

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

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE EVALUACIÓN SEMESTRAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
LEY 1474 DE 2011
(enero a junio de 2020)**

Noviembre de 2020

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

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno lleva a cabo la evaluación a la atención de las quejas, sugerencias y reclamos, interpuestos por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad durante el primer semestre de 2020; gestión sobre la cual se presenta el siguiente informe.

MARCO LEGAL:

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

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

- Circular 006 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital relacionada con la *Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos*
- PM04-MN01 Manual de Servicio al Ciudadano Versión 4,0 de 28/02/2020
- PM04-MN02 Manual de Gestión de PQRSD Versión 2,0 de 27/02/2020 vigente hasta el 02/07/2020.

OBJETIVO DEL INFORME:

Verificar que las actuaciones administrativas adelantadas por la entidad en atención de los requerimientos recibidos de la ciudadanía durante el primer semestre de 2020, a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin; si cumplen con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, y son acordes con la normativa legal vigente relacionada.

RESUMEN:

En el periodo evaluado se evidencia, a través de los soportes aportados en el desarrollo de este ejercicio, que las peticiones que ingresaron a la entidad disminuyeron con relación a lo observado en el primer semestre de la vigencia 2019, situación que también surge como consecuencia de la condición especial de emergencia sanitaria desde el mes de marzo; así:

- Peticiones que ingresaron a través del Aplicativo de Correspondencia, disminuyó de 107.145 peticiones a 50.874 (-53%)
- Peticiones que ingresaron a través del Bogotá Te Escucha, pasaron de 21.465 peticiones a 9.548 (-56%).

Situación que también se refleja en el porcentaje de peticiones que se registran en este instrumento como Peticiones Atendidas Fuera de Términos. En el primer semestre de 2019 se registró en el Aplicativo de Correspondencia el 11,13% en esta condición, mientras que para el primer semestre 2020 este porcentaje disminuyó al 9.12%. Respecto al Bogotá Te Escucha, el porcentaje era del 41.63% en el primer semestre 2019 y para el periodo evaluado fue del 7.97%, lo que representa en general una disminución de 7.18 puntos entre periodo y periodo

Se observa que la entidad durante la vigencia 2020 ha dado continuidad al fortalecimiento de la gestión realizada con el fin de atender de manera adecuada las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se reciben a través de los diferentes canales establecidos para tal fin, dentro de las cuales se destacan los seguimientos semanales realizados a la gestión de las peticiones, el fortalecimiento de los canales de comunicaciones entre los actores de la gestión de PQRS, entre otras; las cuales serán detalladas en el informe de Auditoría que se desarrolla paralelamente con este seguimiento.

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

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

A continuación, se describe de manera general el resultado de lo observado en relación al cumplimiento de la normatividad aplicable a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el I semestre de 2020:

DESARROLLO DEL INFORME¹:

1. Revisión de la normatividad vigente:

1.1. Cumplimiento Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” – Artículo 76*

- a. Artículo 76 *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

A través del Decreto 672 de 2018 *“Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones”, artículo 3. Estructura Organizacional;* se identifica que la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, que a su vez tiene bajo su responsabilidad la Dirección de Atención al Ciudadano, con las siguientes funciones:

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

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

Conforme lo anterior se da cumplimiento a lo establecido en el artículo evaluado

En desarrollo de estas funciones, se generan los lineamientos para la atención a la ciudadanía a través de los documentos:

Manual de Servicio al Ciudadano (PM04-MN01 Versión 4.0) vigente desde el 28/02/2020, cuyo objetivo es: *“Establecer lineamientos que les permitan a los colaboradores de la Secretaría Distrital de Movilidad, brindar un servicio con altos estándares de calidad y excelencia, superando las expectativas de los ciudadanos.”*, documento que incluyen entre otros temas: Generalidades, conceptos claves, protocolos de atención, carta de trato digno, política antisoborno, monitoreo.

Manual de Gestión de PQRS (PM04-MN02 Versión 1.0) vigente desde el 27/02/2020 hasta el 02/07/2020 cuando entra en vigencia la versión 2; sin embargo y teniendo en cuenta el

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

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

periodo auditado, se toma como referencia la versión 1.0 aplicable en dicho periodo. Este documento incorpora entre otros temas los canales para radicación y atención de PQRS, responsabilidades generales, modalidades de las peticiones, actividades de seguimiento. El objetivo de este manual es el de: *“Realizar el seguimiento a los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRS), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados para tal fin”.*

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

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

- a. Artículo 14: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”*

Se observó que si bien se adelantó una importante gestión de depuración y seguimiento durante el periodo evaluado (I Semestre 2020), no se atiende de manera oportuna **todos** los requerimientos que ingresan de los ciudadanos como PQRS, de conformidad con los términos establecidos en la presente Ley; lo anterior de acuerdo con la verificación realizada por el equipo auditor a la información aportada por la Dirección de Atención al Ciudadano, donde se observa el siguiente comportamiento:

- Peticiones registradas a través del Aplicativo de Correspondencia: De 51.841 peticiones registradas en el periodo enero a junio de 2020; 4.730 fueron respondidas fuera de términos. Lo anterior representa el 9.12% de no oportunidad en las mismas.
- Peticiones registradas a través del Bogotá Te Escucha: De 16.624 peticiones registradas en el periodo enero a junio de 2020; 1.325 están registradas con respuesta extemporánea, es decir el 7.97%.

En comparación con los dos periodos inmediatamente anteriores se observa el siguiente comportamiento:

Gestión Extemporanea	jun-20	dic-19	jun-19
Aplicativo Correspondencia	9,12%	4,10%	11,13%
Bogotá Te Escucha	7,97%	0,00%	41,63%

Fuente: Informe PQRS Auditoria 01Ene -30Jun 2020 – Cálculos propios

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

A continuación, se presentan los temas más relevantes sobre los cuales no se da respuesta en términos de oportunidad; teniendo en cuenta el total de 6.055 peticiones radicadas tanto por el Aplicativo de Correspondencia como Bogotá Te Escucha, clasificadas en el reporte entregado por la DAC en estado Gestión Extemporánea:

SUBTEMA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
302 - TRASLADO POR COMPETENCIA			560			13	5	632	6		1216
459 - SOLICITUD DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS			23			1		1023			1047
276 - REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO			490			1		214			705
98 - PRESCRIPCION DE COMPARENDOS			369			1	5	123			498
333 - SOLICITUD DE COPIA DE INFORMES DE ACCIDENTES DE TRANSITO			47					294	3		344
103 - EMBARGOS Y/O DESEMBARGOS			76				2	241			319
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	12			12	178	12	28	4	9	2	257
(en blanco)	8	2		36	126	34	19	4	4	8	241
EMBARGOS Y DESEMBARGOS				3	86	5	24	3	9		130
454 - NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS			111			2		10			123
213 - CADUCIDAD, EXONERACIÓN E IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS			86					18			104

Fuente: Informe PQRSD Auditoria 01Ene -30Jun 2020 – Cálculos propios

Sobre el particular se resalta que en el 8º. lugar se registran 241 peticiones sin tema definido, situación que genero la recomendación de “Revisar y asignar el tema correspondiente a las 241 peticiones que se registran en blanco en el reporte presentado por la DAC como insumo para el presente informe”; al respecto la Dirección de Atención al Ciudadano mediante del radicado SDM-178158-2020 de fecha 06/11/2020, a través del cual se remiten las observaciones al informe preliminar, precisa:

“Realizando seguimiento a los informes de PQRSD de BTE, donde el campo de asunto está en blanco, debido a que las peticiones no son gestionadas en la entidad por las siguientes razones:

- Solicitud de ampliación: cuando se hace solicitud de ampliación a una petición, por no ser clara en su solicitud o no tener información suficiente y necesaria para ser gestionadas, estas quedan sin asuntos en los informes, y si se cumplen los 30 días están se cierran por desistimiento.*
- Si el ciudadano, solicita desistimiento expreso, se cierra en el sistema y el campo del asunto queda en blanco, ya que no se emitió respuesta por parte de la entidad.*

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

- Cuando se realiza el traslado por competencia a otra entidad, en el informe no queda el asunto por no haberse emitido una respuesta definitiva por parte de la entidad.

Por lo anterior, no es posible crear lineamientos ni acciones, ya que obedece a los parámetros del sistema de Bogotá te escucha, del cual no tenemos injerencia para modificarlo”.

Conforme lo expuesto por la DAC, se incorpora la respuesta del proceso en el informe final y se retira la observación en el ítem de CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Adicionalmente si bien el 1er. lugar corresponde a Traslado por Competencias, de acuerdo a lo informado por los procesos auditados (Dirección de Atención al Ciudadano y Subdirección Administrativa), esta clasificación fue retirada de las opciones con el fin de generar la obligatoriedad de determinar la clasificación por subtema real de la petición radicada.

Por último, se observa también que sobre el total de peticiones registradas en el periodo evaluado (68.465), 17 se clasifican como Pendientes Vencidas, lo que representa un 0,02% de participación.

- b. Artículo 30: **“Peticiones entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”.

Con fecha del 04/08/2020, a través de correo electrónico, la Oficina de Control Interno solicito a la Dirección de Atención al Ciudadano, la base de datos de los Derechos de Petición presentados por diferentes entes de control durante el I Semestre de la anualidad. Conforme este requerimiento, la DAC el 05/08/2020 remite la base de datos solicitada, así como el informe consolidado de la gestión adelantada.

De manera general, del total de la base de datos suministrada, se observa que 129 peticiones se reportan SIN GESTIONAR, con plazos de vencimientos ya cumplidos. Las cinco (5) dependencias con mayor número de casos en esta clasificación corresponden a:

DEPENDENCIA	No. PETICIONES SIN GESTIONAR
DIRECCION DE CONTRATACION	37
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	21
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	20
SIM * SERVICIO INTEGRAL DE LA MOVILIDAD	7
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	7

Fuente: Informe entes de control I Semestre y cálculos propios

De igual manera y teniendo en cuenta que el plazo para dar respuesta (10 días), establecido en el artículo evaluado, no fue modificado a raíz de la situación de emergencia (Artículo 5 del Decreto 491 de 2020), se observa en la base de datos suministrada, que de los 1220 registros 173 fueron atendidos fuera de los términos establecidos, lo anterior tomando como referencia los 10 días

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

antes mencionados, sin diferenciar las peticiones en las que la autoridad peticionaria determino un plazo diferente como ocurre generalmente con el Consejo de Bogotá que precisa un tiempo de entrega de la información solicitada de 3 días. Las cinco (5) dependencias que presentan mayor número de casos en esta situación corresponden a:

DEPENDENCIA	GESTIONADO FUERA DE TERMINOS
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	95
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	20
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	18
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	14
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO	4

Fuente: Informe entes de control I Semestre y cálculos propios

De igual manera se evidencia que del total de los 1.220 registros, 396 no identifica el campo ENTIDAD PETICIONARIO, por lo cual no hay claridad sobre el criterio con el cual se está clasificando como peticiones de entres de control.

