

	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 DE EVALUACIÓN SEMESTRAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
LEY 1474 DE 2011
(Julio a Diciembre de 2019)**

Febrero de 2020

	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

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno lleva a cabo la evaluación a la atención de las quejas, sugerencias y reclamos, interpuestos por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad durante el segundo semestre de 2019; gestión sobre la cual se presenta el siguiente informe.

MARCO LEGAL:

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 y 209.
- Ley 190 de 1995 “...normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”, artículo 55.
- Ley 734 de 2002 “...Código Disciplinario Único” artículo 34, numeral 34.
- Ley 1437 de 2011 “...Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Capítulo II, artículos 5, 7, 8 y 9
- Ley 1474 de 2011 “...normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículo 76.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015 “...Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 14, 15, 30 y 31
- Decreto 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”. Artículo 3.
- Decreto 103 de 2015 “...reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014...”, artículo 16
- Decreto 1081 de 2015 “...Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” artículo 2.1.1.3.1.4.
- Decreto 124 de 2016 “...se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y su documento anexo “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano – Versión 2”
- Decreto 672 de 2018 “... se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones ...”, artículos 27 y 28
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.
- Circular 007 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital relacionada con el Cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015 y de los Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, en la cual se indica “... las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C”
- Circular 006 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital relacionada con la Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos
- Manual de Trámites y Prestación del Servicio - MTPS (PM04-MN01 Versión 1.0) vigente hasta 18/10/2019 y Manual de Servicio al Ciudadano – MSC (PM04-MN01 Versión 2.0) vigente al corte de diciembre de 2019

	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

OBJETIVO DEL INFORME:

Verificar si la SDM cumple con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, acordes con la normativa legal vigente relacionada con la atención de los requerimientos recibidos de la ciudadanía durante el segundo semestre de 2019, a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin.

RESUMEN:

En el periodo evaluado se evidencia, a través de la información registrada en el Tablero de Control PQRS, que las peticiones que ingresaron a la entidad disminuyeron con relación a lo observado en el primer semestre de la vigencia 2019, así:

- Peticiones que ingresaron a través del Aplicativo de Correspondencia, disminuyó de 107.145 peticiones a 59.265 (-45%)
- Peticiones que ingresaron a través del SDQS, pasaron de 21.465 peticiones a 8.577 (-60%).

Situación que también se refleja en el porcentaje de peticiones que se registran en este instrumento como Pendientes Vencidos. En el primer semestre se registró en el Aplicativo de Correspondencia el 11,13% en esta condición, mientras que para el segundo semestre este porcentaje disminuyó al 4,10%. Respecto al SDQS, el porcentaje era del 41.63% en el primer semestre y para el periodo evaluado fue del 0%

Tal como se reportó en el seguimiento realizado por la OCI en el primer semestre, la entidad durante la vigencia 2019 adelantó importantes acciones en procura de gestionar de manera adecuada las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se reciben a través de los diferentes canales establecidos para tal fin; entre ellas se observa:

- Consolidación en el Manual de Trámites y Prestación del Servicio - MTPS (PM04-MN01 Versión 1.0) vigente hasta 18/10/2019 y Manual de Servicio al Ciudadano – MSC (PM04-MN01 Versión 2.0) vigente al corte de diciembre de 2019, de los lineamientos que le aplican a la gestión de peticiones en la entidad.
- Participación en las Plenarios de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- Implementación del Tablero de Control PQRS disponible de manera permanente en la intranet de la entidad, en el cual se dispone en tiempo real la gestión adelantada. (<https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/Tablero%20de%20Control%20PQRS>)

No obstante, de acuerdo a las estadísticas publicadas por entidad, a las verificaciones realizadas por la Veeduría, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y al seguimiento de la Oficina de Control Interno - OCI a los temas reiterativos de peticiones; se evidencia que persisten debilidades que han sido ya presentadas por la OCI en seguimientos y auditorías anteriores.

	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

A continuación, se describe de manera general el resultado de lo observado en relación al cumplimiento de la normatividad aplicable a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el segundo semestre de 2019:

DESARROLLO DEL INFORME¹:

1. Revisión de la normatividad vigente:

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

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 76 *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”*, se mantiene lo observado en el seguimiento del primer semestre respecto a que la SDM cumple con lo dispuesto, a través del Decreto 672 de 2018 *“Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones”*, artículo 3. *Estructura Organizacional*; donde se precisa que la entidad cuenta con la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía y una Dirección de Servicio al Ciudadano, con las siguientes funciones:

Artículo 27. Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía: 7. *Dirigir la atención a la ciudadanía, con el fin de que las diferentes áreas de entidad presten un servicio oportuno a los requerimientos de los ciudadanos, promoviendo condiciones de acceso y calidad.*

Artículo 28. Dirección de Atención al Ciudadano: 8. *Administrar los diferentes canales de atención a la ciudadanía, con el fin, de que las áreas de la entidad presten una atención oportuna a los requerimientos de los ciudadanos.*

