

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de evaluación	
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD) II SEMESTRE DE 2021**

Marzo de 2022

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

MARCO LEGAL:

Nivel Nacional:

- Constitución Política de Colombia, artículos, 2, 6, 23, 103 y 209.
- Ley 1437 de 2011 “...Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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 1081 de 2015 “...Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” artículo 2.1.1.3.1.4.
- 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 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”

Nivel Distrital:

- 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 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”
- Acuerdo 630 de 2015 “Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.

	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

- Acuerdo 731 de 2018 Concejo de Bogotá *“Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”*
- Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, *“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”:*
- 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*

Nivel Institucional:

- PM04-M02 Manual de Gestión de PQRSD Versión 4.0 de 16/07/2021
- PM04-M02 Manual de Gestión de PQRSD Versión 5.0 de 23/12/2021

OBJETIVO DEL INFORME:

Verificar y dar a conocer a la ciudadanía las actuaciones administrativas adelantadas por la entidad en atención de los requerimientos (PQRSD) durante el segundo semestre de 2021, a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, así como verificar el cumplimiento de los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad de acuerdo con la normativa legal vigente relacionada.

RESUMEN:

Se observó que la entidad durante el II semestre del 2021 dio continuidad al fortalecimiento de la gestión realizada para atender de manera adecuada las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se reciben a través de los diferentes canales.

A continuación, se describe de manera general el resultado de lo verificado en relación al cumplimiento de la normatividad aplicable a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en el II semestre de 2021:

DESARROLLO DEL INFORME:

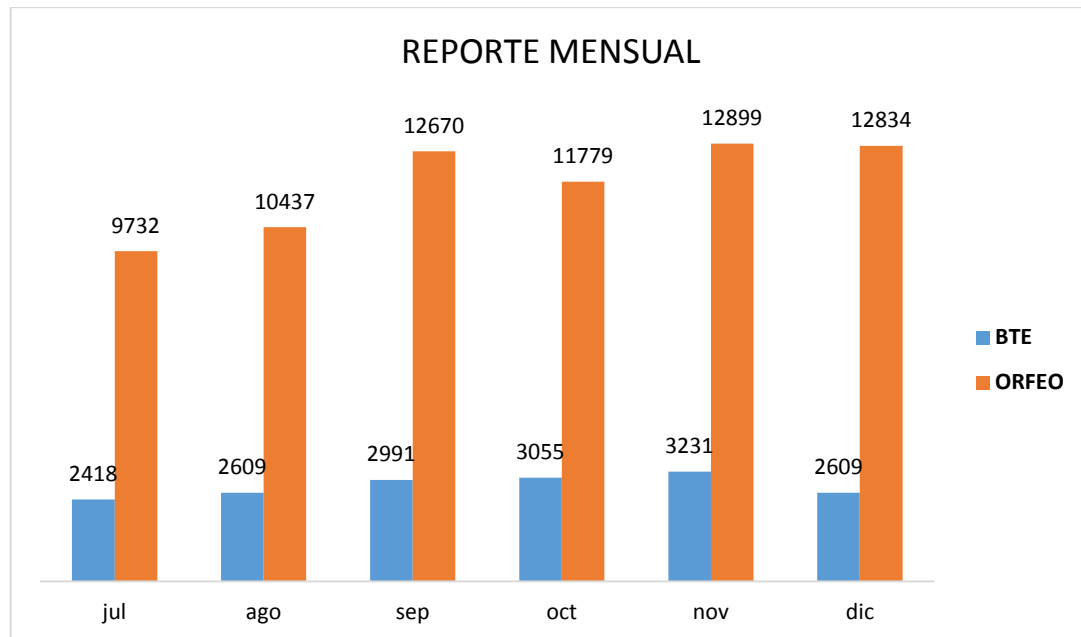
1. Seguimiento Estadístico PQRSD

	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

Se realizó seguimiento estadístico a las PQRSD registradas y recibidas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y Orfeo, durante el II semestre de 2021, de las cuales se evidenció un total de 87.264 peticiones registradas por las siguientes fuentes:

- Peticiones radicadas por el canal Orfeo: 70.351 peticiones registradas en el periodo de julio a diciembre de 2021, que representa el 80.6% de las peticiones recibidas.
- Peticiones registradas a través del Bogotá Te Escucha: 16.913 peticiones registradas en el periodo de julio a diciembre de 2021, que representa el 19.4% de las peticiones recibidas.