Así mismo se evidencia en la base de datos suministrada que no se encuentra diligenciado el campo FECHA RESPUESTA en 518 registros; no obstante, se calcula un tiempo de gestión entre 15 y 25 días.

También se observa que se registran 364 peticiones clasificadas como documentos archivados, sin fecha de respuesta. Las cinco (5) dependencias que presentan mayor número de casos en esta situación corresponden a:

DEPENDENCIA	17 - DOCUMENTO ARCHIVADO
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	62
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	55
DESPACHO DEL SECRETARIO	46
OFICINA DE CONTROL INTERNO	36
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	33

Fuente: Informe entes de control I Semestre y cálculos propios

Sobre esta gestión se procede a validar a través del Aplicativo de Correspondencia, una muestra aleatoria de 5 peticiones de cada una de las dependencias antes señaladas, así:

SGM: 92, 80486, 67841, 44565 y 43963
DGC: 98, 76228, 69185, 63857 y 37684
DESPACHO: 85257, 67931, 64772, 25095 y 24070
OCI: 90619, 71683, 65374, 29399 y 19660
OCD: 90325, 60958, 42197, 35300 y 27707

Donde se observa que los 25 registros verificados se encuentran clasificados como NO REQUIERE RESPUESTA:




57MARIA JANNETH ROMERO MARTÍNEZ - mocimaria | OFICINA DE CONTROL INTERNO | - 57M Explorer



ADMINISTRACIÓN GENERAL
ADMINISTRACIÓN PERSONAL
AYUDA
CORRESPONDENCIA
FINALIZAR SESIÓN

«ASIGNAR A DEPENDENCIA»
«ASIGNAR DOCUMENTOS»
«CENTRAL CORRESPONDENCIA»
«CONSOLIDACIÓN DE RESPUESTAS»
«CONSULTAS GENERALES»
«CONSULTAR DOCUMENTO EXTERNO»
«CONSULTAR FLUJO RADICADO»
«CONSULTAR DOCUMENTO INTERNO»
«REPORTE SALIDAS ELABORADAS»
«CUMPLIDOS»
«DOCUMENTOS»
«ESTADÍSTICAS»
«FIRMA DEL JEFE DE AREA»
«FIRMA DEL SECRETARIO»
«GENERAR CITACIONES»
«HISTORIAL»
«PARAMETRIZACIÓN»
«PLANILLAS DE VENTANILLA»
«RECIBIR CORRESPONDENCIA»
«REGISTRO DE PLANILLAS Y VOS ANTES»

FLUJO DEL PROCESO DE UN DOCUMENTO
Resultados de la consulta...

Número de Radicado: 19660
Año de Radicación: 2020
Tipo De Radicado: EXTERNO
Destino:
Consultar

Nro Radicado	Estado	Fecha Transaccion	Requiere Respuesta	Usuario	Dependencia/ Destinatario
19660	0 - RADICADO COMO CORRESPONDENCIA EXTERNA	2020-01-29 11:47:57	NO	JULIE ESTER RAMIREZ TORRIO	57-OFICINA DE CONTROL INTERNO
19660	0 - RADICADO COMO CORRESPONDENCIA EXTERNA	2020-01-29 11:47:57	NO	JULIE ESTER RAMIREZ TORRIO	50-DESPACHO DEL SECRETARIO
19660	1 - PLANILLADO PARA DISTRIBUCION INTERNA	2020-01-29 11:59:42	NO	VALERIA TAPASCO TURGA	50-DESPACHO DEL SECRETARIO
19660	1 - PLANILLADO PARA DISTRIBUCION INTERNA	2020-01-29 12:50:02	NO	ELBERT DARIO AGUILERA LEON	57-OFICINA DE CONTROL INTERNO
19660	4 - RECIBO EN LA DEPENDENCIA	2020-01-29 14:49:39	NO	JOSE ARMANDO PINZON RAMIREZ	50-DESPACHO DEL SECRETARIO
19660	11 - REMITIDO A UNA DEPENDENCIA	2020-01-29 14:49:50	NO	JOSE ARMANDO PINZON RAMIREZ	2502-DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES
19660	14 - PLANILLADO ASIGNACION ENTRE DEPENDENCIAS	2020-01-29 14:49:55	NO	JOSE ARMANDO PINZON RAMIREZ	2502-DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES
19660	4 - RECIBO EN LA DEPENDENCIA	2020-01-30 09:47:50	NO	LEIDY CONSTANZA BARRERA VANEGAS	57-OFICINA DE CONTROL INTERNO
19660	12 - ASIGNADO A UN FUNCIONARIO	2020-01-30 09:48:06	NO	LEIDY CONSTANZA BARRERA VANEGAS	57-OFICINA DE CONTROL INTERNO
19660	8 - RECIBIDO EN UN GRUPO DE LA DEPENDENCIA	2020-01-30 14:23:18	NO	NICOLLE STEPANIE MALDONADO ALVAREZ	2502-DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES

Páginas: 1 | 2
85%

http://172.16.5.156:8077/correspondencia_stt/consulta_estado_radicado.php

Por último y conforme estos resultados, la OCI selecciono una muestra aleatoria de 90 peticiones de la base de datos suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano con esta tipología con un total de 1.220 registros, aplicando el método de Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población (Caja de Herramientas DAFP), así:

DEPENDENCIA	CENTRO DE SERVICIOS PALOQUEMAO	CONCEJO DE BOGOTÁ	CONGRESO DE LA REPUBLICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	DEFENSORIA DEL PUEBLO	EMCID RENE ROJAS	FISCALIA GENERAL DE LA	PERSONERIA DE BOGOTÁ	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	VEEDURA INTEGRAL DE	VEEDURIA DE MOVILIDAD	VEEDURIA DISTRITAL	Total general
DESPACHO DEL SECRETARIO		9	1					3					13
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1			1					1				3
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO				2	2		1	5					10
DIRECCION DE CONTRATACION		1				1			1				3
DIRECCION GESTION DE COBRO				2				7	5		2	1	17
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO								2	3				5
OFICINA DE CONTROL INTERNO				3								1	4
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES		1		1	3		1	11	4	1	1		23
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO		1			1			2					4
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD		1		4				2	1				8
Total general	1	13	1	13	6	1	2	32	15	1	3	2	90

Fuente: Informe antes de control I Semestre y cálculos propios

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

De la verificación realizada, se presentan algunos ejemplos de las debilidades encontradas:

Radicado 7992: Fecha de ingreso 15/01/2020, la entidad peticionaria (Concejo de Bogotá) otorga un plazo de respuesta de 3 días, el cual se vence el 20/01/2020; sin embargo, la respuesta se genera el 21/01/2020 con 1 día de extemporaneidad. Dependencia: Despacho.

Observación del Auditor en el ejercicio de seguimiento realizado por la OCI: "... sin embargo al no ser la Secretaria Distrital de Movilidad competente para emitir la respuesta, (no se dio respuesta a ningún punto), la Secretaría Distrital de Movilidad contesto *"este despacho informa que no es posible dar respuesta a su cuestionario por no ser competente y tampoco procederá a dar traslado a otra entidad por las razones antes señaladas no se dio traslado a la entidad competente"* incumpliendo de esta manera con el Artículo 21 de la ley 1755 de 2015, Funcionario sin competencia. *"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente."*

Radicado 71242: Fecha de ingreso 14/05/2020, la entidad peticionaria (Concejo de Bogotá) concede un plazo de respuesta de 3 días, el cual vence el 19/05/2020; sin embargo, la respuesta se da el 21/05/2020 con 2 días de extemporaneidad. Dependencia: Despacho

Observación del Auditor en el ejercicio de seguimiento realizado por la OCI: *La Secretaría Distrital de Movilidad emitió respuesta a los puntos 1 y 8. Para los puntos 2,3,4,5,6,7 y 9 no se emitió respuesta por ser competencia de otras entidades. Sin embargo, la Secretaría Distrital de Movilidad no dio traslado dentro de la respuesta a la entidad competente para que emitiera respuesta a los otros puntos, de acuerdo con el Artículo 21. de la ley 1755 de 2015, ... Las entidades citadas por el Concejo son la Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Hacienda, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría Distrital de Educación, Secretaria Distrital de Movilidad, Secretaria de Cultura, Secretaria de Recreación y Deporte y Secretaria de Integración Social.*

Radicado 66874: Fecha de ingreso 27/04/2020, la entidad peticionaria es la Personería de Bogotá, DC. Si bien se cumple con el tiempo de respuesta se observa que el documento a través del cual se da respuesta a la petición (SDM-DAC-73430-2020) tiene fecha 05/05/2020, el mismo documento tiene impreso el sello de recibido de correspondencia (472) de fecha 11/05/2020. Dependencia: Dirección de Atención al Ciudadano

Observación del Auditor en el ejercicio de seguimiento realizado por la OCI: *No hay claridad en la respuesta, se dice que la peticionaria es propietaria pero luego se informa que no registra información específica de placa. Es imprecisa la redacción y no se evidencia que se haya dado respuesta a la peticionaria.*

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

Radicado 32384: Fecha de ingreso 13/02/2020. No es una petición de una autoridad, la interpone un ciudadano. La respuesta se da el 03/03/2020 con 3 días de extemporaneidad. Dependencia: Dirección de Contratación

Radicado 41616: Fecha de ingreso 24/02/2020. Entidad peticionaria es el Concejo de Bogotá; la respuesta se da el 13/03/2020 con 4 días de extemporaneidad. Dependencia: Dirección de Contratación

Radicado 60963: Fecha de ingreso 17/03/2020. Entidad peticionaria es la Personería de Bogotá, DC. El documento con el que se da respuesta es el SDM-DAC-64868 que tiene fecha 03/04/2020, pero el certificado de envío a través de correo electrónico tiene fecha 08/5/2020, es decir con 24 días de extemporaneidad. Dependencia: Dirección de Contratación

Radicados 89904, 92136, 77434, 67203: Documentos con fecha de generación anterior en 2, 3 y más días a la fecha en la que se entrega al operador 472 para su correspondiente tramite. Dependencia: Dirección de Gestión de Cobro