En desarrollo de estas funciones, se generan los lineamientos para la atención a la ciudadanía a través de los documentos Manual de Trámites y Prestación del Servicio - MTPS (PM04-MN01 Versión 1.0) vigente hasta 18/10/2019 y cuyo objetivo era *“Establecer los modelos, procedimientos, herramientas e incentivos que les permita a los Servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad, ajustar la experiencia de servicio a las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, cumpliendo estándares de calidad y excelencia”*; y posteriormente con el Manual de Servicio al Ciudadano – MSC (PM04-MN01 Versión 2.0) vigente hasta diciembre de 2019, cuyo objetivo era: *“Establecer lineamientos que les permitan a los servidores públicos y contratistas de la Secretaría Distrital de Movilidad, brindar un servicio con altos estándares de calidad y excelencia, superando las expectativas y satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos”*, estos documentos incluían entre otros temas: Aspectos Generales de la Atención al Ciudadano, Canales de Atención, Derechos y Deberes de los ciudadanos y de la SDM, Trámite para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

¹ En este acápite se debe analizar los posibles riesgos que afecten el tema evaluado.

	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

De igual manera en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Transparencia, se evidencia que la información de la atención al ciudadano se encuentra publicada en la página web de la entidad (<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>), en el sitio SERVICIO AL CIUDADANO.

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

Artículo 14: “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)*”; se observó que si bien se adelantó una importante gestión de depuración y seguimiento durante la vigencia 2019, no se atiende de manera oportuna **todos** los requerimientos que ingresan de los ciudadanos como PQRSD, de conformidad con los términos establecidos en la presente Ley; lo anterior de acuerdo con la verificación realizada por el equipo auditor a la información publicada por la entidad en la Intranet (<https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/PQRSD>) en el sitio *Tablero de Control PQRS*, donde se observa el siguiente comportamiento:

- Peticiones registradas a través del Aplicativo de Correspondencia: De 49.947 peticiones registradas en el periodo julio a diciembre de 2019; 2.050 fueron respondidas fuera de términos. Lo anterior representa el 4.10% de no oportunidad en las mismas.
- Peticiones registradas a través del SDQS: De 7.637 peticiones registradas en el periodo julio a diciembre de 2019; todas están registradas con respuesta en términos.

Respecto a esta gestión es importante indicar que, en los informes mensuales emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (*Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas Distrito Capital en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*), consultados por el equipo auditor en el periodo evaluado, en cada uno de ellos se hace referencia a:

“Hacer un llamado a las entidades (... , Secretaría Distrital de Movilidad, ...) que presentan mayor número de peticiones vencidas (sin respuesta definitiva, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) para que den trámite y respuesta a las peticiones, con su respectiva gestión en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

De acuerdo a la información reportada a través del Tablero de Control PQRSD, se observa que durante el semestre se registran 3.502 peticiones en estado Pendiente Vencidos; a continuación, se presentan los temas más relevantes sobre los cuales no se da respuesta en términos 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		
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0	

Tema	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
96 - PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	1.106		42	1.148
103 - EMBARGOS Y/O DESEMBARGOS	101	21	701	823
302 - TRASLADO POR COMPETENCIA	235		176	412
218 - CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	86		305	391
257 - REINCIDENCIA-RECURSO DE REPOSICIÓN	311		13	324
276 - REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	80		9	89
127 - REVOCATORIA DIRECTA	37	1		38
454 - NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	25		4	29
101 - ACCION DE TUTELA	25			25
364 - AUTORIZAR O NO LOS PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO (PMT) POR OBRAS Y/O EMERGENCIAS	5		17	22
104 - DEVOLUCIONES	6	1	13	20
213 - CADUCIDAD, EXONERACIÓN E IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	17		2	19
29 - DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	17		2	19
274 - REPOSICIÓN CONTRA FALLO	9	2		11

Fuente: Tablero de Control PQRSD – Cálculos Propios OCI

Sobre el particular se resalta que los Derechos de Petición corresponden al 61.08% del total de las peticiones en estado Pendiente Vencidos y la Solicitud de Acceso a la Información representa el 38.12%. De igual forma se destaca que el tema Reincidencia - Recurso de Reposición representa el 9.3% de total de las peticiones en el estado antes indicado.

Artículo 30: “**Peticiones entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”. Se evidencia a través de las retiraciones que llegan a la Oficina de Control Interno, que las solicitudes realizadas por autoridades en relación a petición de información o de documentos, no siempre recibe la respuesta dentro de los términos establecidos.

En el periodo auditado y de acuerdo a los registros de la OCI se observa: **14 reiteraciones realizadas por la Personería de Bogotá, 17 por la Veeduría Distrital y 02 por la Procuraduría General de la Nación**; en donde el usuario acudió a estos entes de control, para obtener respuesta a sus diferentes peticiones en los términos establecidos por el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.

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 (...), constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Se observa que tanto en el Manual de Trámites y Prestación del Servicio - MTPS (PM04-MN01 Versión 1.0) vigente hasta 18/10/2019, como en el Manual de Servicio al Ciudadano – MSC (PM04-MN01 Versión 2.0) vigente al corte de diciembre de 2019, se establece que los directores, subdirectores y jefes de oficina, validarán los casos en que se incumple lo establecido en criterio y determinarán si reportan a la Oficina de Control Disciplinario.

De la consulta realizada a la Oficina de Control Disciplinario - OCD sobre la gestión adelantada por las dependencias de la entidad sobre este particular, a través del radicado SDM-OCD-36686-2020 de fecha 21/02/2020, se precisa: “Al respecto le informamos que una vez verificada la información en las bases de datos de la oficina, no se encontró evidencia que las dependencias de la SDM hayan reportado alguna información sobre el tema”.

