

 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 - PRIMER SEMESTRE DE 2024**

31 DE JULIO 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 (PQRSD), para emitir recomendaciones a la mejora continua de los procesos.

Objetivos específicos:

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

ALCANCE:

La evaluación a la gestión de las PQRSD se realizó por el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024, radicados por los diferentes canales y peticionarios, incluyendo los de entes de control.

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."*.

 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

- Decreto 1166 de 2016 *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*.
- Decreto 847 de 2019 *"Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía"*.
- Directiva 015 de 2015 *"Directrices Relacionadas con la Atención de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción"*.
- 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"* Versión 9.0
- PM04 - PT01 *"Protocolo de Contingencia de Incidentes en los Centros de Servicios de Movilidad"* Versión 4.0
- PM04 - RG01 *"Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias"* Versiones 3.0 y 4.0
- 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

 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

Pública. El trabajo de evaluación incluyó la aplicación de las normas de auditoría, técnicas de observación, revisión documental, entre otros.

En el desarrollo de la evaluación se llevó a cabo la verificación de la información y análisis contra los criterios para la generación del presente informe, el cual incluye las conclusiones y recomendaciones que aporten a la mejora continua y al desempeño del proceso.

Para la ejecución del seguimiento, la OCI realizó la evaluación con base en la información remitida por la Dirección de Atención al Ciudadano, mediante memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024, al igual que los informes reportados en la página web y demás documentos.

Producto de la verificación, se generó el informe preliminar comunicado mediante memorando 202417000146473 de fecha 26 de julio de 2024, respondido por la Dirección de Atención al Ciudadano según memorando 202441000149243 de fecha 31 de julio; información analizada por parte de la Oficina de Control Interno y plasmada en este informe final de evaluación.

DESARROLLO DEL INFORME

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

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 202441000129313 del 02 de julio de 2024, se observó que para el primer semestre de 2024, la Secretaría Distrital de Movilidad a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – Bogotá te Escucha (BTE) y el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, recibió 153.859 peticiones, de las cuales 18.999 (2,27%) se registraron por Bogotá te Escucha (BTE) y 150.359 (97,72%) por ORFEO, como se detalla a continuación:

Tabla 1: Peticiones recibidas – Primer semestre 2024

MES	FUENTE		Total general
	BTE	ORFEO	
	CANT	CANT	

 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	

ENERO	3337	26361	29698
FEBRERO	3358	24471	27829
MARZO	2873	18361	21234
ABRIL	3447	23540	26987
MAYO	3368	23343	26711
JUNIO	2616	18784	21400
Total general	18999	134860	153859

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 202441000129313 del 02 de julio de 2024.

Por otra parte, es necesario precisar que, una vez revisados los tipos de peticiones se observó que existen 3.500 peticiones clasificadas por el área como de entes de control y 150.359 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.

De igual forma, se evidenció de conformidad con lo preceptuado por el *reglamento interno para la gestión de las PQRS, PM04-RG01 versión 4*, la entidad cuenta con los siguientes canales de atención:

“1. Canal Presencial: Este canal permite a la ciudadanía presentar comunicaciones escritas bien sea a través de solicitudes radicadas ante cualquiera los siguientes puntos físicos.

* Ventanilla presencial de Correspondencia (Sede Calle 13 y Paloquemao): la ciudadanía registra su PQRS a través de documento escrito o del formato PM04-RG01-F01 Radicación presencial de PQRS y la radica en la Ventanilla presencial de correspondencia.

*Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao: la ciudadanía tendrá 3 formas para radicar su petición: Verbal, el gestor registra la petición a través del formulario de radicación de correspondencia brindándole el número de radicado. Casos excepcionales, cuando se presente alta inconformidad con la o el ciudadano, el gestor recepciona la petición de manera escrita en el formato establecido y la radica en la Ventanilla presencial de correspondencia, entregándole copia de la petición con el número de radicación a la persona peticionaria.

*Centros Locales de Movilidad ubicados en todas las Alcaldías Locales: los días en que se encuentren los gestores, se orienta a la persona sobre como radicar a través del formulario de radicación de correspondencia de la página web o a través

 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

del Sistema Bogotá Te Escucha o se reciben de manera verbal para que el gestor la radique de manera virtual entregándole el número de radicado.

**Ferias de servicios de Movilidad: los días en que la Secretaría Distrital de Movilidad participe o lidere una feria de servicios, los gestores de servicio realizan orientación a la persona para radicar a través del formulario de radicación de correspondencia de la página web o a través del Sistema Bogotá Te Escucha o se reciben de manera verbal para que el gestor la radique de manera virtual brindándole el número de radicado.*

**Ventanilla Única de Servicios: Cuando la ciudadanía desee presentar una petición de competencia de la entidad a través de los puntos de la concesión, Ventanilla Única de Servicios, los analistas realizarán orientación a la persona para radicar a través del formulario de radicación de correspondencia de la página web o a través del Sistema Bogotá Te Escucha o se reciben en los buzones dispuestos para tal fin en el punto y se trasladarán por competencia. Los puntos de atención se podrán encontrar a través del siguiente link:
<https://www.ventanillamovilidad.com.co/puntos-de-atencion>*

**Buzones instalados en los patios de la Secretaría Distrital de Movilidad: Para la recepción de peticiones en los patios de la Secretaría Distrital de Movilidad, se cuenta con buzones de PQRS instalados en cada patio. Los lineamientos y el paso para seguir se encuentran documentados en el Instructivo de recepción y radicación de las PQRS en los patios de la Secretaría Distrital de Movilidad PM04-RG01-IN02.*

2. Canal telefónico: La línea telefónica a través de las cuáles se reciben y tramitan los requerimientos de la Ciudadanía

**Centro de Contacto de Movilidad PBX: (601) 364-9400: A través de la opción 2 y opción 3.*

**Línea 195: Cuando la ciudadanía se comunice con la Línea 195, y manifieste su petición, el agente debe transferir la llamada al skill de PQR, donde radicarán su petición a través del Sistema de Bogotá Te Escucha.*

2. Canal Virtual: Es el acceso que tiene la ciudadanía a la información pública, trámites, servicios y radicación de documentos en la Entidad por medio de canales virtuales, y que está conformado por:

**Formulario de radicación de correspondencia:
<https://www.movilidadbogota.gov.co/radicacionwebsdm/formulario.php> la ciudadanía tendrá a disposición el formulario para radicación de correspondencia en la página web de la entidad. Las peticiones realizadas por este medio quedarán registradas en el Sistema de Gestión Documental y para su seguimiento, se enviará un mensaje al correo electrónico registrado, informando a la persona que la solicitud se ha recibido de manera exitosa junto al número de radicado final.*

 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 enlace del Sistema de Bogotá Te Escucha: La ciudadanía podrá ingresar al enlace oficial del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” y radicar su petición, el sistema remitirá el número de radicado al correo electrónico.*

**Herramientas del Centro de Contacto de Movilidad: A través de la interacción por chat web o videollamada.*

**Radicación exclusiva para entes de control y entidades públicas: radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co*

**Redes Sociales: Facebook: <https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota>
Twitter: <https://twitter.com/SectorMovilidad> Instagram: <https://www.instagram.com/sectormovilidad/>*

Las peticiones radicada por la ciudadanía a través de las redes sociales de Facebook, Twitter e Instagram, son recibidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad en el manejo de las redes sociales de la Entidad, quienes harán el envío a la Dirección de Atención al Ciudadano para el respectivo registro y gestión en el Sistema de Bogotá Te Escucha, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el PM04-RG01- PT01 Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.”

