

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALCANCE INFORME FINAL DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS) Y PQRS DE ENTES DE CONTROL - SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Marzo 7 de 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

RESUMEN EJECUTIVO¹

A continuación, se presenta el resumen ejecutivo del resultado de la evaluación realizada a la gestión sobre quejas, sugerencias y reclamos (PQRSD) y PQRSD de entes de control durante el segundo semestre de 2024:

Tabla No. 1. Resumen Ejecutivo

Resultados	Cantidad
Hallazgo	2
Observación	0
Total	2

Fuente: Elaboración equipo auditor.

Tabla N° 1: Detalle del Resumen Ejecutivo

RESULTADO	DETALLE	RESPONSABLE SUGERIDO
Hallazgo N° 1	Revisada la base de datos de peticiones de la Secretaría Distrital de Movilidad, se evidenció que en el segundo semestre de 2024 otorgaron respuesta de manera extemporánea en 4.738 peticiones, contraviniendo lo señalado por la Ley 1755 de 2015 <i>“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”</i> la cual en su artículo 13 dispone que: <i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”</i> , situación que pudo presentarse por debilidad de los controles establecidos para la atención de las PQRSD, conllevando a la materialización del riesgo de <i>“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano”</i> .	Dependencias SDM (ver tabla 7 y 8)
Hallazgo N° 2	Se observó de acuerdo la información suministrada por la primera línea de defensa que, durante el segundo semestre de 2024, 38 requerimientos de órganos externos de Control fueron contestados con posterioridad a la fecha límite de respuesta (gestión extemporánea), incumplimiento con el criterio de oportunidad y la periodicidad establecida por los entes de control para la emisión de la respuesta, establecido en el reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01, numeral 9.2 <i>“De las peticiones entre autoridades”</i> : <i>“ Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, de lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud”</i> .	Dependencias SDM (ver tabla 9)

Fuente: Elaboración equipo auditor.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

1. OBJETIVOS

GENERAL:

Verificar el sistema de control interno de la gestión de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (PQRSD) en el segundo semestre de 2024, para emitir recomendaciones a la mejora continua de los procesos.

ESPECIFICOS:

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

2. ALCANCE:

La evaluación a la gestión de las PQRSD radicadas por los diferentes canales y peticionarios, incluyendo los de entes de control, se realizó por el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

- Constitución Política de Colombia de 1991 – Artículo 23.
- Ley 87 de 1993: *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, modificada por la Ley 2195 de 2022 *“por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”*
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

- Decreto 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"*.
- Decreto 197 de 2014 *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."*.
- Decreto 1166 de 2016 *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*.
- Decreto 847 de 2019 *"Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía"*.
- Directiva 015 de 2015 *"Directrices Relacionadas con la Atención de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción"*.
- Directiva 001 de 2021 *"Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante"*.
- PM04 - M01 *"Manual de Servicios a la Ciudadanía"* Versiones 9.0 y 10.0
- PM01 - M01 - PT01 *"Protocolo para la Implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM"* Versión 1.0
- PM04 - RG01 *"Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias"* Versión 4.0
- PM04 - RG01- PT01 *"Protocolo para la recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales"* Versión 2.0
- Demás normatividad aplicable.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

4. METODOLOGÍA

El presente informe se elaboró conforme lo dispuesto en el PV01-PR02-*Procedimiento Auditorías de Gestión, Seguimiento y Evaluación* Versión 2.0, el cual se rige bajo los lineamientos de la Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas - Versión 4 del Departamento Administrativo de la Función Pública. El trabajo de evaluación incluyó la aplicación de las normas de auditoría, técnicas de observación, revisión documental, entre otros.

En el desarrollo de la evaluación se llevó a cabo la verificación de la información y análisis contra los criterios, para la generación del presente informe el cual incluye (2) dos hallazgos, las conclusiones y recomendaciones que aporten a la mejora continua y al desempeño del proceso. Para la ejecución del seguimiento, la OCI realizó la evaluación con base en la información remitida por la Dirección de Atención al Ciudadano, mediante memorando 202541000031103 del 07 de febrero de 2025, al igual que los informes reportados en la página web y demás documentos.

Se generó el informe preliminar remitido mediante memorando 202517000048643 del 25/02/2025, en el cual se informó a la primera línea de defensa que:

“respecto del informe preliminar cuenta con tres (3) días hábiles, para revisar y retroalimentar, conforme al Procedimiento Auditorías de Gestión, Seguimiento y Evaluación V.2., es preciso indicar que las dependencias deberán remitir su retroalimentación a la DAC en su rol de líder del proceso, y ésta a su vez lo consolidará y remitirá a la OCI para su verificación. En caso que no se reciba retroalimentación del presente informe de seguimiento, se procederá a generar el informe final.”

Una vez finalizado el plazo establecido (viernes 28/02/2025), la Oficina de Control Interno recibió observaciones respecto del informe preliminar, no obstante y de acuerdo a los argumentos presentados por la Dirección de Atención al Ciudadano, y frente a las evidencias observadas respecto de los incumplimientos respecto a los términos normativos para la atención de PQRS y requerimientos de entes externos de control durante el segundo semestre de 2024, la OCI ratifica los resultados informados mediante memorando 202517000048643 del 25/02/2025 mediante al informe final.

Acorde con solicitud realizada por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano, mediante memorando 202541000056623 del 06/03/2025 en cual fue solicitada la corrección relacionada con: *“1. En el informe preliminar se presentan 31 dependencias para el hallazgo 1. 2. Frente al hallazgo 2, se presentan 10 dependencias; sin embargo, en el informe final se presentan datos de 22 dependencias para ambos hallazgos (1 y 2), (...) se solicita ajustar y/o aclarar el*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

informe final, con el fin de adelantar las acciones necesarias para recaudar la información para la elaboración de los planes de mejoramiento.” Lo anterior, fue revisado y ajustado por el auditor de la OCI en el contenido del presente informe, debido a que por error involuntario se incluyeron como responsables de gestionar acciones para los hallazgos 1 y 2 algunas dependencias que no deben formular plan de mejoramiento, lo cual se puede evidenciar en las páginas 17, 31 y 32 del presente informe.

5. DESARROLLO DEL INFORME

A continuación, se detallan los aspectos observados y recomendaciones formuladas producto de la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno.

5.1 Verificar la oportunidad de las respuestas generadas a las PQRSD radicadas por los usuarios y entes de control.

GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Condiciones o situaciones evidenciadas: De conformidad con la base de datos remitida por la Dirección de Atención al Ciudadano mediante memorando 202541000031103 del 07 de febrero de 2025, se observó que para el segundo semestre de 2024, la Secretaria Distrital de Movilidad a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – Bogotá te Escucha (BTE) y el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, recibió 168.438 peticiones, de las cuales 19.736 (11,71%) se registraron por Bogotá te Escucha (BTE) y 148.702 (88,29%) por ORFEO, como se detalla a continuación:

Tabla N° 2: Peticiones recibidas – Segundo semestre 2024.

MES	FUENTE		TOTAL GENERAL
	BOGOTÁ TE ESCUCHA - BTE	ORFEO	
	CANT	CANT	
Julio	3548	24477	28025
Agosto	3827	24427	28254
Septiembre	3644	26589	30233
Octubre	3718	27288	31006
Noviembre	3030	23529	26559
Diciembre	1969	22392	24361
Total general	19736	148702	168438

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

Fuente: Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000031103 del 07 de febrero de 2025.

