cabe indicar que las posibles causas identificadas por las auditoras de la OCI, fueron las evidenciadas en el proceso auditor (no es una causa que se deba incluir de manera obligatoria en el plan de mejoramiento a suscribir), no obstante, los

 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

responsables de la ejecución de la operación de cada actividad, proyecto, programa o proceso, deberán identificar la causa raíz del hallazgo y la observación configurados en esta evaluación, las cuales pueden ser diferentes a las inicialmente identificadas.

El líder del proceso deberá suscribir el respectivo Plan de Mejoramiento en conjunto con las dependencias involucradas en la atención extemporánea de las PQRSD, 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 LEIDY JULIETH GUTIERREZ BONILLA Auditora Interna Contratista responsable de la evaluación	 ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