

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

**SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS) Y PQRS DE ENTES DE CONTROL - PRIMER SEMESTRE DE 2025**

**15 DE AGOSTO DE 2025**

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

## RESUMEN EJECUTIVO<sup>1</sup>

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 primer semestre de 2025:

Tabla No. 1. Resumen Ejecutivo

| Resultados    | Cantidad                                                                                                 |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hallazgos     | No se generaron nuevos hallazgos teniendo en cuenta que se encuentran en ejecución el 098 y 099 de 2025. |
| Observaciones | 2                                                                                                        |
| Total         | 2                                                                                                        |

Fuente: Elaboración equipo auditor.

Tabla N° 2: Detalle del Resumen Ejecutivo

| RESULTADO                                                                                                                          | DETALLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Observación 1<br>(Desvirtuada por la dependencia acorde con las aclaraciones, evidencias verificadas y mesa de trabajo realizada). | Se identificó que en 7 PQRS radicadas en la SDM (222882025, 292802025, 902662025, 1228272025, 2548812025, 2633262025 y 2636592025) fueron registradas en la base de datos de seguimiento para su gestión como “ <i>pendientes en términos</i> ”, tomando como referencia la fecha en la cual fueron ingresadas en Bogotá Te Escucha; y no la fecha de asignación a la entidad, incumpliendo lo establecido en el literal e “ <i>Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros</i> ”, de la Ley 87 de 1993 “ <i>Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones</i> ”, situación que pudo generarse por debilidades en los controles establecidos para el correcto ingreso a las bases de datos y control de términos, lo que puede generar la materialización de un evento de riesgo relacionado la “ <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> ”. |



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**

| RESULTADO            | DETALLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Observación 2</b> | <p>Se evidenció que de acuerdo a la información suministrada por la primera línea de defensa y la muestra analizada que, durante el primer semestre de 2025, en siete (07) casos, se observó lo siguiente: cinco (05) casos, correspondientes a los radicados 202561200922102, 202561201968652, 202561202064862, 202561200402342, 202561200811922, no se tiene registro en el gestor documental Orfeo de la respuesta dada al ente de control; en 1 caso (radicado 202561200507302), no se observó en el gestor documental Orfeo la respuesta definitiva; y en 1 caso (radicado 202561200646112), no se observó en el gestor documental Orfeo, los adjuntos respectivos indicados en la respuesta, incumpliendo lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece: <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>, así como lo establecido en el Artículo 5, de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que es derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, el de: <i>“4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.”</i> Lo anterior en el marco de lo establecido en la Política de control interno, componente de ambiente de control, dado que dicho componente indica que la entidad debe <i>“Generar y obtener información relevante, oportuna, confiable, íntegra y segura que da soporte al Sistema de Control Interno”</i>. Lo anterior derivado de una posible falta de personal para responder el volumen de PQRSD asignados a cada dependencia e inadecuado seguimiento a las respuestas brindadas por la SDM y cargue de evidencias en el gestor documental que permita verificar la trazabilidad de las respuestas, lo cual puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias y/o sanciones.</p> |
| <b>Observación 3</b> | <p>Se observó de acuerdo con la información suministrada por la primera línea de defensa y la muestra verificada que, durante el primer semestre de 2025, en dos (2) casos, correspondientes a los radicados 202561200979212 y 202561201019542, dieron traslado por competencia en 11 y 07 días hábiles respectivamente, excediendo el término de cinco (5) días hábiles establecidos en la Ley 1755 de 2015, Artículo 21 que indica: <i>“ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”</i>. Lo anterior derivado de una posible falta de personal para gestionar el volumen de PQRSD asignados a cada dependencia e inadecuado seguimiento a las fechas para dar traslado por competencia, lo que puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**Fuente:** Elaboración equipo auditor.

|                                                                                                                                                               |                                                       |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>MOVILIDAD<br>Secretaría de Movilidad | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br>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 a la gestión de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (PQRSD) y atención al ciudadano en el primer semestre de 2025, para emitir recomendaciones a la mejora continua del proceso.

### ESPECÍFICOS:

- Verificar la oportunidad de las respuestas generadas a las PQRSD radicadas por los usuarios y entes de control.
- Verificar los ajustes razonables realizados conforme a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 y la atención a la ciudadanía.
- Evaluar los riesgos y el diseño de los controles asociados a la gestión de las PQRS.
- Realizar seguimiento a resultados de informes anteriores.

## 2. ALCANCE:

La evaluación a la gestión de las PQRSD se realizó por el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025, radicados por los diferentes canales y peticionarios, incluyendo los de entes de control, según selectivo.

## 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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"*.
- Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

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

- 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"*.
- 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"* Versiones 4.0 y 5.0
- 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
- Norma Técnica Colombiana NTC 6047 *"Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos."*
- Demás normatividad aplicable.

#### 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, visitas de campo, entre otros.

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

En el desarrollo de la evaluación se llevó a cabo la verificación de la información y evidencias contra los criterios aplicables, para la generación del presente informe el cual incluye observaciones, conclusiones y recomendaciones que aporten a la mejora continua y al desempeño del proceso. Para la ejecución de la evaluación, la OCI se basó en la información remitida por la Dirección de Atención al Ciudadano, mediante radicado 202541000144813 del 10 de julio de 2025, correos electrónicos del 16 y 18 de julio de 2025, al igual que los informes reportados en la página web, pruebas en Orfeo y Bogotá te Escucha.

Producto de la verificación, se generó el informe preliminar comunicado mediante memorando 202517000158043 del 30 de julio de 2025, respondido por la Dirección de Atención al Ciudadano según memorando 202541000161523 de fecha 05 de agosto de 2025 y mediante mesa de trabajo llevada a cabo el 12 de agosto vía meet; información analizada por parte de la Oficina de Control Interno y plasmada en este informe final de evaluación.

## **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.**

Es necesario precisar que, una vez revisados los tipos de peticiones, se observó que existen 2.485 peticiones clasificadas por el área como de entes de control y 153.437 de PQRSD en general.

#### **A - GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**

Acorde con la base de datos suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano con memorando 202541000144813 del 10 de julio de 2025, se evidenció que para el primer semestre de 2025, la Secretaría Distrital de Movilidad por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – Bogotá te Escucha (BTE) y el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, recibió 153.437 peticiones, de las cuales 18.725 (12,20%) se registraron por Bogotá te Escucha (BTE) y 134.712 (87,80%) por ORFEO, como se detalla a continuación:

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

Tabla N° 3: Peticiones recibidas – Primer semestre 2025.

| MES                      | FUENTE                           |               | TOTAL<br>GENERAL |
|--------------------------|----------------------------------|---------------|------------------|
|                          | BOGOTÁ<br>TE<br>ESCUCHA<br>- BTE | ORFEO         |                  |
|                          | CANT                             | CANT          |                  |
| Julio                    | 2741                             | 23658         | 26399            |
| Agosto                   | 3218                             | 20727         | 23945            |
| Septiembre               | 3216                             | 22484         | 25700            |
| Octubre                  | 3055                             | 22408         | 25463            |
| Noviembre                | 3306                             | 23268         | 26574            |
| Diciembre                | 3189                             | 22167         | 25356            |
| <b>Total<br/>general</b> | <b>18725</b>                     | <b>134712</b> | <b>153437</b>    |

**Fuente:** Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000144813 del 10 de julio de 2025.

De igual forma, se evidenció de conformidad con lo preceptuado por el *reglamento interno para la gestión de las PQRSD, 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 PQRSD 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*

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

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

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

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

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

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

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

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

**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:

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

*\*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](mailto:radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co)*

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

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

## Tipo de Peticiones

Revisada la base de datos de las PQRSD del primer semestre de 2025, se identificó que, en relación a la tipología radicada, el derecho de petición de interés particular, es el de mayor incidencia con 141.776 peticiones (92,40%) y la dependencia que recibió más peticiones fue la Dirección de Gestión de Cobro con 56.139 (36,58%), como se detalla 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**

**Tabla N° 4:** Tipo de peticiones recibidas en el periodo evaluado

| TIPO DE PETICIÓN                          | CANTIDAD       | PORCENTAJE<br>% |
|-------------------------------------------|----------------|-----------------|
| Consulta                                  | 339            | 0,22            |
| Denuncia por actos de corrupción          | 10             | 0,01            |
| Derecho de petición de interés general    | 6.693          | 4,36            |
| Derecho de petición de interés particular | 141.776        | 92,40           |
| Felicitación                              | 42             | 0,03            |
| Petición entre Autoridades                | 1.724          | 1,12            |
| Queja                                     | 575            | 0,37            |
| Reclamo                                   | 311            | 0,20            |
| Solicitud de copia                        | 1.309          | 0,85            |
| Solicitud de información                  | 626            | 0,41            |
| Sugerencia                                | 32             | 0,02            |
| <b>Total general</b>                      | <b>153.437</b> | <b>100</b>      |

**Fuente:** Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000144813 del 10 de julio de 2025.

**Tabla N° 5:** Peticiones recibidas en el periodo evaluado– Discriminado por dependencias.

| DEPENDENCIA                                                           | CANTIDAD | PORC % |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|--------|
| DESPACHO DE LA SECRETARIA                                             | 14       | 0,009  |
| DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO                                    | 22.660   | 14,768 |
| DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN                                             | 1277     | 0,832  |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO                                         | 56.139   | 36,588 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE   | 120      | 0,078  |
| DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO                                   | 28       | 0,018  |
| DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD                           | 97       | 0,063  |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE | 82       | 0,053  |
| DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS                                 | 84       | 0,055  |
| DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD                               | 58       | 0,038  |
| DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL                                  | 171      | 0,111  |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO                                           | 2.173    | 1,416  |



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**

| DEPENDENCIA                                                     | CANTIDAD       | PORC %      |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|-------------|
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD   | 81             | 0,053       |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL                     | 35             | 0,023       |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO                                | 311            | 0,203       |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO                                      | 3              | 0,002       |
| OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL                                       | 167            | 0,109       |
| OFICINA DE SEGURIDAD VIAL                                       | 20             | 0,013       |
| OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES   | 17             | 0,011       |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA                                     | 73             | 0,048       |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES                                 | 38.358         | 24,999      |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE                | 10.573         | 6,891       |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO | 11.186         | 7,290       |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA                                  | 666            | 0,434       |
| SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA                                 | 718            | 0,468       |
| SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN                        | 182            | 0,119       |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO                    | 411            | 0,268       |
| SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN                                  | 496            | 0,323       |
| SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN                                    | 1.768          | 1,152       |
| SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO                              | 609            | 0,397       |
| SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO                              | 328            | 0,214       |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA                                         | 4.404          | 2,870       |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA                            | 48             | 0,031       |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD                        | 30             | 0,020       |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN JURÍDICA                               | 11             | 0,007       |
| SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE MOVILIDAD                          | 4              | 0,003       |
| SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA                      | 35             | 0,023       |
| <b>Total general</b>                                            | <b>153.437</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Elaboración propia equipo OCl, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000144813 del 10 de julio de 2025.

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

### Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción

En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y presuntos actos de corrupción, se observó que, durante el primer semestre de 2025, se recibieron 10, 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 9 peticiones:

**Tabla N° 6:** Denuncias ciudadanas recibidas en el periodo objeto de evaluación, discriminadas por dependencias.

| DEPENDENCIA                                | FUENTE   |       | TOTAL GENERAL |
|--------------------------------------------|----------|-------|---------------|
|                                            | BTE      | ORFEO |               |
|                                            | CANTIDAD |       |               |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO           | 9        | -     | 9             |
| SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA | -        | 1     | 1             |
| Total general                              | 9        | 1     | 10            |

**Fuente:** Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000144813 del 10 de julio 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 Primer semestre de 2025, en cuanto a la gestión extemporánea, gestión oportuna, pendiente en términos y pendiente vencidos, se detalla a continuación:

**Tabla N° 7:** Oportunidad en la gestión de peticiones

| Gestión extemporánea |             |              | Gestión oportuna |               | Pendiente en términos |              | Pendiente vencidos |              | Total general |             |
|----------------------|-------------|--------------|------------------|---------------|-----------------------|--------------|--------------------|--------------|---------------|-------------|
| MES                  | CANT        | %            | CANT             | %             | CANT                  | %            | CANT               | %            | CANT          | %           |
| Ene                  | 399         | 0,260        | 25995            | 16,942        | 3                     | 0,002        | 2                  | 0,001        | 26399         | 17,205      |
| Feb                  | 406         | 0,265        | 23537            | 15,340        | 1                     | 0,001        | 1                  | 0,001        | 23945         | 15,606      |
| Mar                  | 200         | 0,130        | 25499            | 16,619        | 1                     | 0,001        |                    | 0,000        | 25700         | 16,750      |
| Abr                  | 122         | 0,080        | 25340            | 16,515        | 0                     | 0,000        | 1                  | 0,001        | 25463         | 16,595      |
| May                  | 67          | 0,044        | 26477            | 17,256        | 28                    | 0,018        | 2                  | 0,001        | 26574         | 17,319      |
| Jun                  | 10          | 0,007        | 16940            | 11,040        | 8406                  | 5,478        |                    | 0,000        | 25356         | 16,525      |
| <b>Total general</b> | <b>1204</b> | <b>0,785</b> | <b>143788</b>    | <b>93,711</b> | <b>8439</b>           | <b>5,500</b> | <b>6</b>           | <b>0,004</b> | <b>153437</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000144813 del 10 de julio de 2025

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

Con base en la información registrada en la tabla anterior, la auditora, observó que realizaron gestión oportuna de PQRSD en el 93,71% de ellas, cifra que refleja una disminución en la gestión del 3,43%, respecto a la registrada en el segundo semestre de 2024, la cual fue del 97,14%.

Por ello, en el rol de enfoque hacia la prevención se recomienda:

- Fortalecer los controles establecidos por parte de la Dirección de Atención Ciudadano y las dependencias a cargo de la gestión de las PQRSD, a fin de dar cumplimiento a la atención de las PQRSD como líder del tema y desde la gestión por procesos.