Por otra parte, es necesario precisar que, una vez revisados los tipos de peticiones se observó que existen 1.118 peticiones clasificadas por el área como de entes de control y 167.320 de PQRS en general. En esta primera parte del informe se abordarán únicamente las peticiones que no provienen de entes de control, puesto que se presentarán en un acápite posterior. De igual forma, se evidenció de conformidad con lo preceptuado por el *reglamento interno para la gestión de las PQRS, PM04-RG01 versión 4*, la entidad cuenta con los siguientes canales de atención:

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

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

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

**Centros Locales de Movilidad ubicados en todas las Alcaldías Locales: los días en que se encuentren los gestores, se orienta a la persona sobre como radicar a través del formulario de radicación de correspondencia de la página web o a través del Sistema Bogotá Te Escucha o se recepcionan de manera verbal para que el gestor la radique de manera virtual entregándole el número de radicado.*

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

**Ventanilla Única de Servicios: Cuando la ciudadanía desee presentar una petición de competencia de la entidad a través de los puntos de la concesión, Ventanilla Única*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

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

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

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

Tabla N° 3: PQRSD de acuerdo a los Canales de atención.

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
APP-APLICACION MOVIL	13	0,01
BUZON	148	0,09
E-MAIL	2262	1,35
ESCRITO	304	0,18
PRESENCIAL	107	0,06
REDES SOCIALES	22	0,01
Telefónico	408	0,24
Ventanilla Calle 13	65107	38,91
Ventanilla Centros Locales de Movilidad	4	0,00
Ventanilla Paloquemao	13404	8,01
Ventanilla Red CADE de Movilidad	3	0,00
Virtual - Bogotá Te Escucha	8	0,00
Virtual - Correo electrónico	11976	7,16
Virtual - Pagina WEB	57059	34,10
WEB	16495	9,86
Total	167320	100,00%

Fuente: Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000031103 del 07 de febrero de 2025.

De lo anterior, se concluye que el canal más utilizado por los ciudadanos para presentar sus PQRSD es la ventanilla ubicada en la Sede de calle 13 (38,91%), mientras que el segundo medio usado es la página web (34,10%), destacándose que una vez presentadas dichas peticiones, las mismas son gestionadas a través de los dos sistemas de información: ORFEO y Bogotá te escucha - BTE.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

Tipo de Peticiones

Revisada la muestra, se identificó que, en relación a la tipología radicada, el derecho de petición de interés particular, es el de mayor incidencia con 153.719 peticiones (91,87%) y la dependencia que recibió más peticiones es la Subdirección de Contravenciones con 45.873 (27,41%), como se detalla a continuación:

Tabla N° 4: Tipo de peticiones.

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	479	0,29
Denuncia por actos de corrupción	33	0,02
Derecho de petición de interés general	8832	5,28
Derecho de petición de interés particular	153719	91,87
Felicitación	61	0,04
Petición entre Autoridades	1091	0,65
Queja	302	0,18
Reclamo	172	0,10
Solicitud de copia	1587	0,95
Solicitud de información	965	0,58
Sugerencia	79	0,05
Total general	167320	100%

Fuente: Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000031103 del 07 de febrero de 2025.

Tabla N° 5: Peticiones – Discriminado por dependencias.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DESPACHO DEL SECRETARIO	8	0,005
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0,002
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	29143	17,418
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1365	0,816
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	45170	26,996
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	82	0,049
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO	30	0,018
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	121	0,072
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	50	0,030
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	67	0,040

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD	62	0,037
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	84	0,050
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2143	1,281
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	75	0,045
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	22	0,013
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	302	0,180
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0,002
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	154	0,092
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	10	0,006
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	30	0,018
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	66	0,039
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	45873	27,416
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	14727	8,802
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	10871	6,497
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	649	0,388
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	693	0,414
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN	126	0,075
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	290	0,173
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	447	0,267
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	1570	0,938
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	1213	0,725
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO	182	0,109
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	11607	6,937
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	12	0,007
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	42	0,025
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN JURÍDICA	6	0,004
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE MOVILIDAD	9	0,005
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	12	0,007
Total general	167320	100%

Fuente: Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000031103 del 07 de febrero de 2025.

Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción.

En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y presuntos actos de corrupción, se observó que, durante el segundo semestre de 2024, se recibieron 33, las cuales fueron atendidas por las dependencias relacionadas en la siguiente tabla, observando que la Oficina de Control Disciplinario fue la que más denuncias atendió, con un total de 25 peticiones:

Tabla N° 6: Denuncias ciudadanas recibidas, discriminadas por dependencias.

DEPENDENCIA	FUENTE		TOTAL GENERAL
	BTE	ORFEO	
	CANTIDAD		
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	3	3
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	-	2	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	21	4	25
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	-	1
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	-	1	1
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	-	1	1
Total general	22	11	33

Fuente: Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000031103 del 07 de febrero de 2025.

Oportunidad en la atención de peticiones.

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

Tabla N° 7: Oportunidad en la gestión de peticiones

MES	GESTIÓN EXTEMPO RÁNEA	%	GESTIÓN OPORTUN A	%	PENDIENTE EN TÉRMIN OS	%	PENDIENTE VENCIDO S	%	TOTAL GENERAL	%
	CANT		CANT		CANT		CANT		CANT	
Julio	735	0,44	27090	16,19		0,00		0,000	27825	16,63
Agosto	593	0,35	27522	16,45		0,00		0,000	28115	16,80
Septiembre	850	0,51	29174	17,44		0,00		0,000	30024	17,94
octubre	1063	0,64	29791	17,80		0,00		0,000	30854	18,44
Noviembre	1307	0,78	25072	14,98		0,00	5	0,003	26384	15,77
Diciembre	190	0,11	23882	14,27	40	0,02	6	0,004	24118	14,41
Total general	4738	2,832	162531	97,14	40	0,02	11	0,01	167320	100,00

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG													
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN													
	Informe de Evaluación o Seguimiento													
	Código: PV01-PR02-F04							Versión 3.0						

Fuente: Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000031103 del 07 de febrero de 2025.

Con base en la información registrada en la tabla anterior, el equipo auditor, observó que realizaron gestión oportuna de PQRS en el 97,14% de ellas, cifra que refleja una mejora del 12,15%, respecto a la registrada en el primer semestre de 2024, la cual fue del 84,99%. No obstante, a ello, lo requerido normativamente es el cumplimiento del 100% de la atención a las PQRS en términos de oportunidad y de fondo.

Por ello, en el rol de enfoque hacia la prevención se recomienda fortalecer los controles establecidos por parte de la Dirección de Atención Ciudadano, a fin de dar cumplimiento a la atención de las PQRS como líder del tema y desde la gestión por procesos.

De igual forma, se identificó que en términos se encontraba el 0,02% de los trámites que equivalen a 40 peticiones y además de ello, se reflejó que se encontraba el 0,01% que suman 11 peticiones pendientes por gestionar (vencidas).

Así mismo, se evidenció que hubo gestión extemporánea del 2,83% que equivale a 4.738 peticiones, la cual se encuentra discriminada de la siguiente:

Tabla N° 8: Gestión extemporánea – Discriminado por Dependencias.