En consecuencia de lo anterior, observó el equipo auditor que las PQRSD fueron atendidas a través de los diferentes canales en las cifras que se reflejan a continuación:

Tabla 2 – PQRSD de acuerdo a los Canales de atención

Canal de atención	Cantidad	Porcentaje
App-aplicación móvil	7	0,005
Buzón	96	0,064
E-mail	2034	1,353
Escrito	346	0,230
Presencial	75	0,050
Redes sociales	46	0,031
Teléfono	715	0,476
Ventanilla Calle 13	61183	40,691
Ventanilla Centros Locales de Movilidad	7	0,005
Ventanilla Paloquemao	12531	8,334
Virtual - Bogotá Te Escucha	9	0,006
Virtual - Correo electrónico	10272	6,832
Virtual - Pagina WEB	47342	31,486

 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

WEB	15696	10,439
Total general	150359	100%

De lo anterior, se concluye que el canal más utilizado por los ciudadanos para presentar sus PQRS es la ventanilla ubicada en la Sede de calle 13 (40,69%), mientras que el segundo medio usado es la página web (31,48%), destacándose que una vez presentadas dichas peticiones, las mismas son gestionadas a través de los dos sistemas de información: ORFEO y Bogotá te escucha BTE.

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 observó que el derecho de petición de interés particular, es el de mayor incidencia con 13.865 (72,98%) y la dependencia que recibió más peticiones es la Subdirección de Contravenciones con 7.281 (38,32%), como se detalla a continuación:

Tabla 3: Tipo de peticiones BTE

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	198	1,04
Denuncia por actos de corrupción	22	0,12
Derecho de petición de interés general	3206	16,87
Derecho de petición de interés particular	13865	72,98
Felicitación	10	0,05
QUEJA	250	1,32
RECLAMO	970	5,11
SOLICITUD DE COPIA	232	1,22
Solicitud de información	175	0,92
SUGERENCIA	71	0,37
Total general	18999	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 202441000129313 del 02 de julio de 2024

Tabla 4: Tipo de peticiones BTE – Discriminado por dependencias

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4236	22,30
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	46	0,24
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	2698	14,20
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE	17	0,09

 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

TRÁNSITO Y TRANSPORTE		
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO	1	0,01
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	29	0,15
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0,01
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	23	0,12
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD	12	0,06
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	59	0,31
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	10	0,05
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	4	0,02
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	95	0,50
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	77	0,41
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	2	0,01
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	6	0,03
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	9	0,05
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	7281	38,32
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2428	12,78
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	447	2,35
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	132	0,69
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	276	1,45
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN	50	0,26
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	63	0,33
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	161	0,85
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	462	2,43
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	169	0,89
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO	73	0,38
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	128	0,67
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	4	0,02
Total general	18999	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 202441000129313 del 02 de julio de 2024.

Con respecto al sistema ORFEO, se observó que el derecho de petición de interés particular, es el de mayor concurrencia con 125.803 (95,77%) y la dependencia con más peticiones es la Subdirección de Contravenciones con 47.860 (36,43%), como se detalla a continuación:

Tabla 5: Tipo de peticiones ORFEO

 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

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	145	0,11
Denuncia por actos de corrupción	8	0,01
Derecho de petición de interés general	3933	2,99
Derecho de petición de interés particular	125803	95,77
Felicitación	43	0,03
Queja	228	0,17
Reclamo	312	0,24
Solicitud de copia	415	0,32
Solicitud de información	470	0,36
Sugerencia	3	0,00
Total general	131360	100

Fuente: Construcción propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024.

Tabla 6: Tipo de peticiones ORFEO – Discriminado por dependencias

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DESPACHO DE LA SECRETARIA	1	0,001
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,001
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20357	15,497
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3230	2,459
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	30500	23,219
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	55	0,042
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO	16	0,012
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	111	0,085
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	667	0,508
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	53	0,040
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD	32	0,024
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	1604	1,221
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2938	2,237
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	49	0,037
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	23	0,018
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	102	0,078
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,001
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	50	0,038
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	9	0,007
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS	36	0,027

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 2.0

COMUNICACIONES		
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	55	0,042
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	47860	36,434
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	10745	8,180
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	9303	7,082
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	372	0,283
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	395	0,301
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN	75	0,057
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	87	0,066
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	206	0,157
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	937	0,713
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	190	0,145
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO	142	0,108
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1098	0,836
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	18	0,014
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	19	0,014
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE MOVILIDAD	5	0,004
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	18	0,014
TOTAL GENERAL	131360	100

Fuente: Construcción propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024

1.3 Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción.

En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y presuntos actos de corrupción, se observó que durante el primer semestre de 2024, se recibieron 30, las cuales fueron atendidas por las dependencias relacionadas en la siguiente tabla, observando que la Oficina de Control Disciplinario fue la que más denuncias atendió, con un total de 18 peticiones:

Tabla 7: Denuncias ciudadanas recibidas, discriminadas por dependencias.

Dependencia	FUENTE		Total general
	BTE	ORFEO	
	CANTIDAD		
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	4
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	1	1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	0	2	2
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	2	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	18		18
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	0	1	1

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de Evaluación o Seguimiento		
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 2.0	

SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0	2
Total general	22	8	30

Fuente: Construcción propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024.

1.4 Oportunidad en la atención de peticiones.

Examinada la información aportada por la Dirección de Atención al Ciudadano - DAC, en lo relacionado con los seguimientos mensuales de las PQRSD para el primer semestre de 2024, en cuanto a la oportunidad de la atención de los mismos, se pudo evidenciar:

Tabla 8: Oportunidad en la gestión de peticiones

MES	Gestión Extemporánea	%	Gestión Oportuna	%	Pendiente en Términos	%	Pendiente vencidos	%	Total general
	CANT		CANT		CANT		CANT		CANT
ENERO	1924	1,28	27269	18,14	0	0,00	0	0,00	29193
FEBRERO	3748	2,49	23528	15,65	0	0,00	12	0,01	27288
MARZO	3301	2,20	17434	11,59	0	0,00	4	0,00	20739
ABRIL	3364	2,24	22976	15,28	1	0,00	11	0,01	26352
MAYO	1685	1,12	24147	16,06	39	0,03	79	0,05	25950
JUNIO	60	0,04	12439	8,27	8262	5,49	76	0,05	20837
Total general	14.082	9,37	127.793	84,99	8.302	5,52	182	0,12	150.359

Fuente: Construcción propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024.