En la siguiente gráfica se presenta la estadística por mes y por el canal de recepción:



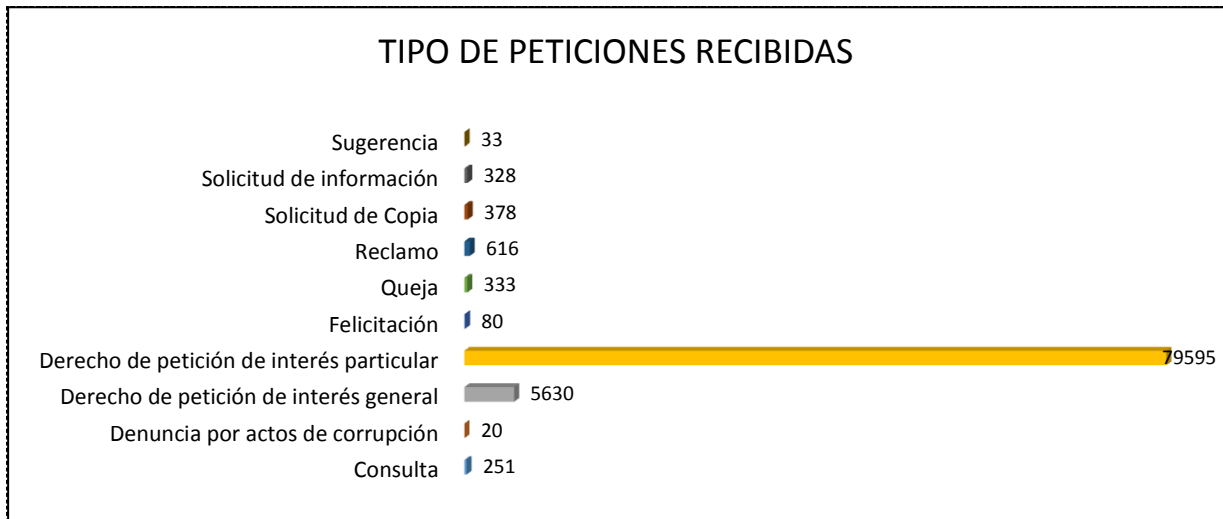
Fuente: Base de datos DAC, segundo semestre de 2021

De acuerdo con la anterior gráfica se observó que a través del Orfeo es el canal con mayor número de peticiones radicadas.

1.1 Tipo de peticiones recibidas

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano - DAC, los temas más reiterativos consultados por los ciudadanos corresponden a:

	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



Fuente: Base de datos peticiones II semestre de 2021.

Se observó que los Derechos de Petición de Interés Particular son el tipo de petición con mayor radicación, representando el 91.21 % del total de las peticiones del segundo II periodo de 2021.

En cuanto a los temas reiterativos identificados tanto en Orfeo como en Bogotá Te Escucha expuestos, se identifican los siguientes:

Tabla 1. Temas reiterativos

TEMAS	NO. PETICIONES
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	13.951
CORRECCIÓN Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	10.902
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS Y/O ACUERDO DE PAGO	9.296
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	5.368
CADUCIDAD, EXONERACIÓN E IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	3.985
SOLICITUD PAZ Y SALVOS	3.983
SOLICITUD DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS	1.868
DESCARGUE DE COMPARENDOS	1.867
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	1.645
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRÁNSITO DEL TRASNPORTE PÚBLICO RECUPERACION ESPACIO PÚBLICO)	1.292
TÍTULOS DE DEPÓSITO JUDICIAL	1.037
ACTUALIZACIÓN DE COMPARENDOS Y ACUERDO DE PAGO	1.012
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRÁNSITO	998
AUDIENCIAS	994
SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	912