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

En relación a la verificación de la calidez, claridad, oportunidad y coherencia de las respuestas dadas a las peticiones, se mantiene lo observado en el primer semestre por cuanto se evidencia que si bien se tienen documentados los controles a través del numeral 7. *Retroalimentación final con el Ciudadano* establecidos tanto en el Manual de Trámites y Prestación del Servicio - MTPS (PM04-MN01 Versión 1.0) vigente hasta 18/10/2019, como en el Manual de Servicio al Ciudadano – MSC (PM04-MN01 Versión 2.0) vigente al corte de diciembre de 2019; de conformidad con el análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas emitidas por la entidad a través del SDQS, en la evaluación realizada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y presentada en los Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Distrito Capital Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del periodo evaluado (julio a diciembre de 2019) se observa que la Secretaría Distrital de Movilidad se encuentra en todos los informes dentro de las entidades distritales que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas

Si bien la Dirección de Atención al Ciudadano remite los informes mensuales del Seguimiento a la Calidad de las respuestas y manejo del SDQS realizado por la Secretaria General, para que de acuerdo a las observaciones se implementen las correcciones necesarias; conforme al resultado presentado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se observa que esta acción no garantiza que se atienda con lo dispuesto en el criterio evaluado.

Respecto a lo normado en el Decreto 371 de 2010 relacionado con: *“3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”*, la Dirección de Atención al Ciudadano – DAC a través de correo electrónico de fecha 19/02/2020 indica:

- *Respecto a la implementación de la integración de los dos sistemas el propio y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, esta se encuentra en proceso de estructuración y pruebas por parte de la ETB, la Subdirección Administrativa y la DAC, con el acompañamiento de la Secretaría General, para lo cual remito evidencias de los avances, los demás adelantos corresponden a información que manejan directamente los ingenieros encargados de la ETB y la Subdirección Administrativa.*

Se aporta como evidencia el Resumen – Seguimiento Bogotá Te Escucha correspondiente al 2º. Semestre de la vigencia 2019 (Contrato Marco 1188 de 2012 entre la SDM y la ETB – Proyecto Interventoría SIMOV CST-SDM-2015, documento que presenta el siguiente resultado del requerimiento relacionado con los web service CORRESPONDENCIA – Bogotá te Escucha: *“Según lo indicado por la ETB este requerimiento se encuentra en fase de construcción y la ETB indicó que la gerencia del aliado estratégico aprobó 2 recursos adicionales para darle celeridad al*

	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

tema, por lo tanto la finalización del desarrollo se ha establecido para finales de febrero del 2020, lo cual consta el en acta No. 1055 del 27/12/2019”.

Adicionalmente se incorporan a los soportes del presente seguimiento las Actas de reunión entre la SDM, el Consorcio Servicios TICS y ETB de fechas 25/10/2019 y 07/11/2019, así como el requerimiento 8121 de fecha 17/09/2019 con la siguiente descripción de requisito: *Permitir la integración bidireccional del aplicativo de correspondencia de la Secretaria Distrital de Movilidad (Sicon Correspondencia) y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) de la Secretaria General a través de la utilización del Webservice que entregó la Dirección Distrital de Atención al Ciudadano; este proceso permitirá registrar en línea cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos, (PQRS) que ingresen a la SDM a través del Sistema mediante la utilización del Webservice , en cumplimiento del artículo 3 del decreto 371 de 2010.*

Respecto al cumplimiento de este criterio, no obstante los avances adelantados por la entidad descritos en los párrafos anteriores; se observa el siguiente comportamiento de acuerdo a los Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Distrito Capital Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del periodo evaluado (julio a diciembre de 2019) presentados por la Secretaria General:

CRITERIO	JULIO	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
REPORTE DEL SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES	1.623	2.036	1.709	1.274	1.455	1.050
REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL PQRS	1.623	47.064	13.406	11.607	10.544	8.192
PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SIST	-	45.028	11.697	10.333	9.089	7.142
% CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010	100,0%	4,3%	12,7%	11,0%	13,8%	12,8%

Fuente: Informes Mensuales: INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL EN BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

Sobre el particular es importante precisar que la información presentada en el mes de julio no corresponde con los datos registrados en los informes publicados en la web por la entidad.

Por último, es importante mencionar que del total de las peticiones que ingresaron a la entidad en el periodo evaluado (julio - diciembre de 2019), el 87,36% ingresan a través de sistemas propios (Aplicativo de Correspondencia).