De igual forma, se identificó que relacionaron 8.439 PQRSD como “*pendiente en términos*”. No obstante, se observó que en 29 de ellas acorde con la fecha de registro señaladas, los términos para su gestión se encontrarían vencidos. Sin embargo, realizada la verificación de un selectivo de doce (12) radicados, se observó que en siete (7) de los casos, la fecha de registro corresponde a la inicial en el sistema BTE y no a la fecha de ingreso y/o asignación a la SDM, como se muestra a continuación:

**Tabla N° 8:** Peticiones relacionadas como pendiente en términos.

| <b>Radicado</b> | <b>Sistema Información</b> | <b>Dependencia</b>                               | <b>Tipo petición</b>                      | <b>Retroalimentación OCI</b>                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|----------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 222882025       | BTE                        | SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN                     | Derecho de petición de interés particular | Se observo que la petición fue registrada el 17 de enero de 2025 en el BTE, pero a la SDM fue remitido el 02/07/2025. Contestada el 23 de julio y cerrada en el sistema.                                                                                      |
| 292802025       | BTE                        | SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE | Derecho de petición de interés particular | Se observo que la petición fue registrada el 22 de enero de 2025 en el BTE, pero a la SDM fue remitido el 02/07/2025. Contestada el 23 de julio y cerrada en el sistema.                                                                                      |
| 902662025       | BTE                        | DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO               | Derecho de petición de interés general    | Se observo que la petición fue registrada el 25 de febrero de 2025 en el BTE, pero a la SDM fue remitido el 02/07/2025. Contestada el 22 de julio y cerrada en el sistema.                                                                                    |
| 1228272025      | BTE                        | SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE | Derecho de petición de interés particular | Petición radicada en el BTE el 13 de marzo, pero asignada a la SDM el 26 de junio. Se brindó la respuesta de fondo del 03 de julio.                                                                                                                           |
| 2548812025      | BTE                        | DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO               | Derecho de petición de interés particular | La petición fue registrada el 26 de mayo. Fue trasladada al concesionario Circulemos el 26 de mayo, quien el 17 de junio realizó respuesta parcial. Finalmente, el 04 de julio brindaron en términos la respuesta a la petición. NO obstante, la entidad debe |

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

| Radicado   | Sistema Información | Dependencia                                      | Tipo petición                             | Retroalimentación OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|---------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                     |                                                  |                                           | fortalecer los controles existentes para determinar los plazos reales en las peticiones trasladadas a los concesionarios.                                                                                                                                                                                                            |
| 2633262025 | BTE                 | SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE | Derecho de petición de interés general    | El oficio fue radicado en el BTE el 29 de mayo y asignado a la Secretaría Distrital de Ambiente, quien reasignó el trámite a la SDM en fecha 18 de junio de 2025. Brindaron la respuesta de fondo el 09 de julio de 2025.                                                                                                            |
| 2636592025 | BTE                 | SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE | Derecho de petición de interés particular | El oficio fue radicado en el BTE el 29 de mayo, asignado inicialmente a la Secretaría de Gobierno. Posteriormente, se asignó a la SDM el 29 de mayo, quien el 20 de junio brindó respuesta parcial solicitando prórroga. El 11 de julio de 2025 brindó respuesta de fondo, haciendo relación a la respuesta otorgada el 26 de junio. |

**Fuente:** Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000144813 del 10 de julio de 2025.

### Observación 1: (Desvirtuada por la dependencia acorde con las aclaraciones y evidencias verificadas).

Se observó que en 7 PQRS radicadas en la SDM (222882025, 292802025, 902662025, 1228272025, 2548812025, 2633262025 y 2636592025) fueron registradas en la base de datos de seguimiento para su gestión como “*pendientes en términos*”, tomando como referencia la fecha en la cual fueron ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha y no la fecha de asignación a la entidad, incumpliendo lo establecido en el literal e “*Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros*”, de 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*”, situación que pudo generarse por debilidades en los controles establecidos para el correcto ingreso a las bases de datos y control de términos, lo que puede generar la materialización de un evento de riesgo relacionado la “*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*”.

### Recomendación:

- Fortalecer los controles asociados a la conformación y/o seguimiento de las bases de datos relacionadas con las PQRSD recibidas en la entidad, a fin de contar con información confiable y oportuna.

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

- Robustecer la articulación entre entidades para contribuir en la respuesta de forma oportuna y evitar insatisfacción por parte del ciudadano.

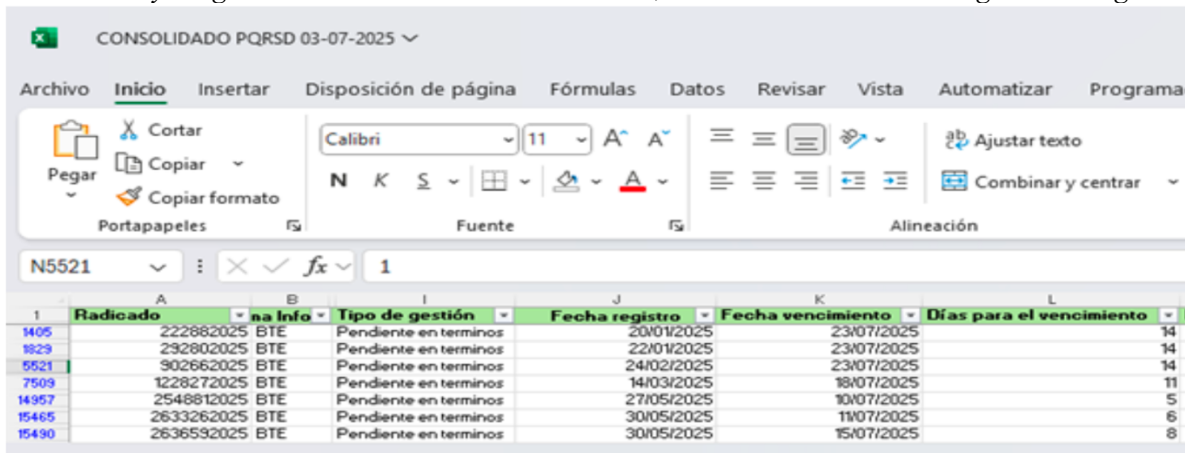
### Respuesta de la Dirección de Atención al Ciudadano DAC.

*“Respecto a la **observación 1**, nos permitimos manifestar que ésta **no es aceptada** por la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC), dado que, una vez realizado el análisis detallado de los registros, se pudo constatar que en el reporte remitido a la Oficina de Control Interno sí se incluyó una columna que presenta la fecha de registro de las peticiones en el respectivo sistema de gestión, como se encuentra dispuesto en los respectivos sistemas de información.*

*En el caso específico de los radicados 222882025, 292802025, 902662025, 1228272025, 2548812025, 2633262025 y 2636592025, se precisa que la fecha consignada el reporte corresponde al momento del registro en la plataforma Bogotá Te Escucha (BTE), campo creado en el sistema.*

*Por otra parte, es importante aclarar que el estado “pendiente en términos”, citado en el reporte, es calculado automáticamente por el sistema con base en la fecha de inicio de términos asignada a cada solicitud, y no a partir de la fecha de registro en BTE, como se sugiere en la observación.*

*Adicionalmente, en relación con el principio de “oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros” establecido en el literal e) de la Ley 87 de 1993, se informa que la información consolidada por la DAC a partir de los sistemas Orfeo y Bogotá Te Escucha, y suministrada regularmente a las distintas dependencias, incluye tanto la fecha de vencimiento de los radicados como los días restantes para su vencimiento, lo que garantiza un seguimiento riguroso de los plazos establecidos y asegura el adecuado control de términos, como se evidencia en la siguiente imagen.*



|       | A          | B       | I                     | J              | K                 | L                        |
|-------|------------|---------|-----------------------|----------------|-------------------|--------------------------|
|       | Radicado   | aa Info | Tipo de gestión       | Fecha registro | Fecha vencimiento | Días para el vencimiento |
| 1405  | 222882025  | BTE     | Pendiente en terminos | 20/01/2025     | 23/07/2025        | 14                       |
| 1929  | 232802025  | BTE     | Pendiente en terminos | 22/01/2025     | 23/07/2025        | 14                       |
| 5521  | 302662025  | BTE     | Pendiente en terminos | 24/02/2025     | 23/07/2025        | 14                       |
| 7509  | 1228272025 | BTE     | Pendiente en terminos | 14/03/2025     | 18/07/2025        | 11                       |
| 14957 | 2548812025 | BTE     | Pendiente en terminos | 27/05/2025     | 10/07/2025        | 5                        |
| 15465 | 2633262025 | BTE     | Pendiente en terminos | 30/05/2025     | 11/07/2025        | 6                        |
| 15490 | 2636592025 | BTE     | Pendiente en terminos | 30/05/2025     | 15/07/2025        | 8                        |

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

*Adicionalmente, se reitera que la información reportada proviene directamente del sistema institucional Bogotá Te Escucha, y que la Dirección de Atención al Ciudadano se encuentra en total disposición de generar reportes complementarios o ampliar la información proporcionada, en caso de que se requiera para fines de auditoría u otros ejercicios de control.*

### **Respuesta de la Oficina de Control Interno.**

Una vez revisados los argumentos expuestos por la Dirección de Atención al Ciudadano, la auditora de la OCI considera desvirtuada la observación, ya que se observó que la DAC tiene controles adicionales que permiten generar alertas a cada dependencia a la cual se le asigna la PQRSD independientemente que sea a través de Orfeo o BTE, evitando inicialmente confusiones respecto al término otorgado para su contestación y/o vencimiento.

### **Recomendación:**

- Generar observaciones y/o comentarios en los reportes que permitan identificar la fecha real en la cual fue asignada la PQRSD a la entidad, en los casos remitidos por competencia vía BTE por otras entidades, generando con ello la certeza desde cuando inicia el cálculo del computo de días para resolver el trámite desde la SDM.

De igual forma, se identificó que 6 PQRSD se encuentran vencidos y pendientes de gestionar que equivale al 0,004% del total de las peticiones del primer semestre.

Así mismo, se evidenció que hubo gestión extemporánea en 1.204 PQRSD que equivale al 0,78% de las peticiones, observándose una mejora respecto a las cifras del semestre anterior, que fue de 4.738 peticiones gestionadas extemporáneamente.

A continuación se presentan las cifras de la gestión extemporánea:

**Tabla N° 9:** Gestión extemporánea – Discriminado por Dependencias.

| DEPENDENCIA                        | ene | PORC % | feb | PORC % | mar | PORC % | abr | PORC % | may | PORC % | jun | PORC % | Total<br>genera<br>l | PORC % |
|------------------------------------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|----------------------|--------|
|                                    | CAN |        | CAN |        | CAN |        | CAN |        | CAN |        | CAN |        |                      |        |
| DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 28  | 2,326  | 21  | 1,744  | 15  | 1,246  | 14  | 1,163  | 7   | 0,581  | 0   | 0      | 85                   | 7,060  |
| DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN          | 0   | 0,000  | 2   | 0,166  | 0   | 0,000  | 0   | 0,000  | 0   | 0,000  | 0   | 0      | 2                    | 0,166  |



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**

| DEPENDENCIA                                                         | ene | PORC   | feb | PORC  | mar | PORC % | abr | PORC  | may | PORC  | jun | PORC  | Total<br>genera<br>l | PORC % |
|---------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----|-------|-----|--------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|----------------------|--------|
|                                                                     | CAN | %      | CAN | %     | CAN |        | CAN | %     | CAN | %     | CAN | %     |                      |        |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO                                       | 11  | 0,914  | 7   | 0,581 | 14  | 1,163  | 13  | 1,080 | 2   | 0,166 | 1   | 0,083 | 48                   | 3,987  |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE | 3   | 0,249  | 2   | 0,166 | 0   | 0,000  | 0   | 0,000 | 0   | 0,000 | 0   | 0     | 5                    | 0,415  |
| DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO                                 | 1   | 0,083  | 0   | 0     | 2   | 0,166  | 0   | 0,000 | 0   | 0,000 | 1   | 0,083 | 4                    | 0,332  |
| DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL                                | 0   | 0,000  | 2   | 0,166 | 0   | 0,000  | 0   | 0,000 | 0   | 0,000 | 1   | 0,083 | 3                    | 0,249  |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO                                         | 28  | 2,326  | 16  | 1,329 | 3   | 0,249  | 1   | 0,083 | 4   | 0,332 | 0   | 0     | 52                   | 4,319  |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL                         | 1   | 0,083  | 1   | 0,083 | 0   | 0,000  | 0   | 0,000 | 0   | 0,000 | 0   | 0     | 2                    | 0,166  |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO                                    | 0   | 0,000  | 0   | 0     | 0   | 0,000  | 0   | 0,000 | 1   | 0,083 | 0   | 0     | 1                    | 0,083  |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA                                         | 1   | 0,083  | 1   | 0,083 | 1   | 0,083  | 0   | 0,000 | 0   | 0,000 | 0   | 0     | 3                    | 0,249  |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES                                     | 122 | 10,133 | 230 | 19,1  | 77  | 6,395  | 27  | 2,243 | 25  | 2,076 | 0   | 0     | 481                  | 39,950 |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE                    | 81  | 6,728  | 64  | 5,316 | 37  | 3,073  | 26  | 2,159 | 9   | 0,748 | 3   | 0,249 | 220                  | 18,272 |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO     | 23  | 1,910  | 14  | 1,163 | 6   | 0,498  | 3   | 0,249 | 0   | 0,000 | 0   | 0     | 46                   | 3,821  |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA                                      | 6   | 0,498  | 7   | 0,581 | 5   | 0,415  | 2   | 0,166 | 1   | 0,083 | 0   | 0     | 21                   | 1,744  |
| SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA                                     | 0   | 0,000  | 0   | 0     | 0   | 0,000  | 0   | 0,000 | 0   | 0,000 | 1   | 0,083 | 1                    | 0,083  |
| SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN                            | 4   | 0,332  | 1   | 0,083 | 0   | 0,000  | 0   | 0,000 | 0   | 0,000 | 0   | 0     | 5                    | 0,415  |



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**

| DEPENDENCIA                                           | ene        | PORC          | feb        | PORC         | mar        | PORC %        | abr        | PORC          | may       | PORC         | jun       | PORC         | Total<br>genera<br>l | PORC %         |
|-------------------------------------------------------|------------|---------------|------------|--------------|------------|---------------|------------|---------------|-----------|--------------|-----------|--------------|----------------------|----------------|
|                                                       | CAN        | %             | CAN        | %            | CAN        |               | CAN        | %             | CAN       | %            | CAN       | %            |                      |                |
| SUBDIRECCIÓN<br>DE PLANES DE<br>MANEJO DE<br>TRÁNSITO | 2          | 0,166         | 2          | 0,166        | 1          | 0,083         | 0          | 0,000         | 0         | 0,000        | 0         | 0            | 5                    | 0,415          |
| SUBDIRECCIÓN<br>DE<br>SEMAFORIZACIÓ<br>N              | 1          | 0,083         | 2          | 0,166        | 2          | 0,166         | 2          | 0,166         |           | 0,000        | 0         | 0            | 7                    | 0,581          |
| SUBDIRECCIÓN<br>DE<br>SEÑALIZACIÓN                    | 22         | 1,827         | 9          | 0,748        | 6          | 0,498         | 4          | 0,332         | 5         | 0,415        | 0         | 0            | 46                   | 3,821          |
| SUBDIRECCIÓN<br>DE TRANSPORTE<br>PRIVADO              | 2          | 0,166         | 0          | 0            | 0          | 0,000         | 0          | 0,000         | 0         | 0,000        | 0         | 0            | 2                    | 0,166          |
| SUBDIRECCIÓN<br>DE TRANSPORTE<br>PÚBLICO              | 0          | 0,000         | 0          | 0            | 1          | 0,083         | 0          | 0,000         | 2         | 0,166        | 0         | 0            | 3                    | 0,249          |
| SUBDIRECCIÓN<br>FINANCIERA                            | 63         | 5,233         | 22         | 1,827        | 29         | 2,409         | 28         | 2,326         | 10        | 0,831        | 2         | 0,166        | 154                  | 12,791         |
| SUBSECRETARÍA<br>DE GESTIÓN<br>CORPORATIVA            | 0          | 0,000         | 0          | 0            | 0          | 0,000         | 1          | 0,083         | 0         | 0,000        | 0         | 0            | 1                    | 0,083          |
| SUBSECRETARÍA<br>DE GESTIÓN DE<br>LA MOVILIDAD        | 0          | 0,000         | 2          | 0,166        | 0          | 0,000         | 0          | 0,000         | 0         | 0,000        | 1         | 0,083        | 3                    | 0,249          |
| SUBSECRETARÍA<br>DE GESTIÓN<br>JURÍDICA               | 0          | 0,000         | 0          | 0            | 1          | 0,083         | 0          | 0,000         | 0         | 0,000        | 0         | 0            | 1                    | 0,083          |
| SUBSECRETARÍA<br>DE SERVICIOS A<br>LA CIUDADANÍA      | 0          | 0,000         | 1          | 0,083        | 0          | 0,000         | 1          | 0,083         | 1         | 0,083        | 0         | 0            | 3                    | 0,249          |
| <b>Total general</b>                                  | <b>399</b> | <b>33,140</b> | <b>406</b> | <b>33,72</b> | <b>200</b> | <b>16,611</b> | <b>122</b> | <b>10,133</b> | <b>67</b> | <b>5,565</b> | <b>10</b> | <b>0,831</b> | <b>1204</b>          | <b>100,000</b> |

**Fuente:** Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000144813 del 10 de julio de 2025.

De la información registrada en la anterior tabla, se observó que la Subdirección de Contravenciones es la dependencia con mayor cantidad de peticiones con gestión extemporánea, representado en un 39,95% del total del primer semestre 2025. De igual forma, se observó que el mes de febrero, fue el mes que más peticiones se tramitaron de manera extemporánea, con un total de 406.