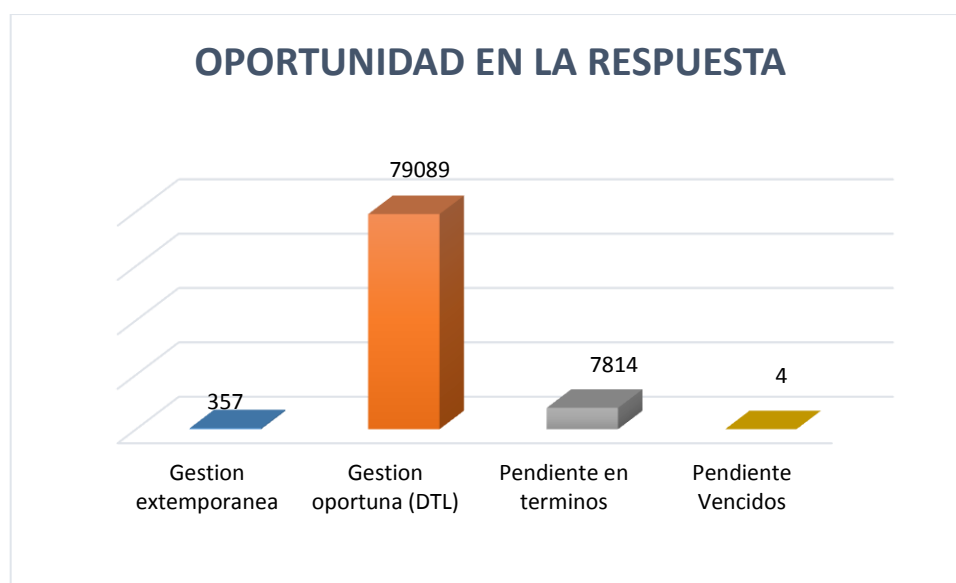
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de evaluación	
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0

Fuente: Base datos peticiones II semestre de 2021.

Los temas reiterativos anteriormente enunciados representan un 67.74% sobre el total de las peticiones radicadas en el segundo semestre de 2021.

2. Gestión de peticiones

De acuerdo con lo evidenciado, de las 87.264. peticiones recibidas en el II semestre de 2021 por la SDM, se evidenció el siguiente estado:



Fuente: Base de datos peticiones II semestre 2021.

En cuanto a los tiempos de respuesta, de las 87.264 peticiones se evidenció que el 90.63 % (79.089) fueron respondidas dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así mismo se identificó, que el 0.41% (357) se respondieron por fuera de los términos establecidos en el decreto en mención, como se aprecia en el gráfico. Seguidamente como se puede apreciar y de acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano, cuatro (4) peticiones se encontraban en estado “*Pendiente Vencidos*” correspondiente a los siguiente radicados:

Tabla 2: Peticiones con estado Pendiente vencidos:

Canal	Fecha de Ingreso	Dependencia	Tipo de Documento	Tipo de Gestión	Numero Radicado	Vencimiento
-------	------------------	-------------	-------------------	-----------------	-----------------	-------------

	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		

ORFEO	4/11/2021	Subdirección De Control De Transito Y Transporte	Derecho de petición de interés particular	Pendiente Vencidos	20216121932642	Hace 10 días hábiles. Venció el (20/12/2021)
ORFEO	8/11/2021	Subsecretaria De Gestión De La Movilidad	Derecho de petición de interés general	Pendiente Vencidos	20216121962552	Hace 8 días hábiles. Venció el (22/12/2021)
ORFEO	9/11/2021	Subdirección De Gestión En Vía	Derecho de petición de interés particular	Pendiente Vencidos	20216121964302	Hace 7 días hábiles. Venció el (23/12/2021)
ORFEO	10/11/2021	Subdirección De Control De Transito Y Transporte	Derecho de petición de interés particular	Pendiente Vencidos	20216121981342	Hace 6 días hábiles. Venció el (24/12/2021)

Fuente: Base de datos peticiones II semestre de 2021

3. Evaluación de criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad PQRS.

En cumplimiento al artículo 3 del Decreto Distrital 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.*” Para el presente seguimiento se verificaron los 7 criterios establecidos en el mencionado Decreto:

1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

Para la verificación de este criterio, se seleccionó una muestra de 30 peticiones radicadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha, Correspondencia y/o ORFEO) en los cuales se revisó el cumplimiento relacionado con:

COHERENCIA: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.