DEPENDENCIA	Julio	%	Agosto	%	Sept	%	Oct	%	Nov	%	Dic	%	Total general	%
	Cant.		Cant.		Cant.		Cant.		Cant.		Cant.		Cant.	
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	144	3,039	116	2,448	52	1,098	37	0,781	42	0,886	13	0,274	404	8,527
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0,021	3	0,063	1	0,021		0,000	3	0,063	1	0,021	9	0,190
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	9	0,190	14	0,295	28	0,591	14	0,295	8	0,169	4	0,084	77	1,625
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	3	0,063	0	0,000	1	0,021	0	0,000	1	0,021	0	0,000	5	0,106
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO	0	0,000	3	0,063	0	0,000	0	0,000	0	0,000	1	0,021	4	0,084
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	1	0,021	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,000	1	0,021
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0,021	1	0,021	0	0,000	1	0,021	0	0,000	1	0,021	4	0,084



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG

PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN

Informe de Evaluación o Seguimiento

Código: PV01-PR02-F04

Versión 3.0

DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	0	0,00 0	2	0,042	0	0,000	0	0,000	1	0,021	0	0,00 0	3	0,063
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	10	0,21 1	20	0,422	40	0,844	31	0,654	16	0,338	18	0,38 0	135	2,849
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0,02 1	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,00 0	1	0,021
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	0	0,00 0	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,000	1	0,02 1	1	0,021
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	0	0,00 0	0	0,000	0	0,000	1	0,021	0	0,000	1	0,02 1	2	0,042
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	0,02 1		0,000	2	0,042	2	0,042	2	0,042	3	0,06 3	10	0,211
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	291	6,14 2	129	2,723	188	3,968	88	1,857	154	3,250	38	0,80 2	888	18,742
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	55	1,16 1	35	0,739	10	0,211	23	0,485	33	0,696	24	0,50 7	180	3,799
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	1	0,02 1	2	0,042	5	0,106	7	0,148	2	0,042	0	0,00 0	17	0,359
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	2	0,04 2	2	0,042	0	0,000	5	0,106	11	0,232	6	0,12 7	26	0,549
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO		0,00 0	0	0,000	0	0,000	0	0,000	1	0,021	0	0,00 0	1	0,021
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN	4	0,08 4	0	0,000	0	0,000	1	0,021	0	0,000	1	0,02 1	6	0,127
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	19	0,40 1	4	0,084	23	0,485	21	0,443	3	0,063	5	0,10 6	75	1,583
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO	24	0,50 7	15	0,317	6	0,127	3	0,063	2	0,042		0,00 0	50	1,055
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	167	3,52 5	247	5,213	494	10,42 6	829	17,49 7	1028	21,69 7	71	1,49 9	2836	59,856
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0,02 1	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,000	1	0,02 1	2	0,042
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD		0,00 0	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,000	1	0,02 1	1	0,021
Total general	735	15,5 1	593	12,51 6	850	17,94 0	1063	22,43 6	1307	27,58 5	190	4,01 0	4738	100,00 0

Fuente: Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000031103 del 07 de febrero de 2025.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

De la información registrada en la anterior tabla, se observó que la Subdirección Financiera es la dependencia con mayor cantidad de peticiones con gestión extemporánea, representado en un 59,85% del total del segundo semestre 2024. De igual forma, se observó que el mes de noviembre, fue el mes que más peticiones se tramitaron de manera extemporánea, con un total de 1.307.

Hallazgo N° 1: Revisada la base de datos de peticiones de la Secretaría Distrital de Movilidad, se evidenció que en el segundo semestre de 2024 otorgaron respuesta de manera extemporánea en 4.738 peticiones, contraviniendo lo señalado por la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* la cual en su artículo 13 dispone que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*, situación que pudo presentarse por debilidad de los controles establecidos para la atención de las PQRSD, conllevando a la materialización del riesgo de *“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano”*.

Por ello, desde el rol de enfoque hacia la prevención se recomienda a la Dirección de Atención al Ciudadano en conjunto con las áreas que incurrieron en la gestión extemporánea de las PQRSD, realizar el análisis, para eliminar la causa raíz que dio origen al hallazgo.

También se observó que la Dirección de Atención al Ciudadano, informó por medio de los memorandos 202441000156073, 202441000173933, 202441000201283, 202441000227213, 202441000255603, 202541000003713 a las dependencias el seguimiento realizado a la gestión de peticiones ciudadanas y de entes de control.

Pese a ello, continúa el incumplimiento en la gestión de las PQRSD por parte de las dependencias de la SDM. Por lo anterior, desde el rol de enfoque hacia la prevención la OCI recomienda a la DAC como líder del proceso, fortalecer las acciones preventivas, para evitar la materialización de eventos de riesgos.

Acorde con las evidencias aportadas por la Dirección de Atención al Ciudadano, se observó que el 04 de octubre de 2024, la DAC en el Comité de Gestión y Desempeño como máxima instancia de deliberación de la entidad, presentó las cifras de las peticiones radicadas en la SDM y los tiempos de respuesta, temas más frecuentes,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

informe de la Secretaría General sobre calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Adicionalmente, se observó que, en dicha sesión, los miembros del Comité aprobaron la creación de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas de relación Estado - Ciudadanía, cuya función principal será definir las acciones de implementación del modelo que deberán ser incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública o el que haga sus veces. Lo anterior, en cumplimiento de lo preceptuado por el Artículo 11 del Decreto 542 de 2023 *“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”*.

Respuesta de la Dirección de Atención al Ciudadano.

Mediante memorando 202541000052153 del 28/02/2025 la Dirección Técnica de Atención al Ciudadano manifestó respecto del hallazgo 1 lo siguiente:

“La Dirección de Atención al Ciudadano retroalimentó los hallazgos y sugerencias presentadas en el citado informe preliminar a las dependencias involucradas mediante correo electrónico de fecha 27 de febrero, en el que además les solicitó indicar las causas asociadas a los vencimientos de las peticiones ciudadanas y de las solicitudes de entes de control, así como las acciones adelantadas para su prevención.

*Así bien, para el **hallazgo N°1** se remite el consolidado de la información reportada por las dependencias, el cual puede ser consultado en el enlace: Peticiones vencidas Auditoria PQRSD II Semestre 2024.xlsx, pestaña: “VENCIMIENTOS PQRSD CIUDADANOS (...)*

De otra parte, es importante señalar que, de acuerdo con la información reportada no se identifican debilidades en los seguimientos semanales y mensuales implementados por la Dirección de Atención al Ciudadano. Cabe destacar que, esta Dirección genera informes mediante los cuales analiza la gestión de PQRS, realiza mesas de trabajo, socializaciones y seguimientos al estado de las solicitudes presentadas en la entidad. Además, con los seguimientos semanales se remiten reportes detallados que se comparten con cada dependencia, en los que se especifica principalmente número de radicado, fecha de radicado, fecha de vencimiento, servidor y dependencia que tiene asignada la petición. Esta información permite que las áreas realicen un análisis interno de los temas reiterativos y adopten controles dirigidos a tomar acciones preventivas que contribuyan a evitar el vencimiento de los plazos establecidos en la ley 1755 de 2015.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

Así mismo, debe destacarse que en primera línea de defensa se encuentran las dependencias de la entidad, las cuales, por su conocimiento y especialidad son responsables de crear controles y acciones pertinentes para focalizar esfuerzos y prevenir vencimientos o extemporaneidad en las respuestas, quienes serían los primeros llamados a responder en la gestión realizada frente a las PQRS.

Respuesta de la Oficina de Control Interno.

Una vez revisados los argumentos presentados por la Dirección de Atención al Ciudadano (En el documento anexo al memorando 202541000052153 del 28/02/2025 denominado Peticiones vencidas Auditoria PQRSD II Semestre 2024.xlsx, pestaña: “VENCIMIENTOS PQRSD CIUDADANOS”, se determinan las causas particulares de los incumplimientos), y luego de la nueva verificación efectuada por el equipo auditor, se mantiene el hallazgo, ya que persiste la causa generadora del incumplimiento normativo en las respuestas de PQRS al interior de la entidad SDM.