Con base en la información registrada en la tabla anterior, el equipo auditor, observó que se realizó gestión oportuna de PQRSD en el 84,99% de ellas, cifra que refleja una mejora del 1,59%, respecto a la registrada en el segundo semestre de 2023, la cual fue del 83,4%. No obstante a ello, lo requerido normativamente es el cumplimiento del 100% de la atención a las PQRSD en términos de oportunidad y de fondo.

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 PQRSD como líder del tema y desde la gestión por 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

De igual forma, se identificó que en términos se encontraba el 5,52% de los trámites que equivalen a 8.302 peticiones y, además de ello, se reflejó que se encontraba el 0,12% que suman 182 peticiones pendientes por gestionar (vencidas).

Así mismo, se evidenció que hubo gestión extemporánea del 9,37% de las peticiones.

Igualmente, se procede a mostrar la gestión extemporánea en las respuestas de las solicitudes de los ciudadanos en el primer semestre del año 2024, por parte de las dependencias:

Tabla 9: Gestión extemporánea – Discriminado por Dependencias

DEPENDENCIA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		Total general	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	63		32		28		39		11		3		176	1,25
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	68		360		44		17		1		-		490	3,48
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	17		24		55		65		5		-		166	1,18
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	1		9		1		-		-		-		11	0,08
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO			1		-		-		-		-		1	0,01
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3		-		-		1		-		-		4	0,03
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	3		60		292		189		32		-		576	4,09
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	1		33		120		52		2		-		208	1,48
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	51		36		22		103		110		-		322	2,29
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1		-		1				-		-		2	0,01
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	-		-		-		9		2		-		11	0,08
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1		-		-		-		-		-		1	0,01
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	-		1		-		-		-		-		1	0,01
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	1637		3094		2602		2740		1390		48		11511	81,74
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE	51		74		106		74		89		8		402	2,85

 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						

TRANSITO Y TRANSPORTE														
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	9		9		13		18		5		-		54	0,38
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	-		-		3				1		-		4	0,03
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	-		-		1		1				-		2	0,01
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	-		1		-		1		1		-		3	0,02
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	11		5		5		12		7		-		40	0,28
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	4		-		-		1		-		-		5	0,04
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO	-		-		-		1		-		-		1	0,01
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3		6		6		38		28		1		82	0,58
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	-		2		1		1		-		-		4	0,03
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	-		1		1		2		1		-		5	0,04
Total general	1.924	13,66	3.748	26,62	3.301	23,44	3.364	23,889	1.685	12	60	0,43	14.082	100

Fuente: Elaboración propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024.

De la información registrada en la anterior tabla, se observó que la Subdirección de Contravenciones continúa siendo la dependencia con mayor cantidad de peticiones con gestión extemporánea, representado en un 81,74% del total del primer semestre 2024. De igual forma, se observó que el mes de febrero, fue el mes que más peticiones se tramitaron de manera extemporánea, con un total de 3.748.

No obstante a lo anterior, la OCI no configurará hallazgos en este informe, teniendo en cuenta que al verificar el plan de mejoramiento por procesos, la Dirección de Atención al Ciudadano a la fecha está ejecutando la acción 2: *Realizar mesa de seguimiento trimestral con las tres (3) Dependencias con el mayor número de respuestas extemporáneas o vencidas, con el fin de revisar la efectividad del plan de contingencia propuesto en los informes mensuales*, cuya fecha de terminación es 30 de diciembre de 2024, del hallazgo 067 de 2024 “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

 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

confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano”. En este sentido, se genera la recomendación de verificar por parte del responsable del proceso la efectividad de las acciones suscritas e implementadas, para asegurar la eliminación de la causa raíz, por cuando en la presente evaluación se han evidenciado situaciones reiterativas.

Así mismo, desde el rol del enfoque hacia la prevención se recomienda a la Dirección de Atención al Ciudadano en conjunto con las áreas que incurrieron en la gestión extemporánea de las PQRSD, realizar el análisis de causas para eliminar la causa raíz que dio origen al hallazgo vigente y a la debilidad identificada nuevamente.

También se observó que la Dirección de Atención al Ciudadano, informó por medio de los memorandos 202441000002433, 202441000023783, 202441000049433, 202441000069593, 202441000097143, 202441000115883 a las dependencias el seguimiento realizado a la gestión de peticiones ciudadanas 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 de las PQRSD por parte de las dependencias. Por lo anterior, desde el rol del enfoque hacia la prevención, la OCI recomienda a la DAC como líder del proceso, implementar y/o fortalecer acciones preventivas, para evitar la materialización de eventos de riesgos.

Cabe indicar que en respuesta a los citados memorandos remitidos por la Dirección de Atención al Ciudadano a las diferentes dependencias, entre ellas, la Dirección de Gestión de Cobro, la cual señaló en los meses de enero – mayo 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

2024 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 y aunado a ello, en algunos casos el ORFEO realizó conteo de términos de manera inadecuada.

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 dependencias generen las reasignaciones que corresponden en los términos legales, para que los responsables generen las respuestas a los peticionarios en el tiempo establecido por ley.

Finalmente, se observó que en el Comité de Gestión y Desempeño, ejecutado el 17 de abril de 2024, la DAC expuso el estado de las PQRSD correspondiente al primer trimestre de 2024, señalando la cantidad de peticiones vencidas por dependencia y la afectación del criterio de oportunidad, identificando las causas que conllevaron a la materialización del riesgo relacionado con el incumplimiento a la gestión de PQRSD. Sin embargo, no se observó que hayan establecido compromisos ni acciones a adelantar por parte de los responsables.

Recomendaciones

- ✓ Incluir en las actas de Comité de Gestión y Desempeño los compromisos y lineamientos que deben implementar las dependencias para asegurar la gestión oportuna de las PQRSD.
- ✓ Elaborar el respectivo plan de acción para asegurar la respuesta oportuna y de fondo por parte de las dependencias que presentan rezago.

Verificación de un selectivo de respuestas a las PQRSD.

Con el fin de validar la oportunidad de las respuestas emitidas, de las 150.359 peticiones recibidas por la entidad, se seleccionó una muestra de 300 peticiones, de las cuales una vez verificada la petición y la respuesta otorgada, se identificó que en el 100% de ellas (Ver hoja 1 del anexo 1 de este informe), se atendieron de manera extemporánea, incumpléndose así el criterio de oportunidad en la atención de las PQRSD. Dicha información se estableció de acuerdo a la base de datos aportada por la Dirección de Atención al Ciudadano y del cotejo de fechas realizado en ORFEO y BTE.