Radicado 18695. Fecha de ingreso 28/01/2020. Entidad Peticionaria: Contraloría de Bogotá DC. El comunicado no corresponde a una petición sino a la remisión de una circular relacionada con la rendición de cuenta anual y mensual, para el conocimiento y fines pertinentes. Dependencia: Oficina de Control Interno

Radicado 68030. Fecha de ingreso 04/06/2020. Entidad Peticionaria: Contraloría de Bogotá DC. El documento no corresponde a una petición realizado por el ente de control. Éste se origina a partir de la solicitud realizada por la Oficina de Control Interno al área de Soporte de SIVICOF para aclarar los términos de cargue del plan de mejoramiento institucional, como resultado del informe presentado de la evaluación de los estados contables y gestión presupuestal PAD 2020. Dependencia: Oficina de Control Interno

Radicado 67202. Fecha de ingreso 28/04/2020. Entidad Peticionaria: Personería de Bogotá, DC. El documento respuesta SDM-DPM-74569 tiene fecha de respuesta 18/05/2020, es decir con 8 días de extemporaneidad. De igual manera se evidencia que el documento antes referenciado no se encuentra firmado digitalmente conforme se estableció en las circulares 005 y 006 de 2020 emitidas por la entidad. Dependencia: Subdirección de Transporte Privado

Radicado 71715: Fecha de ingreso 15/05/2020. Entidad Peticionaria: Personería de Bogotá, DC. El documento respuesta SDM-DPM-82109 tiene fecha de respuesta 02/06/2020, teniendo en cuenta que la entidad peticionaria establece como plazo de respuesta el 18/05/2020 se evidencia una extemporaneidad de 10 días. Dependencia: Subdirección de Transporte Privado

Radicado 34010: Fecha de ingreso 14/02/2020. Entidad Peticionaria: Procuraduría General de la Nación. El documento respuesta SDM-SC-46523 tiene fecha de respuesta 02/03/2020, sin embargo, el sello de recibido en correspondencia (472) tiene fecha 06/03/2020, es decir como mínimo tiene 5 días de extemporaneidad la respuesta. Dependencia: Subdirección de Contravenciones

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

Radicado 91235: Fecha de ingreso 26/06/2020. Entidad Peticionaria: Procuraduría General de la Nación. La respuesta se da con 9 días de extemporaneidad. Dependencia: Subsecretaria de Gestión de la Movilidad.

Radicados 26621 y 35030: Observación del Auditor en el ejercicio de seguimiento realizado por la OCI: Se dan respuestas por separado de las dependencias a las que se les traslada para su respectiva gestión conforme el tema. Se recomienda dar una sola respuesta institucional. Dependencia: Dirección Gestión de Cobro

Radicado 13376: Observación del Auditor en el ejercicio de seguimiento realizado por la OCI: *En el oficio de la Personería se pide dar respuesta a solicitud de revocatoria de Resolución de reincidencia presentada por el ciudadano, pero en el oficio de respuesta, se informa que con oficio 21960 del 03 de febrero de 2020, se da traslado al Grupo de Reincidencias. No se emite copia de esta respuesta para el ciudadano es incompleta.* Dependencia: Subdirección de Contravenciones

Radicados 19195, 13376, 20543: No se evidencia la remisión de la copia al peticionario informando el traslado por competencia. Dependencia: Subdirección de Contravenciones

Por último, se presenta el resultado de la valoración realizada por el equipo de trabajo de la OCI a los criterios del Decreto 371 de 2010 en cuanto oportunidad, integralidad y coherencia, así:

TOTAL MUESTRA	OPORTUNIDAD	INTEGRALIDAD	COHERENCIA
90	55	53	61
% Cumplimiento			
Decreto 371 de 2010	61,11%	58,89%	67,78%
Artículo 3 Numeral 1			

Fuente: Consolidado Verificación DP Entes de Control

Sobre lo observado, la OCI genera en el aparte CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, la recomendación No. 2, al respecto la Dirección de Atención al Ciudadano mediante del radicado SDM-178158-2020 de fecha 06/11/2020, a través del cual se remiten las observaciones al informe preliminar, precisa:

“Teniendo que en BTE, no se reciben peticiones entre autoridades, solo se registran peticiones ciudadanas, la observación no aplica para este sistema.

Por otra parte, es de aclarar, que la DAC solo hace seguimiento a peticiones de origen ciudadano

En caso de el sistema de correspondencia, los errores de clasificación pueden ser subsanados en el momento de recibir los documentos en el sistema, por parte del perfil secretarial y como última opción el funcionario que reciba puede realizar la actualización en el sistema.”

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

Conforme lo expuesto por el proceso y teniendo en cuenta que el presente seguimiento corresponde a un ejercicio independiente que evalúa la gestión institucional en cumplimiento de lo normado (Ley 1755 de 2015 Artículo 30) se mantiene la recomendación en el informe final.

- c. Artículo 31. ***“Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas (...), constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.***

Se observa que el Manual de Gestión PQRS (Código PM04-MN02 Versión 1.0 vigente hasta el 02/07/2020), establece que los directores, subdirectores y jefes de oficina, validarán los casos en que se incumple lo establecido en criterio y determinarán si reportan a la Oficina de Control Disciplinario; lineamiento que se mantiene en su posterior versión (2.0)

Conforme lo anterior se solicita a la Oficina de Control Disciplinario – OCD, la información correspondiente a la gestión adelantada por las dependencias de la entidad sobre este particular, de lo cual a través del radicado SDM-OCD-166146-2020 de fecha 22/10/2020, se precisa: *“una vez consultada la base de datos de la Oficina, no se encontró que, durante el primer semestre de 2020, se hubiera reportando a este Despacho por parte de alguna de las dependencias de la Secretaría Distrital de Movilidad, queja relacionada con la presunta violación a los términos de derechos de petición.”*.

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

Para el periodo evaluado, la verificación de los 7 criterios del Decreto 371 se desarrolla en el Informe de la Auditoria PQRS que se ejecuta de manera paralela con este seguimiento y que articula el resultado final del ejercicio auditor.

Sin embargo, se incluye en este informe el resultado de la evaluación detallada del siguiente numeral, por considerarse gestión directa de PQRS:

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

Para la verificación de estos aspectos, se seleccionó una muestra de 60 peticiones; 30 recibidas a través del sistema Bogotá Te Escucha y 30 a través del sistema propio (Aplicativo de Correspondencia). Los criterios definidos para evaluar son: **Cumple: 1 y No Cumple: 0**

a. Bogotá Te Escucha:

Muestra aleatoria seleccionada: Sobre las 30 peticiones evaluadas, se verificó directamente la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha (<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>), los términos de la solicitud y la gestión y respuesta dada por la entidad, con el siguiente resultado:

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

ITEM	TIPO DE PETICION	No. RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE GESTIÓN	TERMINO PARA DAR RESPUESTA	NORMA	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
1	DENUNCIAS	13642020	7/01/2020	5/02/2020	22	15	LEY 1755/2020	0	0	0	0
2	DENUNCIAS	504822020	16/03/2020	17/03/2020	2	15	LEY 1755/2020	1	0	0	1
3	DENUNCIAS	603112020	27/03/2020	3/04/2020	6	15	LEY 1755/2020	1	1	1	1
4	DENUNCIAS	749882020	15/04/2020	22/04/2020	6	30	DECRETO 491/2020	1	0	0	0
5	DENUNCIAS	857452020	24/04/2020	28/04/2020	3	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
6	RECLAMOS	40312020	10/01/2020	5/02/2020	19	15	LEY 1755/2020	0	0	0	1
7	RECLAMOS	184402020	5/02/2020	5/03/2020	22	15	LEY 1755/2020	0	0	0	1
8	RECLAMOS	452182020	10/03/2020	9/04/2020	23	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	0
9	RECLAMOS	712882020	13/04/2020	23/04/2020	9	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
10	RECLAMOS	1000692020	11/05/2020	16/05/2020	5	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
11	RECLAMOS	1353722020	10/06/2020	17/06/2020	6	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
12	QUEJAS	38132020	10/01/2020	10/02/2020	22	15	LEY 1755/2020	0	0	1	1
13	QUEJAS	203662020	10/02/2020	17/02/2020	6	15	LEY 1755/2020	1	0	0	1
14	QUEJAS	452322020	10/03/2020	11/03/2020	2	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
15	QUEJAS	714272020	13/04/2020	23/04/2020	9	30	DECRETO 491/2020	1	0	0	0
16	QUEJAS	998592020	11/05/2020	16/05/2020	5	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
17	QUEJAS	1351702020	10/06/2020	17/06/2020	6	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
18	CONSULTAS	453412020	10/03/2020	27/03/2020	14	30	LEY 1755/2020	1	1	1	0
19	CONSULTAS	723012020	3/04/2020	23/04/2020	15	35	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
20	CONSULTAS	1431562020	17/06/2020	25/06/2020	7	35	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
21	DERECHO DE PETICIÓN	453742020	10/03/2020	24/03/2020	11	15	LEY 1755/2020	1	1	1	1
22	DERECHO DE PETICIÓN	1358882020	10/06/2020	6/07/2020	19	15	LEY 1755/2020	0	1	1	1
23	DERECHO DE PETICIÓN	37302020	10/01/2020	23/01/2020	10	15	LEY 1755/2020	1	1	1	1
24	DERECHO DE PETICIÓN	682032020	6/04/2020	27/05/2020	38	30	DECRETO 491/2020	1	0	0	0
25	DERECHO DE PETICIÓN	1356562020	18/06/2020	29/07/2020	30	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
26	SOLICITUD DE COPIA	454042020	10/03/2020	17/04/2020	29	10	LEY 1755/2020	0	1	1	0
27	SOLICITUD DE INFORME	40232020	10/01/2020	24/01/2020	11	20	DECRETO 491/2020	1	0	1	1
28	SOLICITUD DE INFORME	207352020	10/02/2020	17/02/2020	6	20	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
29	SOLICITUD DE INFORME	606732020	30/03/2020	31/03/2020	2	10	LEY 1755/2020	1	1	1	1
30	SOLICITUD DE INFORME	1006222020	11/05/2020	16/05/2020	5	20	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
TOTAL MUESTRA							30	24	20	22	23
% Cumplimiento Decreto 371 de 2010 Artículo 3 Numeral 1								80,00%	66,67%	73,33%	76,67%

Fuente: Informe PQRSD Auditoria 01Ene -30Jun 2020 – Cálculos propios

Conforme lo anterior se observa que el componente con menor calificación corresponde al de Coherencia y en segundo término el de Claridad.