De las cifras presentadas anteriormente, se concluyó que la SDM, en lo relacionado con la gestión extemporáneas ha mejorado. Sin embargo, se observó que revisada la base de datos de peticiones de la Secretaría Distrital de Movilidad, en el primer

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

semestre de 2025 otorgaron respuesta de manera extemporánea en 1204 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”*.

No obstante, la OCI no generará un nuevo hallazgo ya que se identificó que se encuentra en el plan de mejoramiento por procesos las acciones 1, 2, 3, 6, 10, 11, 12, 15, 16, 18, 19 y 23 del hallazgo 098 de 2025, las cuales versan sobre el incumplimiento en la gestión de las PQRSD, acciones estas que tienen fecha máxima de cumplimiento el 28 de noviembre de 2025, observando que no han sido efectivas, por cuanto la causa no ha sido eliminada.

Cabe indicar que la Subdirección de Señalización mediante memorando 202531100167083 del 11 de agosto de 2025, realizó la retroalimentación de las razones por las cuales fueron clasificados como extemporáneos.

Por ello, la OCI **recomienda:**

- Verificar por parte de la DAC y las dependencias responsables de la gestión de PQRSD que las acciones implementadas, sean efectivas en pro del cumplimiento de la normatividad asociada.

También se observó que la Dirección de Atención al Ciudadano, informó a través de los memorandos 202541000003713, 202542100052373, 202542100071223, 202542100089103, 202542100108363 y 202541000132493 a las dependencias el seguimiento realizado a la gestión de peticiones ciudadanas y de entes de control,

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

solicitándoles brindar respuestas inmediatas a las peticiones que se encuentran vencidas y realizar la gestión oportuna a las peticiones que se encuentran pendientes en términos, dando cumplimiento a los lineamientos contenidos en el Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Secretaría Distrital de Movilidad y a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Así mismo, se evidenció que el 01 de abril de 2025, 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, informe de la Secretaría General sobre calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

#### **Verificación de un selectivo de respuestas a las PQRSD.**

Con el fin de validar la oportunidad de las respuestas emitidas, de las 153.437 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 19 de ellas que equivale a un 38% de la muestra seleccionada, se atendieron de manera extemporánea, incumpléndose así el criterio de oportunidad en la atención de las PQRSD. Dicha información se estableció de acuerdo a la base de datos aportada por la Dirección de Atención al Ciudadano y del cotejo de fechas realizado en ORFEO y BTE. El resultado de la verificación se encuentra contenido en el Anexo No. 1 del presente informe.

#### **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 (Primer semestre de 2025).

Se observó que la primera línea de defensa elaboró cinco (05) informes mensuales de seguimiento a las PQRSD correspondientes a los meses de enero a mayo de 2025, de igual forma se evidenció que fueron publicados en la página web de la entidad en el siguiente enlace:  
[https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion\\_pqrs](https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs) y

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

<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:

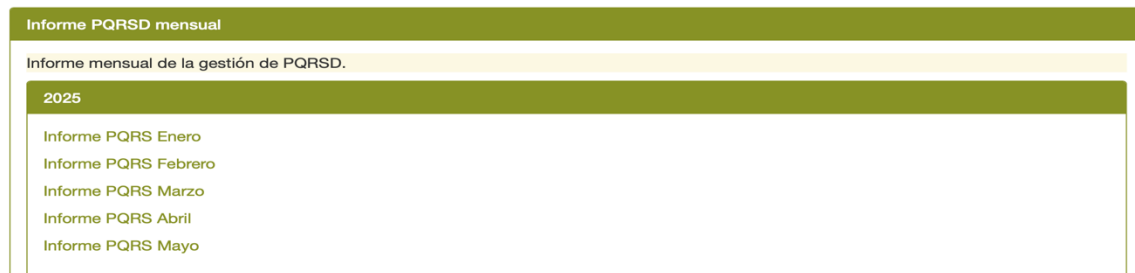
**Imagen N° 1:** Publicación de informes mensuales de PQRSD en página web.

#### **Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**

(PQRSD)

Dando cumplimiento al literal h del artículo 11 de la Ley de Transparencia y del derecho del acceso a la información pública: “Artículo 11. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: H. Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, **junto con un informe** de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;”

Por lo anterior, aquí encontrarás los informes de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD atendidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.



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

En relación al informe mensual de junio de 2025, se indica que teniendo en cuenta que el informe es presentado mes vencido posterior al mes a reportar, esta verificación será realizada en el informe correspondiente al segundo semestre de 2025, ya que a la fecha el término para su presentación no se ha vencido.

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

Revisada la página web de la entidad, en el link [https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion\\_pqrs](https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs), se observó que la Dirección de Atención al Ciudadano generó el informes correspondientes al primer trimestre de 2025, como se muestra a continuación:

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

**Imagen N° 2:** Informe de calidad de respuestas SDM.

### Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

(PQRSD)

Dando cumplimiento al literal h del artículo 11 de la Ley de Transparencia y del derecho del acceso a la información pública: “Artículo 11. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: H. Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, **junto con un informe** de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;”

Por lo anterior, aquí encontrarás los informes de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD atendidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.

Informe PQRSD mensual

Informes PQRSD trimestral

Informe de Oportunidad PQRSD

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.
 

2025

Informe de Calidad de las Respuestas I trimestre 2025 (.pdf)

**Fuente:** Consulta en la página web de la SDM.

En relación al informe del segundo trimestre de 2025 el cual no se evidenció publicado en la página web, se indica que teniendo en cuenta que el informe es presentado en el mes vencido posterior al trimestre a reportar, esta verificación será realizada en el informe correspondiente al segundo semestre de 2025, ya que a la fecha el término para su presentación no se ha vencido.

Se identificó que la DAC publicó en la intranet, los informes de satisfacción del I y II trimestre de 2025, disponibles en los siguientes links:

[https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/sites/default/files/2025-05-05/informe\\_satisfaccion\\_i\\_trimestre\\_1.pdf](https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/sites/default/files/2025-05-05/informe_satisfaccion_i_trimestre_1.pdf)

[https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/sites/default/files/2025-07-24/informe\\_de\\_satisfaccion\\_a\\_la\\_ciudadania\\_segundo\\_trimestre\\_2025.pdf](https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/sites/default/files/2025-07-24/informe_de_satisfaccion_a_la_ciudadania_segundo_trimestre_2025.pdf)

Se observó que, en el informe de satisfacción correspondiente al segundo trimestre de 2025, concluyeron que “el porcentaje de satisfacción alcanzó un 97,93%, lo que

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

*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.*
- *Mejorar las condiciones de accesibilidad contribuyendo a la transparencia y acceso a la información pública”.*
- *Implementar el modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía.*

#### **Recomendación:**

- Gestionar las mejoras señaladas para la vigencia 2025, con el objetivo de lograr un índice de satisfacción del 100% y dejar documentadas dichas acciones en el respectivo informe.

**Seguimiento a la gestión de PQRSD generados en la segunda semana de cada uno los meses evaluados enviados al chat de “Seguimiento a la Gestión PQRSD - SDM”.**

En el siguiente apartado, se buscó establecer si la Dirección de Atención al Ciudadano dio cumplimiento a lo establecido en el *REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PM04-RG01, V5 2023*, tomando como selectivo, la segunda semana de cada mes.

Criterios: *REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, V5 2023, Numeral 5 RESPONSABILIDADES, Dirección de Atención al Ciudadano. “Actualizar*

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

*y publicar semanalmente el reporte de PQRSD en el Hangouts (chat del correo institucional) denominado Seguimiento a la Gestión PQRSD - SDM”*

De acuerdo con la respuesta dada por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano mediante radicado 202541000144813 del 10 de julio de 2025, durante el periodo objeto de verificación (primer semestre de 2025), conforme a lo establecido en el citado reglamento, se observó que actualizaron y publicaron los reportes de PQRSD en el chat de correo institucional, en las siguientes fechas: 12 de enero de 2025, 16 de febrero de 2025, 14 de marzo de 2025, 11 de abril de 2025, 16 de mayo de 2025 y 13 de junio de 2025, mediante los cuales hacen el respectivo seguimiento y comunicación de la gestión de las PQRSD.

Reporte realizado el 12 de enero de 2025:

#### Seguimiento a Gestión PQRSD-SDM

 Omar Hernando Gonzalez Paredes 12 ene, 22:22 • Editado

Link de la data de ORFEO Y BTE utilizada para los tableros de control y consolidado PQRSD.  
[https://drive.google.com/drive/folders/1tF9NL5yzM8zJ\\_1Xn3GFpYKOKPI3mR6uo?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1tF9NL5yzM8zJ_1Xn3GFpYKOKPI3mR6uo?usp=drive_link)

10 ENERO 2025



Editado el 19 ene 2025

 Resumir esta carpeta

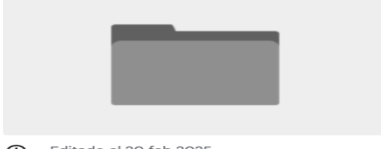
Reporte realizado el 16 de febrero de 2025:

#### Seguimiento a Gestión PQRSD-SDM

 Omar Hernando Gonzalez Paredes 16 feb, 22:04 • Editado

Link de la data de ORFEO Y BTE utilizada para los tableros de control y consolidado PQRSD del 14 febrero 2025. Toda la gestión de peticiones 2025, pendientes en términos y vencidos 2024 en el archivo CONSOLIDADO SEGUIMIENTO PQRSD ORFEO Y BTE 2025.  
<https://drive.google.com/drive/folders/1ZN1ptYBwm7CaABE8dd4MUNE9yahKglqa?usp=sharing>

14 Febrero 2025



Editado el 20 feb 2025

 Resumir esta carpeta

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

Reporte realizado el 14 de marzo de 2025

 Seguimiento a Gestión PQRSD-SDM

S

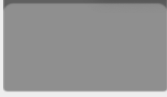
Sergio Ivan Gomez Cortes 14 mar, 22:11 • Editado

Link de la data de ORFEO Y BTE utilizada para los tableros de control y consolidado PQRSD del 14 Marzo 2025. Toda la gestión de peticiones 2025, pendientes en términos y vencidos 2024 en el archivo **CONSOLIDADO SEGUIMIENTO PQRSD ORFEO Y BTE 2025, y DESISTIMIENTO TÁCITO**

[https://drive.google.com/drive/folders/1bbsZPjIROI9Qkb7alvGfQgMlXXGSAPD8?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1bbsZPjIROI9Qkb7alvGfQgMlXXGSAPD8?usp=drive_link)

Reporte\_PQRSD 14\_MARZO\_2025

Contenido del chat



S

Propiedad de Sergio Ivan Gomez Cortes

 Editado el 14 mar 2025 por Sergio Ivan Gome...

 Resumir esta carpeta

Reporte realizado el 11 de abril de 2025:

 Seguimiento a Gestión PQRSD-SDM

Link de la data de ORFEO Y BTE utilizada para los tableros de control y consolidado PQRSD del 11 Abril 2025. Toda la gestión de peticiones 2025, pendientes en términos y vencidos 2024 en el archivo **CONSOLIDADO SEGUIMIENTO PQRSD ORFEO Y BTE 2025, y DESISTIMIENTO TÁCITO**

[https://drive.google.com/drive/folders/17r8Fng-sv2is7FGdD546JW\\_NzNwGpNhB?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/17r8Fng-sv2is7FGdD546JW_NzNwGpNhB?usp=drive_link)

Reporte\_PQRSD 11\_ABRIL\_2025



S

Propiedad de Sergio Ivan Gomez Cortes

 Editado el 11 abr 2025 por Sergio Ivan Gomez ...

 Resumir esta carpeta

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

Reporte realizado el 16 de mayo de 2025:

#### Seguimiento a Gestión PQRSD-SDM

Weimar Jefry Sanchez Moreno 16 may, 15:38 • Editado



Link de la data de ORFEO Y BTE utilizada para los tableros de control y consolidado PQRSD del 16 Mayo 2025. Toda la gestión de peticiones 2025, pendientes en términos y vencidos en el archivo **CONSOLIDADO SEGUIMIENTO PQRSD ORFEO Y BTE 2025**

[https://drive.google.com/drive/folders/1PKivpdxShKdcSSYk4eVCxtW6yYterEvN?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1PKivpdxShKdcSSYk4eVCxtW6yYterEvN?usp=drive_link)


**Reporte\_PQRSD 16\_MAYO\_2025**





 Propiedad de Weimar Jefry Sanchez Moreno


 Editado el 16 may 2025 por Weimar Jefry San...


**Resumir esta carpeta**

Reporte realizado el 13 de junio de 2025:

#### Seguimiento a Gestión PQRSD-SDM

Contenido del chat

Weimar Jefry Sanchez Moreno 13 jun, 12:57 • Editado



Link de la data de ORFEO Y BTE utilizada para los tableros de control y consolidado PQRSD del 13 Junio 2025. Toda la gestión de peticiones 2025, pendientes en términos y vencidos en el archivo **CONSOLIDADO SEGUIMIENTO PQRSD ORFEO Y BTE 2025**

[https://drive.google.com/drive/folders/1x\\_dd3fzEOGm2Mc5Fm7KO4cEOfy2c5Ve?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1x_dd3fzEOGm2Mc5Fm7KO4cEOfy2c5Ve?usp=drive_link)


**Reporte\_PQRSD 13\_JUNIO\_2025**





 Propiedad de Weimar Jefry Sanchez Moreno


 Editado el 13 jun 2025 por Weimar Jefry Sanc...