Cabe indicar que de la muestra revisada, el 96,67% corresponde a derechos de petición de interés particular, 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

Tabla 10 – Cifras de PQRSD revisadas

Tipo de petición	Fuente		Total general	Porcentaje
	BTE	ORFEO		
Derecho de petición de interés general		7	7	2,33
Derecho de petición de interés particular	20	270	290	96,67
Reclamo	2	1	3	1,00
Total general	22	278	300	100%

Fuente: Elaboración propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024

Verificación de Informes de PQRSD generados en la segunda semana de cada uno los meses evaluados enviados al chat de “seguimiento de PQRSD”

El equipo auditor, observó que en el chat de seguimiento de PQRSD de la SDM publicaron la segunda semana de cada mes el estado de las peticiones y los tableros de control, como se muestra a continuación:

- Informe publicado por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano, en el chat de seguimiento mes de enero:



Fuente: Información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024

- Informe publicado por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano en el chat de seguimiento mes de marzo:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 2.0



Fuente: Información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024

- Informe publicado por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano en el chat de seguimiento mes de junio:



Fuente: Información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024

No obstante a lo anterior, y de acuerdo a la información recibida, no se observó si producto de esta actividad la DAC realiza seguimiento y monitoreo con todas las dependencias a fin de verificar si están atendiendo las PQRSD dentro de los tiempos establecidos o si, por el contrario, se están atendiendo de manera extemporánea.

Por ello, se recomienda a la DAC realizar mesas de trabajo con las dependencias y realizar la retroalimentación oportuna para la aplicación de los controles

	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

preventivos mes a mes, para evitar que se comuniquen respuestas a peticiones por fuera de términos.

1.5 Verificación de los informes de calidad y satisfacción del ciudadano emitidos por la entidad.

Una vez revisada la página web de la entidad, en el link https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs, se observó que la Dirección de Atención al Ciudadano generó los siguientes informes:

* Informe de evaluación de calidad IV trimestre de 2023 – Publicado el 16/02/2024, disponible en el link https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/16-02-2024/informe_de_evaluacion_de_calidad_iv_trimestre_2023_sdm.pdf

* Informe de evaluación de calidad del I trimestre de 2024 – Publicado el 21/05/2024 y disponible en el link https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/21-05-2024/informe_de_evaluacion_de_calidad_i_trimestre_2024_sdm.pdf

* Informe de evaluación de calidad II trimestre de 2024 – Publicado el 24/07/2024, disponible en el link https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/24-07-2024/informe_de_calidad_de_las_respuestas_ii_trimestre_2024.pdf

Cabe indicar que como conclusión del informe correspondiente al II trimestre de 2024, la DC señaló que *“El porcentaje de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas de la SDM alcanzó un 94% para el segundo trimestre 2024, aumentando porcentualmente un 2,67% frente al periodo anterior (91,55%) evidenciando el cumplimiento de los atributos de calidad en las respuestas que emiten las dependencias de la Secretaría Distrital de Movilidad”*, observando mejora respecto al trimestre anterior, pues las cifras reportadas equivalen a un 91,55% en cumplimiento del atributo de calidad. Por ello, es necesario coordinar las acciones necesarias a fin de cumplir con el 100% en la gestión de las PQRSD y al plan de mejoramiento por auto control que se adelanta desde la DC.

Se identificó que la DAC publicó en la intranet, el informe de satisfacción del I trimestre de 2024, disponible en el link https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/sites/default/files/2024-05-06/informe_satisfaccion_i_trimestre_3.pdf

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 2.0

1.6 Verificación de la elaboración del informe estadístico mensual en cumplimiento del numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010,

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”*. Cabe señalar que de acuerdo a lo indicado en la Circular conjunta 006 de 2017 *“Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”, “la debida presentación del informe en mención, debe ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita”*.

En virtud de ello, el equipo auditor observó que la entidad dio cumplimiento a la citada normatividad, ya que efectuaron el cargue de los informes mensuales de diciembre de 2023 a mayo de 2024 en la plataforma de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital. De igual forma, remitieron a la OCI los informes en Excel cargados a la plataforma., los cuales corresponden a los formatos establecidos.

A continuación se refleja la evidencia del cargue de los respectivos informes:

Imagen 1 – Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de diciembre de 2023

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 2.0



Fuente: Elaboración propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024.

Imagen 2 – Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de enero 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



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE MOVILIDAD ENERO 2024.XLSX	FREDY ANDRES RUEDA PEDRAZA	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	Feb 2 2024	APROBADO	CIUDADANO PARA MEJORAR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 15 DIAS DE GESTION SUPERANDO LOS TERMINOS, YA QUE A LA FECHA NO SE EVIDENCIA MEJORA	Abrir	1759

Fuente: Elaboración propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024.

Imagen 3 – Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de febrero de 2024



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE MOVILIDAD FEBRERO 2024.XLSX	FREDY ANDRES RUEDA PEDRAZA	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	Mar 4 2024	APROBADO	SE RECOMIENDA HACER SEGUIMIENTO A LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTAN MORA EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.	Abrir	14591

Fuente: Elaboración propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio 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

Imagen 4 – Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de marzo de 2024



Subir Informe Reporte 371									
El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.									
Informes Cargados									
Mostrar	10	registros		Filtrar: MARZO					
Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios	
INFORME POR SECRETARIA DE MOVILIDAD MARZO 2024.XLSX	FREDY ANDRES RUEDA PEDRAZA	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	Abr 11 2024	APROBADO	ES APROBADO CON OBSERVACIONES, EL PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA EN	Abir	2806	

Fuente: Elaboración propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024

Imagen 5 – Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de abril de 2024



Subir Informe Reporte 371									
El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.									
Informes Cargados									
Mostrar	10	registros		Filtrar: ABRIL					
Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios	
INFORME POR SECRETARIA DE MOVILIDAD ABRIL 2024.XLSX	YURY ANDREA PINILLA BUSTOS	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	MOVILIDAD	May 14 2024	APROBADO	MEJORAR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 15 DIAS DE GESTION SUPERANDO LOS TERMINOS, YA QUE A LA FECHA NO SE EVIDENCIA MEJORA SE RECOMIENDA HACER SEGUIMIENTO A LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTAN MORA EN LOS TIEMPOS DE	Abir	19836	

Fuente: Elaboración propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio 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

Imagen 6 – Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de mayo de 2024



Fuente: Elaboración propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02 de julio de 2024

No obstante, la OCI desde el rol del enfoque hacia la prevención 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.

Informe semestral de los temas más reiterativos y las acciones adelantadas para mitigar el riesgo.

Se realizó validación del informe correspondiente al primer trimestre del 2024, donde se evidencia los temas reiterativos, identificando que caducidad, exoneración e impugnación es el tema con mayor radicación durante este periodo, como se muestra en la siguiente imagen:

 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 7: Subtemas reiterativos



Fuente: Informe de gestión PQRSD I trimestre de 2024-DAC

El equipo auditor observó que la caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, se atiende de manera presencial o virtual, realizando audiencia para que los presuntos infractores, sustenten sus argumentos de inconformidad frente a la imposición de una orden de comparendo o a la figura de caducidad de acuerdo a la normatividad vigente, seguido de atención al ciudadano y corrección y descargue de multas y/o comparendos ya cancelados.