Por lo anterior, se requiere que la Dirección de Atención al Ciudadano lidere el análisis de causas y formulación del plan de mejoramiento como líder del proceso, defina en conjunto con las dependencias **señaladas en la tabla N° 8 del presente informe**: *Dirección de atención al ciudadano, Dirección de contratación, Dirección de gestión de cobro, Dirección de gestión de tránsito y control de tránsito y transporte, Dirección de ingeniería de tránsito, Dirección de inteligencia para la movilidad, Dirección de investigaciones administrativas al tránsito y transporte, Dirección de representación judicial, Dirección de talento humano, Oficina asesora de comunicaciones y cultura para la movilidad, Oficina asesora de planeación institucional, Oficina de gestión social, Subdirección administrativa, Subdirección de contravenciones, Subdirección de control de tránsito y transporte, Subdirección de control e investigaciones al transporte público, Subdirección de gestión en vía, Subdirección de planes de manejo de tránsito, Subdirección de semaforización, Subdirección de señalización, Subdirección de transporte privado, Subdirección financiera, Subsecretaría de gestión corporativa y Subsecretaría de gestión de la movilidad*, las mesas de trabajo necesarias para establecer las medidas a tomar para dar cumplimiento al trámite de las PQRS, definiendo, las acciones concretas a realizar por de cada una de estas, para mitigar el riesgo materializado y cumplir con los requisitos normativos en cuanto a la oportunidad de las respuestas, con el fin de eliminar la causa raíz.

Es importante precisar que, una vez evidenciado el incumplimiento de las dependencias en cuanto a la gestión extemporánea de las PQRS, la Dirección de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

Atención al Ciudadano deberá aplicar acciones adicionales, para prevenir la materialización de eventos de riesgo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la Dirección de Atención al Ciudadano de acuerdo al PM04-C v10 *“Caracterización del proceso de gestión de trámites y servicios para la ciudadanía”* tiene como alcance: *“la caracterización de las necesidades e intereses de la ciudadanía y los grupos de valor, así como el diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de la satisfacción frente a la prestación de los trámites y servicios hasta la implementación de acciones de mejora”*.

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

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

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

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

Cabe indicar, además, que de conformidad a lo establecido en el PM04-RG01 v4 *“Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”*, todas las dependencias deben *“Recibir y atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos asignados por el sistema de gestión documental y el Sistema de Bogotá Te Escucha”*.

De igual forma es importante precisar que la directora de Atención al Ciudadano como Defensora del Ciudadano debe *“Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía”* (numeral 1 del artículo 14 del Decreto 847 de 2019).

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

la felicidad y la calidad de vida de las personas en términos de movilidad y potencien el desarrollo y la competitividad de la ciudad, protegiendo la vida y derechos de manera incluyente y con una gestión ética y transparente”. Es el conjunto de prácticas que hacen posible una cultura de servicio sencilla, armónica y que pone a la ciudadanía en primer lugar”. Razón a ello, se recomienda llevar a cabo las mesas de trabajo necesarias para establecer las medidas a tomar para dar cumplimiento estricto al trámite de las PQRSD, definiendo en el plan de mejoramiento, las acciones concretas a realizar por de cada dependencia para mitigar el riesgo materializado y cumplir con los requisitos normativos en cuanto a la oportunidad de las respuestas.

Verificación de un selectivo de respuestas a las PQRSD.

Con el fin de validar la oportunidad de las respuestas emitidas, de las 167.320 peticiones recibidas por la entidad, se seleccionó una muestra de 50 peticiones, de las cuales una vez verificada la petición y la respuesta otorgada, se identificó que en el 84% de ellas, se atendieron de manera extemporánea, incumpléndose así el criterio de oportunidad en la atención de las PQRSD. Dicha información se estableció de acuerdo a la base de datos aportada por la Dirección de Atención al Ciudadano y del cotejo de fechas realizado en ORFEO, BTE, y los criterios de términos establecidos por tipología.

Verificación de Informes mensuales de seguimiento a las PQRSD elaborados por la Primera Línea de Defensa.

En el siguiente apartado se buscó establecer si la primera línea de defensa elaboró y publicó los informes mensuales de seguimiento a las PQRSD de acuerdo con lo establecido en el Reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01, durante el periodo de seguimiento (segundo semestre de 2024).

Se observó que la primera línea de defensa elaboró los seis (06) informes mensuales de seguimiento a las PQRSD correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2024, así mismo se observó que fueron publicados en la página web de la entidad y en la intranet institucional en los siguientes enlaces: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pgrs y <https://sites.google.com/movilidadbogota.gov.co/dac-seguimiento-mensual-de-pqr/inicio> ; lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01, numeral 5 “Responsabilidades” – “Dirección de Atención al Ciudadano” que indica, “Publicar mensualmente en la página web de la Entidad, los informes de PQRSD, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes”, Como se ilustra a continuación:

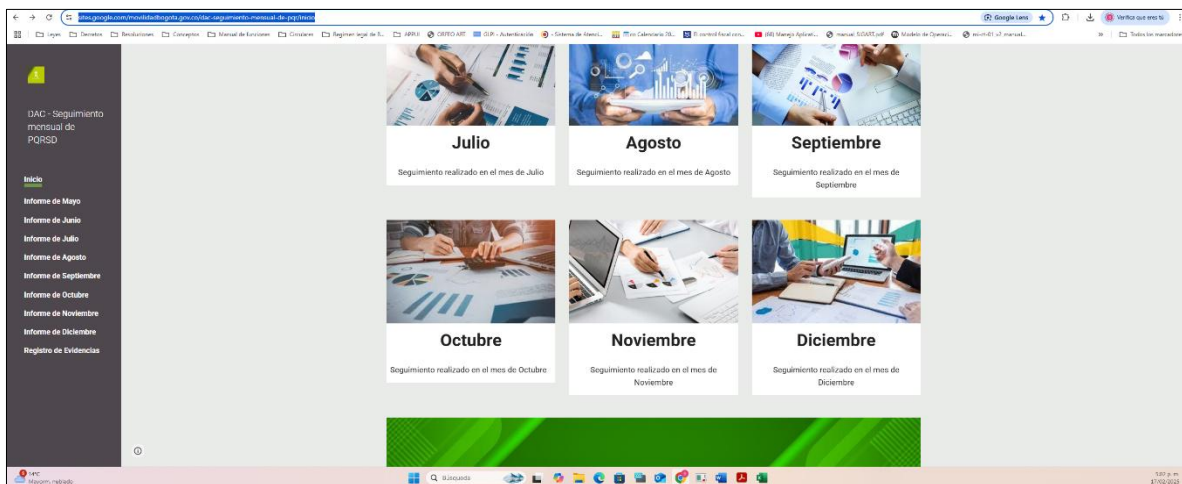
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

Imagen N° 1: Publicación de informes mensuales de PQRSD en página web.



Fuente: Tomado de la página web de la SDM, sección transparencia y acceso a la información pública.

Imagen N° 2: Publicación de informes mensuales de PQRSD en página web.



Fuente: Tomado de la intranet de la SDM.

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

Una vez revisada la página web de la entidad, en el link

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs, se observó que la Dirección de Atención al Ciudadano generó los siguientes informes correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2024, como se muestra a continuación:

Imagen N° 3: Informe de calidad de respuestas SDM.

Informe calidad de las respuestas	
Informe trimestral de la revisión efectuada a la calidad de las respuestas brindadas a los requerimientos recibidos por al Entidad.	
2024	
	Informe de Calidad de las Respuestas I trimestre 2024
	Informe de Calidad de las Respuestas II trimestre 2024
	Informe de Calidad de las Respuestas III trimestre 2024
	Informe de Calidad de las Respuestas IV trimestre 2024

Fuente: Consulta en la página web de la SDM.