2. Gestión Acciones en los Planes de Mejoramiento relacionados con PQRS

De la verificación realizada a los planes de mejora de la entidad se evidencia:

3.1. Plan de Mejoramiento Institucional:

De acuerdo al resultado del seguimiento efectuado por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, a corte diciembre de 2019; se observa que las 3 acciones relacionadas con el *hallazgo Administrativo con incidencia disciplinaria por cuanto la SDM, presuntamente ha omitido deberes constitucionales, legales y normativos en torno a la respuesta que, de manera oportuna, certera y de fondo debe dar a los derechos de petición que son presentados por la ciudadanía y que tienen que ver con procedimientos concretos del resorte y competencia de dicha entidad;* tienen recomendación de cierre al ente de control de conformidad con la siguiente evaluación:

 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

Hallazgo 4.1.1 Acción 1: *Dar respuesta a los 9 derechos de petición relacionados en el informe final de auditoría PAD 2019:* Se evidencia la trazabilidad de la respuesta dada a los radicados mencionados en el informe de la Auditoría, los cuales correspondían a acciones de tutela, por tal motivo se adjunta la trazabilidad y explicación de cada uno 2018-0085 SDM; 2018-0123 SDM; 2018-0108 SDM, 2018-0124 SDM, 2018-0107 SDM, 2018-0139 SDM, 2018-0110 SDM, 2018-0089 SDM, 2018-0114 SDM. Se sugiere CIERRE por cumplimiento de la acción y el indicador.

Hallazgo 4.1.1 Acción 2: *Realizar seguimiento semanal por parte de cada dependencia a los requerimientos asignados en los aplicativos:* Todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Movilidad aportaron las actas de seguimiento semanal a los requerimientos asignados en los aplicativos de correspondencia, seguimiento realizado durante los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2019. Por lo anterior se recomienda el cierre de esta acción.

Hallazgo 4.1.1 Acción 3: *Actualizar el lineamiento del manual de trámites y prestación del servicio (PM04-MN01) Numeral 6. Reporte semanal:* Se evidenció la actualización de lineamientos que hacen referencia al seguimiento de la gestión de respuesta de los PQRS en el manual de servicio al ciudadano. Dicho manual fue actualizado y publicado en la intranet de la entidad. Por lo anterior, la OCI pudo evidenciar que se cumplió con la acción y el indicador propuestos.

3.1. Plan de Mejoramiento por Procesos:

De acuerdo a la verificación realizada al Plan de Mejoramiento por Procesos publicado con corte diciembre 31 de 2019; se evidencian que de las 15 acciones abiertas correspondientes a las No Conformidades y observaciones de las auditorías y seguimientos realizados en las vigencias 2017, 2018 y 2019 relacionadas en el informe de seguimiento del primer semestre de 2019 en estado ABIERTAS; se llevó a cabo el cierre de 13 acciones, quedando pendiente de cierre el hallazgo 29-2017 Acción 1 y el 156-2017 Acción 11. Adicionalmente en el mes de diciembre se formularon 5 acciones generadas a partir del resultado de la Auditoría PQRS 2019, cuya ejecución está prevista para el primer semestre de la vigencia 2020, como se muestra a continuación:

No. Del Hallazgo	VIGENCIA	PROCESO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN	NÚMERO DE ACCIONES	TIPO DE ACCIÓN	SUBSECRETARÍA (DESPUES DEL REDISEÑO)	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
29-2017	2016	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	AUDITORÍA PQRS 2016	Al revisar la totalidad de PQRS ingresadas a la Secretaría Distrital de Movilidad, se pudo observar que aquellas que son ingresadas mediante el aplicativo de correspondencia y por el MAC (Módulo de Atención al Ciudadano), no son consolidadas dentro del aplicativo SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones), por el contrario esta se maneja de manera independiente, lo cual no permite tener de manera precisa la información.	Gestionar con la SA, la OIS y la Dirección de Servicio al Ciudadano, la implementación del Web Service requerido entre el Módulo de correspondencia de SICON y el SDQS. De acuerdo al alcance tecnológico.	1	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA - DESPACHO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	15/02/2017	30/04/2020