1.7 Reglamento interno de gestión de PQRSD

El equipo auditor observó que la DAC cuenta con el reglamento interno para la gestión de las PQRSD, código PM04-RG01 versión 4, el cual se encuentra publicado en el siguiente enlace:
https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/servicios/06-05-2024/reglamento_interno_pqrsgd.pdf

Se verificó que el reglamento fue dado a conocer a los funcionarios y contratistas de la SDM, durante el primer semestre de 2024, en cinco jornadas de socialización, así:

1. Socialización Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD

 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

Población dirigida: Equipo ORVI

Fecha: 21 de marzo de 2024

Evidencias: Listado de asistencia, presentación y registro fotográfico

2. Socialización Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD

Población dirigida: Todas las dependencias de la SDM

Fecha: 11 de abril de 2024

Evidencias: Listado de asistencia, correo y memorando de invitación, presentación y taller de apropiación

3. Socialización actualización Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD Versión 4.0

Población dirigida: Todas las dependencias de la SDM

Fecha: 26 de abril de 2024

Evidencias: Listado de asistencia y presentación

4. Socialización Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD

Población dirigida: línea 195

Fecha: 28 de mayo de 2024

Evidencias: Listado de asistencia, presentación y registro fotográfico

5. Socialización Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD

Población dirigida: Centro de contacto de Movilidad - BPO

Fecha: 12 de junio de 2024

Evidencias: Listado de asistencia, presentación y registro fotográfico

Recomendación.

Continuar con la divulgación del reglamento interno de gestión de las PQRSD, a fin de lograr la apropiación por parte de las y los colaboradores de la entidad y así lograr una adecuada gestión de las PQRSD.

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*

 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

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:

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.*

Respecto del informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al primer semestre de la Vigencia 2024, se comunica que su verificación se efectuará en el próximo seguimiento, teniendo en cuenta que el informe debe ser presentando máximo el 31 de julio de 2024, por lo que la dependencia se encuentra dentro de los términos establecidos para su elaboración y publicación.

Así mismo, el equipo auditor evidenció que en la página WEB, que en el link <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs> los ciudadanos pueden interactuar de manera directa con la entidad en lo relacionado con el trámite de las PQRSD, ya que en dicho espacio digital, la entidad hace una breve explicación de los tipos de PQRSD, tales como Derecho de Petición en Interés General, Derecho de 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

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 8: 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

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 PQRSD, etc.

Imagen 9: Botones de interacción

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 2.0



Fuente: Página WEB – SDM

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 indicó que, *"El defensor del ciudadano, responsabilidad que recae sobre el Director de Atención al Ciudadano conforme al artículo 2 de la Resolución 078 de 2019, "Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura del defensor del ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad", ha procurado utilizar los medios tecnológicos internos de la entidad para entrar en contacto con los servidores de la misma, para lo cual ha utilizado el correo institucional y la página web en el link <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano> para socializar su función"*, y se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Imagen 10- Difusión de la figura del defensor ciudadano

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 2.0



Fuente: Evidencias DAC memorando 202441000129313 del 02/07/2024

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 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 utilizado las plataformas dispuestas por la entidad como mecanismo de interacción institucional 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 PQRSD de la Entidad, y para el año 2024 en cumplimiento al Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD se ha dado uso al chat institucional SEGUIMIENTO A GESTIÓN PQRSD-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 PQRSD, 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.

 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

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

- Interconectividad con la VUS (Aplicativo Volvox para generación de virtuales tickets de consulta para respuesta de PQRSD).
- 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 PQRSD 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.

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, quien participa en la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital a través de la presentación de los “*Informes mensuales de PQRSD*”.

Así mismo, el equipo auditor evidenció que en la página WEB, en el link: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs>, los ciudadanos pueden interactuar de manera directa con la entidad en lo relacionado con el trámite de las PQRSD, ya que en dicho link, la entidad hace una breve explicación de los tipos de PQRSD, 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 atender las peticiones.

También se observó en la página web de la entidad el link: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano>, de interacción entre

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 2.0

la ciudadanía y el defensor ciudadano, donde explica cuáles son sus funciones y cómo realizar una solicitud, cuando la PQRSD no fue resuelta, o se obtuvo una respuesta incompleta o inoportuna.

GESTIÓN DE PETICIONES DE ENTES DE CONTROL

Durante el periodo objeto de verificación, conforme al reporte de peticiones en el Sistema de Gestión Documental ORFEO remitido por la DAC, se identificó que recibieron 3.500 peticiones de entes de control y/o petición entre autoridades, de las cuales 1381 son de entes de control y 2119 corresponden a peticiones entre autoridades; por lo tanto se observó que existen debilidades en la clasificación de los peticiones denominadas entes de control, puesto que en esta base de datos se observó que relacionaron peticiones de entidad que no se clasifican como entes de control. Por lo que se recomienda realizar las gestiones correspondientes para que el personal encargado realice la correcta clasificación de este tipo de peticiones al momento de la radicación.

A continuación, se detalla la gestión de la peticiones discriminados por dependencias y tipo de gestión:

Tabla 11: Peticiones de entes de control – Discriminados por dependencia y tipo de gestión

DEPENDENCIA	Gestión Extemporánea	Gestión Oportuna	Pendiente en Términos	Pendiente Vencidos	Total general
	Cantidad				
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	85	778	39	-	902
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13	517	50	-	580
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	18	201	48	3	270
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	24	220	9	-	253
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	3	201	10	-	214
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	155	13	-	172
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	3	142	4	-	149
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	3	118	2	-	123
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	56	47	1	2	106
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	15	66	6	1	88
SUBDIRECCIÓN DE	-	80	7	-	87

 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		

INFRAESTRUCTURA					
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	2	53	4	-	59
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	-	50	1	-	51
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO	-	48	2	-	50
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	2	46	1	-	49
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD	-	34	5	-	39
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	-	23	6	4	33
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	4	26	2	-	32
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	2	29	1	-	32
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	-	28	2	-	30
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN	-	28	2	-	30
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	15	7	-	23
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	-	17	1	-	18
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	-	17		-	17
DESPACHO DE LA SECRETARIA	2	8	5	-	15
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	-	13	-	-	13
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	7	3	-	11
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	-	9	-	-	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	9	-	-	9
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	-	7	-	-	7
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	4	2	-	7
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	3	3	1	-	7
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN JURÍDICA	-	3	2	-	5
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO	-	3	1	-	4
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	-	4	-	-	4
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	1	-	-	1
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE	-	1	-	-	1

 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		

MOVILIDAD					
Total general	242	3011	237	10	3500

Fuente: elaboración propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02/07/2024

También se pudo observar que la Subdirección de contravenciones es la dependencia que atendió mayor cantidad de requerimientos, con un total de 902, evidenciándose además que de manera extemporánea atendieron 85 peticiones.