De la verificación realizada, se destaca la gestión sobre las siguientes peticiones que cumplen de manera integral los 4 componentes evaluados y denotan la calidad en la respuesta dada:

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

TIPO DE PETICIÓN	No. RADICADO INGRESO	DEPENDENCIA	SUBSECRETARIA
CONSULTAS	723012020	DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	SUBSECRETARIA DE POLITICA DE MOVILIDAD
CONSULTAS	1431562020	SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA
DERECHO DE PETICIÓN	453742020	DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD
DERECHO DE PETICIÓN	37302020	OFICINA DE GESTION SOCIAL	DESPACHO DEL SECRETARIO
DERECHO DE PETICIÓN	1356562020	DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	207352020	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	DESPACHO DEL SECRETARIO
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	606732020	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	DESPACHO DEL SECRETARIO

Fuente: Informe PQRSD Auditoria 01Ene -30Jun 2020

A continuación, se presenta el detalle de lo observado en aquellas peticiones con calificación de No Cumple (0) en alguno de los criterios evaluados:

Denuncias:

Radicado 13642020 (Ítem 1): Se atiende con 7 días de extemporaneidad. No se cumple con lo establecido en el parágrafo del artículo 4 de la Ley 1755 de 2015. *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*. El documento con el cual se solicita plazo no indica por que no se puede responder dentro de los términos ni indica el nuevo plazo en el que se dará respuesta. Se cierra por vencimiento de términos. Dependencia: Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico

Radicado 504822020 (Ítem 2): Se observa la solicitud de ampliación de plazo en los siguientes términos " ... *ya que no es clara su solicitud y se necesitan mayores datos para poder darle una respuesta oportuna.*" sin embargo no se precisa que claridad debe hacer el peticionario frente a su solicitud y que otros datos se requieren para gestionarla. Se cierra por vencimiento de términos. Dependencia: Oficina de Control Disciplinario

Radicado 749882020 (Ítem 4): El documento adjunto como respuesta es un documento Word sin logotipo, no da respuesta a las preguntas del peticionario y no resuelve lo solicitado. Dependencia: Subdirección de Control de Tránsito y Transporte

Reclamos:

Radicado 40312020 (Ítem 6): Se atiende con 4 días de extemporaneidad. En la respuesta se indica: *“Cordial saludo De acuerdo a su solicitud, en archivo adjunto encontrará la explicación a sus inquietudes dando de esta manera respuesta definitiva a su petición. En los anteriores términos se da respuesta definitiva a su requerimiento”*. No obstante, el documento adjunto indica que se traslada a reincidencia, por lo cual no es posible evidenciar la respuesta de fondo a la petición realizada. Dependencia: Subdirección de Contravenciones

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

Radicado 184402020 (Ítem 7): Se atiende con 7 días de extemporaneidad. La respuesta se argumenta en la Resolución de una petición anterior, pero la actual petición refiere que no está de acuerdo con la primera respuesta. Dependencia: Subdirección de Contravenciones

Radicado 452182020 (Ítem 8): El comentario de respuesta no incluye un saludo inicial al peticionario, sino que inicia de lleno con la respuesta dada en los siguientes términos: *“En respuesta a su requerimiento interpuesto por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se informa que la Secretaría Distrital de Movilidad no es competente en estos casos, las entidades competentes ya tienen asignado el requerimiento y darán respuesta en los términos de ley”*. Dependencia: Subdirección de Contravenciones

Quejas:

Radicado 38132020 (Ítem 12): Se atiende con 7 días de extemporaneidad. Se registra notificación de documentos adjuntos, los cuales no se encuentran cargados. Dependencia: Subdirección de Control de Tránsito y Transporte

Radicado 203662020 (Ítem 13): Solicitan mantenimiento a la señalización y se responde indicando que se van a solicitar planes operativos para la zona. Dependencia: Subdirección de Control de Tránsito y Transporte

Radicado 714272020 (Ítem 15): No se da respuesta de fondo; se argumenta que la petición se encuentra dentro de lo indicado en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, señala: *“Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas”*, sin embargo, el peticionario la registra con el siguiente argumento: *“No he podido comunicarme con la secretaria de movilidad para realizar una pregunta con respecto a una infracción por cámaras y necesito saber si se está atendiendo en los días de cuarentena o hasta cuando se aplaza estos trámites o que debo hacer? El servicio que ustedes prestan es muy pobre, no hay comunicación de ningún tipo con ustedes”*, no se identifica el irrespeto en la misma. Dependencia: Subdirección de Contravenciones

Consultas:

Radicado 453412020 (Ítem 18): El comentario de respuesta no incluye un saludo inicial al peticionario, sino que inicia de lleno con la respuesta dada. Dependencia: Dirección de Inteligencia para la Movilidad

Derecho de Petición:

Radicado 1358882020 (Ítem 22): Se atiende con 4 días de extemporaneidad. Dependencia: Dirección de Ingeniería De Transito

Radicado 682032020 (Ítem 24): Se observa que se realiza el Cierre automático por vencimiento de términos - Bogotá Te Escucha, con el siguiente argumento tipo: *Se ha cerrado su petición de manera automática, porque a la fecha, no se encontró registro alguno que diera respuesta a la solicitud de ampliación o aclaración de la información para atender su petición. Por lo anterior, y*

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

teniendo en cuenta 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”, se da por superado el término para realizar la ampliación o aclaración de la información en Bogotá te escucha y en consecuencia, se cierra la petición de manera automática. Se precisa, que en el evento de encontrarse el estado – motivo anterior “POR ACLARAR - POR SOLICITUD ACLARACIÓN”, su correspondiente cierre se finaliza como “CERRADO - POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS”, y en el caso de encontrarse el estado – motivo anterior “POR AMPLIAR - POR SOLICITUD AMPLIACIÓN”, su correspondiente cierre se finaliza como “CERRADO - POR DESISTIMIENTO”.

No obstante, es importante señalar que la solicitud de ampliación de plazo no cumple con lo establecido en el parágrafo del artículo 4 de la Ley 1755 de 2015. *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*. El documento con el cual se solicita plazo no indica por que no se puede responder dentro de los términos ni indica el nuevo plazo en el que se dará respuesta. Dependencia: Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

Solicitud de Copia:

Radicado 454042020 (Ítem 26): Se atiende con 19 días de extemporaneidad. El documento cargado en el sistema como respuesta no está firmado y no se incluye un saludo al peticionario. Dependencia: Dirección de Normatividad Y Conceptos

Solicitud de Información:

Radicado 454042020 (Ítem 27): El documento adjunto de respuesta no se encuentra firmado, adicionalmente no se da respuesta a las 3 preguntas realizadas por el peticionario. Dependencia: Dirección de Planeación Para La Movilidad

b. Aplicativo de Correspondencia:

Muestra aleatoria seleccionada: Sobre las 30 peticiones evaluadas, se verificó directamente la información aportada por la Subdirección Administrativa, de conformidad con los soportes cargados en el repositorio de Entrada, Salida y Cumplidos, dispuesto en el servidor de la entidad como parte de la ejecución del contrato con la entidad 472; los términos de la solicitud y la gestión y respuesta dada por la entidad, con el siguiente resultado:

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

ITEM	TIPO DE PETICION	No. RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE GESTIÓN	TERMINO PARA DAR RESPUESTA	NORMA	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
1	DENUNCIAS	467	2/01/2020	11378	3/02/2020	22	15	LEY 1755/2020	0	1	1	1
2	DENUNCIAS	21939	31/01/2020	22641	7/02/2020	6	15	LEY 1755/2020	0	1	1	1
3	DENUNCIAS	24402	4/02/2020	31320	17/02/2020	10	15	LEY 1755/2020	0	1	1	1
4	DENUNCIAS	68032	4/05/2020	73785	6/05/2020	3	30	DECRETO 491/2020	1	NA	NA	NA
5	DENUNCIAS	68679	6/05/2020	76977	1/06/2020	18	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
6	RECLAMOS	2044	7/01/2020	3640	15/01/2020	7	15	LEY 1755/2020	1	1	1	0
7	RECLAMOS	33034	13/02/2020	48670	5/03/2020	16	15	LEY 1755/2020	0	NA	NA	NA
8	RECLAMOS	63968	31/03/2020	73115	4/05/2020	25	30	DECRETO 491/2020	1	NA	NA	NA
9	RECLAMOS	66458	23/04/2020	71679	4/05/2020	8	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
10	RECLAMOS	69053	7/05/2020	79817	11/08/2020	65	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
11	RECLAMOS	83228	11/06/2020	95065	2/07/2020	16	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
12	QUEJAS	15612	24/01/2020	20088	31/01/2020	6	15	LEY 1755/2020	1	1	1	1
13	QUEJAS	30657	11/02/2020	38886	26/02/2020	12	15	LEY 1755/2020	1	1	1	1
14	QUEJAS	63914	31/03/2020	71141	8/06/2020	50	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
15	QUEJAS	66295	22/04/2020	70554	22/04/2020	1	30	DECRETO 491/2020	1	NA	NA	NA
16	QUEJAS	76476	29/05/2020	84827	12/06/2020	11	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
17	QUEJAS	82253	10/06/2020	94784	10/07/2020	23	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
18	CONSULTAS	27373	6/02/2020	27740	12/02/2020	5	30	LEY 1755/2020	1	1	1	1
19	CONSULTAS	61832	18/03/2020	58831	18/03/2020	1	35	DECRETO 491/2020	1	NA	NA	NA
20	CONSULTAS	86245	17/06/2020	92853	1/07/2020	11	35	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
21	DERECHO DE PETICIÓN	21189	30/01/2020	24473	6/02/2020	6	15	LEY 1755/2020	NA	NA	NA	NA
22	DERECHO DE PETICIÓN	22588	1/02/2020	29373	18/02/2020	12	15	LEY 1755/2020	1	1	1	1
23	DERECHO DE PETICIÓN	47908	2/03/2020	47050	6/03/2020	5	15	LEY 1755/2020	1	1	1	1
24	DERECHO DE PETICIÓN	65505	16/04/2020	76740	18/05/2020	23	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
25	DERECHO DE PETICIÓN	76388	29/05/2020	83350	28/07/2020	43	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
26	SOLICITUD DE COPIA	11672	20/01/2020	19822	4/03/2020	33	10	LEY 1755/2020	0	1	1	1
27	SOLICITUD DE INFORMAC	60143	16/03/2020	64618	4/04/2020	15	20	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
28	SOLICITUD DE INFORMAC	75080	26/05/2020	94365	28/06/2020	24	20	DECRETO 491/2020	NA	NA	NA	NA
29	SOLICITUD DE INFORMAC	31706	12/02/2020	34152	20/02/2020	7	10	LEY 1755/2020	1	1	1	1
30	SOLICITUD DE INFORMAC	67894	30/04/2020	74052	15/05/2020	12	20	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
TOTAL MUESTRA									30	18	23	23
% Cumplimiento Decreto 371 de 2010 Artículo 3 Numeral 1									64,29%	100,00%	100,00%	95,65%

Fuente: Informe PQRSD Auditoria 01Ene -30Jun 2020 – Cálculos propios

Nota: El criterio de oportunidad se evalúa sobre 28 radicados por que 2 no son peticiones; los demás criterios se evalúan sobre 23 radicados (2 que no son peticiones y 5 sobre los cuales no se tiene evidencia de la respuesta)

Denuncias:

Radicado 467 (ítem 1): El radicado de respuesta (SDM-DGC-11374-20) si bien tiene fecha de generación el 21/01/2020 con lo cual estaría en términos, se observa que la fecha de recibido en Correspondencia (472) es el 03/02/2020, por lo cual la respuesta se gestiona extemporáneamente en 7 días; lo anterior aunado a que el peticionario recibe la respuesta el 04/02/2020. Por lo anterior se observa que no se cumple con el criterio de oportunidad. Dependencia: Dirección de Gestión de Cobro.