**Resumir esta carpeta**

Conforme a lo anterior, se observó cumplimiento por parte de la DAC de la responsabilidad de “Actualizar y publicar semanalmente el reporte de PQRSD en el

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

*Hangouts (chat del correo institucional) denominado Seguimiento a la Gestión PQRSD – SDM” establecida en el Reglamento Interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PM04-RG01 V.5. 2025.*

En el rol de enfoque hacia la prevención **se recomienda a la DAC:**

- Continuar con el seguimiento y reporte respectivo en el Hangouts, para tomar medidas en caso de ser necesario para evitar la materialización de eventos de riesgos.

#### **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, la auditora observó que la entidad dio cumplimiento a la citada normatividad, ya que efectuaron el cargue de los informes mensuales de enero a junio de 2025 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:

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

Imagen N° 3: Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de enero de 2025.




Actividades Documentos Directorio Usuarios Subir SDQS Graficos Reporte 371 Lenguaje Claro ¿Quién resuelve mi petición? Defensor

Subir Informe Reporte 371

Informe:  Ningún archivo seleccionado

Informes Cargados
 

Filtrar: MOVILIDAD ENERO 2025X

| Informe                                              | Usuario                    | Entidad                           | Sector    | Fecha       | Estado   | Obs | Análisis | Propios |
|------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------|-------------|----------|-----|----------|---------|
| INFORME PQRS SECRETARIA DE MOVILIDAD ENERO 2025.XLSX | FREDY ANDRES RUEDA PEDRAZA | SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD | MOVILIDAD | Feb 14 2025 | APROBADO |     | Abir     | 10042   |

Imagen N° 4: Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de Febrero de 2025.




Actividades Documentos Directorio Usuarios Subir SDQS Graficos Reporte 371 Lenguaje Claro ¿Quién resuelve mi petición? Defensor

Subir Informe Reporte 371

Informe:  Ningún archivo seleccionado

Informes Cargados
 

Filtrar: INFORME PQRS SECREX

| Informe                                                     | Usuario                    | Entidad                           | Sector    | Fecha       | Estado   | Obs                                                                                                                                                                                    | Análisis | Propios |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------|-------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|
| INFORME PQRS SECRETARIA DE MOVILIDAD FEBRERO 2025.XLSX.XLSX | FREDY ANDRES RUEDA PEDRAZA | SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD | MOVILIDAD | Mar 17 2025 | APROBADO | APROBADO CON OBSERVACIONES. EL REPORTE DE NUMERO DE PETICIONES RECIBIDAS NO CONCUERDA CON LA GRAFICA 1. SE SIGUE PRESENTANDO MORA EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE ALGUNAS DEPENDENCIAS. | Abir     | 3657    |

Imagen N° 5: Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de marzo de 2025.




Actividades Documentos Directorio Usuarios Subir SDQS Graficos Reporte 371 Lenguaje Claro ¿Quién resuelve mi petición? Defensor

Subir Informe Reporte 371

Informe:  Ningún archivo seleccionado

Informes Cargados
 

Filtrar: INFORME PQRS SECRE

| Informe                                                   | Usuario                    | Entidad                           | Sector    | Fecha       | Estado   | Obs | Análisis | Propios |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------|-------------|----------|-----|----------|---------|
| INFORME PQRS SECRETARIA DE MOVILIDAD MARZO 2025.XLSX.XLSX | FREDY ANDRES RUEDA PEDRAZA | SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD | MOVILIDAD | Abr 15 2025 | APROBADO |     | Abir     | 10031   |

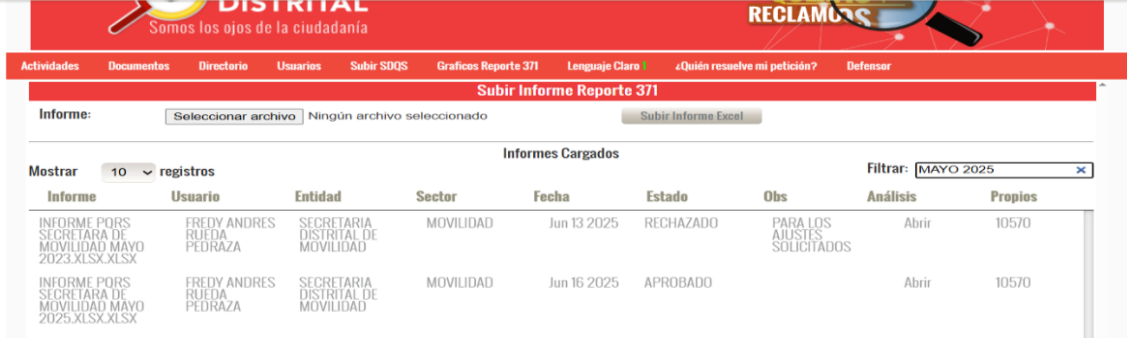
|                                                                                                                                                                                |                                                               |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------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

Imagen N° 6: Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de abril de 2025.



| Informe                                                   | Usuario                     | Entidad                           | Sector    | Fecha       | Estado   | Obs | Análisis | Propios |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------|-------------|----------|-----|----------|---------|
| INFORME PQRS SECRETARIA DE MOVILIDAD ABRIL 2025.XLSX.XLSX | FREDDY ANDRES RUEDA PEDRAZA | SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD | MOVILIDAD | May 15 2025 | APROBADO |     | Abrir    | 10071   |

Imagen N° 7: Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de mayo de 2025.



| Informe                                                  | Usuario                     | Entidad                           | Sector    | Fecha       | Estado    | Obs                          | Análisis | Propios |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------|-------------|-----------|------------------------------|----------|---------|
| INFORME PQRS SECRETARIA DE MOVILIDAD MAYO 2023.XLSX.XLSX | FREDDY ANDRES RUEDA PEDRAZA | SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD | MOVILIDAD | Jun 13 2025 | RECHAZADO | PARA LOS AJUSTES SOLICITADOS | Abrir    | 10570   |
| INFORME PQRS SECRETARIA DE MOVILIDAD MAYO 2025.XLSX.XLSX | FREDDY ANDRES RUEDA PEDRAZA | SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD | MOVILIDAD | Jun 16 2025 | APROBADO  |                              | Abrir    | 10570   |

Imagen N° 8: Soporte de cargue de informe en plataforma de la Veeduría Distrital – Mes de junio de 2025.



| Informe                                                   | Usuario                     | Entidad                           | Sector    | Fecha       | Estado   | Obs                                                                                                                                                                                                                   | Análisis | Propio |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------|-------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|
| INFORME PQRS SECRETARIA DE MOVILIDAD JUNIO 2025.XLSX.XLSX | FREDDY ANDRES RUEDA PEDRAZA | SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD | MOVILIDAD | Jul 16 2025 | APROBADO | DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO E DECRETO DISTRITAL 371 DE 2010, EN SU ARTICULO 3, PREGUNTAMOS POR QUE INDICA QUE SE RECIBIERON 25.896 PETICIONES Y EN EL BTE SOLO SE REGISTRARON 10.724 (COMO LO EVIDENCIA LA GRAFICA D. | Abrir    | 8159   |

Fuente: Elaboración propia equipo OCI, con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202541000144813 del 10 de julio de 2025..

|                                                                                                                                                               |                                                       |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>MOVILIDAD<br>Secretaría de Movilidad | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br>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.**

Teniendo en cuenta que el informe semestral de quejas y reclamos en el cual se identifican los temas más reiterativos, es presentado mes vencido posterior al semestre, esta verificación será realizada en el informe correspondiente al segundo semestre de 2025, ya que a la fecha el término para su presentación no se ha vencido.

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

En relación con este ítem, la dependencia precisó que como supervisora verifica el seguimiento que las interventorías de los contratos de concesión celebrados con GyP Bogotá SAS y Circulemos Bogotá, realice el seguimiento a todas las PQRSD, implementando controles como reuniones semanales, reporte diario de semáforos, etc.

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 concesión, relacionados con la atención a las PQRSD, 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*

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

*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 de la auditora, que en la SDM, la figura del Defensor Ciudadano es ejercida por el Director 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 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: (...).*

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

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.

En relación al informe del primer semestre de 2025 del defensor ciudadano, se indica que teniendo en cuenta que el informe es presentado mes vencido posterior al periodo a reportar, esta verificación será realizada en el informe correspondiente al segundo semestre de 2025, ya que a la fecha el término para su presentación no se ha vencido.

Se observó que en la página web, la entidad cuenta con información relevante que conduce a definir ellos términos para resolver las diferentes tipos de peticiones, como se muestra en la siguiente imagen:

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

**Imagen N° 9:** 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.

De otra parte, se observó que en el sitio web se establecieron unos botones de interacción con el ciudadano, en los cuales, entre otras cosas, se puede: consultar el estado actual de las peticiones realizadas, registra nuevas peticiones, ver el reglamento interno de gestión de las PQRS, etc.

**Imagen N° 10:** Botones de interacción.

|                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Registre PQRS</b></p> <p><small>Aquí podrás crear peticiones con tu usuario, con las diferentes opciones que te ofrece el sistema.</small></p> |  <p><b>Consulte su Petición</b></p> <p><small>Aquí podrás consultar las peticiones con tu usuario, siguiendo las diferentes opciones.</small></p> |  <p><b>Consulte Radicado SDM</b></p> <p><small>Aquí podrá consultar, con su número de radicado, el estado de su petición.</small></p> |
| <p><b>Notificaciones Derechos de Petición Anónimos</b></p> <p><small>Aquí reposan las respuesta que no tienen datos de los peticionarios</small></p>                                                                                     | <p><b>Califique Nuestro Servicio</b></p> <p><small>Apreciado ciudadano: Lo invitamos a calificar la calidad de la respuesta a su requerimiento, ésto nos ayudará a prestar un mejor servicio.</small></p>                            | <p><b>Respuestas a Oficio sin Notificar</b></p> <p><small>Respuestas a sus solicitudes que no pudieron ser entregadas a la dirección física registrada.</small></p>                                                       |
| <p><b>Reglamento Interno de Gestión PQRS</b></p> <p><small>Con el propósito de orientar de forma clara y concreta sobre el manejo de las peticiones.</small></p>                                                                         | <p><b>Carta de Compromiso a la Ciudadanía</b></p> <p><small>Establece el trato entre ciudadanos y la entidad. Exalta las practicas de un buen Gobierno.</small></p>                                                                  | <p><b>Protocolo de Denuncias por Actos de Corrupción</b></p> <p><small>Directrices y el procedimiento a seguir en la recepción y atención de las denuncias de presuntos hechos de corrupción</small></p>                  |
| <p><b>Informes de PQRS</b></p>                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                           |

**Fuente:** Tomado de la página web de la SDM.

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

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

#### **Verificación de los mecanismos de interacción efectiva implementado por la Entidad para el fin establecido y evidencia de su utilización - Decreto 371 de 2010 (según selectivo).**

En el siguiente apartado, se buscó establecer si la Dirección de Atención al Ciudadano dio cumplimiento a lo establecido en el 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 tomando como selectivo, la segunda semana de cada mes."*

Criterios: 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 tomando como selectivo, la segunda semana de cada mes."* conforme al Artículo 3° - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. el cual indica que las entidades del Distrito Capital deben garantizar, entre otros: *"4) 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."*

De acuerdo con la respuesta dada por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano mediante radicado 202541000144813 del 10 de julio de 2025, durante el periodo objeto de verificación (primer semestre de 2025), se observó que han implementado los siguientes mecanismos de interacción efectiva:

- Piezas comunicativas dirigidas a las dependencias (términos de respuesta, ubicación del reglamento de PQRS, abecé de asuntos por dependencia,

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

asignación entre dependencia, responsabilidades de las dependencias - respuesta conjunta, respuesta parcial)

- Socializaciones (Reglamento interno para la gestión de peticiones ciudadanas a la SDM, uso del sistema BTE, informe de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas.

Adicionalmente, reportan mesas de trabajo presenciales entre el defensor del ciudadano y las dependencias. No obstante no se allegan evidencias de las mesas realizadas.

#### Recomendación (A la DAC)

- Implementar estrategias para dejar trazabilidad de las mesas de trabajo realizadas entre el defensor del ciudadano y las dependencias, así como de las demás gestiones realizadas con el objetivo de propender por el cumplimiento del Decreto 371 de 2010, en especial lo relacionado a los mecanismos de interacción efectiva implementados.
- Continuar con el seguimiento y reporte respectivo, para tomar medidas en caso de ser necesario para evitar la materialización de eventos de riesgos.

Conforme a lo anterior, se observó que la Dirección de Atención al Ciudadano realizó gestiones para dar cumplimiento al numeral 4 del artículo 3, del Decreto 371 de 2010, no obstante lo anterior, se hacen recomendaciones con el objetivo de aportar a la mejora continua.

#### B- GESTIÓN DE PETICIONES DE ENTES DE CONTROL.

En el siguiente apartado se buscó establecer si la entidad dio trámite y respuesta oportuna de las PQRSD 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*

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

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 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° 11:** 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.

De acuerdo con la respuesta dada por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano mediante radicado 202541000144813 del 10 de julio de 2025, durante el periodo objeto de verificación (primer semestre de 2025), conforme al reporte de peticiones en el Sistema de Gestión Documental ORFEO con corte entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025), dicha dependencia indica que se recibieron 2485 peticiones registradas como de entes de control y/o petición entre autoridades, de las cuales el reporte establece que 2326 (equivalentes al 93,6%) se gestionaron oportunamente de acuerdo a los tiempos establecidos para la respuesta por los entes de control y/o autoridad, 124 (equivalente al 4,9%) se encontraban pendientes en términos y 35 (equivalente al 1,4%), 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° 10:** Peticiones entes de control.

| DEPENDENCIA                                                              | GESTIÓN<br>EXTEMPORÁ<br>NEA | GESTIÓN<br>OPORTU<br>NA | PENDIEN<br>TE EN<br>TÉRMINO<br>S | TOTAL<br>GENER<br>AL |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------|
| DESPACHO DEL SECRETARIO                                                  | 0                           | 9                       | 0                                | 9                    |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                                    | 0                           | 5                       | 0                                | 5                    |
| DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO                                       | 3                           | 444                     | 15                               | 462                  |
| DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN                                                | 0                           | 45                      | 0                                | 45                   |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO                                            | 0                           | 190                     | 12                               | 202                  |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE<br>TRÁNSITO Y TRANSPORTE   | 0                           | 7                       | 1                                | 8                    |
| DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD                              | 0                           | 31                      | 4                                | 35                   |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL<br>TRANSITO Y TRANSPORTE | 0                           | 5                       | 0                                | 5                    |
| DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS                                    | 0                           | 4                       | 0                                | 4                    |
| DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD                                  | 0                           | 12                      | 0                                | 12                   |
| DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL                                     | 1                           | 18                      | 0                                | 19                   |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO                                              | 0                           | 38                      | 0                                | 38                   |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA<br>MOVILIDAD         | 0                           | 11                      | 2                                | 13                   |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL                              | 0                           | 9                       | 0                                | 9                    |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO                                         | 0                           | 123                     | 9                                | 132                  |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO                                               | 0                           | 3                       | 0                                | 3                    |
| OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL                                                | 0                           | 23                      | 0                                | 23                   |
| OFICINA DE SEGURIDAD VIAL                                                | 0                           | 14                      | 2                                | 16                   |
| OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS<br>COMUNICACIONES         | 0                           | 1                       | 0                                | 1                    |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA                                              | 0                           | 10                      | 0                                | 10                   |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES                                          | 4                           | 291                     | 16                               | 311                  |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE                         | 12                          | 208                     | 6                                | 226                  |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL<br>TRANSPORTE PÚBLICO       | 0                           | 61                      | 0                                | 61                   |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA                                           | 0                           | 27                      | 2                                | 29                   |
| SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA                                          | 0                           | 60                      | 5                                | 65                   |
| SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN                                 | 0                           | 12                      | 1                                | 13                   |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO                             | 0                           | 22                      | 1                                | 23                   |
| SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN                                           | 0                           | 14                      | 0                                | 14                   |
| SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN                                             | 0                           | 94                      | 8                                | 102                  |
| SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO                                       | 0                           | 29                      | 2                                | 31                   |
| SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO                                       | 0                           | 29                      | 2                                | 31                   |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA                                                  | 3                           | 24                      | 0                                | 27                   |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA                                     | 0                           | 4                       | 0                                | 4                    |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD                                 | 12                          | 446                     | 34                               | 492                  |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN JURÍDICA                                        | 0                           | 1                       | 0                                | 1                    |
| SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE MOVILIDAD                                   | 0                           | 1                       | 1                                | 2                    |
| SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA                               | 0                           | 1                       | 1                                | 2                    |
| <b>Total general</b>                                                     | <b>35</b>                   | <b>2326</b>             | <b>124</b>                       | <b>2485</b>          |

**Fuente:** Elaboración propia con base en la información remitida por la DAC mediante radicado 202541000144813 del 10 de julio de 2025.