 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		

No. Del Hallazgo	VIGENCIA	PROCESO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN	NÚMERO DE ACCIONES	TIPO DE ACCIÓN	SUBSECRETARÍA (DE SPUES DEL REDISEÑO)	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
156-2017	2017	SERVICIO AL CIUDADANO	AUDITORIA PQRSO 2017	No conformidad 6. Al realizar el análisis de la información publicada en la intranet, referente a los PQRS registrados en el Aplicativo de correspondencia y SQQS, se observan presuntos casos con respuesta fuera de tiempo o sin respuesta; al respecto, de acuerdo con lo manifestado y observado durante las visitas a las dependencias, se pudo evidenciar que para la mayoría de casos se dio cumplimiento a los términos de ley; no obstante, se identifica la falta de NCL - Las respuestas dadas por la Secretaría Distrital de Movilidad a las peticiones presentadas por la ciudadanía o que se realizan entre autoridades, no se llevan a cabo dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y se presentan debilidades relacionadas con la calidad de las mismas en términos de calidez, amabilidad, coherencia y contenido de fondo.	Revisar, actualizar y responder los requerimientos que requieran respuesta asignados a la dependencia en la vigencia 2017 en los aplicativos de correspondencia y SQQS.	11	Corrección	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	01/09/2017	16/12/2019
085-2019	2019	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	AUDITORIA PQRSO 2019	NC1 - Las respuestas dadas por la Secretaría Distrital de Movilidad a las peticiones presentadas por la ciudadanía o que se realizan entre autoridades, no se llevan a cabo dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y se presentan debilidades relacionadas con la calidad de las mismas en términos de calidez, amabilidad, coherencia y contenido de fondo.	Enviar un (1) memorando a la Subdirección Administrativa, solicitando la parametrización y estandarización del anexo PA01 PR01 MD01 en concordancia con el artículo 3, inciso 1° del decreto 371 de 2010.	1	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	01/01/2020	30/06/2020
085-2019	2019	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	AUDITORIA PQRSO 2019	NC1 - Las respuestas dadas por la Secretaría Distrital de Movilidad a las peticiones presentadas por la ciudadanía o que se realizan entre autoridades, no se llevan a cabo dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y se presentan debilidades relacionadas con la calidad de las mismas en términos de calidez, amabilidad, coherencia y contenido de fondo.	Enviar un (1) memorando bimensual a las áreas de la entidad, recordando la importancia del cumplimiento de la oportunidad de las respuestas, de conformidad con lo términos de la Ley 1755 de 2015 y del artículo 3, inciso 1° del decreto 371 de 2010.	2	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	01/01/2020	30/06/2020
086-2019	2019	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	AUDITORIA PQRSO 2019	NC2 - Las respuestas dadas por la Secretaría Distrital de Movilidad a las peticiones presentadas por la ciudadanía o que se realizan entre autoridades, no se llevan a cabo dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y se presentan debilidades relacionadas con la calidad de las mismas en términos de calidez, amabilidad, coherencia y contenido de fondo.	Realizar reuniones trimestrales con los equipos operativos de las dependencias, para revisar el estado de gestión de los PQRS vencidos.	1	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	01/01/2020	30/06/2020
086-2019	2019	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	AUDITORIA PQRSO 2019	NC 2 - No se evidencia la gestión realizada por la Dirección de Atención al Ciudadano relacionada con: • La realización de las mesas de trabajo con los equipos operativos para la revisión de quejas y reclamos que ingresan a la entidad. • La presentación a la Alta Dirección de los resultados obtenidos de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas. • La presentación de los resultados de los seguimientos realizados a los PQRS en la Revisión por la Dirección.	Actualizar manual de servicio al ciudadano en la periodicidad del desarrollo de las mesas de trabajo PQRS, para que las mismas se realicen de manera semestral y realizar su correspondiente socialización en temáticas de PQRS.	2	Acción correctiva	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	01/01/2020	29/02/2020
086-2019	2019	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	AUDITORIA PQRSO 2019	NC2 - No se evidencia la gestión realizada por la Dirección de Atención al Ciudadano relacionada con: • La realización de las mesas de trabajo con los equipos operativos para la revisión de quejas y reclamos que ingresan a la entidad. • La presentación a la Alta Dirección de los resultados obtenidos de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas. • La presentación de los resultados de los seguimientos realizados a los PQRS en la Revisión por la Dirección.	Actualización del manual de servicio al ciudadano, en relación a la presentación obligatoria de reportes de resultados de gestión de PQRS y Encuesta de Satisfacción.	3	Acción correctiva	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	01/01/2020	29/02/2020

Fuente: Plan de Mejoramiento por Procesos. Corte diciembre 30 de 2019

 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

En tal sentido y si bien el promedio de peticiones que se atienden por fuera de los términos legales disminuyó a 4.10% en el periodo evaluado respecto al primer semestre de la vigencia 2019, la OCI recomienda nuevamente la revisión y formulación de acciones que permitan eliminar la causa raíz de la No Conformidad Real o Potencial detectadas por Control Interno, pues no han sido efectivas, y la falla es recurrente.

3. Revisión de los riesgos identificados vinculados a la gestión de PQRS.

De conformidad con la verificación del Mapa de Riesgos Institucional, se observa que se identifica un evento potencial relacionado con la atención y respuesta a los ciudadanos:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG											
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO													
MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL													
Fecha: 01/02/2019													
Para el correcto diligenciamiento de la matriz por favor tener en cuenta los comentarios en los encabezados de las columnas, gracias.													
LÍNEA ESTRATÉGICA DE DEFENSA RECORDAR: BOB		PRIMERA Y SEGUNDA LÍNEAS DE DEFENSA RESPONDEN POR:											
CONTEXTO DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO											
OBJETIVOS INSTITUCIONALES		IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE			EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE			PRIMERA Y SEGUNDA LÍNEAS DE DEFENSA RESPONDEN POR:		
		EVENTO POTENCIAL <i>Reducir el riesgo de corrupción</i>	CONSECUENCIAS <i>Identificar las afectaciones generadas por los</i>	TIPOLOGÍA (Gestión o Corrupción) <i>Siempre se aplica una consecuencia</i>	PROBABILIDAD <i>Evaluar la medida</i>	IMPACTO <i>Evaluar la medida que</i>	NPI <i>Reducir el NPI en la hoja 2</i>	NIVEL DE RIESGO SEGÚN EL MAPA DE CALOR		ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL			
												CONTROLES EXISTENTES Y TIPO <i>Para cada caso o para cada consecuencia del evento de riesgo se debe diligenciar por cada control controlado correspondiente en la Hoja 3 (según)</i>	
												Para causa/consecuencia 1	
SEST. Ser transparente, incluyente, equitativa en género y garantista de la participación e involucramiento ciudadano y del sector privado.												11. Verificar la implementación del PIP en los espacios de participación con el adecuado seguimiento a los instrumentos del sistema de atención y enfoque de género con el fin de mejorar los sistemas de atención a la población y fortalecer de esta manera la inclusión de la sociedad civil en los procesos de participación. (Preventivo)	
												12. Verificar la información publicada en los medios de comunicación (Detectivo)	
												13.1 Adecuar y desarrollar la política y estrategia comunicativa sobre igualdad (Preventivo)	
												13.2 Dar aplicación al procedimiento Participación ciudadana (Preventivo)	
												13.3 Desarrollar e implementar del PIC (Preventivo)	
												13.4 Dar aplicación de protocolos de atención a la ciudadanía (Preventivo)	
												13.5 Hacer seguimiento al índice de los PQRSO (Detectivo)	
												13.6 Dar aplicación procedimientos disciplinarios (Detectivo)	
												14. Hacer un seguimiento de las conductas que se investigan con mayor frecuencia, y dar capacitaciones (Preventivo)	