Radicado 21939 (ítem 2): En el reporte se registra como fecha de respuesta el 04/02/2020, no obstante, tanto el radicado (SDM-SCITP-22641-20) como la fecha de recibido en Correspondencia

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

(472) corresponde al 07/02/2020. Adicionalmente y teniendo en cuenta que la respuesta se da en términos de *Traslado por Competencia* a una entidad privada, esta se da con un día de extemporaneidad. Por último, el soporte de cumplimiento registra la entrega de la copia del radicado a la Superintendencia de Transporte y no a la entidad a la cual se trasladó la petición. Dependencia: Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público.

Radicado 24402 (ítem 3): En el reporte se registra como fecha de respuesta el 14/02/2020, no obstante, el radicado (SDM-OGS-31320-20) tiene fecha de recibido en correspondencia (472) del 17/02/2020 Teniendo en cuenta que la respuesta se da en términos de *Traslado por competencia*, esta se da con 5 días de extemporaneidad. Aunado a lo anterior el soporte de cumplimiento registra la entrega en fecha 19/02/2020. Dependencia: Oficina de Gestión Social.

Radicado 68032 (ítem 4): De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección Administrativa a través de correo electrónico de fecha 23/10/2020, se precisa: “*Respuesta 73785 de la SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE, la Subdirección administrativa mediante memorando SDM-SA-114662-2020 y la Dirección Administrativa y Financiera mediante memorando SDM-SA-152348-2020, solicitan información del medio de remisión de respuestas no ubicadas y gestionadas a través del contratista 4-72, en el listado se encuentra el rad. 73785, sin respuesta hasta el momento*”. Conforme lo anterior y que no se encuentra disponible el documento de respuesta no es posible validar el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad y calidez, la oportunidad se evalúa con la fecha registrada en el reporte. Dependencia: Subdirección de Control de Tránsito y Transporte.

Radicado 68679 (ítem 5): Si bien se cumplen los términos establecidos, el documento radicado de respuesta (SDM-SCTT-76977-20) fue firmado el 01/06/2020; no obstante, se registra en el reporte que la respuesta fue dada el 17/05/2020. Aunado a lo anterior el Email-Certificado indica que la respuesta fue enviada el 08/06/2020. Dependencia: Subdirección de Control de Tránsito y Transporte.

Reclamos

Radicado 2044 (ítem 6): El documento que genera el reclamo es el Formato Solicitud de Devoluciones (PA03-PR07-F01). Si bien la base de datos registra como fecha de respuesta el 10/01/2020, se observa que el documento de respuesta (SDM-SF-3640-20) se genera el 14/01/2020 y fue recibido en correspondencia (472) el 15/01/2020. Se precisa que sobre el tiempo real de respuesta la petición se atendió en oportunidad. La respuesta no inicia con saludo. Dependencia: Subdirección Financiera.

Radicado 33034 (ítem 7): El documento que genera el reclamo es una solicitud de desembargo. De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección Administrativa a través de correo electrónico de fecha 23/10/2020, se precisa: “*Respuesta 48670 de la DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO, la Subdirección administrativa mediante memorando SDM-SA-114613-2020 y la Dirección Administrativa y Financiera mediante memorando SDM-SA-152359-2020, solicitan información del medio de remisión de respuestas no ubicadas y gestionadas a través del contratista 4-72, en el listado se encuentra el rad. 48670, sin respuesta hasta el momento*.”

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

Conforme lo anterior y que no se encuentra disponible el documento de respuesta no es posible validar el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad y calidez, la oportunidad se evalúa con la fecha registrada en el reporte. Dependencia: Dirección de Gestión de Cobro

Radicado 63968 (ítem 8): De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección Administrativa a través de correo electrónico de fecha 23/10/2020, se precisa: “Respuestas 73115 y 70554, de la SUBDIRECCIÓN FINANCIERA, de acuerdo a seguimiento realizado por la Subdirección administrativa donde se le solicitaba mediante memorando SDM-SA-116001-2020 información del medio de remisión de dichas respuestas, la Subdirección Financiera da respuesta mediante memorando SDM-SF-116509, informa que dichos radicados fueron remitidos directamente por la dependencia a los destinatarios mediante correo electrónico de la misma dependencia, no cursaron por 4-72”. Conforme lo anterior y que no se encuentra disponible el documento de respuesta no es posible validar el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad y calidez, la oportunidad se evalúa con la fecha registrada en el reporte. Dependencia: Subdirección Financiera.

Radicado 66458 (ítem 9): Si bien se cumple en términos, el reporte indica que la respuesta fue dada el 28/04/2020; no obstante, el documento SDM-SC-71679 si bien tiene la misma fecha, el documento fue recibido en correspondencia (472) el 04/05/2020, misma fecha registrada en el Email-Certificado como soporte de entrega al petionario. Dependencia: Subdirección de contravenciones.

Radicado 69053 (ítem 10): El reporte registra como fecha de respuesta el 25/05/2020; no obstante, se observa que el radicado SDM-SCTT-79817-2020 fue firmado el 25/07/2020 y entregado a correspondencia (472) el 11/08/2020. El Email-Certificado registra que el documento fue entregado al petionario el 12/08/2020, con lo cual se da respuesta de manera extemporánea (35 días). Dependencia: Subdirección de Control de Tránsito y Transporte.

Radicado 83228 (ítem 11): El reporte registra como fecha de respuesta el 30/06/2020; no obstante, se observa que el radicado SDM-SI-95065-2020 fue firmado el 01/07/2020 y entregado a correspondencia (472) el 02/07/2020. Teniendo en cuenta que la petición se traslada al IDU, se observa que esta se realiza de manera extemporánea. El Email-Certificado registra que el documento fue entregado al IDU el 03/07/2020. Dependencia: Subdirección de Infraestructura.

Quejas

Radicado 15612 (ítem 12): Si bien se cumple en términos, es importante precisar que el reporte registra como fecha de respuesta el 31/01/2020; no obstante, se observa que el radicado SDM-SEMA- 20088-20 tiene fecha del 04/02/2020 y fue entregado el mismo día a correspondencia (472). Los soportes de entrega del radicado tienen fecha 05/02/2020. Dependencia: Subdirección de Semaforización

Radicado 30657 (ítem 13): Si bien se cumple en términos, se precisa que el reporte registra como fecha de respuesta 24/02/2020; no obstante, se observa que el radicado SDM-SPMT-38886-20 tiene fecha del 26/02/2020 y fue entregado el mismo día a correspondencia (472). Los soportes de

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

entrega del radicado tienen fecha 27/02/2020. Dependencia: Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito.

Radicado 63914 (ítem 14): El reporte registra como fecha de respuesta el 24/04/2020; no obstante, se observa que el radicado SDM-SCTT-71141-2020 fue firmado el 01/06/2020 y entregado a correspondencia (472) el 08/06/2020. El soporte de entrega de la respuesta al peticionario registra fecha del 10/06/2020. Conforme lo anterior se da respuesta con 20 días de extemporaneidad. Dependencia: Subdirección de Control de Tránsito y Transporte.

Radicado 66295 (ítem 15): De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección Administrativa a través de correo electrónico de fecha 23/10/2020, se precisa: “*Respuestas 73115 y 70554, de la SUBDIRECCIÓN FINANCIERA, de acuerdo a seguimiento realizado por la Subdirección administrativa donde se le solicitaba mediante memorando SDM-SA-116001-2020 información del medio de remisión de dichas respuestas, la Subdirección Financiera da respuesta mediante memorando SDM-SF-116509, informa que dichos radicados fueron remitidos directamente por la dependencia a los destinatarios mediante correo electrónico de la misma dependencia, no cursaron por 4-72.*”. Teniendo en cuenta que no se observa el documento con el cual se da respuesta, no es posible evaluar el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad y calidez, la oportunidad se evalúa con la fecha registrada en el reporte. Dependencia Subdirección Financiera.

Radicado 76476 (ítem 16): El reporte registra como fecha de respuesta el 08/06/2020; no obstante, se observa que el radicado SDM-SI-84827-2020 fue firmado el 11/06/2020 y entregado a correspondencia (472) el 12/06/2020. Teniendo en cuenta que la petición se traslada al IDU, se observa que esta se realiza de manera extemporánea. El Email-Certificado registra que el documento fue entregado al IDU el 16/06/2020. Dependencia: Subdirección de Infraestructura.

Radicado 82253 (ítem 17): El reporte registra como fecha de respuesta el 30/06/2020; no obstante, y aunque se da cumplimiento a los términos, se observa que el radicado SDM-STP-94784 fue entregado a correspondencia (472) el 10/07/2020. El soporte de entrega de la respuesta al peticionario registra fecha del 13/07/2020. Dependencia: Subdirección de Transporte Privado.

Consultas

Radicado 61832 (ítem 19): No se evidencia la respuesta entregada por la dependencia responsable, por lo cual solo se evalúa el criterio de oportunidad de conformidad con la información registrada en el reporte suministrado como evidencia. Dependencia: Subdirección de Infraestructura.