Se identificó que la DAC publicó en la intranet, los informes de satisfacción del III y IV trimestre de 2024, disponibles en los siguientes links:

https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/sites/default/files/2024-12-17/informe_satisfaccion_iii_trimestre_2024.pdf
https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/sites/default/files/2025-02-04/informe_satisfaccion_iv_trimestre_0.pdf

Se observó que, en el informe de satisfacción correspondiente al cuarto trimestre de 2024, concluyeron que *“el porcentaje de satisfacción alcanzó un 97,61%, lo que representa el cumplimiento de las expectativas de la ciudadanía con respecto a la atención de y acceso a la oferta de trámites, servicios y programas ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad en el canal presencial.*

La Dirección de Atención al Ciudadano continuará con su labor misional de implementar estrategias y lineamientos encaminados a mejorar la prestación del servicio para brindar una atención incluyente, accesible y con calidad, con enfoque poblacional-diferencial y de género, para lo cual se tiene como proyectos y propuestas transversales para el 2025:

- *Mejorar el ciclo de servicio y estrategia de cierre en el primer contacto en todos los canales, facilitando el acceso a los sistemas de información de la secretaría Distrital de Movilidad.*
- *Fortalecer la cualificación de los colaboradores en temas de habilidades blandas y de producto.*
- *Diversificar las herramientas de gestión (implementación WhatsApp).*
- *Fortalecer las herramientas de autogestión.*
- *Descongestionar el Centro de Servicios de Movilidad aumentando las interacciones virtuales.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

- *Mejorar las condiciones de accesibilidad contribuyendo a la transparencia y acceso a la información pública”.*

Recomendación:

Implementar las mejoras establecidas para la vigencia 2025, con el objetivo de mejorar la prestación del servicio y lograr un índice de satisfacción del 100%.

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

Se observó el cumplimiento del numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, el cual señala que la entidad debe elaborar *“un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”*. Cabe señalar que de acuerdo a lo indicado en la Circular conjunta 006 de 2017 *“Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”, “la debida presentación del informe en mención, debe ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita”*.

En virtud de ello, el equipo auditor observó que la entidad dio cumplimiento a la citada normatividad, ya que efectuaron el cargue de los informes mensuales de julio a diciembre de 2024 en la plataforma de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital. A continuación, se refleja la evidencia del cargue de los respectivos informes:

Imagen N° 4: Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de diciembre de 2024.



Fuente: Información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000031103 del 07 de febrero de 2025.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

Recomendación:

Implementar las acciones necesarias a fin de dar cumplimiento a las observaciones realizadas por la Veeduría Distrital, reflejadas en el cargue y análisis de la información que reporta la SDM en los informes estadísticos mensuales de que trata el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

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

Se realizó verificación del informe del primer semestre de 2024, adicionalmente la mesa de trabajo llevada a cabo por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano con los enlaces de las áreas, en la cual generaron las recomendaciones en pro de la mejora continua a la atención de las PQRSD.

Socialización del Reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01.

En el siguiente apartado se buscó establecer si la primera línea de defensa socializó a los servidores públicos el Reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01, durante el periodo de seguimiento (segundo semestre de 2024).

Se observó que durante el segundo semestre de 2024 la Dirección Técnica de Atención al ciudadano realizó dos socializaciones del documento Reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01, la primera el día 01/08/2024 y la segunda el 01/11/2024. Lo anterior en cumplimiento de las acciones establecidas en el Mapa de riesgos de proceso para la vigencia 2024: *“Socializar el Reglamento interno para la gestión de PQRSD, dirigida al equipo que gestiona las peticiones de cada dependencia”*.

Verificación del seguimiento realizado por la DAC a las peticiones tramitadas por los concesionarios de la SDM.

En este aspecto indicó la DAC que *“los controles que se ejercen el marco de la concesión tanto desde el apoyo a la supervisión como por parte de la firma interventora, consisten en asegurar que la totalidad de las respuestas a las PQRS recibidas a través de los diferentes canales de comunicación sean atendidas dentro de la oportunidad y con los estándares de calidad establecidos no solo en el marco del negocio jurídico celebrado, sino en la ley”*.

Por ello, en el rol de enfoque hacia la prevención se recomienda a la DAC continuar con el monitoreo constante a los índices reportados por las interventorías en cada

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

concesión, relacionados con la atención a las PQRS, para tomar medidas en caso de ser necesario para evitar la materialización de eventos de riesgos.

Defensor del Ciudadano.

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

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

Seguimiento implementación de las funciones del defensor del ciudadano de la SDM.

En el siguiente apartado se buscó establecer el cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano durante el periodo de evaluación.

Criterios:

Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 2: “*El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.*”

Decreto 847 de 2019 “*Artículo 13. Defensor de la Ciudadanía: En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal. Parágrafo 1. Se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor. Parágrafo 2. Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia. Parágrafo 3. El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas. Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: (...).

Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito capital versión 02 de la Secretaría General, aplicable a las entidades del Distrito Capital y expedido mediante Resolución 216 de 2024.

De acuerdo con los criterios anteriormente mencionados la figura del defensor del ciudadano será ejercida por el representante legal o por quien este delegue (Decreto 847 de 2019) no obstante lo anterior, la implementación de esta figura en la SDM se encuentra establecida en la Resolución 759930 de 2024 *“Por medio de la cual se designa la figura del Defensor (a) de la Ciudadanía, se adopta su manual operativo y se deroga la Resolución SDM 078 de 2019”* atribuida al cargo de Director (a) de Atención al ciudadano en calidad de titular y para el cargo Subdirector (a) de Contravenciones en calidad de suplente.

Lo anterior significa que los titulares de los empleos señalados anteriormente, deberán cumplir con las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019 para desempeñar la figura de defensor del ciudadano en la SDM.

En conclusión, se evidenció que el principal mecanismo de interacción efectiva implementado por la entidad para fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción, conforme a los lineamientos del **Decreto 371 de 2010**, recae en la figura del defensor del ciudadano, sobre el cual se observó el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo a las evidencias presentadas en el informe de gestión del segundo semestre de 2024 remitido por la primera línea de defensa y que se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano> como se ilustra a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

Imagen N° 5: informes del defensor ciudadano.



Fuente: Tomado de la página web de la SDM.

Imagen N° 6: Términos para resolver las PQRS.

Término para resolver*

LEY 1755 de 2015

Color:	Termino:
	15 días hábiles
	10 días hábiles
	30 días hábiles

Fuente: Tomado de la página web de la SDM.

Finalmente, se observó que en el sitio web se establecieron botones de interacción con el ciudadano, en los cuales, entre otras cosas, se puede: consultar el estado actual de las peticiones realizadas, registro nuevas peticiones, ver el reglamento interno de gestión de las PQRS, entre otros.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

Imagen N° 7: Botones de interacción.



Fuente: Tomado de la página web de la SDM.

De conformidad con el artículo 4° del Decreto 371 de 2010, la entidad debe asegurar: *"El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos"*.

Gestión de peticiones de Entes de Control

En el siguiente apartado se buscó establecer si la entidad dio trámite y respuesta oportuna de las PQRS interpuestas por los entes de control en el periodo de evaluación de acuerdo con los siguientes criterios:

Criterios: Para el caso en el cual, el órgano externo de control no estipule en el requerimiento el plazo para la respectiva respuesta, el requerimiento se debe tramitar de acuerdo con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, que establece: *"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"*, así como, las demás normas posteriores que la modifiquen. Para no incurrir en incumplimientos que den lugar a sanciones o

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

procesos disciplinarios, los requerimientos de los entes de control deberán responderse en el término otorgado por el organismo de control y vigilancia señalado.

Reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01, numeral 9.2 “De las peticiones entre autoridades”:

Imagen N° 8: Reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01.

Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.	Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.	NO
		Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.	
		De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.	

Fuente: Reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01.

Hallazgo N° 2 : Se observó de acuerdo la información suministrada por la primera línea de defensa que, durante el segundo semestre de 2024, 38 requerimientos de órganos externos de Control fueron contestados con posterioridad a la fecha límite de respuesta (gestión extemporánea), incumplimiento con el criterio de oportunidad y la periodicidad establecida por los entes de control para la emisión de la respuesta, establecido en el reglamento interno para la gestión de las PQRSD Código PM04-RG01, numeral 9.2 “De las peticiones entre autoridades”: “ *Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, de lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud*”.

Durante el periodo objeto de verificación (segundo semestre de 2024), conforme al reporte de peticiones en el Sistema de Gestión Documental ORFEO remitido por la DAC, se identificó que recibieron 1659 peticiones de entes de control y/o petición entre autoridades, de las cuales el reporte establece que 1621 (equivalentes al 98%) se gestionaron oportunamente de acuerdo a los tiempos establecidos para la respuesta por los entes de control y 38 (equivalente al 2%), fueron respondidos extemporáneamente..

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de Evaluación o Seguimiento		
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0	

Tabla N° 9: Peticiones entes de control.

DEPENDENCIA	GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL GENERAL
DESPACHO DEL SECRETARIO		1	1
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	319	322
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	2	19	21
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO		138	138
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	1	3	4
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD		1	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE		5	5
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS		4	4
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD		2	2
DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL		7	7
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	29	32
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD		2	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL		1	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		223	223
OFICINA DE CONTROL INTERNO		5	5
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL		10	10
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		2	2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	10	602	612
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	77	79
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO		8	8
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	1	7	8
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA		7	7
SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN		1	1
SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO		14	14
SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN		10	10
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN		25	25
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO		11	11
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO		9	9
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	6	9	15
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA		3	3
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	9	60	69
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN JURÍDICA		1	1
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA		4	4
Total general	38	1621	1659

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

Fuente: Elaboración propia con base en la información remitida por la DAC mediante memorando 202541000031103 del 07/02/2025.

De acuerdo a lo anterior, la Subdirección de contravenciones es la dependencia que atendió mayor cantidad de requerimientos de entes de Control, con un total de 612, emitiendo respuesta oportuna en 602 requerimientos y extemporánea en 10.

En la siguiente tabla se muestran los reportes de la gestión, discriminados por mes, siendo el mes de septiembre, el mes con más cantidad de peticiones radicadas, con un total de 370 peticiones, que representan el 23%, como se relaciona a continuación:

Tabla N° 10: Gestión de peticiones entes de control – mes.

MES	GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	%	GESTIÓN OPORTUNA	%	TOTAL GENERAL
Julio	11	29%	275	17%	286
Agosto	8	21%	246	15%	254
Septiembre	5	13%	365	23%	370
Octubre	9	24%	342	21%	351
Noviembre	0	0%	209	13%	209
Diciembre	5	13%	184	11%	189
Total general	38	100%	1621	100%	1659

Fuente: Elaboración propia con base en la información remitida por la DAC mediante memorando 202541000031103 del 07/02/2025.

Causas: Posible falta de personal para responder el volumen de PQRS asignados a cada dependencia, errores tecnológicos en el sistema ORFEO, respecto el registro de las fechas o desconocimiento de los tiempos de respuesta según el tipo de petición.

Consecuencias: Posibilidad de investigaciones disciplinarias y sanciones internas y/o externas.

Respuesta de la Dirección de Atención al Ciudadano.

Mediante memorando 202541000052153 del 28/02/2025 la Dirección Técnica de Atención al Ciudadano manifestó respecto del hallazgo 1 lo siguiente:

“La Dirección de Atención al Ciudadano retroalimentó los hallazgos y sugerencias presentadas en el citado informe preliminar a las dependencias involucradas mediante correo electrónico de fecha 27 de febrero, en el que además les solicitó indicar las causas asociadas a los vencimientos de las peticiones ciudadanas y de las solicitudes de entes de control, así como las acciones adelantadas para su prevención.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

*Para el **hallazgo N°2**, se remite el consolidado de la información reportada por las dependencias respecto del vencimiento de las solicitudes de entes de control, el cual puede ser consultado en el enlace: [Peticiones vencidas Auditoria PQRSD II Semestre 2024.xlsx](#), pestaña: “VENCIMIENTOS ENTES DE CONTROL” (...)*

De otra parte, es importante señalar que, de acuerdo con la información reportada no se identifican debilidades en los seguimientos semanales y mensuales implementados por la Dirección de Atención al Ciudadano. Cabe destacar que, esta Dirección genera informes mediante los cuales analiza la gestión de PQRS, realiza mesas de trabajo, socializaciones y seguimientos al estado de las solicitudes presentadas en la entidad. Además, con los seguimientos semanales se remiten reportes detallados que se comparten con cada dependencia, en los que se especifica principalmente número de radicado, fecha de radicado, fecha de vencimiento, servidor y dependencia que tiene asignada la petición. Esta información permite que las áreas realicen un análisis interno de los temas reiterativos y adopten controles dirigidos a tomar acciones preventivas que contribuyan a evitar el vencimiento de los plazos establecidos en la ley 1755 de 2015.

Así mismo, debe destacarse que en primera línea de defensa se encuentran las dependencias de la entidad, las cuales, por su conocimiento y especialidad son responsables de crear controles y acciones pertinentes para focalizar esfuerzos y prevenir vencimientos o extemporaneidad en las respuestas, quienes serían los primeros llamados a responder en la gestión realizada frente a las PQRS.

Respuesta de la Oficina de Control Interno.

Una vez revisados los argumentos presentados por la Dirección de Atención al Ciudadano (En el documento anexo al memorando 202541000052153 del 28/02/2025 denominado [Peticiones vencidas Auditoria PQRSD II Semestre 2024.xlsx](#), pestaña: “VENCIMIENTOS ENTES DE CONTROL”), se determinan las causas particulares de los incumplimientos), y luego de la nueva verificación efectuada por el equipo auditor, se mantiene el hallazgo, ya que persiste la causa generadora del incumplimiento normativo en las respuestas de PQRS interpuestas por entes externos de control al interior de la entidad SDM.

Por lo anterior, se requiere que la Dirección de Atención al Ciudadano lidere el análisis de causas y formulación del plan de mejoramiento como líder del proceso, defina en conjunto con las dependencias **señaladas en la tabla N° 9 del presente informe**:

Dirección de atención al ciudadano, Dirección de contratación, Dirección de gestión de tránsito y control de tránsito y transporte, Dirección de talento humano

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

Subdirección administrativa, Subdirección de contravenciones, Subdirección de control de tránsito y transporte, Subdirección de gestión en vía, Subdirección financiera, Subsecretaría de gestión de la movilidad, las mesas de trabajo necesarias para establecer las medidas a tomar para dar cumplimiento al trámite de las PQRSD, definiendo, las acciones concretas a realizar por de cada una de estas, para mitigar el riesgo materializado y cumplir con los requisitos normativos en cuanto a la oportunidad de las respuestas, con el fin de eliminar la causa raíz.

Verificación de la integralidad y pertinencia de la respuesta e información suministrada a los entes externos de control en el periodo de evaluación.

En el siguiente apartado se buscó establecer si la entidad dio respuesta y suministró la información solicitada por los entes externos de control en el periodo de evaluación, en términos de integralidad y pertinencia.