Fuente: Mapa de Riesgos Institucional Versión 4

Teniendo en cuenta los aspectos identificados en el Mapa de Riesgos vigente al cierre de la vigencia 2019, se evidencia que de acuerdo al tratamiento del riesgo establecido en la matriz y la evaluación del Riesgo Residual una vez aplicados los controles existentes; se reduce su nivel de Alto a Bajo. No obstante, y teniendo en cuenta el resultado presentado en éste informe, se observa que los controles y las acciones formuladas para dar cumplimiento a la normatividad vigente relacionada con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la entidad no han sido efectivas, situación sobre la cual la OCI nuevamente genera alertas de materialización del riesgo identificado en el Mapa de Riesgos Institucional.

	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

4. Verificación de la información estadística:

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

RESULTADOS

1. PQRS recepcionadas y tramitadas por la SDM segundo semestre de 2019

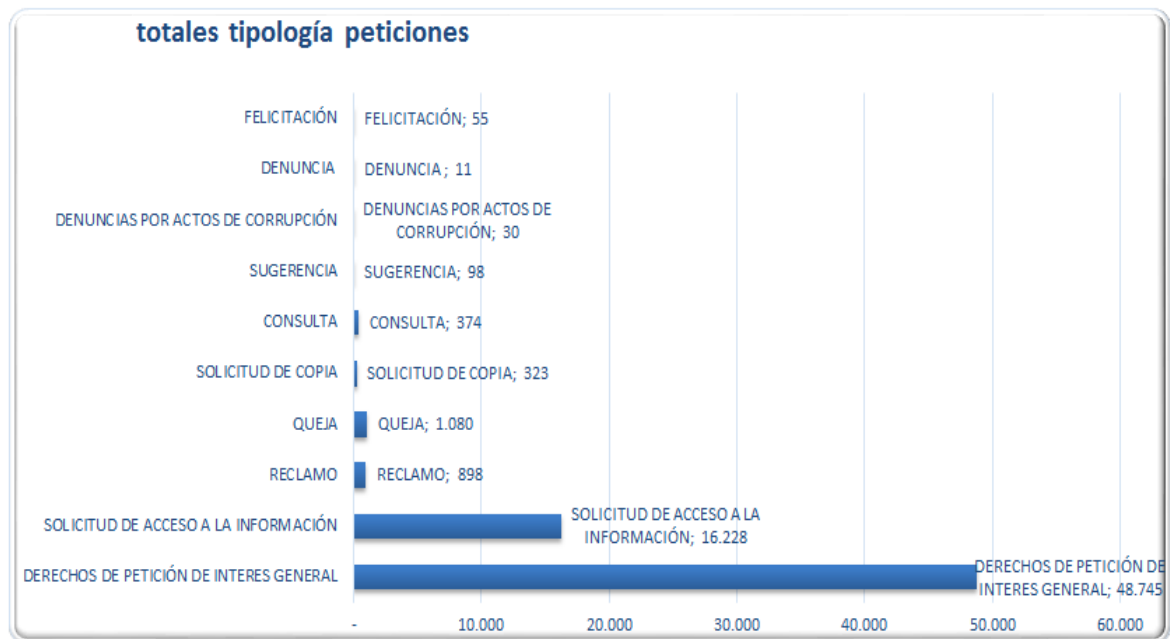
Teniendo en cuenta la información publicada por la entidad en los diferentes medios dispuestos para divulgar la gestión de las peticiones radicadas en la SDM; se observa el siguiente comportamiento de ingresos de PQRS según su tipología:

INFORMACIÓN PUBLICADA	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTALES	
	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10.169	1.504	8.502	1.182	7.772	623	6.598	545	4.131	455	4.327	613	42.520	4.823
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL		287		216		250		274		214		159		1.402
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2.193	11	1.838	9	1.874	32	2.377	23	2.946	22	4.894	9	16.122	105
RECLAMO	1	87	3	104	7	201	2	253	15	123	54	48	82	816
QUEJA	44	116	43	141	42	224	30	210	26	131	22	51	207	673
SOLICITUD DE COPIA	7	10	188	13	16	19	8	27	9	16	6	4	234	89
CONSULTA	4	27	5	38	2	77	6	101		64	7	43	24	350
SUGERENCIA	1	8	2	11	9	11	2	18	4	22	2	7	20	78
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		3		8		10		3		1		5		30
DENUNCIA			2		5		1			3			11	
FELICITACIÓN	0	4	8	1	10	2	11	1	7	1	3	1	45	10
Total reportes de Seguimiento publicado intranet	12.425	2.058	11.651	1.725	9.737	1.349	8.996	1.455	7.138	1.050	9.318	940	59.285	8.577

Fuente: Estadísticas publicadas DAC – Intranet Tablero de Control PQRS y web Informes PQRS

En relación al total de PQRS que ingresaron a través del Aplicativo de Correspondencia (Sistema Propio) y el SDQS, en el periodo julio a diciembre de 2019 se observa que los Derechos de Petición representan el 71.85% del total de las mismas, en tanto que las quejas y reclamos (1.46% en promedio) no tienen mayor participación en esta distribución. Se observa adicionalmente que las Denuncias por Actos de Corrupción representan el 0.04% de participación.