Radicado 86245 (ítem 20): El reporte registra como fecha de respuesta el 25/06/2020; no obstante, se observa que el radicado SDM-DAC-92853-2020 fue entregado a correspondencia (472) el 01/07/2020. El Email-Certificado registra que el documento fue entregado el 03/07/2020. Dependencia: Dirección de Atención al Ciudadano.

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

Derecho de Petición

Radicado 21189 (ítem 21): De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección Administrativa a través de correo electrónico de fecha 23/10/2020, se precisa: *Respuestas 24473 y 94365 son oficios internos remitidos a las DAC y a la SCTT respectivamente los cuales no son remitidos a través de 4-72.*

Radicado 22588 (ítem 22): El reporte registra como fecha de respuesta el 12/02/2020; no obstante, y aunque se da cumplimiento a los términos, se observa que el radicado SDM-22588 fue entregado a correspondencia (472) el 18/02/2020. El soporte de entrega de la respuesta al peticionario registra fecha del 24/02/2020. Dependencia: Subdirección de Contravenciones.

Radicado 47908 (ítem 23): El reporte registra como fecha de respuesta el 04/03/20; no obstante, y aunque se da cumplimiento a los términos, se observa que el radicado SDM-47908 fue entregado a correspondencia (472) el 06/03/2020. El soporte de entrega de la respuesta al peticionario registra fecha del 11/03/2020. Dependencia: Subdirección de Contravenciones.

Radicado 65505 (ítem 24): El reporte registra como fecha de respuesta el 15/05/2020, no obstante, y aunque se da cumplimiento a los términos, se observa que el radicado SDM-SC-76740 fue entregado a correspondencia (472) el 18/05/2020. El Email-Certificado registra que el documento fue entregado el 18/05/202. Dependencia: Subdirección de Contravenciones.

Radicado 76388 (ítem 25): No se evidencia la notificación al peticionario del traslado de la petición. No se aporta el documento soporte 83345. El reporte registra como fecha de respuesta el 03/06/2020, no obstante, se observa que el radicado SDM-SCITP-83350 fue entregado a correspondencia (472) el 21/07/2020. Teniendo en cuenta que la petición es trasladada a la Superintendencia de Puertos y Transporte Terrestre Automotor, esta se realiza de manera extemporánea (33 días). El soporte de entrega de la respuesta al peticionario registra fecha del 22/07/2020. Dependencia: Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público.

Solicitud de Copia

Radicado 11672 (ítem 26): El reporte registra como fecha de respuesta el 30/01/2020, no obstante, se observa que el radicado SDM-DTH-19822-2020 fue entregado a correspondencia (472) el 04/02/2020, por lo cual la respuesta se da con una extemporaneidad de 2 días. El soporte de entrega de la respuesta al peticionario registra fecha del 05/02/2020. Dependencia: Dirección de Talento Humano.

Radicado 75080 (ítem 28): De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección Administrativa a través de correo electrónico de fecha 23/10/2020, se precisa: *Respuestas 24473 y 94365 son oficios internos remitidos a las DAC y a la SCTT respectivamente los cuales no son remitidos a través de 4-72.*

Radicado 31706 (ítem 29): El reporte registra como fecha de respuesta el 07/05/2020, no obstante, y aunque se da cumplimiento a los términos, se observa que el radicado SDM-DNC-64618-2020

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

fue entregado a correspondencia (472) el 15/05/2020. El soporte de entrega de la respuesta al peticionario registra fecha del 15/05/202. Dependencia: Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito

2. Verificación de la información estadística:

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

RESULTADOS:

PQRS recepcionadas y tramitadas por la SDM en el I semestre de 2020

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

2020	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL	
INFORMACIÓN PUBLICADA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	6.113	685	7.620	429	4.174	719	519	840
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL		181		225		149		82
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6.549	28	6.711	14	3.223	27	612	35
RECLAMO	29	130	41	92	15	78	8	76
QUEJA	55	118	48	149	21	87	7	69
SOLICITUD DE COPIA	16	26	10	10	2	15	5	18
CONSULTA	2	98	8	69	2	263	3	357
SUGERENCIA	2	26	6	27	-	23	2	14
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	-	1	-	-	-	3	-	2
DENUNCIA	4	-	3	-	-	-	-	-
FELICITACIÓN	28	-	3	-	3	2	-	-
Total reportes de PQRS aportado como evidencia	12.798	1.293	14.450	1.015	7.440	1.366	1.156	1.493

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

2020	MAYO		JUNIO		TOTALES	
INFORMACIÓN PUBLICADA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	2.117	922	6.379	1.372	26.922	4.967
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL		196		441		1.274
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2.164	39	3.084	70	22.343	213
RECLAMO	13	72	110	213	216	661
QUEJA	25	75	58	193	214	691
SOLICITUD DE COPIA	119	23	948	24	1.100	116
CONSULTA	1	345	3	355	19	1.487
SUGERENCIA	1	30	3	8	14	128
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		-		-	-	6
DENUNCIA	3	-	-	2	10	2
FELICITACIÓN	-	1	2		36	3
Total reportes de PQRSD aportado como evidencia	4.443	1.703	10.587	2.678	50.874	9.548

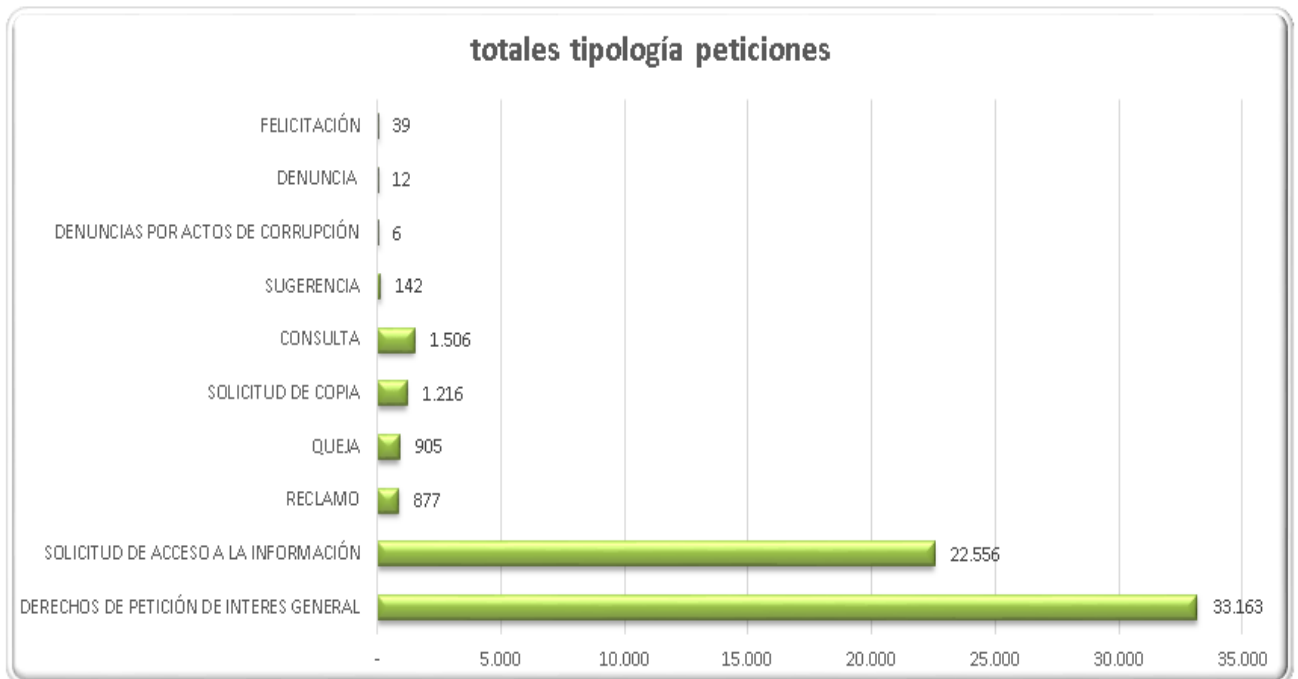
Fuente: Estadísticas publicadas DAC - Informe PQRSD Auditoria 01Ene -30Jun 2020 y web Informes PQRS

En relación al total de PQRSD que ingresaron a través del Aplicativo de Correspondencia (Sistema Propio) y Bogotá Te Escucha en el periodo evaluado, se observa que los **Derechos de Petición** siguen representando el mayor volumen de ingreso, con una participación del 54.89% sobre el total de las mismas; no obstante, es importante resaltar que este porcentaje disminuyó respecto al comportamiento del I semestre de la vigencia 2019 cuando esta participación fue del 90.90%.

Se destaca igualmente que las **Solicitudes de Información** representan el segundo lugar de importancia, con una participación del 37.33%, situación contraria al comportamiento del I Semestre de 2019, cuando éste fue del 5.35%.

Respecto a las **Quejas y Reclamos** se mantiene el promedio de 1.46. Se observa adicionalmente que las **Denuncias** o **Denuncias por Actos de Corrupción** representan el 0.01% de participación.

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



Fuente: Estadísticas publicadas DAC - Informe PQRSD Auditoria 01Ene -30Jun 2020 y web Informes PQRS

Respecto a la coherencia entre la información presentada por la Dirección de Atención al Ciudadano en el desarrollo del presente ejercicio de seguimiento, lo reportado en los informes publicados en la web de la entidad (https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs) y las estadísticas presentadas por la Secretaria General en los Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas Distrito Capital en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (cuyo insumo es el reporte de las entidades a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital); se observan diferencias, las cuales corresponden a:

2020	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL	
INFORMACIÓN PUBLICADA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA
Total reportes de PQRSD aportado como evidencia	12.798	1.293	14.450	1.015	7.440	1.366	1.156	1.493
Informe Publicado Página Web	12.798	1.293	14.741	1.015	7.393	1.366	1.173	1.493
Informe Gestión Peticiones - Secretaria General	12.798	1.293	-	1.015	7.393	1.366	7	1.486
2020	MAYO		JUNIO		TOTALES			
INFORMACIÓN PUBLICADA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA		
Total reportes de PQRSD aportado como evidencia	4.443	1.703	10.587	2.678	50.874	9.548		
Informe Publicado Página Web	4.621	1.703	11.247	2.678	51.973	9.548		
Informe Gestión Peticiones - Secretaria General	-	1.703	-	2.678	20.198	9.541		

Fuente: Estadísticas publicadas DAC - Informe PQRSD Auditoria 01Ene -30Jun 2020 – Informes Secretaria General y web Informes PQRS

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

De acuerdo a lo manifestado por el proceso, las diferencias presentadas específicamente entre los reportes aportados como evidencia y la información publicada en la página web de la entidad, obedecen a la gestión permanente de depuración y reclasificación de temas realizados por las dependencias de la SDM.