CLARIDAD: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía

CALIDEZ: atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

OPORTUNIDAD: hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales según el tipo de solicitud

Muestra:

Se tomó una muestra de 30 peticiones de acuerdo con la siguiente metodología:

	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

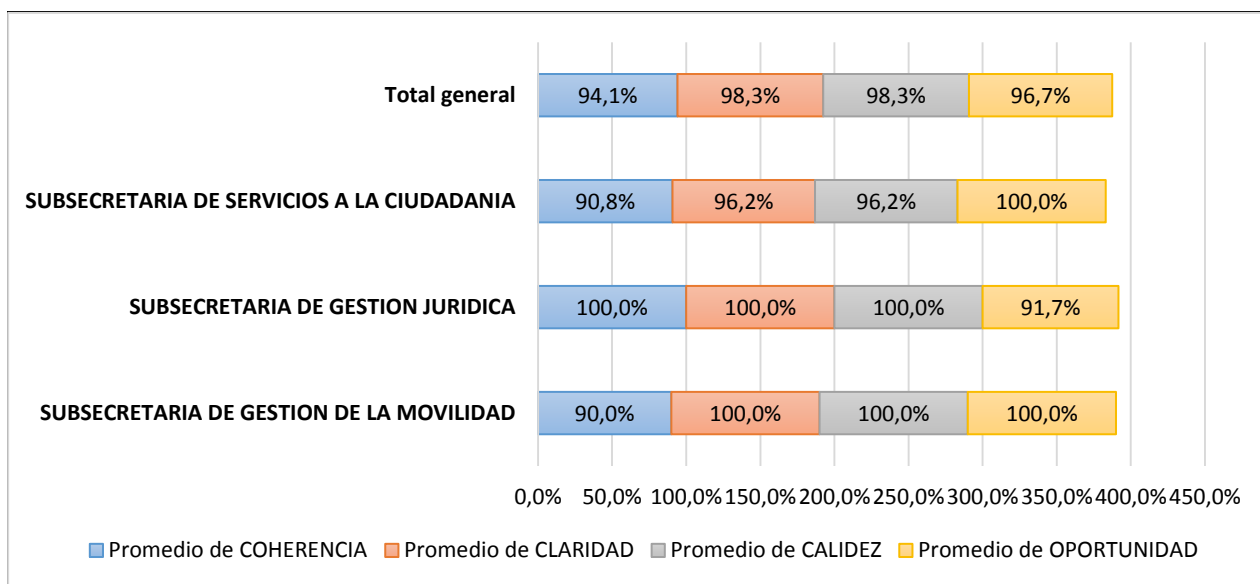
CÁLCULO DE LA MUESTRA													
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población													
Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN												
Procedimiento	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN												
Punto de Control:													
Cálculo de la muestra para:	EVALUACIÓN RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN ENTES DE CONTROL												
Período Evaluado:	2er Semestre del 2021												
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #cccccc;">INGRESO DE PARÁMETROS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tamaño de la Población (N)</td> <td>87.264</td> </tr> <tr> <td>Error Muestral (E)</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Proporción de Éxito (P)</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza (Z) (1)</td> <td>1,645</td> </tr> </tbody> </table> TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 30 Muestra Óptima 30		INGRESO DE PARÁMETROS		Tamaño de la Población (N)	87.264	Error Muestral (E)	9%	Proporción de Éxito (P)	10%	Nivel de Confianza	90%	Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
INGRESO DE PARÁMETROS													
Tamaño de la Población (N)	87.264												
Error Muestral (E)	9%												
Proporción de Éxito (P)	10%												
Nivel de Confianza	90%												
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645												

Una vez aplicada la metodología anterior por parte de las auditoras, para la selección de peticiones objeto de verificación se obtuvo la siguiente muestra:

CANAL	No. RADICADO
ORFEO	20216121212352
ORFEO	20216121223612
ORFEO	20216121251802
ORFEO	20216121389952
ORFEO	20216121390072
ORFEO	20216121432442
ORFEO	20216121443042
ORFEO	20216121527222
ORFEO	20216121550822
ORFEO	20216121701342
ORFEO	20216121775202
ORFEO	20216121810442
ORFEO	20216121918492
ORFEO	20216121957622
ORFEO	20216122019632
ORFEO	20216122115512
BTE	2178022021
BTE	2207712021
BTE	2324602021
BTE	2422852021
BTE	2547882021
BTE	2641272021
BTE	2649542021
BTE	2690212021
BTE	2782862021
BTE	2791892021
BTE	3053972021
BTE	3272312021
BTE	3749882021
BTE	4008732021

	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

Producto del ejercicio de seguimiento realizado, se obtuvo el siguiente grado de cumplimiento mayor del 94% en los parámetros evaluados para la entidad en relación con la coherencia, claridad, calidez y oportunidad. En la siguiente grafica se muestra el resultado del ejercicio.



Fuente: Base de datos peticiones II semestre de 2021.

Sin embargo, se generaron las siguientes observaciones desde la evaluación realizada:

No. RADICADO	OBSERVACIÓN AUDITORAS DE LA OCI
20216121212352	No se puede evaluar teniendo en cuenta que no se encuentran las resoluciones en el ORFEO
20216121389952	No se evidenció respuesta a la totalidad de lo solicitado, solamente da respuesta al 5 punto.
20216121390072	Respuesta fuera de términos
20216121432442	No se dio respuesta en lo relacionado sobre las cámaras de foto detención
20216121527222	Se observó que el correo de notificación no es el mismo de la respuesta de la entidad.
2324602021	La respuesta dada por el funcionario no cuenta con los atributos que determina la calidez, el inicio de la respuesta es de manera negativa.
2782862021	No se dio respuesta de fondo por cuanto no se informó al ciudadano si van a no arreglar la señalización.
3053972021	Documento adjunto en Word.
3749882021	Documento sin ningún responsable de su elaboración

	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

4008732021	Documento sin destinatario y sin ningún responsable de su elaboración
-------------------	---

Fuente: Base de datos peticiones II semestre de 2021

4. Evaluación de criterios Entes de Control/Peticiones entre autoridades.

En atención a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del tablero de control-PQRS, se observó la siguiente información correspondiente al segundo semestre de 2021:

Tabla 3: Peticiones vencidas segundo semestre de 2021

Mes	Vencidos	En términos	Sin responder
Agosto	15	186	201
Septiembre	14	137	151
Octubre	9	114	123
Noviembre	6	110	116
Diciembre	9	111	120

Fuente: Tablero de control-PQRS con corte II semestre de 2021

De acuerdo con la revisión efectuada a los reportes del tablero de control, información allegada por la DAC, se pudo observar que las dependencias en los cuales se presentan de manera reiterativa vencimientos de términos son las siguientes:

- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Dirección de Ingeniería de Tránsito
- Subdirección de Gestión en Vía
- Subdirección de Control de Tránsito y Transporte
- Dirección de Investigaciones administrativas al Tránsito y Transporte

Con respecto a esta debilidad se recomienda desde la Oficina de Control Interno:

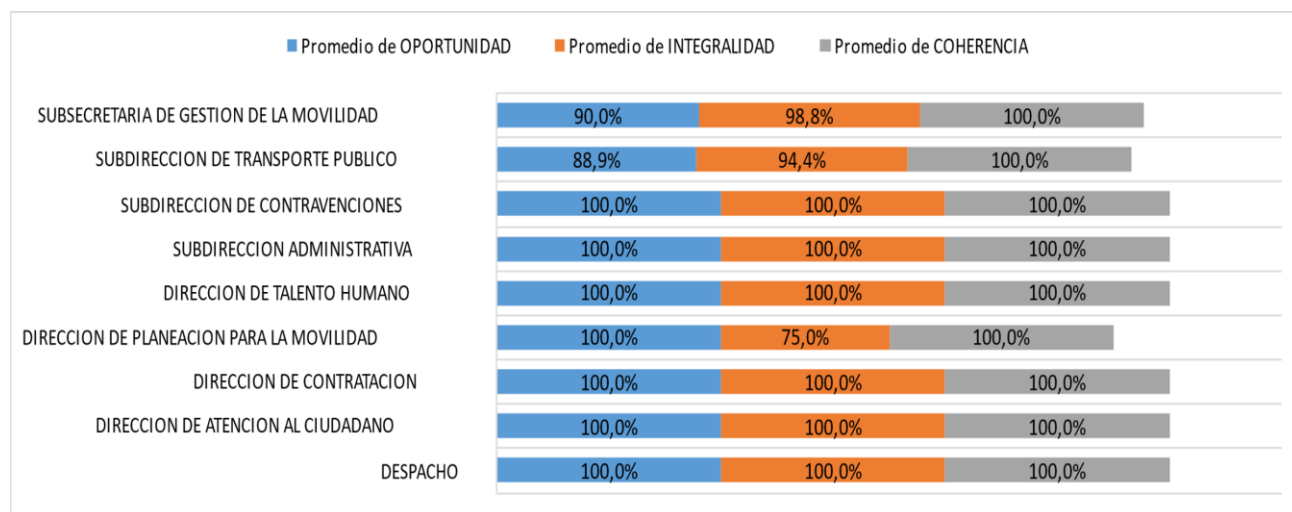
Establecer controles en los procedimientos aplicables para tal fin y realizar seguimiento y monitoreo por parte de los responsables de las dependencias, que permitan asegurar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 y demás normatividad aplicable, para la gestión de PQRS.

4.1 Cumplimiento de Criterios de Oportunidad, Integridad y Coherencia peticiones entes de control:

Las auditoras de la Oficina de Control Interno (OCI) con el fin de evaluar la oportunidad, integridad y coherencia de la información presentada por los líderes de procesos a los Entes de Control, solicitó a la Dirección de Atención al Ciudadano de la SDM, informe consolidado de las peticiones realizadas por los entes de control para el II semestre de 2021, donde se evidenció el registro de 1.753 peticiones: Para el presente seguimiento se tomó una muestra de setenta (70) solicitudes el cual representa un 4% , para su respectiva revisión.

	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 acuerdo con la muestra seleccionada y teniendo en cuenta los criterios enunciados a continuación, la gráfica permite evidenciar el cumplimiento de acuerdo con las dependencias responsables que hicieron parte de dicha muestra:



Fuente: Base datos peticiones entes de control II semestre de 2021

Los resultados del presente seguimiento y revisadas tanto solicitudes de PQRS, como las respuestas emitidas por las dependencias subdirección de Transito y Transporte Público, Secretaría Gestión de la Movilidad, Dirección de Planeación para la Movilidad, de la SDM incluidas en la muestra, se pudo evidenciar que en algunas de ellas se incumplió con los criterios que deben tenerse en cuenta a la hora de dar respuesta a las peticiones de entes de control, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 4: Cumplimiento de criterios

# Peticiones Entes de Control	No Cumple /Oportunidad	No Cumple /Integralidad
70	3	4
Dependencia Responsable	-Subdirección de Transporte público (20216121290012) -Subsecretaría Gestión de la Movilidad (20216121849742; 20216122104702)	- Dirección de Planeación Para la Movilidad (20216122028452) - Subdirección de Transporte público (20216121191492; 20216121703122) -Subsecretaria Gestión Movilidad (20216121262972)

Fuente: Base de datos peticiones entes de Control II semestre de 2021.

	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 la revisión efectuada se pudo evidenciar incumplimiento a estos criterios así:

- **Radicados 20216122287412; 20216122104702; 20216121262972** de la Personería de Bogotá, es reiterativa la solicitud que hace el ente control a la SDM, en cuanto a que no se les copia la respuesta de los derechos de petición trasladados por competencia.
- **Radicado 202161218497412** de la Veeduría: Para esta solicitud no se corrió traslado en los tiempos establecidos, así mismo se evidenció que la respuesta no salió con la respectiva firma mecánica, sin embargo, así fue remitida.
- **Radicado 20216121290012** de la Personería: Para esta solicitud no se corrió traslado en los tiempos establecidos.
- **Radicado 20216121703122** de la Personería de Bogotá: En la petición se refería correo electrónico donde se debía enviar la respuesta, no obstante, la remisión por parte de la SDM se hizo a otro correo diferente al relacionado por el ente.
- **Radicado 20216122028452** del Concejo: No se copió respuesta al Concejo.