 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



Respecto a la coherencia entre la información publicada en la intranet de la entidad (Tablero de Control PQRS), lo reportado en los informes publicados en la web de la entidad (https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs) y las estadísticas presentadas por la Secretaría General en los Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas Distrito Capital en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (cuyo insumo es el reporte de las entidades a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital); se observan diferencias, las cuales corresponden a:

	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTALES	
INFORMACIÓN PUBLICADA	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS
Total reportes de Seguimiento publicado Intranet	12.425	2.058	11.651	1.725	9.737	1.349	8.996	1.455	7.138	1.050	9.318	940	59.265	8.577
Informe Publicado Página Web	12.425	2.058	11.651	1.725	9.737	1.349	8.996	1.455	7.138	1.050	9.318	940	59.265	8.577
Informe Gestión Peticiones - Secretaría General	12.425	2.058	11.651	1.725	9.737	1.349	8.996	1.455	7.138	1.050	9.318	940	59.265	8.577

Fuente: Estadísticas publicadas DAC – Intranet y página web

En cuanto al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en relación a la oportunidad en los tiempos de respuesta, se observa que la entidad presenta un 4.10% de requerimientos que se responden fuera de términos. Se resalta que en la gestión realizada en el segundo semestre de la vigencia 2019 el porcentaje de respuestas fuera de términos a través del SDQS es del 0%, así:

	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTALES	
GESTIÓN PQRS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	12.425	2.058	11.651	1.725	9.737	1.349	8.996	1.455	7.138	1.050	9.318	940	49.947	7.637
PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	379	-	458	-	429	-	407	-	377	-	1.452	-	2.050	-
% PARTICIPACIÓN PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	3.05%	0.00%	3.93%	0.00%	4.41%	0.00%	4.52%	0.00%	5.28%	0.00%	15.58%	0.00%	4.10%	0.00%

Fuente: Estadísticas publicadas DAC - Intranet y página web

	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

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

INFORMACIÓN PUBLICADA	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTALES	
	APLICAT. CORRESP.	SDQS	APLICAT. CORRESP.	SDQS	APLICAT. CORRESP.	SDQS	APLICAT. CORRESP.	SDQS	APLICAT. CORRESP.	SDQS	APLICAT. CORRESP.	SDQS	APLICAT. CORRESP.	SDQS
RECLAMO	1	87	3	104	7	201	2	253	15	123	54	48	82	818
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	0	0	1	0	1	0	0	0	4	0	19	0	25	0
QUEJA	44	116	43	141	42	224	30	210	26	131	22	51	207	873
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	3	0	8	0	10	0	3	0	1	0	5	0	30
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA	0	0	2	0	5	0	1	0	0	0	3	0	11	0
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Reportes Seguimiento publicado Intranet	45	206	48	253	54	435	33	466	41	255	79	104	300	1.719
Total Respuestas Fuera de Términos	1	0	1	0	1	0	0	0	4	0	19	0	25	0
% Respuestas Fuera de Términos	2.22%	0.00%	2.08%	0.00%	1.85%	0.00%	0.00%	0.00%	9.76%	0.00%	24.05%	0.00%	8.33%	0.00%

Fuente: Estadísticas publicadas DAC – Intranet y página web

Se observa que la entidad estableció lineamientos específicos relacionados con la Atención de las quejas relacionadas con posibles actos de corrupción, a través de los documentos Manual de Trámites y Prestación del Servicio - MTPS (PM04-MN01 Versión 1.0) vigente hasta 18/10/2019 y Manual de Servicio al Ciudadano – MSC (PM04-MN01 Versión 2.0) vigente al corte de diciembre de 2019, en los cuales en el ítem 6.1.6 se precisa:

“Las denuncias de posibles actos de corrupción incluidas las de contratación que se reciban en la entidad por los diferentes canales deberán remitirse a la Oficina de Control Disciplinario – OCD, Las que se reciban en el SuperCADE de Movilidad, serán atendidas por el Defensor del Ciudadano; posteriormente incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” y remitidas a la Oficina de Control Disciplinario –OCD. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la OCD determina que no corresponde a un posible acto de corrupción deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente”

Con lo cual se da cumplimiento a lo establecido en la Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la cual se indica: 1. Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por Corrupción elevadas por la ciudadanía en el SDQS, es necesario b) Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente.

Sobre el particular la Oficina de Control Disciplinario aporta para el presente seguimiento, el resumen de los resultados del seguimiento a los botones de Denuncia de Actos de Corrupción tanto internos como externos del III y IV Trimestre de la vigencia 2019.