En relación a las diferencias presentadas entre la información publicada por la entidad y los informes de Gestión de Peticiones de la Secretaria General se observa que en febrero, mayo y junio aparece que la entidad gestiona al 100% todas las peticiones a través de Bogotá Te Escucha y para abril sólo estaban pendientes de incluir 7 peticiones; situación que no es coherente con la información reportada por la entidad en sus informes mensuales. En resumen, de acuerdo a los informes de la Secretaria General se observa la siguiente gestión:

CRITERIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
REPORTE DEL SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES	1.293	1.015	1.366	1.486	1.703	2.678
REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL PQRS	14.091	1.015	8.759	1.493	1.703	2.678
PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA DE INFORMACIÓN	- 12.798	- -	- 7.393	- 7	-	-
% CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010 Art 3 Numer	9,18%	100,00%	15,60%	99,53%	100,00%	100,00%

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

En cuanto al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en relación a la oportunidad en los tiempos de respuesta, se observa en el reporte aportado como evidencia por la DAC, que la entidad presentó en el periodo evaluado, un 8.84% de requerimientos atendidos de manera extemporánea.

A continuación, se presenta de manera detallada este comportamiento tanto en la gestión adelantada en el Aplicativo de Correspondencia como en el sistema Bogotá Te Escucha:

2020 GESTION PQRS	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL	
	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	13.765	1.787	14.450	1.734	7.440	2.439	1.156	3.064
PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	1.594	614	1.860	437	1.132	239	50	30
% PARTICIPACIÓN PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	11,58%	34,36%	12,87%	25,20%	15,22%	9,80%	4,33%	0,98%
2020 GESTION PQRS	MAYO		JUNIO		TOTALES		TOTAL GENERAL	
	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA		
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	4.443	3.286	10.587	4.314	51.841	16.624	68.465	
PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	94	4	-	1	4.730	1.325	6.055	
% PARTICIPACIÓN PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	2,12%	0,12%	0,00%	0,02%	9,12%	7,97%	8,84%	

Fuente: Informe PQRSD Auditoria 01Ene-30Jun 2020

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

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

2020 INFORMACIÓN PUBLICADA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL	
	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS
RECLAMO	30	172	41	141	15	116	8	106
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	2	67	7	42	4	13	1	1
QUEJA	64	160	48	204	21	151	7	99
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	6	60	8	33	5	18		1
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		1		1		4		2
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS		1				1		
DENUNCIA	4		3					
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS								
Total Reportes Seguimiento publicado Int	98	333	92	346	36	271	15	207
Total Respuestas Fuera de Términos	8	128	15	75	9	32	1	2
% Respuestas Fuera de Términos	8,16%	38,44%	16,30%	21,68%	25,00%	11,81%	6,67%	0,97%

2020 INFORMACIÓN PUBLICADA	MAYO		JUNIO		TOTALES	
	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS
RECLAMO	13	98	110	262	217	895
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	1				15	123
QUEJA	25	127	58	327	223	1068
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS					19	112
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN					0	8
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS					0	2
DENUNCIA	3				10	0
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS						0
Total Reportes Seguimiento publicado Int	41	225	168	589	450	1.971
Total Respuestas Fuera de Términos	1	-	-	-	34	237
% Respuestas Fuera de Términos	2,44%	0,00%	0,00%	0,00%	7,56%	12,02%

Fuente: Informe PQRSD Auditoría 01Ene-30Jun 2020

Respecto al cumplimiento de lo establecido en la Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la cual se indica:

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

Y de conformidad con la verificación realizada a los documentos del proceso auditado, se observa que la entidad implemento el Protocolo de Denuncias por Actos de Corrupción (PM04-M02-PT01 Versión 1.0), cuyo objeto es “establecer las directrices y el procedimiento a seguir en la recepción y atención de las denuncias de presuntos hechos de corrupción, recibidos por los diferentes

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

canales dispuestos por la Entidad, garantizando la protección al denunciante y asegurando la máxima transparencia en la rendición de cuentas de la Entidad”

De igual manera y si bien de la verificación realizada al documento Manual de Gestión de PQRS (PM04-MN02 Versión 1, vigente hasta el 02/07/2020), no se evidencia el establecimiento de lineamientos específicos relacionados con la Atención de las quejas relacionadas con posibles actos de corrupción, esta situación se subsana con la versión 2 del mismo documento, en el cual se precisa en los Lineamientos Generales lo siguiente:

“Las denuncias por actos de corrupción que ingresen a la entidad, por alguno de los canales dispuestos, serán competencia de la Oficina de Control Disciplinario, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Protocolo de Denuncias PM04-MN02- PT01.”

Sobre el particular la Oficina de Control Disciplinario aporta para el presente seguimiento, el resumen de los resultados del seguimiento a los botones de Denuncia de Actos de Corrupción tanto internos como externos del I y II Trimestre de la vigencia 2020.

Por último, se observa que aún se encuentra pendiente de depurar peticiones asignadas a la Dirección de Asuntos Legales, dependencia que desapareció con el rediseño institucional realizado en la vigencia 2019. En el reporte *Informe PQRS Auditoría 01Ene-30Jun 2020* aportado por la DAC se registran 621 asignadas a esta dependencia lo cual representa el 0.91% del total de las registradas en el periodo evaluado (68.465)

Al respecto la Dirección de Atención al Ciudadano a través del radicado SDM-178158-2020 de fecha 06/11/2020, mediante del cual se remiten las observaciones al informe preliminar, precisa:

“La Dirección de Asuntos Legales, se encuentra desactivada en el sistema de correspondencia y la totalidad de peticiones, fueron gestionadas, por lo que a la fecha no tiene peticiones pendientes de gestionar.

Por lo anterior, no procede adelantar acciones a esta observación.

Sobre el particular se precisa que el presente informe corresponde a lo observado dentro del alcance del periodo evaluado (enero – junio 2020), es decir que para el mes de junio esa era la realidad institucional; no obstante, y conforme lo expuesto por la DAC, la OCI valida la información actualizada del Tablero de Control al 08/11/2020 e incorpora la respuesta del proceso en el informe final y retira la observación en el ítem de CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Frente a los resultados del periodo evaluado con relación al mismo periodo de la vigencia 2019, se destaca que el volumen de peticiones que ingresaron a la entidad disminuyó; no obstante, es importante resaltar que esta situación también estuvo impactada por la emergencia sanitaria implementada en el periodo evaluado:

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

CANAL	I SEMESTRE	II SEMESTRE	VAR. ABS	VAR. %
Aplicativo Correspondencia	107.145	50.874	- 56.271	-53%
Bogotá Te Escucha	21.465	9.548	- 11.917	-56%

Fuente: Informe PQRSD Auditoria 01Ene-30Jun 2020 – Cálculos Propios.

Conforme al resultado de la evaluación realizada a la gestión llevada a cabo por la SDM en el segundo semestre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias o presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante la entidad y con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las mismas, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones, algunas de ellas reiterativas en seguimientos anteriores:

1. Determinar acciones institucionales que permitan garantizar que las respuestas dadas a las peticiones de la ciudadanía se den observando los plazos establecidos en la normatividad vigente y así evitar el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales. Lo anterior en razón a que se observa que no todos los requerimientos que ingresan a la entidad se responden dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015 Artículo 14)
2. Establecer controles al interior de las dependencias de la entidad, con el fin de atender de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente las peticiones realizadas entre autoridades (Ley 1755 de 2015 Artículo 30); lo anterior en razón a las debilidades observadas en el desarrollo del presente informe, relacionadas con: peticiones reportadas en estado SIN GESTIONAR; reportadas con gestión extemporánea; clasificación en esta tipología de peticiones realizadas por ciudadanos; se registran circulares o comunicaciones generadas por la SDM que no corresponden a peticiones realizadas por autoridades; se da respuesta de manera individual por parte de las dependencias sin consolidar y presentar una respuesta única e institucional.
3. Implementar los controles que se consideren pertinentes a efectos de garantizar la respuesta a la ciudadanía en términos de coherencia, calidez y calidad, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 numeral 1; lo anterior de conformidad con los resultados de la evaluación a estos criterios presentados en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe y que son ratificados en las alertas presentados por la Secretaria General en sus informes mensuales de la gestión de PQRS en el distrito, donde a la entidad le fue señalada con la siguiente observación: *“Se remitió comunicación por debilidades en la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas”*, en los informes de enero a junio tomados como insumo para el presente informe.
4. Fortalecer los controles relacionados con la oportunidad de la gestión adelantada sobre las peticiones que son trasladadas por competencia, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 artículo 4. Lo anterior de acuerdo al resultado de la evaluación realizada a las peticiones seleccionadas en la muestra aleatoria, donde se observa que el traslado se está llevando a cabo con más de los 5 días determinados como plazo para realizar esta gestión. (Ver detalle en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe)

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

5. Establecer controles que garanticen que el peticionario al cual se le traslada por competencia a otra entidad, se comunique de dicho traslado. (Ver detalle en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe)

Sobre el particular la Dirección de Atención al Ciudadano a través del radicado SDM-178158-2020 de fecha 06/11/2020, a través del cual se remiten las observaciones al informe preliminar, precisa:

“En el caso de BTE, los traslados por competencia que se realizan en el sistema son notificados inmediatamente al ciudadano una vez se realice la actividad.

Para ORFEO, se encuentra contemplado dar cumplimiento a esta acción”.

Conforme lo expuesto por el proceso y teniendo en cuenta que el presente seguimiento corresponde a un ejercicio independiente que evalúa la gestión institucional en cumplimiento de lo normado (Decreto 371 de 2010) se mantiene la recomendación en el informe final.

6. Fortalecer los controles a través de los cuales se garantice que las respuestas de la entidad se llevan a cabo en los formatos de respuesta o comunicaciones externas institucionales (Documento adjunto del Radicado 749882020 - Bogotá Te Escucha)
7. Dar cumplimiento a lo señalado en la Ley 1755 de 2015 Artículo 4 en relación con la solicitud de ampliación de plazo en la gestión de las peticiones. Lo anterior teniendo en cuenta que, como resultado de la certificación realizada, se observó que no se informa al interesado, “...antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto” (Subrayado fuera de texto)

Sobre el particular la Dirección de Atención al Ciudadano a través del radicado SDM-178158-2020 de fecha 06/11/2020, a través del cual se remiten las observaciones al informe preliminar, precisa:

“Para BTE se está cumpliendo ya que en el momento de dar respuesta parcial. informa y notifica al ciudadano.