En la siguiente tabla se muestran los reportes de la gestión, discriminados por mes, siendo mayo el mes con más cantidad de peticiones radicadas, con un total de 761 peticiones, que representa un 21,74%, como se relaciona a continuación:

Tabla 12: Consolidado de gestión – Discriminados por mes

MES	Gestión Extemporánea	%	Gestión Oportuna	%	Pendiente en Términos	%	Pendiente Vencidos	%	Total general	%
	Cantidad		Cantidad		Cantidad		Cantidad		Cantidad	
ENERO	13	0,37	492	14,06	0	0	0	0	505	14,43
FEBRERO	55	1,57	486	13,89	0	0	0	0	541	15,46
MARZO	114	3,26	381	10,89	0	0	0	0	495	14,14
ABRIL	34	0,97	601	17,17	0	0	0	0	635	18,14
MAYO	20	0,57	736	21,03	0	0	5	0,14	761	21,74
JUNIO	6	0,17	315	9	237	6,77	5	0,14	563	16,09
Total general	242	6,91	3.011	86,03	237	6,77	10	0,29	3.500	100

Fuente: elaboración propia de los auditores de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202441000129313 del 02/07/2024

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

Con el fin de validar la oportunidad de las respuestas emitidas, de las 3.500 peticiones recibidas por la entidad, se seleccionó una muestra de 207 peticiones de entes de control (Personería, Veeduría, Defensoría y Procuraduría), de las cuales una vez verificada la información se identificó que en 80 de ellas, se atendieron de manera extemporánea, incumpléndose así el criterio de oportunidad en la atención de las PQRSD. No obstante a lo anterior, la OCI no configurará hallazgo, teniendo en cuenta que al verificar el plan de mejoramiento por procesos, la Dirección de Atención al Ciudadano a la fecha está ejecutando la acción 2: *Realizar mesa de seguimiento trimestral con las tres (3) Dependencias con el mayor número de*

	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

respuestas extemporáneas o vencidas, con el fin de revisar la efectividad del plan de contingencia propuesto en los informes mensuales”, cuya fecha de terminación es 30 de diciembre de 2024, del hallazgo 067 de 2024 “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 aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano”. En este sentido, genera la recomendación de verificar por parte del responsable del proceso la efectividad de las acciones suscritas e implementadas, para asegurar la eliminación de la causa raíz, por cuando en la presente evaluación se han evidenciado situaciones reiterativas.

No obstante lo anterior, la DAC debe verificar los incumplimientos y dar traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario en atención a la obligación de la entidad de resolver las peticiones en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, artículo 31, el cual señala que: *“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”.*

Recomendación a la Dirección de Atención al Ciudadano.

*Fortalecer los controles de seguimiento y monitoreo a las PQRSD que permitan cumplir con los criterios de oportunidad, integridad y pertinencia.

*Adelantar mesas de trabajo transversales para buscar soluciones de fondo a la causa raíz de los riesgos identificados, más aún cuando de acuerdo a la verificación realizada el hallazgo es reiterativo, que permitan corregir y subsanar cada una de las particularidades que motivaron a las mismas y garantizar un adecuado control y operación eficiente del Proceso Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía.

	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

*Fortalecer las acciones de primera y segunda línea de defensa que ejerce la Dirección de Atención al Ciudadano y conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se concentren las acciones en subsanar las causas identificadas.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS.

El proceso Gestión Trámites y Servicios a la Ciudadanía tiene en su mapa de riesgos de Gestión seis (6) riesgos, de los cuales dos (2) están relacionados con el trámite de las PQRS, como se detalla a continuación:

Tabla 13: 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 y la matriz de verificación de las respuestas suministradas por ORFEO.
		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.

 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

		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 actas de reunión y/o informes de supervisión a la interventoría, mes vencido.
(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	1	El profesional de la DAC líder del equipo de PQRSD, realiza la consolidación de las evaluaciones mensuales a la calidad (coherencia, calidez y claridad) de las respuestas emitidas por dependencia por medio de PM04-RG01- F02 Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a 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 (soporte de la comunicación a la gestión de PQRSD) y el informe de gestión semestral.
		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.

	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

		4	El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, publica mensualmente en la página web de la Entidad, los informes de PQRSD, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y demás normas concordantes, dejando como evidencia los informes publicados y su respectiva trazabilidad (correos de solicitud de publicación).
		5	El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, evalúa mensualmente la satisfacción del ciudadano con la claridad en las respuestas emitidas en la Dirección de Atención al Ciudadano correspondiente al mes anterior por medio de SMS y por mailing, dejando como registro el informe de resultado de encuesta de satisfacción con la claridad en las respuestas generado dentro de los 15 días siguientes al periodo evaluado.
		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 22/05//2024.

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 existen acciones en ejecución relacionadas con el trámite de las PQRSD, como se relaciona a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 2.0

Tabla 14. Acciones en ejecución del PMP

No. HALLAZGO	No. ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
036-2024	2	Fortalecer el conocimiento sobre los temas relacionados con la gestión de PQRSD en los colaboradores que recepcionan, asignan y gestionan requerimientos en la entidad, con el fin de apropiar el Reglamento interno para la gestión de PQRSD y los atributos de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Movilidad (Coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema).	Ejecutar cronograma de divulgaciones y socializaciones de PQRSD.	1/5/2024	30/10/2024
036-2024	3	Fortalecer el conocimiento sobre los temas relacionados con la gestión de PQRSD en los colaboradores que recepcionan, asignan y gestionan requerimientos en la entidad, con el fin de apropiar el Reglamento interno para la gestión de PQRSD y los atributos de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Movilidad (Coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema).	Revisar los resultados de la apropiación de las socializaciones de PQRSD.	1/11/2024	15/11/2024
036-2024	4	Fortalecer el conocimiento sobre los temas relacionados con la gestión de PQRSD en los colaboradores que recepcionan, asignan y gestionan requerimientos en la entidad, con el fin de apropiar el Reglamento interno para la gestión de PQRSD y los atributos de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Movilidad (Coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema).	Elaborar un informe con el resultado de la apropiación de las socializaciones, retroalimentando la información correcta para la gestión de PQRSD a las dependencias que presentaron errores en la apropiación.	15/11/2024	30/11/2024
037-2024	1	Respuesta al memorando 202441000035243 Plan de mejoramiento - Informe Evaluación PAAC 2023, según radicado 202417000049663	Fortalecer la rendición de reportes de avance y/o ajustes en el comité de gestión y desempeño, dejando como evidencia PPT presentadas en el comité	1/4/2024	30/11/2024

 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	

067-2024	2	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 aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano”.	Realizar mesa de seguimiento trimestral con las tres (3) Dependencias con el mayor número de respuestas extemporáneas o vencidas, con el fin de revisar la efectividad del plan de contingencia propuesto en los informes mensuales.	1/6/2024	30/12/2024
----------	---	--	---	----------	------------

Fuente: PMP

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.

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.

	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

CONCLUSIONES

- El sistema de control Interno inmerso en la gestión de las PQRSD es susceptible de mejora respecto de 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.