Criterio: “Guía rol de las unidades u oficinas de control Interno, auditoría interna o quien haga sus veces, septiembre de 2023, DAFP, Rol de la relación con entes externos de control: Las unidades de control interno facilitan la comunicación al órgano de control y verifican aleatoriamente que la información suministrada por los responsables, de acuerdo con las políticas de operación de la entidad, sean entregadas bajo los siguientes criterios: 1. Oportunidad: entregar la información en los tiempos establecidos por el organismo de control, 2. Integralidad: dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente, 3. Pertinencia: información suministrada acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico”

Se observó que en el periodo de evaluación se registraron 1659 peticiones provenientes de los siguientes entes externos de control (Control Fiscal, Control Social, Control Disciplinario) así:

Contraloría de Bogotá (132), Contraloría de Cundinamarca (1), Contraloría Departamental de Nariño (3), Contraloría Departamental del Tolima (1), Contraloría Departamental de Barranquilla (1), Contraloría General de la República (53), Contraloría Municipal de Yumbo (2), Defensoría del Pueblo (54), Personería de Bogotá y personerías locales (1369), Veeduría Distrital (43).

La Oficina de Control Interno seleccionó una muestra aleatoria no estadística del 3% de las comunicaciones remitidas por los entes externos de control en el periodo de evaluación (50 comunicaciones de 1659) así: Contraloría de Bogotá (22 comunicaciones,); Defensoría del Pueblo (2 comunicaciones); Personería de Bogotá y personerías locales (24 comunicaciones), Veeduría Distrital (2 comunicaciones).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

Sobre las cuales se realizó la lectura de la solicitud de información y la correspondiente respuesta emitida por la SDM, para determinar el cumplimiento de los criterios anteriormente mencionados.

De lo anterior, se evidenció que, para en 38 casos de la muestra seleccionada, no se cumplieron los términos normativos para la respuesta a los entes de control (oportunidad), sin embargo, en estos se dio respuesta a todos los requerimientos establecidos en las peticiones y con las evidencias suficientes (integralidad), toda la información remitida por el la SDM correspondió con los temas y requerimientos específicos solicitados por los entes externos de control (pertinencia), así como con los atributos del manual de servicio a la ciudadanía (coherencia, claridad y calidez)

En los 12 casos restantes de la muestra seleccionada, se evidenció que se cumplió con los términos normativos para la respuesta a los entes de control (oportunidad), así como respuesta a todos los requerimientos establecidos en las peticiones y con las evidencias suficientes (integralidad) y con los temas y requerimientos específicos solicitados por los entes externos de control (pertinencia); así como con los atributos del manual de servicio a la ciudadanía (coherencia, claridad y calidez).

Verificación Procesos disciplinarios que se encuentre adelantando la Oficina de Control Interno Disciplinario relacionados con la emisión de respuestas extemporáneas o sin respuesta.

En el siguiente apartado se buscó establecer a manera informativa para la línea estratégica el número de procesos disciplinarios que se encuentren vigentes respecto a las respuestas extemporáneas o sin respuesta de las PQRS de la entidad. Condición o situaciones evidenciadas:

De acuerdo a lo indicado por la Oficina de Control Interno Disciplinario, mediante correo electrónico del 6/02/2025 los siguientes son los procesos disciplinarios relacionados con la emisión de respuestas extemporáneas o sin respuesta que se encuentran vigentes a la fecha:

Tabla N° 11: Relación de procesos disciplinarios.

NÚMERO DE EXPEDIENTE	CONDUCTA	DETALLE	ETAPA	DEPENDENCIA INVOLUCRADA
2024-416	Retardar la debida y oportuna respuesta al derecho de petición.	La directora de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad pone en conocimiento de la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Secretaría Distrital de Movilidad, el Informe de Seguimiento Gestión de Peticiones y Entes de Control del periodo abril, mayo, junio y julio de 2024 efectuado a las dependencias que integran la entidad.	Auto de Apertura de Indagación Previa	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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

2024-467	Mora en la tramitación de una actuación administrativa	Se encuentra al despacho de la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Secretaría Distrital de Movilidad, radicado No. 2202441000173943 del 03 de septiembre de 2024, mediante el cual la directora de Atención al Ciudadano remitió informe de gestión de PQRS 2024, encontrando 235 tramites vencidos, sin que se detallara cada una en cuanto a su clase, el termino para responder y si hubo respuesta tardía o ausencia total de la misma, como tampoco del funcionario y/o contratista a cargo.	Auto de Apertura de Indagación Previa	Subdirección de Transporte Privado, Subdirección de Contravenciones, Subdirección Financiera y Subdirección De Control De Transito Y Transporte
2024-537	Irregularidades administrativas	La Dirección de Atención al Ciudadano remite informe seguimiento de gestión de peticiones y entes de control periodo comprendido 1 de septiembre al 30 de septiembre de 2024. Se hace requerimiento a la Subdirección Financiera a través del memorando OCDI No. 202416000203153 respuesta SF No. 202461100203893.	Auto Inhibitorio	Subdirección Financiera
2024-582	Violación al Derecho de Petición	La DAC remite informe del seguimiento a la gestión de peticiones y entes de control del periodo 01 de octubre al 31 de octubre del 2024	Auto de Apertura de Indagación Previa	Subdirección Financiera
2024-613	No suministrar debida y oportuna respuesta al derecho de petición	DAC presentó informe dirigido a toda la entidad señalando los resultados de la evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por SDM a través de Bogotá te Escucha, efectuada por Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el mes de agosto de 2024, para dar cumplimiento a los criterios de calidad y a los términos de ley de las respuestas	Auto Inhibitorio	N/A
2025-030	Omitir suministrar debida y oportuna respuesta al derecho de petición.	De acuerdo con el informe de la Dirección Técnica de Atención al Ciudadano, se identificaron diversas peticiones no tramitadas dentro de los plazos legales, distribuidas entre las siguientes áreas administrativas: Subdirección Financiera: 366 radicados; Dirección de Talento Humano: 2 radicados; Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito: 1 radicado; Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público: 1 radicado; Subdirección Administrativa: 1 radicado; Subdirección de Contratación: 2 radicados.	Auto de Apertura de Indagación Previa	Subdirección Financiera, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito, Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público, Subdirección Administrativa, Subdirección de Contratación.

Fuente: Información remitida por OCID mediante correo electrónico institucional del 06/02/2025.

Recomendación: Se recomienda a la línea estratégica, primera y segunda línea de defensa analizar las causas de las respuestas extemporáneas o vencidas sin respuesta presentadas en el periodo de evaluación con el fin de plantear alternativas de solución en el corto plazo y evitar el aumento de investigaciones disciplinarias relacionadas con los términos legales para la respuesta a las PQRS.