Para ORFEO, se encuentra contemplado dar cumplimiento a esta acción”.

Conforme lo expuesto por el proceso y teniendo en cuenta que el presente seguimiento corresponde a un ejercicio independiente que evalúa la gestión institucional en cumplimiento de lo normado (Decreto 371 de 2010) se mantiene la recomendación en el informe final.

8. Establecer controles en el gestor documental que permita garantizar que la fecha que se reporta como de respuestas a las peticiones, realmente correspondan a la fecha en la cual se firma y tramita la entrega de la respuesta al peticionario. Lo anterior en razón a que, de la muestra seleccionada, la mayoría de estas fechas no corresponden a la fecha de firma del

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

documento o en la cual se entregó a Correspondencia (472) para su trámite; por tanto, no hay garantía de que los tiempos de gestión reportados sean reales.

9. Fortalecer las competencias de los funcionarios que registran información en el Gestor Documental por cuanto se observó que se radicaron como respuesta a peticiones, documentos de circulación interna en la entidad que no dan respuesta a lo solicitado por el peticionario. (Radicados 21189 y 75080)

Sobre el particular la Dirección de Atención al Ciudadano a través del radicado SDM-178158-2020 de fecha 06/11/2020, a través del cual se remiten las observaciones al informe preliminar, precisa:

“Para BTE, se está cumpliendo ya que se hacen las asignaciones dentro del sistema

Para ORFEO, se encuentra contemplado dar cumplimiento a esta acción, ya que, para hacer traslado por competencia, se va a realizar sin cerrar el radicado, como si ocurre en SICON.”

Conforme lo expuesto por el proceso y teniendo en cuenta que el presente seguimiento corresponde a un ejercicio independiente que evalúa la gestión institucional en cumplimiento de lo normado (Decreto 371 de 2010) se mantiene la recomendación en el informe final.

10. Adelantar las acciones que se consideren pertinentes con el fin de garantizar la coherencia de la información reportada y la publicada en su página web por la entidad; con la gestión reportada por la Secretaría General respecto a la gestión realizada mensualmente de las peticiones a nivel distrital.

Sobre el particular la Dirección de Atención al Ciudadano a través del radicado SDM-178158-2020 de fecha 06/11/2020, a través del cual se remiten las observaciones al informe preliminar, precisa:

“En el caso de los reportes de PQRSD, es necesario aclarar que en el Informe de PQRSD, que se publica en el Link de Transparencia, está elaborado de acuerdo a la normativa vigente, donde se tienen en cuenta las peticiones de BTE y se indica el número de peticiones que ingresaron por el sistema propio que en este caso en SICON correspondencia.

Las diferencias a las que se hace referencia en este informe, no se ajustan a lo publicado en la página web y que a su vez son previamente aprobados por la Veeduría Distrital.”

“... Por lo anterior se evidencia que en los reportes siempre se publica la totalidad de los radicados recibidos como PQRSD, en los sistemas de información de la entidad.

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

Aunque no se estén subiendo la totalidad de PQRSD a BTE, en el informe siempre se publica el número total, por lo que en este caso se cumple con lo establecido en la Circular Conjunta 006 de 2017.”

De acuerdo con lo expuesto por el proceso se resalta que la recomendación se realiza a partir de lo observado: *“En relación a las diferencias presentadas entre la información publicada por la entidad y los informes de Gestión de Peticiones de la Secretaría General se observa que en febrero, mayo y junio aparece que la entidad gestiona al 100% todas las peticiones a través de Bogotá Te Escucha y para abril sólo estaban pendientes de incluir 7 peticiones; situación que no es coherente con la información reportada por la entidad en sus informes mensuales”* (Subrayado fuera de texto), lo cual se articula con lo expuesto por el proceso en sus observaciones al informe preliminar.

De acuerdo a lo anterior, se mantiene la recomendación en el informe final ajustando la redacción para dar claridad sobre su alcance.

11. Si bien se evidencia un importante avance respecto al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 relacionado con los términos de respuesta, aún se evidencia gestión fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializa el evento potencial identificado en el Mapa de Riesgos Institucional (9. Discriminación y restricción a la participación de los ciudadanos que requieren atención y respuesta por parte de la SDM.)
12. Hacer seguimiento y analizar factores comunes que puedan presentarse en las peticiones (*Quejas, reclamos, o Denuncias por actos de corrupción*), que le permitan a la entidad establecer controles, acciones de mejora o identificar posibles riesgos.

Al respecto la Dirección de Atención al Ciudadano a través del radicado SDM-178158-2020 de fecha 06/11/2020, a través del cual se remiten las observaciones al informe preliminar, precisa:

“Los informes de quejas, reclamos y denuncias, se encuentra publicado en el Tablero de Control de PQRSD, y en los lineamientos del Manual de PQRSD, se estableció:

“Las quejas y reclamos serán evaluadas por el equipo técnico de cada dependencia, de acuerdo con los resultados de las mesas de trabajo semestrales, para ello se tendrá en cuenta la información disponible en el Tablero de Control de PQRS publicado en la Intranet de la Entidad”

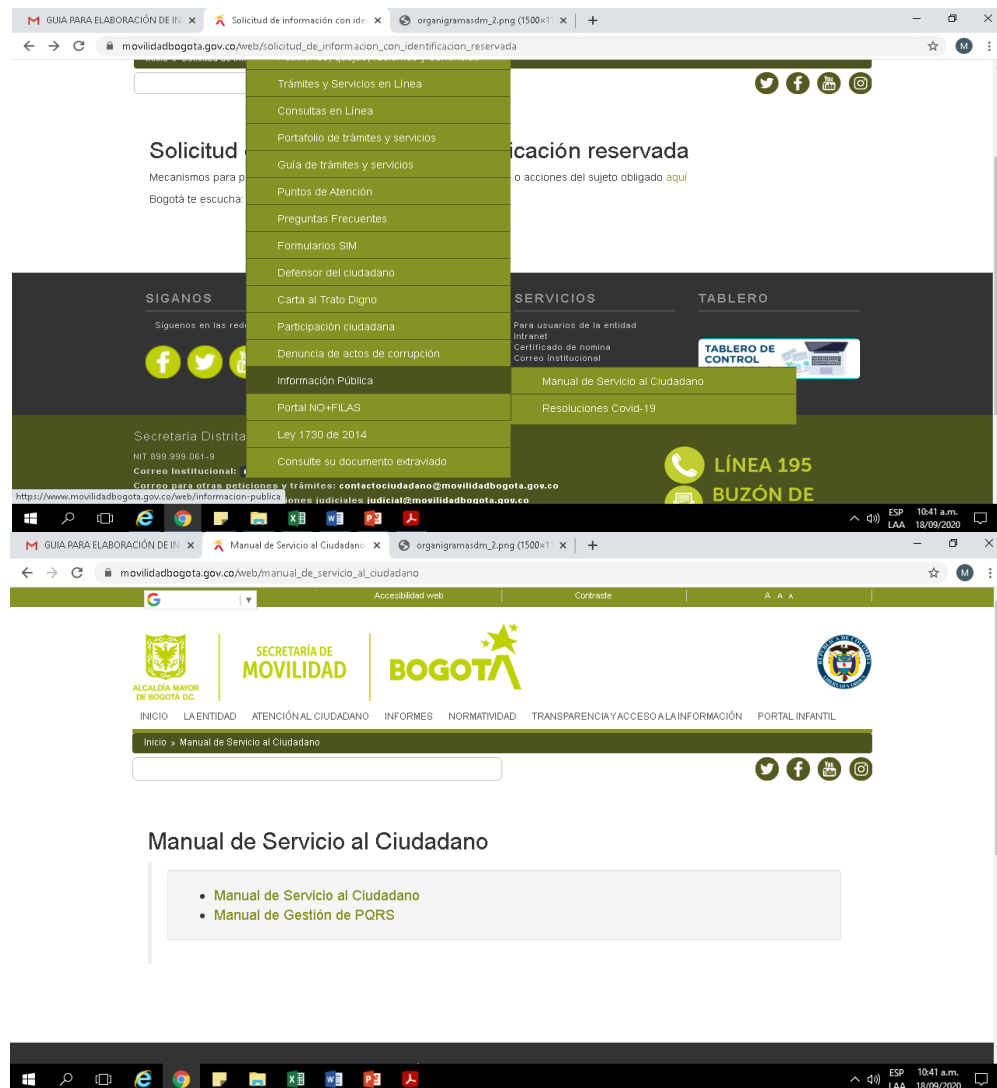
En el caso de las denuncias estas son de conocimiento exclusivo de la Oficina de Control Disciplinario

Por lo que en el primer semestre se realizó la mesa de trabajo con las dependencias, por lo anterior no procede la observación, ya que se está dando cumplimiento.

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

Conforme lo expuesto por el proceso y teniendo en cuenta que la evidencia aportada, la cual corresponde al Acta de reunión de fecha 23/07/2020 – Seguimiento Quejas y Reclamos I Semestre 2020; señala en el orden del día que se realiza la validación de si cumple o no con la clasificación del documento, si se cumple con el lineamiento de reportar a Disciplinarios y que en el caso de reclamos se verifica la causa del reclamo para implementar acciones frente al hecho; en el desarrollo de la sesión no se evidencia que se haya realizado esta última verificación. Por lo anterior se mantiene la recomendación en el informe final.

13. En aplicación del principio de máxima publicación, articular la información publicada en el micrositio ATENCIÓN AL CIUDADANO y en el link de transparencia; lo anterior en razón a que en el micrositio no se encuentra publicado el manual de Gestión de PQRS, se sugiere implementar un vínculo con la información publicada en el link de transparencia



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

Teniendo en cuenta que este informe se articula con la Auditoria PQRS 2020, los incumplimientos normativos aquí registrados, se trasladaran al informe del ejercicio antes mencionado, con el fin de que se implemente las acciones que se consideren pertinente dentro del plan de mejoramiento por procesos de la entidad.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Control Interno
 MARÍA JANNETH ROMERO MARTINEZ Auditora	9/11/2020 X  Diego NaDiego Nairo Useche Rueda – DNUR Jefe Oficina de Control Interno - OCI Firmado por: Diego Nairo Useche Rueda DIEGO NAIRO USECHE RUEDA Jefe Oficina de Control Interno