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

De acuerdo a lo anterior, la Subsecretaría de Gestión de la Movilidad es la dependencia que atendió mayor cantidad de requerimientos de entes de Control, con un total de 492, emitiendo respuesta oportuna en 446 requerimientos y extemporánea en 12.

De otra parte, se tiene que la dependencia con mayor cantidad de respuestas de forma extemporánea fue la Subdirección de Control de Tránsito y el Transporte, con un total de 12.

En la siguiente tabla se muestran los reportes de la gestión, discriminados por mes, siendo el mes de mayo, el mes con más cantidad de peticiones radicadas, con un total de 511 peticiones, que representan el 20,56%, como se relaciona a continuación:

**Tabla N° 11:** Gestión de peticiones entes de control – mes.

| MES                      | GESTIÓN<br>EXTEMPORÁ<br>NEA | %           | GESTIÓN<br>OPORTUNA | %           | PENDIENTE<br>EN<br>TÉRMINOS | %           | TOTAL<br>GENERAL |
|--------------------------|-----------------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------------------|-------------|------------------|
| Enero                    | 6                           | 17,14%      | 270                 | 11,61%      | 0                           | 0,00%       | 276              |
| Febrero                  | 4                           | 11,43%      | 318                 | 13,67%      | 0                           | 0,00%       | 322              |
| Marzo                    | 8                           | 22,86%      | 459                 | 19,73%      | 0                           | 0,00%       | 467              |
| Abril                    | 4                           | 11,43%      | 398                 | 17,11%      | 0                           | 0,00%       | 402              |
| Mayo                     | 3                           | 8,57%       | 508                 | 21,84%      | 0                           | 0,00%       | 511              |
| Junio                    | 10                          | 28,57%      | 373                 | 16,04%      | 124                         | 100,00%     | 507              |
| <b>Total<br/>general</b> | <b>35</b>                   | <b>100%</b> | <b>2326</b>         | <b>100%</b> | <b>124</b>                  | <b>100%</b> | <b>2485</b>      |

**Fuente:** Elaboración propia con base en la información remitida por la DAC mediante radicado 202541000144813 del 10 de julio de 2025.

Conforme a lo anterior, se observó de acuerdo la información suministrada por la primera línea de defensa que, durante el primer semestre de 2025, 35 requerimientos de órganos externos de Control fueron contestados con posterioridad a la fecha límite de respuesta (gestión extemporánea), incumpliendo con el criterio de oportunidad y la periodicidad establecida por los entes de control para la emisión de la respuesta, conforme a lo 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*”.

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

Lo anterior derivado de una posible falta de personal para responder el volumen de PQRSD asignados a cada dependencia, inadecuado seguimiento o desconocimiento de los tiempos de respuesta según el tipo de petición, con lo cual puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias y sanciones.

Sin embargo, se evidenció que producto del Informe de evaluación de PQRSD del segundo semestre de 2024, se configuró el hallazgo 099-2025, para lo cual suscribieron Plan de Mejoramiento por Procesos con nueve (09) acciones cuyas Dependencias responsables fueron:

**Tabla N°12 Responsables de la ejecución de las acciones Hallazgo 099-2025**

| <b>No. HALLAZGO</b> | <b>No. ACCIÓN</b> | <b>DEPENDENCIA RESPONSABLE</b>                                                                                                                                                                     |
|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 099-2025            | 1                 | Subdirección Financiera                                                                                                                                                                            |
| 099-2025            | 2                 | Subsecretaría de Gestión de Movilidad / Dirección de Gestión del Tránsito y Control del Tránsito y Transporte / Subdirección de Control del Tránsito y Transporte / Subdirección de Gestión en Vía |
| 099-2025            | 3                 | Subsecretaría de Gestión de Movilidad / Dirección de Gestión del Tránsito y Control del Tránsito y Transporte                                                                                      |
| 099-2025            | 4                 | Subsecretaría de Gestión de Movilidad / Dirección de Gestión del Tránsito y Control del Tránsito y Transporte                                                                                      |
| 099-2025            | 5                 | Subdirección Administrativa                                                                                                                                                                        |
| 099-2025            | 6 y 7             | Oficina de Gestión Social                                                                                                                                                                          |
| 099-2025            | 8                 | Dirección de Contratación                                                                                                                                                                          |
| 099-2025            | 9                 | Dirección de Talento Humano                                                                                                                                                                        |

Fuente: Elaboración OCI con base en consolidado PMP

Así las cosas, conforme a lo indicado en el Procedimiento Auditorías de gestión, seguimiento y evaluación PV01-PR02 V 2.0, teniendo presente que existe un plan de mejoramiento en ejecución para gestionar el mismo incumplimiento normativo, no se configurará un nuevo hallazgo, puesto que existe el Hallazgo 099-2025 que cita: *“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”.*

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

No obstante, se identificó que la Dirección de Atención al Ciudadano, Dirección de Representación Judicial y Subdirección de Contravenciones, no tienen acciones relacionadas con el citado hallazgo, por ello deberán realizar análisis de causas y establecer acciones que eliminen la causa raíz, las cuales se anexarán al PMP existente.

### **Seguimiento mensual a la oportunidad de las peticiones entre autoridades**

En el siguiente apartado, se buscó establecer si la Dirección de Atención al Ciudadano realizó durante el primer semestre de 2025, seguimiento a la oportunidad de las peticiones entre autoridades.

De acuerdo con la respuesta dada por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano mediante radicado 202541000144813 del 10 de julio de 2025, durante el periodo objeto de verificación (primer semestre de 2025), se observó que dicha dependencia, como responsable de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía realizó el respectivo seguimiento y el reporte a través de los memorandos 202541000003713 del 09 de enero de 2025, 202542100052373 del 02 de marzo de 2025, 202542100071223 del 21 de marzo de 2025, 202542100089103 del 11 de abril de 2025, 202542100108363 del 15 de mayo de 2025 y 202541000132493 del 19 de junio de 2025, por medio de los cuales da a conocer los resultados obtenidos en referencia a la gestión mensual de PQRSD, incluyendo las peticiones entre autoridades, dando las recomendaciones respectivas.

Conforme a lo anterior, se observó que la Dirección de Atención al Ciudadano realizó el seguimiento mensual a la oportunidad de las peticiones entre autoridades.

Desde el rol de enfoque hacia la prevención se recomienda a la DAC continuar con el seguimiento y reporte respectivo, para implementar acciones que prevengan la materialización de eventos de riesgos.

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

En este apartado verificó si la entidad dio respuesta y suministró la información solicitada por los entes externos de control en el periodo de evaluación, en términos de Coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

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

**Criterio:** Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece: *“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.”*

Artículo 5, de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que es derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, el de: *“4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.”*

Para el efecto, la auditora seleccionó una muestra aleatoria no estadística del 2% de las comunicaciones remitidas por los entes externos de control en el periodo de evaluación (50 comunicaciones de 2485) así: Contraloría de Bogotá (7 comunicaciones); Defensoría del Pueblo (4 comunicaciones); Personería de Bogotá (27 comunicaciones), Procuraduría (9 comunicaciones), Veeduría Distrital (3 comunicaciones), 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 de Coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

De lo anterior, se evidenció que, en 19 casos de la muestra seleccionada, no se cumplieron los términos normativos para la respuesta a los entes de control (oportunidad).

Asimismo, se observó que en 9 de los casos de la muestra seleccionada, se presentaron observaciones como se muestra a continuación:

**Tabla N° 13. Radicados con observaciones por parte de la OCI**

| No Muestra | Radicado        | Dependencia                     | Subtema    | Observación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|-----------------|---------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7          | 202561200922102 | SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES | PERSONERIA | Consultado el gestor documental Orfeo, se observó que vincularon el radicado 202542103242981 de 21 de marzo de 2025, que corresponde a la respuesta brindada al ciudadano que realizó la solicitud, no obstante, no se evidenció registro de la respuesta a la Personería de Bogotá a fin de que conociera sobre la respuesta dada al peticionario, conforme a lo solicitado:<br><br>"1. Brindar información específica, relacionada con el tema objeto de la petición, así no sea indicado por el peticionario, pero cuya respuesta sea relevante para dar respuesta de fondo a la petición actual.<br>2. Adjunte todos los soportes necesarios que |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG**

**PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN**

**Informe de Evaluación o Seguimiento**

**Código: PV01-PR02-F04**

**Versión 3.0**

| No Muestra | Radicado        | Dependencia                                    | Subtema             | Observación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|-----------------|------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                 |                                                |                     | <i>respalden su respuesta.<br/>3. Dar trámite a la petición o requerimiento<br/>presentado. Enviar copia de la<br/>respuesta al petionario."</i><br><br><i>"(...) Indicar si ya se había resuelto la petición de la<br/>ciudadana y el trámite que le impartió dentro de los<br/>procesos contravencionales a los que hace<br/>mención"</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8          | 202561201968652 | SUBSECRETARÍA DE<br>GESTIÓN DE LA<br>MOVILIDAD | ENTES DE<br>CONTROL | Consultado el gestor documental Orfeo, se observó<br>que vincularon el radicado 202530007948311 de 25<br>de junio de 2025, que corresponde a la respuesta<br>brindada al ciudadano que realizó la solicitud, no<br>obstante, no se tiene registro de la respuesta dada<br>a la Contraloría de Bogotá a fin de que conociera<br>sobre la respuesta dada al petionario, conforme a lo<br>solicitado:<br><br><i>"(...) agradezco informar sobre las actuaciones<br/>adelantadas al respecto citando el No. del radicado<br/>y DPC-1190-25 para la identificación en nuestro<br/>sistema."</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 10         | 202561202064862 | SUBDIRECCIÓN<br>FINANCIERA                     | PERSONERIA          | Consultado el gestor documental Orfeo, se observó<br>que vincularon el radicado 202561107873771 de 20<br>de junio de 2025, que corresponde a la respuesta<br>brindada al ciudadano que realizó la solicitud, no<br>obstante, no se tiene registro de la respuesta a la<br>Personería de Bogotá a fin de que conociera sobre<br>la respuesta dada al petionario, conforme a lo<br>solicitado:<br><br><i>"1. Revisar la información aportada y dar trámite de<br/>fondo a la petición ciudadana, en caso de ser así,<br/>presente la evidencia que respalde dicha respuesta<br/>en tiempo y forma debidos.<br/>2. Brindar información específica, relacionada con<br/>el tema objeto de la petición, así no sea indicado por<br/>el petionario, pero cuya respuesta sea relevante<br/>para dar respuesta de fondo a la petición actual.<br/>3. En caso de no haber dado respuesta o de no<br/>contar con la información relacionada, informar al<br/>ente de control las razones por las que no ha dado<br/>respuesta y las acciones que va a adelantar al<br/>respecto.<br/>4. Adjunte todos los soportes necesarios que<br/>respalden su respuesta al petionario."</i><br><br><i>"(...) Indicar si ya se había resuelto la petición de la<br/>ciudadana y el trámite que le impartió dentro de los"</i> |



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**

| No Muestra | Radicado        | Dependencia                                      | Subtema      | Observación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|-----------------|--------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                 |                                                  |              | <i>procesos contravencionales a los que hace mención"</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 19         | 202561200979212 | SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE | PROCURADURIA | Se observó en el gestor documental Orfeo que dieron traslado por competencia mediante radicado 202532304282231 del 08 de abril de 2025, excediendo el término de cinco (05) días, establecido en la Ley 1755 de 2015, que en su Artículo 2 indica: <i>"ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente"</i> .                                                                    |
| 24         | 202561200402342 | SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES                  | PERSONERIA   | Consultado el gestor documental Orfeo, se observó que vincularon el radicado 202542100503851 de 07 de febrero de 2025, que corresponde a la respuesta brindada al ciudadano que realizó la solicitud, no obstante, no se tiene registro de la respuesta a la Personería de Bogotá a fin de que conociera sobre la respuesta dada al peticionario, conforme a lo solicitado:<br><br><i>"solicito de manera respetuosa se de respuesta de fondo al peticionario, en los términos y condiciones establecidos por la Ley, a fin de garantizar el derecho constitucional de petición, establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, enviando copia de la misma, a los correos electrónicos institucional@personeriabogota.gov.co y pd_oasistencia@personeriabogota.gov.co., con la finalidad de dar cumplimiento al artículo 23 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015."</i> |
| 28         | 202561200507302 | SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES                  | PERSONERIA   | Consultado el gestor documental Orfeo, se observó que vincularon el radicado 202542102070171 de 20 de febrero de 2025, que corresponde a respuesta no definitiva indicando la fecha final de entrega de la información para el día 27/02/2025, no obstante, no se evidencia en dicho gestor documental, la respectiva respuesta definitiva.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



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

| No Muestra | Radicado        | Dependencia                     | Subtema      | Observación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|-----------------|---------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37         | 202561200646112 | SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES | PROCURADURIA | Consultado el gestor documental Orfeo, se observó que vincularon el radicado 202542102320391 de 05 de marzo de 2025, mediante el cual indican: "(...) <i>el escrito de petición con consecutivo No. 202561200646112 incoado por el peticionario fue contestado de manera clara y de fondo mediante los Oficios No. 202441016889721 de diciembre 06 de 2024, por lo que se remite copia de dichos documentos para su conocimiento.</i> " Negrilla fuera de texto. No obstante lo anterior, en el gestor documental no se observó los adjuntos respectivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 43         | 202561200811922 | SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN    | PERSONERIA   | Consultado el gestor documental Orfeo, se observó que vincularon el radicado 202531102560541 de 19 de marzo de 2025, que corresponde a la respuesta brindada al ciudadano que realizó la solicitud, no obstante, no se evidenció registro de la respuesta a la Personería de Bogotá a fin de que conociera sobre la respuesta dada al peticionario, conforme a lo solicitado:<br><br><i>"De lo actuado, sírvase remitir copia de la respuesta de fondo, clara y precisa dada al requerimiento al correo zory2003colombia@gmail.com a este Ente de Control dentro del término legal establecido, al correo electrónico personeriakennedy@personeriabogota.gov.co."</i>                                                                                                                                                                                            |
| 46         | 202561201019542 | SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA | PROCURADURIA | Se observó en el gestor documental Orfeo que dieron traslado por competencia mediante radicado 202522404221091 del 04 de abril de 2025, excediendo el término de cinco (05) días, establecido en la Ley 1755 de 2015, que en su Artículo 2 indica: "ARTÍCULO 21. <i>Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.</i> " |

Fuente: Elaboración OCI con base en información del gestor documental Orfeo

Conforme a lo anterior:

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

- En 5 casos, correspondientes a los radicados 202561200922102, 202561201968652, 202561202064862, 202561200402342, 202561200811922, no se tiene registro en el gestor documental Orfeo de la respuesta dada al ente de control.
- En 1 caso, correspondiente al radicado 202561200507302, no se observó en el gestor documental Orfeo la respuesta definitiva.
- En 1 caso, correspondiente al radicado 202561200646112, no se observó en el gestor documental Orfeo, los adjuntos respectivos indicados en la respuesta.
- En 2 casos, correspondientes a los radicados 202561200979212, 202561201019542, dieron traslado por competencia excediendo el término de cinco (05) días establecido en la Ley 1755 de 2015.