Por último, se observó en la información publicada por la entidad en la Intranet (Tablero de Control PQRS), que se adelantó una importante gestión de depuración respecto a las peticiones asignadas tanto en el Aplicativo de Correspondencia como en el SDQS que se encontraban reportadas al corte junio de 2019 de dependencias no vigentes, de conformidad con el rediseño

	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

institucional. De 10 dependencias con peticiones pendientes de gestionar en el primer semestre, sólo se encuentra aún pendiente la Dirección de Asuntos Legales, cuyo reporte en el primer semestre indicaba que tenía pendiente 789 peticiones a través del Aplicativo de Correspondencia, mientras que para el cierre del segundo semestre están pendientes 539.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Frente a los resultados del periodo evaluado con relación al mismo periodo de la vigencia 2018, se destaca que el volumen de peticiones que ingresaron a la entidad tuvo disminuyo así:

CANAL	II SEMES 2019	II SEMES 2018	VAR ABS	VAR %
Aplicativo Correspondencia	59.265	134.222	- 74.957	-56%
SDQS	8.577	24.872	- 16.295	-66%

De acuerdo a lo observado en los informes publicados en la página web de la entidad, estas disminuciones obedecen, entre otras situaciones, a:

- La Secretaria General avalo el cierre de las solicitudes de excepción de Pico y Placa por cuanto corresponden a un trámite interno que debe cumplir con un número determinado de etapas, especificando los términos de atención.
- Las acciones adelantadas por la Dirección de Gestión de Cobro, para atender y mantener actualizados los sistemas de información y con las respuestas que se han emitido de forma masiva para tratar de disminuir las solicitudes de desembargos actualizando las plataformas de SICON (cartera), para los cobros coactivos y de embargos.
- Las actualizaciones de los sistemas de información de comparendos en SIMIT y SICON, lo que disminuyó las peticiones de la ciudadanía solicitando actualizar dicha información.
- La implementación del formulario para la radicación de PQRS en Govimentun que permite radicar directamente las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, garantizando el ingreso de la totalidad de las peticiones radicadas por la ciudadanía.

De igual manera se destaca como fortaleza la incorporación de las sugerencias recibidas de la ciudadanía, en los informes de la gestión de PQRS publicados por la entidad a partir del mes de octubre.

Si bien se destacan las fortalezas indicadas anteriormente donde se evidencia un avance importante respecto a la disminución de la peticiones que ingresan a la entidad, así como de las que se responden fuera de termino; de acuerdo al resultado de la evaluación realizada a la gestión llevada a cabo por la SDM en el segundo semestre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias o presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante la entidad y con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las mismas la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

- Socializar a nivel directivo las recomendaciones realizadas por la Dirección de Atención al Ciudadano en los informes de la gestión de PQRS, las cuales evidencian el análisis que ésta lleva a cabo de los aspectos a fortalecer en cumplimiento de lo normado.

	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

- Socializar a nivel directivo los resultados de los informes mensuales generados por la Secretaría General respecto a la gestión realizada por la SDM en cumplimiento de la normatividad vigente, con el fin de determinar acciones institucionales que permitan garantizar que las respuestas dadas a las peticiones de la ciudadanía se den observando los criterios establecidos en éstas y así evitar el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- Fortalecer los controles que permitan garantizar la coherencia de la información reportada por la entidad y la publicada en la página web, de la gestión realizada de las peticiones que ingresan a la SDM.

Adicionalmente y teniendo en cuenta que las oportunidades de mejora evidenciadas han sido reiterativas en los seguimientos anteriores, se mantienen las siguientes recomendaciones para que se tengan en cuenta por los responsables de los Procesos, funcionarios y contratistas de la entidad:

- Si bien se evidencia un importante avance respecto al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 relacionado con los términos de respuesta, aún se evidencia gestión fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializa el evento potencial identificado en el Mapa de Riesgos Institucional; conforme lo anterior se recomienda establecer planes de contingencia por dependencia que permitan gestionar las peticiones que aún están sin atender, velando por que su respuesta sea de fondo y notificada al solicitante.
- Revisar y ajustar los riesgos asociados a los procesos relacionados con las PQRS, así como los controles diseñados para dar cumplimiento a lo establecido en materia legal respecto a la respuesta oportuna de las peticiones que ingresan a la entidad, de tal manera que se minimice el impacto sobre las consecuencias identificadas.
- Conforme se observa que aún se encuentran peticiones pendientes de respuesta en la Dirección de Asuntos Legales, dependencia que fue reestructurada en el proceso de Rediseño Institucional, se recomienda gestionar y depurar la información de tal forma que direcciona a la dependencia actualmente responsable.
- Realizar por parte de los procesos responsables de las peticiones que se responden fuera de términos, un análisis de la causa raíz, que permita determinar los motivos que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar demoras en la gestión de los mismos.
- Fortalecer los ejercicios de seguimiento y supervisión a las funciones del personal de planta y contratistas, con el fin de garantizar el cumplimiento cabal de sus obligaciones, entre las cuales se establece *“dar respuesta de manera oportuna y de fondo a los derechos de petición”*. En los casos aplicables, tomar las medidas correctivas o disciplinarias del caso.

	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

- Hacer seguimiento y analizar factores comunes que puedan presentarse en las peticiones (*Quejas, reclamos, o Denuncias por actos de corrupción*), que le permitan a la entidad establecer controles, acciones de mejora o identificar posibles riesgos.

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