RECOMENDACIONES

A la Dirección de Atención al Ciudadano

- Fortalecer los controles existentes, para garantizar que el 100% de las PQRSD realizadas por los ciudadanos y entes de control, sean gestionadas en los términos señalados por la normatividad vigente.
- Verificar en conjunto con las áreas que atienden las PQRSD, 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.
- Adelantar acciones al interior de cada dependencia para fortalecer los criterios de oportunidad, calidez, calidad y coherencia en las respuestas emitidas a los entes de control y a la ciudadanía en general con el propósito de mitigar la materialización de incumplimientos legales por parte de la SDM.
- Realizar mesas de trabajo transversales para buscar soluciones de fondo a la causa raíz de los riesgos identificados, más aún cuando de acuerdo a la verificación realizada el hallazgo es reiterativo, que permitan corregir y subsanar cada una de las particularidades que motivaron a las mismas y garantizar un adecuado control y operación eficiente del Proceso Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía.
- Fortalecer las acciones de la primera y segunda línea de defensa que ejerce la Dirección de Atención al Ciudadano, conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se concentren las acciones en subsanar las causas identificadas.

 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 medidas de seguimiento y control a la ejecución de los planes de mejoramiento PMP con el fin de llevar a cabo las acciones planteadas encaminadas a eliminar la causa raíz de los hallazgos.
- Establecer controles adicionales de los riesgos identificados, en conjunto con las áreas que atienden la gestión de las peticiones recibidas por la entidad, para aunar esfuerzos institucionales y dar cumplimiento total a los tiempos de respuesta de las PQRSD.
- Continuar con la divulgación del reglamento interno de gestión de las PQRSD, a fin de lograr la apropiación del total de los colaboradores de la entidad y así se lograr una adecuada gestión de las PQRSD.

A la Subdirección Administrativa.

- Implementar las acciones de mejora requeridas, a fin de subsanar las debilidades identificadas en lo relacionado con el conteo inadecuado de términos para resolver PQRSD, las cuales han generado el reporte de gestión extemporánea.

Se hace la salvedad que las recomendaciones se generan con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos, 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”.

 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 relación a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el informe preliminar, la Dirección de Atención al Ciudadano en su retroalimentación:

“Cabe traer a colación que las sugerencias señaladas en la evaluación previa, remitida mediante oficio OCI 202417000042843 de fecha 4 de marzo de 2024, se tuvieron en cuenta, en especial lo relacionado con robustecer y fortalecer los controles, para garantizar la atención oportuna dentro de términos de ley. (...)

Actualmente la Dirección de Atención al Ciudadano, continúa adelantando este control adicional desde el mes de abril, es decir al mes siguiente del oficio de sugerencias, sobre el cual se podría observar el desempeño en el siguiente sitio:

<https://sites.google.com/movilidadbogota.gov.co/dac-seguimiento-mensual-de-pqr/inicio>

Como podrá verificarlo, mes a mes el comportamiento de vencimientos ha descendido paulatinamente, iniciando en el mes de abril con 434 documentos vencidos, mayo con 194 y junio con 76, datos que confluyen en una línea decreciente de peticiones vencidas, que mes a mes han venido disminuyendo.

Gestión PQRSD Abril de 2024		Gestión PQRSD Mayo de 2024		Gestión PQRSD Junio de 2024	
DEPENDENCIA	Pendiente Vencidos	DEPENDENCIA	Pendiente Vencidos	DEPENDENCIA	Pendiente Vencidos
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	419	SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	188	SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	58
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	5	SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	1	SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	4
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	11
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	1	DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	2	SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	4
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	1	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS AL CIUDADANO	1	SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	1
		SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	1		
Total general	434	Total general	194	Total general	76

Es de indicar que la Dirección de Atención al Ciudadano ha atendido diligentemente las observaciones de la evaluación del segundo semestre y se puede evidenciar que los controles han sido útiles, no obstante, el comportamiento de los mismos toma un tiempo en generar reflejo en los informes.

Así mismo, conviene señalar que tal como lo indica su informe de evaluación se han recibido en la entidad en el trayecto del primer semestre de 2024, ciento cincuenta y tres mil ochocientos cincuenta y nueve (**153.859**) peticiones.

Concomitante a ello, en la tabla 8 de su informe preliminar, en la que se detalla la “Oportunidad en la gestión de peticiones” el porcentaje de extemporaneidad no supera el 2.24% y los vencimientos no alcanzan al 1 %, y pese a que la política de la Dirección de Atención al Ciudadano es cero vencimientos y gestión oportuna, no es menos cierto que

 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

los controles generados han sido efectivos y se está dando cumplimiento integral a las obligaciones de verificación y validación en la gestión de peticiones.

Ahora bien, de acuerdo a los lineamientos emitidos dentro del reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PM04-RG01 Versión 4, se evidencia en el numeral 5 las responsabilidades de cada área, dentro de las cuales se limitan las obligaciones de cada una entendiéndose de esta manera la responsabilidad que deberán ejercer frente a las peticiones allegadas a la Entidad y asignadas dentro de términos a estas, es preciso indicar que se trata de dar cumplimiento al Artículo 23 de la norma constitucional, así como a la Ley 1755 de 2015, ello en contexto general de la aplicación normativa para las peticiones que de manera global se radican por los canales previstos por la Entidad.

Sobre el particular, es necesario aclarar que la Dirección de Atención al Ciudadano, tiene a su cargo de conformidad con el artículo 28 del Decreto 672 de 2018, las siguientes funciones:

- 1. Asesorar a la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía en la formulación, e implementación de las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con la gestión de los servicios a la ciudadanía, trámites y servicios de tránsito.*
- 2. Participar en la formulación y ejecución del plan estratégico de la Secretaría distrital de Movilidad, en los temas de su competencia.*
- 3. Formular los proyectos de inversión relacionados con la gestión de servicios a la ciudadanía.*
- 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*
- 5. Definir lineamientos y consolidar el portafolio de trámites y servicios de la Entidad.*
- 6. Diseñar y promover modelos de gestión. dirigidos a la prestación de trámites y servicios de tránsito, bajo estándares de calidad y oportunidad, en el marco de esquemas de gestión pública moderna orientada al ciudadano.*
- 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.*
- 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.*
- 9. Atender la operación para la custodia de los vehículos, objeto de la sanción de inmovilización y las acciones conexas para su destino final, en cumplimiento de la normatividad y lineamientos nacionales, distritales e institucionales.*
- 10. Prestar el servicio de cursos de pedagogía para los infractores a las normas de tránsito y transporte o las acciones que determine la Ley.*
- 11. Gestionar la prestación de los servicios de la entidad en los espacios físicos, de acuerdo con la capacidad. institucional, promoviendo la distribución territorial y geográfica de la ciudad.*
- 12. Adelantar las acciones encaminadas a la defensa de los derechos de los ciudadanos.*

 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

13. *Atender los requerimientos relacionados con los trámites, autorizaciones, excepciones y servicios de tránsito, de conformidad con la normativa vigente.*
14. *Dar respuesta a los requerimientos, solicitudes y demás peticiones de su competencia, en los términos de la normatividad vigente.*
15. *Las demás que le sean asignadas y que correspondan con la razón de ser de la Dependencia.*

Es de esta manera que la sugerencia que nos plantea frente a “adelantar acciones al interior de cada dependencia” distinta a la Dirección de Atención al Ciudadano, sería tanto como ejercer funciones fuera de las competencias ordenadas de manera taxativa por la Ley, aunado a ello es preciso indicar que a cada área se le ha otorgado en cumplimiento al principio de independencia, el control de cada uno de los temas de su competencia definidos por el Decreto antes mencionado.