5. Análisis informes de Peticiones Entidades Distritales (Secretaría General Alcaldía Mayor)

Durante el segundo semestre de 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, ha presentado y publicado los “*Informes de Peticiones Entidades Distritales*” de manera mensual, en los cuales se analizan entre otros temas: la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes y registradas por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, análisis de calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

En las recomendaciones contempladas en los informes anteriormente enunciados correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2021, dan cuenta que la SDM, ha sido llamada a subsanar y establecer mejoras en algunos temas que son reiterativos tales como:

- *A las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, la totalidad de peticiones recibidas Registrar la totalidad de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 y al Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 03.*

	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

- Se solicita a las entidades (...), Servicios Integrales para la Movilidad-SIM, (...), Transmilenio, (...), Secretaría Distrital de Movilidad, (...) que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”, subsanar la falencia de clasificación de la petición en el cierre, toda vez que se recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.
- En cuanto a las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial...) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

Con base a lo anterior y una vez consultada a la Dirección de Atención al Ciudadano de la SDM, respecto a las recomendaciones de estos informes manifestaron:

“1. En atención a los informes “INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES” elaborados por la Secretaría General a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, que acciones se adelantan con el fin de acoger las recomendaciones allí contenidas:

De acuerdo a las recomendaciones hechas por Secretaria General en el NFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS -, frente a la atención oportuna de peticiones, se llevó a cabo un PMP por proceso cuyas acciones se encuentran cerradas con corte a 2022.

HALLAZGO 004 – 2021 ACCIÓN 3: Realizar seguimiento semanal a la oportunidad de las respuestas, competencia y el reporte de la asignación errónea de las PQRS, dando cumplimiento al manual de gestión de PQRS

De acuerdo a lo enunciado anteriormente, se pudo concluir que, con respecto a las acciones de mejora establecidas por la DAC, estas no han sido efectivas por cuanto los informes de la Secretaría General, continúan reiterando las recomendaciones en los mismos asuntos.

2.Como cabeza de sector y en relación con los informes “INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES”, que estrategias o acciones se han generado para la mejora en relación con el número de peticiones de mayor registro en el tema frecuente en el Distrito Capital (Movilidad, transporte y malla vial).

En cuanto a las acciones para la mejora en relación de mayor registro se implementó un lineamiento en el MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS:

Realizar 1 informe semestral sobre los temas más reiterativos por los cuales la ciudadanía presenta solicitudes en la entidad, acorde a la normatividad vigente y en pro de la mejora continua.

	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 08, ACCIÓN 2: Realizar mesa de trabajo semestral con las dependencias para analizar las causas de los temas más reiterados.

Con respecto a este, no se evidenció que los temas relacionados estén orientados a dar las directrices como cabeza del sector para mejorar el número de peticiones de mayor registro en el Distrito.

3. Se han establecido acciones de mejora por autocontrol para acoger las recomendaciones a partir de la generación de los "INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES" emitidos por la SG? ¿en caso afirmativo en qué estado se encuentran?

En cuanto a las recomendaciones en la presentación de los informes de peticiones, son de carácter general y a la fecha no hemos recibido observaciones puntuales para la Secretaría de Movilidad, toda vez que siempre han sido aprobados.

En relación con "... las recomendaciones en la presentación de los informes de peticiones son de carácter general y a la fecha no hemos recibido observaciones puntuales para la Secretaría de Movilidad, toda vez que siempre han sido aprobados", de acuerdo a lo observado en la revisión los informes de la SG las recomendaciones son puntuales para las entidades del Distrito dado que se relacionan los nombres de las entidades a las cuales van dirigidas las recomendaciones.