En los casos restantes (26 radicados correspondientes al 52% de la muestra analizada), 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).

**Observación 2:** Se observó que de acuerdo la información suministrada por la primera línea de defensa y la muestra analizada que, durante el primer semestre de 2025, en cinco (05) casos, correspondientes a los radicados 202561200922102, 202561201968652, 202561202064862, 202561200402342, 202561200811922, no se tiene registro en el gestor documental Orfeo de la respuesta dada al ente de control; en 1 caso (radicado 202561200507302), no se observó en el gestor documental Orfeo la respuesta definitiva; y en 1 caso (radicado 202561200646112), no se observó en el gestor documental Orfeo, los adjuntos respectivos indicados en la respuesta, incumpliendo lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece: “*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.*”, así como lo establecido en el Artículo 5, de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que es derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, el de: “*4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.*” Lo anterior en el marco de lo establecido en la Política de control interno, componente de ambiente de control, dado que dicho componente indica que la entidad debe “*Generar y*

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

*obtener información relevante, oportuna, confiable, íntegra y segura que da soporte al Sistema de Control Interno".* Lo anterior derivado de una posible falta de personal para responder el volumen de PQRSD asignados a cada dependencia e inadecuado seguimiento a las respuestas brindadas por la SDM, con lo cual puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias y sanciones internas y/o externas.

Las dependencias responsables de los citados radicados son: Subdirección de Contravenciones, Subsecretaría de Gestión de la Movilidad, Subdirección Financiera y Subdirección de Señalización.

**Observación N° 3:** Se observó de acuerdo con la información suministrada por la primera línea de defensa y la muestra verificada que, durante el primer semestre de 2025, en dos (2) casos, correspondientes a los radicados 202561200979212 y 202561201019542, dieron traslado por competencia en 11 y 07 días hábiles respectivamente, excediendo el término de cinco (5) días hábiles establecidos en la Ley 1755 de 2015, Artículo 2 que indica: "**ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente**". Lo anterior derivado de una posible falta de personal para gestionar el volumen de PQRSD asignados a cada dependencia e inadecuado seguimiento a las fechas para dar traslado por competencia, lo que puede generar la posibilidad de investigaciones disciplinarias.

Las dependencias responsables de los citados radicados son: Subdirección de Control de Tránsito y Transporte y la Subdirección de Infraestructura.

### **Respuesta de la Dirección de Atención al Ciudadano DAC frente a las observaciones 2 y 3.**

*"el pasado 1 de agosto se realizó una mesa de trabajo con las dependencias responsables de la gestión de las peticiones donde se identificaron las observaciones y se les solicitó presentar la retroalimentación correspondiente, como producto de esto, la Dirección de Atención al Ciudadano consolidó las retroalimentaciones recibidas, destacando que, de las 6 dependencias involucradas se obtuvo retroalimentación de 4 que se exponen a continuación. De esta manera, las observaciones 2 y 3, quedan aceptadas en su totalidad por las dependencias involucradas (Negrillas y subrayas fuera del texto original)*

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

**Observación 2, retroalimentación a los radicados 202561200646112, 202561200507302, 202561200402342, 202561200922102 de la Subdirección de Contravenciones:**

**“RADICADOS Y RESPUESTA DE LA ENTIDAD**

**a. Radicado No. 202561200646112 – Fecha: 24/02/2025**

**Observación OCI:** No se observaron en Orfeo los adjuntos respectivos indicados en la respuesta.

**Respuesta SC:** El escrito fue respondido de fondo mediante los Oficios No. 202441016889721 del 6 de diciembre de 2024. En su momento se remitió copia de los documentos al peticionario.

**Acción realizada:** Se elaboró y remitió informe de respuesta con los documentos correspondientes. Aunque se indica falta de adjuntos en Orfeo, se aclara que el oficio fue emitido y enviado en tiempo.

**b. Radicado No. 202561200507302 – Fecha: 13/02/2025**

**Observación OCI:** No se observa en Orfeo la respuesta definitiva.

**Respuesta SC:** Se reiteró la remisión del oficio al consorcio CIRCULEMOS DIGITAL para que atendiera de fondo el requerimiento, anexando copia del oficio No. 202441016889721.

**Acción realizada:** Se dio respuesta al ciudadano y se efectuó gestión de traslado al ente competente. El oficio fue emitido y se conserva registro de dicha actuación.

**c. Radicado No. 202561200402342 – Fecha: 04/02/2025**

**Observación OCI:** No se tiene registro en Orfeo de la respuesta enviada al ente de control.

**Respuesta SC:** Se informó que el comparendo citado no contaba con resolución contravencional y que se programó audiencia virtual para el 19 de marzo de 2025, cumpliendo con lo establecido por la normativa.

**Acción realizada:** Se generó y remitió comunicación al ciudadano. El procedimiento fue informado y se adjuntó el enlace para la audiencia.

**d. Radicado No. 202561200922102 – Fecha: 17/03/2025**

**Observación OCI:** No se tiene registro en Orfeo de la respuesta enviada.

**Respuesta SC:** Se anexó el comparendo solicitado y se respondió punto a punto, evidenciado con pantallazo como soporte.

**Acción realizada:** Se emitió respuesta formal al ciudadano y se adjuntó la documentación correspondiente como evidencia.”

**Observación 2, retroalimentación al radicado 202561201968652 de la Subsecretaría de Gestión de la Movilidad:**

“Luego de revisar la trazabilidad del documento, se informa que efectivamente se dio respuesta al peticionario, se aclara que el documento fue un traslado por competencia de la Contraloría, más sin embargo no se envió copia de la respuesta al mencionado ente de control.

Por otra parte, se procede a dar copia de la respuesta al ente de control con el radicado 202530008636391 expedido el día 01 de agosto de 2025”

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

**Observación 2, retroalimentación al radicado 202561202064862 de la Subdirección Financiera:**

Una vez revisada la trazabilidad del radicado 202561202064862 asignado a la Subdirección Financiera, se estableció que se asignó a la Subdirección el día 17 de junio de 2025, dicha solicitud, correspondía a la aplicación de un pago, teniendo en cuenta que esta Subdirección no aplica pagos, se debió remitir la solicitud al grupo de soporte Fénix de la DIAT.

El día 20 de junio el grupo de soporte dió respuesta indicando que se había aplicado el pago, ese mismo día se dio respuesta al ciudadano mediante radicado 202561107873771, sin embargo, no se remitió respuesta al ente de control. Por lo anterior, el día 4 de agosto se remitirá la respuesta al ente de control.

**Observación 3, retroalimentación al radicado 202561200979212 de la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte.**

“De acuerdo con la solicitud relacionada con el radicado No. 202561200979212 de la SCTT, nos permitimos informar que este fue asignado el 31 de marzo de 2025 y atendido el 8 de abril de 2025. Lo anterior, debido a que la dependencia se encontraba en una contingencia contractual y al alto volumen de requerimientos recibidos en ese período, incidió en los tiempos de respuesta. Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a cualquier información adicional que requiera.”

**Observación 3, retroalimentación al radicado 202561201019542 de la Subdirección de Infraestructura:**

“Teniendo en cuenta que el asunto del requerimiento mencionaba lo siguiente:

“VANDALIZACIÓN TREN DE LA SABANA”, desde un principio surgieron dudas respecto a qué entidad tenía la competencia para la atención del requerimiento. En este sentido, se inició con la indagación de las funciones de cada una de las entidades, tales como: la Gobernación de Cundinamarca o la empresa Férrea Regional. Sin embargo, entendiendo que la situación presentada fue un tema de seguridad y afectación a la infraestructura del corredor férreo, se decide trasladar a la Secretaría Distrital De Seguridad, Convivencia Y Justicia y a la empresa Férrea Regional. Este proceso generó que no fuera posible remitir el traslado en los tiempos establecidos puesto que como ya mencionó, se presentaron muchas dudas frente a quien tenía la competencia. Finalmente, quedamos atentos al plan de mejora para para darle atención oportuna.”.

**Adecuaciones y mejoras implementadas en los puntos de atención a la ciudadanía, dando alcance a las disposiciones establecidas en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047**

En el siguiente apartado se buscó establecer si la entidad realizó adecuaciones y/o mejoras a fin de propender por la accesibilidad al medio físico en los puntos de atención al ciudadano dispuestos para tal fin (según selectivo).

Criterio: Norma Técnica Colombiana NTC 6047 “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”.

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

Conforme a lo indicado por la Dirección de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico del 18 de julio de 2025, para el primer semestre del año 2025, atendieron un total de 2236 ciudadanos en condición de discapacidad en las sedes Calle 13 y Paloquemao, como se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla N° 14. Población en condición de discapacidad atendida en primer semestre de 2025**

| <b>Tipo de discapacidad</b> | <b>Cantidad</b> |
|-----------------------------|-----------------|
| Física                      | 1.409           |
| Visual                      | 490             |
| Auditiva                    | 217             |
| Múltiple                    | 128             |
| Cognitiva - Intelectual     | 48              |
| Mental o Psicosocial        | 35              |
| Sordo Ceguera               | 9               |
| <b>Total general</b>        | <b>2.336</b>    |

Fuente: información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano vía correo electrónico del 18 de julio de 2025

### **Centro de servicios Sede Calle 13**

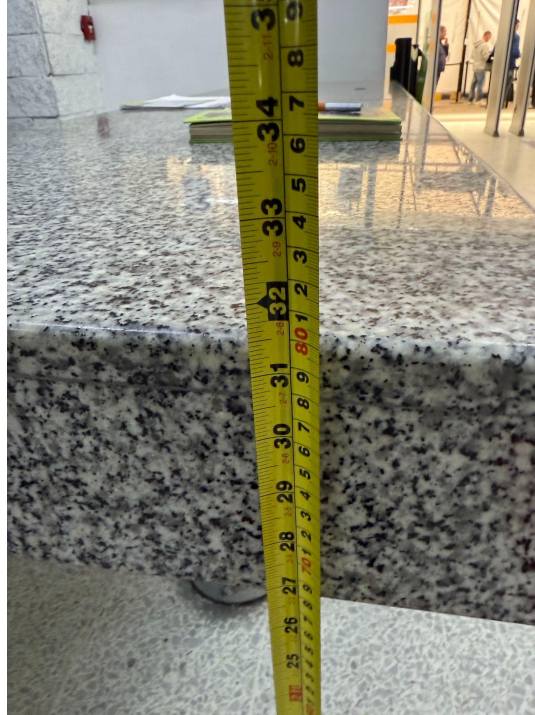
En visita de campo realizada el día 18 de julio de 2025 a las instalaciones del Centro de Servicios de la Sede AC 13 No 37-35, se observó que la Secretaría ha implementado ajustes razonables con miras a asegurar la accesibilidad al medio físico, tales como:

- Implementación de rampas de acceso
- Señalización accesible
- Mobiliario con apoyabrazos
- Ruta de evaluación en lenguaje Braille
- Baño accesible para ciudadanos

Asimismo, se observó que los mesones de atención al público se encuentran a una altura de 800mm, dando alcance a lo establecido en la NTC 6047, tal como se puede apreciar en la imagen:

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

**Imagen 12. Mesón de atención al público - Centro de Servicios Sede Calle 13**



Fuente: Propia (Tomado por el auditor el 18/07/2025)

No obstante lo anterior, durante la visita técnica de inspección se evidenció lo siguiente:

- Los anclajes de la señalética exterior (baño mujeres y baño mixto accesible) se encuentran sueltos, tal como se puede evidenciar en las imágenes 13 y 14.

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

Imágenes 13 y 14. Señalética exterior Centro de servicios SDM - Calle 13



Fuente: Propia (Tomado el 18/07/2025)

- Se observó señalética despegada (sala de espera y módulos de autogestión) en el Centro de Servicios. Ver imagen 15

**Imagen N°15. Señalética suelta Centro de servicios SDM - Calle 13**



Fuente: Propia (Tomado por el auditor el 18/07/2025)

- Deterioro en demarcación de silla prioritaria en sillas tándem. Ver imagen 16.

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

**Imagen 16. Demarcación deteriorada en silla tandem - Centro de servicios Calle 13**



Fuente: Propia (Tomado el 18/07/2025)

De otra parte, de acuerdo con la respuesta dada por la Dirección de Atención al Ciudadano mediante radicado 202541000144813 del 10 de julio de 2025, durante el periodo objeto de verificación (primer semestre de 2025), se observó que están realizando la gestión para instalación de sistema podotáctil en el Centro de Servicios de Movilidad.

#### **Recomendación.**

- Realizar verificaciones periódicas y realizar los mantenimientos respectivos a fin de corregir y/o evitar el deterioro de los elementos dispuestos en el Centro de Servicios de Movilidad para asegurar la accesibilidad al medio físico.

#### **Punto de Correspondencia Sede Calle 13**

En visita de campo realizada el día 23 de julio de 2025 a las instalaciones del punto de correspondencia de la Sede AC 13 No 37-35, se observó que la Secretaría ha implementado ajustes razonables con miras a garantizar la accesibilidad al medio físico, tales como:

- Señalización accesible
- Puntos de atención prioritarios
- Mesones con altura diferencial para atención de personas con discapacidad.