En este orden de ideas la Dirección de Atención al Ciudadano, apoya a todas las áreas de la Entidad, frente al seguimiento de cada uno de los radicados asignados, tal como se indicó en el numeral que antecede, ello con el fin de que cada una de las dependencias de la Entidad cumplan de manera efectiva con las respuestas emitidas dentro de los términos de oportunidad establecidos por la Ley y bajo los lineamientos de claridad, coherencia y calidez.

Frente a las mesas de trabajo encaminadas a buscar soluciones de fondo de la causa raíz de los riesgos identificados y de esta manera corregir las causas que motivaron estas particularidades para garantizar un control adecuado del Proceso de gestión de trámites y servicios a la ciudadanía, mediante el seguimiento semestral hemos establecido que, para el segundo semestre se continuarán realizando la reuniones respectivas con participación de las áreas en las cuales con base en el seguimiento realizado se observa el mayor número de indicadores de vencimientos, ello con el fin de resolver la causa raíz de las falencias determinadas.

En relación a las acciones de la primera y segunda línea de defensa que se ejerce desde la Dirección de Atención al Ciudadano, desde esta dependencia se realiza seguimiento de manera semanal a la gestión de PQRSD, entes de control y peticiones entre autoridades, se actualiza y publica semanalmente el reporte de PQRSD en el tablero de control mediante el chat institucional de la Entidad, así mismo realizamos un seguimiento de manera semestral con el fin de identificar los temas más reiterativos así como índices de oportunidad. (...)

Con respecto a la sugerencia de implementar medidas de control y seguimiento sobre la ejecución de los planes de mejoramiento, es necesario indicar que desde nuestro equipo técnico de gestión y desempeño se hace seguimiento exhaustivo del cumplimiento de los planes de mejoramiento de manera mensual al interior de la Dirección, manteniendo al día las acciones y evidencias de las actuaciones desarrolladas.

	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

Aunado a lo anterior, es válido mencionar que actualmente la Dirección de Atención al Ciudadano Cuenta con un Plan de mejoramiento aprobado por autocontrol, donde se están desarrollando las siguientes acciones:

- *Ejecutar cronograma de divulgaciones y socializaciones de PQRSD*
- *Revisar los resultados de la apropiación de las socializaciones de PQRSD*
- *Elaborar un informe con el resultado de la apropiación de las socializaciones, retroalimentando la información correcta para la gestión de PQRSD a las dependencias que presentaron errores en la apropiación.*

Ahora bien, en cumplimiento a lo dispuesto en la versión 4.0 del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PM04-RG01 numeral 5. Responsabilidades, se procedió a ejecutar, bajo estos lineamientos, los memorandos mediante los cuales se solicitó a las áreas con radicados vencidos las razones por la cuales se habían presentado respuestas de manera extemporánea, es del caso indicar que este registro funciona como repositorio de la Dirección de Atención al Ciudadano donde se resguardan los seguimientos a la gestión realizada para los PQRSD por cada una de las dependencias de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Es preciso señalar que este seguimiento se realiza de manera mensual desde el mes de mayo, y se proyecta para el mes de agosto la convocatoria de la mesa de seguimiento con las tres áreas de las dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas o vencidas, ello con el fin de revisar si fue efectivo el plan de contingencia elaborado por estas áreas; surtido el seguimiento indicado se procederá a informar a la Oficina de Control Interno los resultados.

En conclusión, tenemos que las directrices de seguimiento en el reglamento antes indicado se han venido implementado y durante este mes de agosto lograremos evidenciar y consolidar los resultados obtenidos para este seguimiento, el cual continuará durante los meses del segundo semestre del año.

La Dirección de Atención al Ciudadano ha realizado distintas socializaciones con el fin de exponer el nuevo reglamento y absolver cada una de las dudas presentadas por los asistentes de estas socializaciones, es así como a la fecha se han adelantado socializaciones con diferentes equipos, 4/72, BPO, enlaces de PQRSD de la entidad en general y continuamos en nuestro proceso pedagógico realizando una nueva capacitación que se llevará cabo el primero de agosto de este año y de las cuales tendremos más citaciones durante el segundo semestre”.

Respuesta de la Oficina de Control Interno – OCI.

Una vez revisados los argumentos de la Dirección de Atención al Ciudadano y luego del análisis efectuado por el equipo auditor, esta Oficina precisa que de conformidad con el PM04-C versión 9.0 Caracterización gestión de trámites y Servicios para la ciudadanía, el objetivo del proceso es “Definir e implementar

 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

lineamientos para la prestación oportuna y eficiente de los trámites y servicios, identificando las necesidades de la ciudadanía y así propender por la satisfacción de las partes interesadas". Por su parte, el alcance definido es "Comprende 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" y los responsables del proceso son: La Subsecretaría de Servicios y a la Ciudadanía y la Dirección de Atención al Ciudadano.

Consecuencialmente, desde estas áreas en pro del cumplimiento de los procesos de los trámites y servicios a la ciudadanía deben propender y liderar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el trámite de las PQRSD y así evitar que se sigan materializando eventos de riesgos.

Por su parte la Subdirección Administrativa, remitió retroalimentación al informe, señalando que:

"Sobre la sugerencia observada por parte de la Oficina de Control Interno, se indica que la Subdirección administrativa, ha realizado capacitación al personal de 4/72 con lo relacionado a los términos que se están asignado para la solución de las PQRSD".

Se precisa que las posibles causas identificadas por los auditores de la OCI, fueron las evidenciadas en la evaluación (no es una causa que se deba incluir de manera obligatoria en el plan de mejoramiento a suscribir), no obstante, los responsables de la ejecución de la operación de cada actividad, proyecto, programa o proceso, deberán identificar la causa raíz del hallazgo reiterativo identificado en esta seguimiento, las cuales pueden ser diferentes a las inicialmente identificadas.

La Dirección de Atención al Ciudadano deberá realizar un nuevo análisis de causas respecto del hallazgo 067 de 2024 *"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*

 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

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” y suscribir el respectivo Plan de Mejoramiento dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación Informe Final, de acuerdo con el Instructivo *formulación y seguimiento de planes de mejoramiento* PV01-IN02 V2.0, el cual deberá ser formulado en conjunto con las áreas en las cuales se evidenció la debilidad respecto al cumplimiento de los plazos en la atención de las PQRSD y 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	
 DAVID ORLANDO VERGARA ORJUELA Auditor Interno Contratista responsable de la evaluación	 ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ

Anexo 1 – Verificación de PQRSD