En este sentido, se realizó un comparativo de los seguimientos realizados tanto por la SDM, como por la Secretaría General en las cuales se identificaron diferencias en los datos reportados generando diferencias del total de peticiones que fueron radicadas a la entidad como se muestra a continuación:

Tabla 5: Comparativo

	No de peticiones informadas por área			No de peticiones registradas informe Distrital			No de peticiones - Diferencias entre los reportes
	BTE	ORFEO	Total, general	Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
jul	2418	9732	12150	6.195	11.875	5.680	275
ago	2609	10437	13046	6.203	11.691	5.488	1.355
sep	2991	12670	15661	6.851	14.745	7.894	916
oct	3055	11779	14834	6.767	13.249	6.482	1.585
nov	3231	12899	16130	3.208	14.627	11.419	1.503
dic	2609	12834	15443	3.208	14.627	11.419	816
Total, general	16913	70351	87264	6.244	13.933	7.689	73.331

	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

Fuente: *Informe peticiones entidades distritales; Informes mensuales SDM.*

Al realizar el comparativo anterior se identificaron diferencias en relación el número total de peticiones reportadas en las diferentes fuentes de información.

CONCLUSIONES:

La SDM ha venido dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, sin embargo:

- NO se evidencia 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.
- No se evidencia coherencia en los reportes generados en cuanto al Número total de peticiones radicadas mensualmente generando incertidumbre.
- Se identifica que para la atención de los ciudadanos se ha dado cumplimiento a los criterios coherencia, calidad, calidez y oportunidad se ha dado cumplimiento en un 94%, no obstante, se identifican debilidades que deben ser objeto de mejoras.
- Se cuenta en el proceso misional Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía PM04, el cual tiene estandarizado el Manual de servicio al ciudadano con código PM04-M01 y versión 5,0.
- No se evidenció 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 (Bogotá Te escucha), de acuerdo a lo evidenciado a partir del seguimiento realizado, así como los informes emitidos por la SG.
- La SDMO, ha implementado los diferentes canales de atención al ciudadano los cuales pueden ser consultados a través de la página web [Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias](http://www.movilidadbogota.gov.co). [| Secretaría Distrital de Movilidad \(movilidadbogota.gov.co\)](http://www.movilidadbogota.gov.co).
- Se cuenta con la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes.
- La entidad cuenta con el defensor al ciudadano socializado a través de la página web <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano>

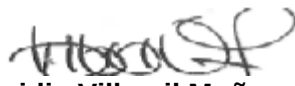
RECOMENDACIONES:

Conforme al resultado de la evaluación realizada a la gestión llevada a cabo por la SDM en el II semestre del 2021, 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 estas, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

	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

1. Fortalecer las acciones institucionales que permitan garantizar que las respuestas dadas a las peticiones de la ciudadanía se den observando los plazos establecidos en la normatividad vigente y así prevenir el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
2. Establecer acciones como cabeza de sector y en atención a las funciones establecidas en el Decreto 672 de 2018, con el fin de atender las recomendaciones de los informes presentados por la Secretaria General.
3. Fortalecer los controles establecidos de tal manera que se asegure al interior de las dependencias de la entidad, que la atención de las peticiones realizadas entre autoridades se lleve a cabo de conformidad con la normatividad aplicable y/o terminados definidos por estos.
4. Continuar garantizando que las respuestas a la ciudadanía cumplan los términos de coherencia, calidez, calidad y oportunidad en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010.
5. Dar cumplimiento de a la Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015) y el Decreto 491 de 2020, relacionado con los términos de respuesta, se evidenció gestión fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializó el evento potencial identificado en el Mapa de Riesgos Institucional (*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.*)

Producto de la verificación realizada por los auditores, se generó informe preliminar comunicado mediante correo electrónico el día 29 de marzo de 2022 a la Dirección de Atención al Ciudadano es de anotar que no se recibieron observaciones o retroalimentación de este, dentro del plazo establecido, por tal razón, la Oficina de Control Interno, generó el informe final.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Control Interno
 Sandra Liliana Montes Sánchez Auditora responsable de la verificación  Julie Andrea Martínez Auditora responsable de la verificación	 Alba Enidia Villamil Muñoz Jefe Oficina de Control Interno