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

### Centro de servicios Sede Paloquemao

En visita de campo realizada el día 23 de julio de 2025 a las instalaciones del Centro de Servicios de la Sede Paloquemao, se observó que la Secretaría ha implementado ajustes razonables con miras a garantizar la accesibilidad al medio físico, tales como:

- Implementación de rampas de acceso
- Señalización accesible
- Mobiliario con apoyabrazos
- Ruta de evaluación en lenguaje Braille
- Baño accesible para ciudadanos

No obstante lo anterior, durante la visita técnica de inspección se evidenció lo siguiente:

- El baño accesible se encontraba inhabilitado al momento de realizar la visita.
- Cuentan con 19 ventanillas de servicio para atención de los siguientes trámites conforme a información dada en el punto: Asignación de turnos, puntos de información, embargos y desembargos, gestión de cobro, investigaciones al transporte público, sin embargo, los módulos 4 a 19 no facilitan la atención de personas con discapacidad física ni se adaptan a lo establecido en el Numeral 20 *Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores y escritorios*, de la NTC 6047, dado que el nivel del mostrador supera los 800mm. Ver imagen 17.

**Imagen N° 17. Módulos de atención – Centro de servicios sede Paloquemao**



Fuente: Propia (Tomado el 23/07/2025)

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

## Recomendaciones

- Realizar verificaciones periódicas y realizar los mantenimientos respectivos a fin de corregir y/o evitar indisponibilidad del servicio de los baños.
- Hacer ajustes razonables en los módulos de atención para mejorar la accesibilidad al medio físico.

**Atributos de la atención al ciudadano. De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Artículo 3 del Decreto 371 del 2010.**

Durante las visitas de campo realizados a los puntos de atención para trámites y servicios de la sede Calle 13 (visita del 18 de julio de 2025) y sede Paloquemao (Visita del 23 de julio de 2025), se observó que la SDM cuenta con infraestructura para la atención de la ciudadanía que cuenta con señalización accesible, mobiliario para salas de espera, iluminación adecuada, ventilación, observándose la operación continua en los puntos durante la visita.

De igual forma se evidenció que los colaboradores de ambas sedes cuentan con el conocimiento para brindar la orientación a los ciudadanos ante el requerimiento de presentar una PQRSD, puesto que se realizó consulta por parte de la auditora a 3 colaboradores dispuestos para prestar atención al ciudadano sobre cuál es el procedimiento utilizado para la recepción de las PQRSD, ante lo cual indicaron los distintos medios de radicación dispuestas por la entidad.

Así mismo, se verificó en las citadas visitas in situ en las ventanillas de radicación presencial de la entidad, que la atención prestada por los colaboradores responsables del trámite de radicación de los ciudadanos fuese con calidez, amabilidad y coherentes, encontrando además que la entidad tiene dispuesto en cada ventanilla el link respectivo para ingresar al formulario de radicación virtual y de consulta del estado de la petición.

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

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

- Riesgos de gestión**

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 PQRSD, como se detalla a continuación:

**Tabla N° 15: Riesgos del proceso de gestión de trámites y servicios a la ciudadanía.**

| DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ZONA DE RIESGO INHERENTE | NO. CONTROL | DESCRIPCIÓN DEL CONTROL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Referencia |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| (Riesgo 1)<br><br>Posibilidad de afectación reputacional y económica por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual que posibles investigaciones por entes de control y efecto dañoso sobre los recursos públicos con incidencia de tipo fiscal debido a prestación de trámites y servicios de la DAC fuera de los requerimientos normativos, legales y de la ciudadanía | <b>Extremo</b>           | 1           | El profesional de servicios a la ciudadanía de la Dirección de Atención al Ciudadano, consolida los resultados obtenidos de las evaluaciones en el PM04-M01-F02 (Matriz de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía) y verifica trimestralmente el cumplimiento conforme a lo establecido en el PM04-M01-PT02 (Protocolo para la evaluación del cumplimiento del manual de servicio a la ciudadanía), dejando como evidencia el Informe de Resultados de la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía (PM04-M01-MD01), trimestre vencido.                                                |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          | 2           | El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano conforme al REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PM04-RG01, verifica trimestralmente el tratamiento realizado por el supervisor a las quejas presentadas contra el gestor de servicios o instructor, dejando como evidencia el acta de compromiso del supervisado, trimestre vencido                                                                                                                                                                                                                 |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          | 3           | El profesional de servicios a la ciudadanía de la Dirección de Atención al Ciudadano, consolida trimestralmente mediante el formato PM04-PR07-F01 (Consolidación mecanismos de medición) los resultados obtenidos en la Encuesta de satisfacción a la ciudadanía (PM04-PR07-MD01), y verifica trimestralmente el cumplimiento conforme a lo establecido en el Protocolo implementación mecanismos de medición (PM04-PR07-PT01) acorde a los lineamientos establecidos en el Procedimiento PM04-PR07 (Retroalimentación con la Ciudadanía), dejando como evidencia Informe de Satisfacción a la Ciudadanía, trimestre 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**

| DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                                                                                                                                         | ZONA DE RIESGO INHERENTE | NO. CONTROL | DESCRIPCIÓN DEL CONTROL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Referencia    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                                                                                                                                                                |                          | 4           | El profesional de la DAC, consolida y analiza trimestralmente los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a la ciudadanía, acorde a los lineamientos establecidos en el Procedimiento- "PM04-PR07-Retroalimentación con la Ciudadanía", dejando como evidencia el Informe de Satisfacción a la Ciudadanía trimestre vencido.                                                                                                                                                                                                                                |               |
|                                                                                                                                                                |                          | 5           | El profesional de exceptuados de la Dirección de Atención al Ciudadano, verifica mensualmente la atención de requerimientos a grupos protegidos, con respecto al trámite de inscripción de la excepción de restricción de la circulación vehicular contemplado en la resolución 118139 de 2021, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR06-(Inscripción de los vehículos exceptuados de la restricción de la circulación vehicular), dejando como evidencia las solicitudes de los grupos protegidos y los vehículos activos, mes vencido. |               |
|                                                                                                                                                                |                          | 6           | El profesional del equipo de las concesiones de la Dirección de Atención al Ciudadano conforme al Manual de Contratación PA05- M02 , verifica mensualmente los informes presentados por las interventorías, con respecto al cumplimiento de las obligaciones contractuales y anexos técnicos, de acuerdo con los lineamientos establecidos y adoptados por la Entidad, dejando como evidencia actas de reunión y/o informes de supervisión a la interventoría, mes vencido.                                                                                            |               |
|                                                                                                                                                                |                          | 7           | El profesional de apoyo administrativo a la supervisión de la Dirección de Atención al Ciudadano, conforme al Manual de Supervisión e Interventoría PA05- M03, verifica mensualmente el cargue del certificado de cumplimiento del decreto 332 de 2020 en la plataforma SECOP II, emitido por las Interventorías y Concesiones, dejando como evidencia el pantallazo del cargue del certificado en la plataforma SECOP II, mes vencido.                                                                                                                                |               |
| (Riesgo 5)<br>Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, | <b>Extremo</b>           | 8           | El profesional de apoyo a la contratación de la Dirección de Atención al Ciudadano, conforme al Manual de Supervisión e Interventoría PA05- M03 realiza mensualmente el cargue en SECOP II del certificado de contratación de mujeres, conforme al Decreto 332 de 2020, dejando como evidencia pantallazos de SECOP II en los cuales se registren el cargue del certificado, mes vencido.                                                                                                                                                                              |               |
|                                                                                                                                                                |                          | 1           | El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano, verifica la consolidación de las evaluaciones mensuales a la calidad (oportunidad, coherencia, calidez, claridad y manejo del sistema) de las respuestas emitidas por dependencia por medio de la Matriz de evaluación de calidad de respuesta a peticiones.                                                                                                                                                                                                                                         | Ver página 21 |



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**

| DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                | ZONA DE RIESGO INHERENTE | NO. CONTROL | DESCRIPCIÓN DEL CONTROL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Referencia    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 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. |                          |             | ciudadanas (PM04-RG01-F02), teniendo en cuenta los lineamientos dispuestos en el Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01), dejando como evidencia el informe de evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas, trimestre vencido.                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          | 2           | El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano conforme al Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01), verifica el seguimiento semanal a la gestión de las PQRSD y peticiones entre autoridades a todas las dependencias de la entidad, a través del chat institucional denominado: Seguimiento a gestión PQRSD-SDM. Dejando como evidencia la trazabilidad de los seguimientos realizados en el chat y el informe de gestión de PQRSD, semestre vencido.                                                                      | Ver página 23 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          | 3           | El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano conforme al Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01), verifica mensualmente la elaboración del memorando dirigido a los directivos de la entidad y a la Oficina de Control Disciplinario, informando las peticiones atendidas fuera de términos, así como las vencidas sin respuesta, dejando como evidencia memorando remitido, mes vencido.                                                                                                                                 | Ve página 19  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          | 4           | El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano, conforme al Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01) verifica mensualmente que el equipo de comunicaciones de la DAC, realice la publicación del Informe mensual de gestión de PQRSD en la página web de la Entidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712/14) y demás normas concordantes, dejando como evidencia los informes publicados y correos de solicitud de publicación, mes vencido. | Ver página 20 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          | 5           | El profesional de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano, conforme al Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PM04-RG01) verifica mensualmente la satisfacción del ciudadano con respecto a la evaluación de calidad de respuesta a peticiones ciudadanas (PM04-RG01-F02) del mes inmediatamente anterior, dejando como evidencia el Informe de satisfacción de calidad en las respuestas emitidas por la DAC, mes vencido.                                                                                                                      | Ver página 21 |

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

| DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | ZONA DE RIESGO INHERENTE | NO. CONTROL | DESCRIPCIÓN DEL CONTROL                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Referencia    |
|------------------------|--------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                        |                          | 6           | El profesional de PQRSD de la DAC, realiza mesa de trabajo semestral con las diferentes dependencias para socializar las causas identificadas de los temas más reiterados del informe de quejas y reclamos, dejando como evidencia listado de asistencia e Informe semestre vencido de quejas y reclamos. | Ver página 30 |

**Fuente:** Mapa de riesgos de gestión de trámites y servicios a la ciudadanía

La OCI, para el periodo de la evaluación llevo a cabo la revisión de la ejecución validando las evidencias de los 6 controles asociados al 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”*, resultados que se desarrollan a lo largo del presente informe.

#### Recomendación:

- Revisar los controles establecidos a cargo de las dependencias que atienden Peticiones, con el objetivo que se revise la viabilidad de ajustar o mejorar los mismos, a fin de dar cumplimiento con los términos establecidos en la normatividad asociada a las PQRSD.

#### 5.3 Planes de mejoramiento del proceso.

Respecto de las acciones relacionadas con la gestión de riesgos en el plan de mejoramiento por Procesos - PMP, se observó que se registró los hallazgos 098-2025 y 099-2025, los cuales se conforman por veintitrés (23) y nueve (9) acciones respectivamente, del total de las acciones trece (13) fueron ejecutadas dentro de los plazos establecidos (cumplidas) y diecinueve (19) se encuentran aún en ejecución, como se muestra a continuación:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL  
ESTÁNDAR MIPG**

**PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN**

**Informe de Evaluación o Seguimiento**

**Código: PV01-PR02-F04**

**Versión 3.0**

| No. HALLAZGO | No. ACCIÓN | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ACCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ÁREA RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN |
|--------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|
| 098-2025     | 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 | Solicitar de manera prioritaria al grupo de soporte fénix (DIAT) la aplicación de pagos no aplicados y actualización en SIMIT, para darle solución pronta a los requerimientos ciudadanos.<br><br>Generación de reportes de seguimiento de las PQRSD para identificar en tiempo real el estado actual de las peticiones.                                                          | Subdirección Financiera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1/4/2025        | 31/8/2025            |
| 098-2025     | 2          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Realizar una socialización y evaluación al equipo de trabajo de la Subdirección de Transporte Privado, sobre temas como la normativa vigente, los procedimientos internos y el uso de las herramientas tecnológicas, necesarias para atender las peticiones allegadas a la Subdirección por inconvenientes que se presenten en la solicitud de permisos de Pico y Placa Solidario | Subdirección de Transporte Privado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1/4/2025        | 31/8/2025            |
| 098-2025     | 3          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Implementar una herramienta para el control de los términos de vencimiento de las peticiones allegadas a la Subdirección de Transporte Privado                                                                                                                                                                                                                                    | Subdirección de Transporte Privado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1/4/2025        | 31/8/2025            |
| 098-2025     | 6          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Solicitar mensualmente a las dependencias de la subsecretaría de gestión de la movilidad, las evidencias del seguimiento realizado frente a las PQRS de cada una de las áreas.                                                                                                                                                                                                    | Subsecretaría de Gestión de Movilidad / Dirección de Ingeniería de Tránsito / Dirección de Gestión del Tránsito y Control del Tránsito y Transporte / Subdirección de Control del Tránsito y Transporte / Subdirección de Señalización / Subdirección de Gestión en Vía / Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito / Subdirección de Semaforización | 3/3/2025        | 30/9/2025            |
| 098-2025     | 10         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Realizar seguimiento semanal a las PQRSD asignadas y reasignadas a la DGC a pocos días de vencer para su gestión oportuna, como evidencia de ello se realizará un informe dirigido al jefe de área con la relación de los casos para su análisis y toma de decisiones.                                                                                                            | Dirección de Gestión de Cobro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1/4/2025        | 31/7/2025            |



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**

| No. HALLAZGO | No. ACCIÓN | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ACCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ÁREA RESPONSABLE                                                                                                                                                    | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN |
|--------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|
| 098-2025     | 11         | por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias. (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano". | Realizar reuniones de seguimiento semanal con los/las colaboradores(as) de la administración y asignación de peticiones en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y aplicativo Bogotá Te Escucha, dejando como evidencia acta de reunión.                                                                                                                   | Dirección de Representación Judicial                                                                                                                                | 1/4/2025        | 31/7/2025            |
| 098-2025     | 12         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Efectuar alertas de manera semanal sobre los términos de vencimientos de las peticiones asignadas a la DRJ, dejando como evidencia correo electrónico con las alertas generadas.                                                                                                                                                                            | Dirección de Representación Judicial                                                                                                                                | 1/4/2025        | 31/7/2025            |
| 098-2025     | 15         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Realizar socializaciones mensualmente al interior del equipo de la Dirección de Contratación sobre la oportuna gestión de las PQRSD, dejando como evidencia el listado de asistencia, la grabación de la reunión y el resultado de la evaluación efectuada.                                                                                                 | Dirección de Contratación                                                                                                                                           | 1/4/2025        | 31/7/2025            |
| 098-2025     | 16         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Realizar seguimiento semanal a las solicitudes relacionadas con certificaciones, dejando como evidencia copia del correo con las situaciones encontradas.                                                                                                                                                                                                   | Dirección de Contratación                                                                                                                                           | 1/4/2025        | 31/7/2025            |
| 098-2025     | 18         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Realizar una socialización con los delegados por los jefes sobre la gestión de PQRSD provenientes de los sindicatos de la SDM                                                                                                                                                                                                                               | Subsecretaría de Gestión Corporativa                                                                                                                                | 15/3/2025       | 30/6/2025            |
| 098-2025     | 19         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Realizar seguimiento y control de respuestas a las peticiones provenientes de los sindicatos de la SDM, mediante cuadro de Excel                                                                                                                                                                                                                            | Subsecretaría de Gestión Corporativa                                                                                                                                | 1/4/2025        | 31/10/2025           |
| 098-2025     | 23         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Reunión de seguimiento semanal, del estado de las peticiones asignadas a cargo de la DTH.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dirección de Talento Humano                                                                                                                                         | 1/4/2025        | 28/11/2025           |
| 099-2025     | 1          | 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                              | Solicitar de manera prioritaria al grupo de soporte fénix (DIAT) la aplicación de pagos no aplicados y actualización en SIMIT, para darle solución pronta a los requerimientos ciudadanos remitidos por los entes de control.<br><br>Generación de reportes de seguimiento de las PQRSD para identificar en tiempo real el estado actual de las peticiones. | Subdirección Financiera                                                                                                                                             | 1/4/2025        | 31/8/2025            |
| 099-2025     | 2          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Solicitar mensualmente a las dependencias de la subsecretaría de gestión de la movilidad, las evidencias del seguimiento realizado frente a las PQRS de cada una de las áreas.                                                                                                                                                                              | Subsecretaría de Gestión de Movilidad / Dirección de Gestión del Tránsito y Control del Tránsito y Transporte / Subdirección de Control del Tránsito y Transporte / | 3/3/2025        | 30/9/2025            |