5.2 Evaluar los riesgos y el diseño de los controles asociados a la gestión de las PQRS.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

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

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

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	NO. CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
(Riesgo 1) Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual de posibles investigaciones por entes de control debido a prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano	Alto	1	El profesional de la DAC, líder del componente de servicio, verifica Trimestralmente los protocolos de atención al ciudadano, a través de la implementación de la matriz de cumplimiento de los atributos del manual de servicio a la ciudadanía, dejando como registro informe de resultados de la evaluación del manual de servicio al ciudadano.
		2	El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRS verifica trimestralmente el cumplimiento del término de respuesta a las quejas, por parte de los supervisores de cada gestor de servicio que hace presencia en los puntos de atención, con el fin de garantizar la prestación eficiente y oportuna de los trámites y servicios, dejando como evidencia la respuesta dada a la queja y la matriz de verificación de las respuestas suministradas por ORFEO.
		3	El profesional del componente de servicio de la DAC, consolida y analiza trimestralmente los resultados de la encuesta de satisfacción de los ciudadanos, usuarios y partes interesadas, acorde con los lineamientos establecidos en el Procedimiento-PM04-PR07-Retroalimentación con el Ciudadano, dejando como registro el informe publicado acorde al procedimiento.
		4	El profesional de la DAC, líder del equipo técnico de gestión y desempeño, realiza seguimiento trimestral a los Planes Operativos Anuales (POA) de Gestión y de los proyectos de inversión, que conforman el Plan de Acción Institucional (PAI), acorde con los lineamientos del procedimiento PE01-PR01-Formulación de proyectos, construcción y seguimiento del Plan de Acción Institucional, dejando como registro actas de reunión y los reportes trimestrales a la OAPI.
		5	El profesional de la DAC, líder del equipo de exceptuados, identifica e implementa mensualmente los mecanismos para la atención de requerimientos a grupos protegidos, con respecto al trámite de excepción a la restricción de circulación vial, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR06-Vehículos Exceptuados, dejando como evidencia las solicitudes de los grupos protegidos y los vehículos activos.
		6	El profesional de la DAC, líder del equipo de las concesiones, realiza seguimiento mensual a los informes presentados por las interventorías, con respecto al cumplimiento de las obligaciones contractuales y anexos técnicos, acorde con los lineamientos establecidos y adoptados por la entidad, dejando como registro actas de reunión y/o informes de supervisión a la interventoría, mes vencido.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

(Riesgo 5) Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.	Alto	1 El profesional de la DAC líder del equipo de PQRSD, realiza la consolidación de las evaluaciones mensuales a la calidad (coherencia, calidez y claridad) de las respuestas emitidas por dependencia por medio de PM04-RG01- F02 Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta los lineamientos dispuestos en el Reglamento interno de gestión de PQRSD PM04-RG01, dejando como registro el informe publicado.
		2 El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, realiza seguimiento semanal a la gestión de las PQRSD y peticiones entre autoridades a todos los enlaces de PQRSD de las dependencias de entidad y realiza un informe semestral dejando como evidencia la trazabilidad de los seguimientos realizados (soporte de la comunicación a la gestión de PQRSD) y el informe de gestión semestral.
		3 El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, remite mensualmente memorando a los directivos de la entidad con copia a la Oficina de Control Disciplinario, informando el estado de las peticiones atendidas fuera de términos, así como las vencidas sin respuesta y trasladadas por competencias posterior a los 5 días, dejando como registro memorando remitido.
		4 El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, publica mensualmente en la página web de la Entidad, los informes de PQRSD, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y demás normas concordantes, dejando como evidencia los informes publicados y su respectiva trazabilidad (correos de solicitud de publicación).
		5 El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, evalúa mensualmente la satisfacción del ciudadano con la claridad en las respuestas emitidas en la Dirección de Atención al Ciudadano correspondiente al mes anterior por medio de SMS y por mailing, dejando como registro el informe de resultado de encuesta de satisfacción con la claridad en las respuestas generado dentro de los 15 días siguientes al periodo evaluado.
		6 El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, realiza mesa de trabajo semestral con las diferentes dependencias para analizar las causas de los temas más reiterados del informe de quejas y reclamos tanto del sistema de gestión documental como el de Bogotá Te Escucha, dejando como evidencia acta de reunión y/o listados de asistencia.

Fuente: Mapa de riesgos de gestión de trámites y servicios a la ciudadanía V3 del 22/05//2024.

Recomendación: Establecer controles adicionales a cargo de las dependencias que atienden Peticiones, con el objetivo que se cumplan con los términos establecidos en la normatividad asociada a las PQRSD.

5.3 Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento

Planes de Mejora por Procesos e Institucional:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

En los consolidados de los Planes de Mejoramiento por Procesos e Institucional, suscritos por la DAC, se observó que a la fecha no existen acciones en ejecución relacionadas con el trámite de las PQRSD.

Planes de Mejoramiento Secretaría General:

A la fecha no se encuentran en ejecución acciones de mejora, dado que las que se encontraban registradas en el PMP terminaron su ejecución.

FORTALEZAS.

Disposición del personal de la Dirección de Atención al Ciudadano para remitir la información y las evidencias requeridas por parte de la Oficina de Control Interno.

Implementación de botones en el sitio web para interacción con el ciudadano, en los cuales, entre otras cosas, se puede: consultar el estado actual de las peticiones realizadas, registro nuevas peticiones, ver el reglamento interno de gestión de las PQRS, entre otros.

6. CONCLUSIONES

Los resultados del presente informe se refieren a la información remitida por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000031103 del 07 de febrero de 2025 y lo verificado por la OCI, no se hacen extensivas a otros soportes o información adicional.

Se observó que el Sistema de Control Interno - SCI relacionado con la gestión de las PQRSD de la SDM, es susceptible de mejora respecto de los hallazgos y las recomendaciones generadas.

7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones generadas en el desarrollo de la evaluación deberán tenerse en cuenta por parte del proceso y dependencias responsables, para implementación de acciones de mejora.

A la Dirección de Atención al Ciudadano:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

- Implementar estrategias efectivas para mejorar los tiempos de respuesta a las PQRSD, dado que los indicadores actuales evidencian el incumplimiento normativo en relación con la extemporaneidad.
- Implementar en conjunto con las dependencias con reportes de peticiones extemporáneas, los controles necesarios a nivel institucional para garantizar la respuesta oportuna de todas las PQRSD, teniendo en cuenta el análisis de causas particulares asociadas a cada dependencia.
- Formular de acciones focalizadas por dependencias y temáticas clave, para disminuir el número de PQRSD pendientes de respuesta. Así mismo, surtidos los planes de choque, se recomienda realizar planes de estabilización con el fin de garantizar la permanencia de un esquema de atención efectiva y oportuna de las solicitudes de los ciudadanos, grupos de valor y organismos de control.
- Realizar capacitaciones y retroalimentaciones constantemente, dirigidas a los funcionarios y contratistas de la SDM, con el fin de garantizar el adecuado uso de los aplicativos, la identificación de mejoras según las necesidades y naturaleza propia de la entidad. y para el uso de lenguaje claro en la atención.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

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

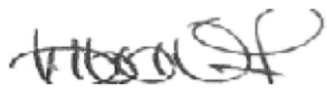
No obstante, la Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”* en su artículo 12 ... Indica: *“Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: literal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

y en el Artículo 3º.- Características del Control Interno. Son características del Control Interno siguientes: a. *“El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad; En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad”.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 3.0

Se precisa que la posible causa identificada por los auditores de la OCI, fue la evidenciada en la evaluación (no es una causa que se deba incluir de manera obligatoria en el plan de mejoramiento a suscribir), no obstante, los responsables de la ejecución de la operación de cada actividad, proyecto, programa o proceso, deberán identificar la causa raíz del hallazgo generado en esta evaluación, la cuál puede ser diferente a la inicialmente identificada.

El plan de mejoramiento deberá ser remitido a través de Orfeo a la Oficina de Control Interno, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación del Informe Final, de acuerdo con el Instructivo formulación y seguimiento de planes de mejoramiento PV01-IN02 V2.0, en caso de requerir realizar análisis de causa raíz e implementación de acciones con líderes de otros procesos, los pueden convocar para asegurar la coordinación entre procesos y la efectividad de las acciones.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma del jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces
 SERGIO ANDRES NAVARRO HERNANDEZ Responsable de la verificación, Oficina de Control Interno.	 ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ Jefe Oficina de Control Interno