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

| No. HALLAZGO | No. ACCIÓN | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                | ACCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ÁREA RESPONSABLE               | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN |
|--------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|----------------------|
|              |            | 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”:                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Subdirección de Gestión en Vía |                 |                      |
| 099-2025     | 5          | “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”. | Realizar seguimiento generando alertas, mediante el envío de mensajes a correo electrónico institucional del responsable de respuesta, indicando los días con los que cuenta para la respuesta y la fecha límite para la misma.                                                                                                   | Subdirección Administrativa    | 17/3/2025       | 30/6/2025            |
| 099-2025     | 6          |                                                                                                                                                                                                                                                                         | Gestionar con la Subdirección Administrativa, capacitaciones en el manejo del aplicativo ORFEO, para los servidores y colaboradores de la Oficina de Gestión Social.                                                                                                                                                              | Oficina de Gestión Social      | 1/4/2025        | 29/8/2025            |
| 099-2025     | 7          |                                                                                                                                                                                                                                                                         | Realizar reuniones internas, para atender inquietudes y reforzar el manejo del aplicativo ORFEO.                                                                                                                                                                                                                                  | Oficina de Gestión Social      | 1/4/2025        | 29/8/2025            |
| 099-2025     | 8          |                                                                                                                                                                                                                                                                         | Realizar socializaciones mensualmente al interior del equipo de la Dirección de Contratación sobre la oportuna gestión de las PQRSD de entes de control, dejando como evidencia el listado de asistencia, la grabación de la reunión y el resultado de la evaluación efectuada.                                                   | Dirección de Contratación      | 1/4/2025        | 31/7/2025            |
| 099-2025     | 9          |                                                                                                                                                                                                                                                                         | Remitir alerta mediante correo electrónico, de las peticiones realizadas por entes de control y donde se tiene cinco (5) días para dar respuesta, las cuales serán consolidadas y remitidas como evidencia del seguimiento de manera mensual, siempre y cuando se presenten peticiones por entes de control en el mes a reportar. | Dirección de Talento Humano    | 1/4/2025        | 28/11/2025           |

### Recomendación.

- Continuar realizando el seguimiento y monitoreo desde el autocontrol y la autoevaluación, asegurando el cumplimiento y efectividad de las acciones del plan, con el fin de tomar decisiones oportunas para la mejora continua y prevenir la materialización de posibles eventos de riesgo. Y a partir de la fecha de terminación de las acciones continuar ejecutándolas como parte de la cultura del control.

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

#### 5.4. Efectividad de acciones relacionadas con PQRSD

En cumplimiento del *"Instructivo Formulación Seguimiento de Planes de Mejoramiento"* PV014-IN02 Versión 2, como parte de la Evaluación semestral a la gestión sobre quejas, sugerencias y reclamos (PQRSD), se realizó seguimiento de efectividad a los hallazgos relacionados con la gestión de PQRSD susceptibles de medición de efectividad conforme a la fecha de cumplimiento, dando como resultado lo siguiente:

| ÁREA RESPONSABLE                   | No. HALLAZGO | CANTIDAD ACCIONES | RESULTADO DE LA EFICACIA | RESULTADO DE LA EFECTIVIDAD | EFFECTIVIDAD | ESTADO DE LA ACCIÓN |
|------------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------|---------------------|
| Dirección de Atención al Ciudadano | 036-2024     | 4                 | 5                        | 1                           | INEFECTIVA   | CERRADA             |

La Dirección de Atención al Ciudadano cumplió oportunamente las acciones del Plan de Mejoramiento del hallazgo 036-2024. Evaluada la permanencia en el tiempo de los controles asociados respecto a la implementación, ejecución y seguimiento del CRONOGRAMA ACTIVIDADES 2025 SENSIBILIZACIONES Y SOCIALIZACIONES, se observó un esfuerzo por mantener el seguimiento de las socializaciones programadas, no obstante, conforme a lo observado, se evidenció debilidades en la acción 3 (*Revisar los resultados de la apropiación de las socializaciones de PQRSD*), lo que repercute en el desarrollo de la acción 4 (*Elaborar un informe con el resultado de la apropiación de las socializaciones, retroalimentando la información correcta para la gestión de PQRSD a las dependencias que presentaron errores en la apropiación*).

Conforme a la información suministrada, se evidenció que únicamente en tres (03) de las actividades, ejecutaron acciones para medir los resultados de la apropiación de las socializaciones, conforme a lo establecido por la acción 3 "Revisar los resultados de la apropiación de las socializaciones de PQRSD.", con lo cual no hay suficiente evidencia para determinar el impacto de las actividades realizadas y por tanto, para la medición de la efectividad de la acción. Conforme a lo anterior, es recomendable fortalecer la revisión de resultados de las socializaciones realizadas, a través de mecanismos que permitan conocer la apropiación de conocimientos luego de realizada la actividad, e integrar a los informes los respectivos resultados de la información que permitan la generación de reportes estadísticos, orientados a facilitar la toma de decisiones y fortalecer así el Sistema de Control Interno de la SDM.

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

De igual forma, se evidenció que los hallazgos asociados al trámite de las PQRSD se presentan de manera reiterada en los planes de mejoramiento a pesar de las acciones realizadas, en específico lo relacionado con las respuestas extemporáneas a las solicitudes ciudadanas y de entes de control

Por ello, se determinó que no se eliminó la causa raíz, razón por la cual se califican las acciones como CUMPLIDA INEFECTIVA. El proceso deberá realizar análisis de causas y la implementación de acciones para eliminar la causa raíz.

Para ver los resultados ver anexo 2 de este informe.

#### **Se recomienda:**

Fortalecer la revisión de resultados de las socializaciones realizadas, a través de mecanismos que permitan conocer la apropiación de conocimientos luego de realizada la actividad, e integrar a los informes los respectivos resultados de la información que permitan la generación de reportes estadísticos, orientados a facilitar la toma de decisiones y fortalecer así el Sistema de Control Interno de la SDM.

#### **6. 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.

Mejora en las cifras de atención y/o gestión de las PQRSD respecto al periodo anterior.

#### **7. CONCLUSIONES**

A partir de la presente evaluación 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 las observaciones y las recomendaciones generadas en el presente informe.

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

El incumplimiento en los términos de respuesta y demás criterios establecidos en la Ley respecto de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”, puede conllevar a la materialización de eventos de riesgos.

## 8. RECOMENDACIONES

### A la Dirección de Atención al Ciudadano:

- Mejorar los tiempos de respuesta a las PQRSD, que apunten al cumplimiento normativo en relación con la extemporaneidad.
- Fortalecer los controles establecidos por parte de la Dirección de Atención Ciudadano y las dependencias a cargo de la gestión de las PQRSD, a fin de dar cumplimiento a la atención de las PQRSD desde la gestión por procesos.
- Robustecer los controles asociados a la conformación y/o seguimiento de las bases de datos relacionadas con las PQRSD recibidas en la entidad, a fin de contar con información confiable y oportuna.
- Generar observaciones y/o comentarios en los reportes que permitan identificar la fecha real en la cual fue asignada la PQRSD a la entidad, en los casos remitidos por competencia vía BTE por otras entidades, generando con ello la certeza desde cuando inicia el cálculo del cómputo de días para resolver el trámite desde la SDM.
- Robustecer la articulación entre entidades para contribuir en la respuesta de forma oportuna y evitar insatisfacción por parte del ciudadano.
- Gestionar las mejoras señaladas para la vigencia 2025, con el objetivo de lograr un índice de satisfacción del 100% y dejar documentadas dichas acciones en el respectivo informe.
- Continuar con el seguimiento y reporte respectivo en el Hangouts, para tomar medidas en caso de ser necesario para evitar la materialización de eventos de riesgos.

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

- Verificar por parte de la DAC y las dependencias responsables de la gestión de PQRSD, que las acciones formuladas, implementadas y asociadas a los hallazgos 098 y 099 de 2025 sean efectivas, en pro del cumplimiento de la normatividad relacionada con la oportunidad de las respuestas a las PQRSD. En ese sentido, deberán realizar las mesas de trabajo correspondientes, para hacer el análisis de viabilidad para la implementación de nuevas acciones acorde con los reportes de extemporaneidad en las respuestas a ciudadanos y entes de control indicadas en este informe.
- Llevar a cabo 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.
- Implementar estrategias para dejar trazabilidad de las mesas de trabajo realizadas entre el defensor del ciudadano y las dependencias, así como de las demás gestiones realizadas con el objetivo de propender por el cumplimiento del Decreto 371 de 2010, en especial lo relacionado a los mecanismos de interacción efectiva implementados.
- Efectuar 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.
- Continuar con el monitoreo constante a los índices reportados por las interventorías de cada concesión, relacionados con la atención a las PQRSD, para tomar medidas en caso de ser necesario para evitar la materialización de eventos de riesgos.
- Fortalecer la revisión de resultados de las socializaciones realizadas, a través de mecanismos que permitan conocer la apropiación de conocimientos luego de realizada la actividad, e integrar a los informes los respectivos resultados de la información que permitan la generación de reportes estadísticos, orientados a facilitar la toma de decisiones y fortalecer así el Sistema de Control Interno de la SDM.

En relación con la infraestructura física, se recomienda:

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

- Establecer y ejecutar verificaciones periódicas y realizar los mantenimientos respectivos a fin de corregir y/o evitar el deterioro de los elementos dispuestos en el Centro de Servicios de Movilidad.
- Realizar verificaciones periódicas y los mantenimientos respectivos a fin de corregir y/o evitar el deterioro de los elementos dispuestos en el Centro de Servicios de Movilidad para asegurar la accesibilidad al medio físico.
- Efectuar verificaciones periódicas y realizar los mantenimientos respectivos a fin de corregir y/o evitar indisponibilidad del servicio de los baños.
- Realizar ajustes razonables en los módulos de atención para mejorar la accesibilidad al medio físico.
- Verificar la viabilidad de realizar ajustes y/o mejoras a la estructura física de la Ventanilla presencial de Correspondencia ubicada en la Sede Paloquemao, con el objetivo de prestar un servicio óptimo a los ciudadanos, evitando situaciones en temporadas de lluvias y épocas de contingencias de radicales.

**- Respecto a las recomendaciones emitidas en el informe preliminar a la Dirección de Atención al Ciudadano, el proceso realizó las siguientes apreciaciones en su retroalimentación:**

*“Frente a los tiempos de respuesta a las PQRSD, la dirección de atención al ciudadano continua con los seguimientos y reportes semanales de la gestión de PQRSD a todas las dependencias de la entidad, por medio de lo cual se busca asegurar que todas las dependencias identifiquen de manera temprana aquellas peticiones que se encuentran próximas a vencer y puedan realizar las gestiones pertinentes de acuerdo con sus competencias para garantizar la oportunidad de las respuestas.*

*Con relación a capacitaciones y retroalimentaciones, la Dirección de Atención al Ciudadano ha venido realizando las socializaciones previstas del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias durante el semestre y de la misma manera, capacitaciones funcionales a los nuevos usuarios creados en el Sistema Bogotá te Escucha, donde se abordan todos los conceptos claves que los servidores de la entidad deben apropiarse para la correcta gestión de peticiones ciudadanas.*

*Finalmente, en cuanto a las **recomendaciones relacionadas con la infraestructura física**, estas fueron remitidas al componente de servicio de la Dirección de Atención al Ciudadano, con el objetivo de que se tengan en cuenta dentro de las acciones que se realizan de manera conjunta con la Subdirección Administrativa”.*

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

### Recomendaciones a todas las dependencias de la entidad:

- Implementar estrategias efectivas al interior de cada dependencia para mejorar los tiempos de respuesta a las PQRSD, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2025 y demás normativa aplicable, dado que los indicadores actuales evidencian el incumplimiento normativo en relación con la extemporaneidad.
- Continuar realizando el seguimiento y monitoreo desde el autocontrol y la autoevaluación, asegurando el cumplimiento y efectividad de las acciones del plan de mejoramiento, con el fin de tomar decisiones oportunas para la mejora continua y prevenir la materialización de posibles eventos de riesgo. Y a partir de la fecha de terminación de las acciones continuar ejecutándolas como parte de la cultura del control. (Aplica para las dependencias que ejecutan acciones del PMP asociadas a las PQRSD)

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”.*

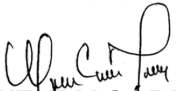
y en el Artículo 3º.- Características del Control Interno. Son características del Control Interno siguientes: a. *“El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad; En cada área de la organización, 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”.*

Se precisa que las posibles causas identificadas 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,

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

deberán identificar la causa raíz de las observaciones generadas en esta evaluación, la cuál puede ser diferente a la inicialmente identificada.

El líder del proceso deberá suscribir el respectivo Plan de Mejoramiento en conjunto con las dependencias involucradas en la atención de las PQRSD extemporáneas y las responsables de las observaciones 2 y 3, dentro de los diez (10) días hábiles al recibo de la comunicación Informe Final de acuerdo con el Instructivo *formulación y seguimiento de planes de mejoramiento* PV01-IN02 V2.0, en caso de requerir el Análisis de causa raíz e implementación de acciones con líderes de otros procesos los pueden convocar para asegurar la efectividad de las acciones y su posterior remisión a la Oficina de Control Interno.

|                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre(s) y firma(s) auditor(es):                                                                                                                                         | Nombre y firma del jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces                                                                          |
| <br><b>WENDY CORDOBA</b><br>Responsable de la verificación, Oficina de Control Interno. | <br><b>NATALY TENJO VARGAS</b><br>Jefe Oficina de Control Interno (e) |

Anexos:

1. Verificación radicados PQRS ciudadanos.
2. Formato de evaluación de la efectividad.