

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Fecha: 13/08/2018

Proceso auditado:	SERVICIO AL CIUDADANO REGULACIÓN Y CONTROL GESTIÓN LEGAL Y CONTRACTUAL GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Dependencia auditada:	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA SUBDIRECCIÓN DE JURISDICCIÓN COACTIVA DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Nombre y cargo del responsables del proceso / dependencia auditada:	LAURA SOFIA CARVAJAL – Directora de Servicio al Ciudadano NICOLAS CORREAL HUERTAS – Director de Control y Vigilancia ROBERTO FUENTES FERNÁNDEZ – Subdirector de Jurisdicción Coactiva CAROLINA POMBO RIVERA – Directora de Asuntos Legales HORTENSIA MALDONADO – Subdirectora Administrativa
Equipo auditor:	MARÍA JANNETH ROMERO M / BLANCA OFIR MURILLO
Objetivo de la auditoría	Verificar si la atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas a través de los diferentes canales dispuestos por la SDM y los recibidos por los servicios tercerizados (SIM, Patios y Grúas, Convenio de la Policía), se da de manera clara, veraz, de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales; de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos internos.
Alcance de la Auditoría:	Incluye las PQRS recepcionadas durante el primer semestre del 2018 en la Dirección de Servicio al Ciudadano, Dirección de Control y Vigilancia, Subdirección de Jurisdicción Coactiva, Subdirección Administrativa y Dirección de Asuntos Legales, en todas las sedes y puntos de contacto de la SDM que tengan relación con el desarrollo del objetivo de la auditoría.
Criterios de la Auditoría:	1. Leyes: Ley 1437/2011, Ley 1474/2011 Art 76 y Ley 1755/2015 2. Decretos: Decreto 567/2006 y Decreto Distrital 371/2010 Art. 10. 3. NTC ISO 9001: 2015 y NTD-SIG 001:2011 4. Procedimiento de Seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaria Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 6,0) y demás normatividad aplicable o relacionada.

RESUMEN EJECUTIVO	
Descripción del hallazgo	Tipo de hallazgo (NC / O)
Desactualización de los Procedimientos relacionados con el objeto de la Auditoría y sus anexos.	NC 01

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Se evidencia respuestas a PQRSD realizadas por la ciudadanía fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializan los riesgos relacionados con el objeto de la presente auditoria sin que se observe le diligenciamiento de esta situación en el Mapa de Riesgos por procesos y la implementación de las mejoras que mitiguen la materialización del mismo.	NC 02
Se evidencia que no se están reportando a la Oficina de Control Disciplinario, las respuestas inoportunas o sin respuesta de los PQRSD asignados.	NC 03
No se evidencia el conocimiento y el funcionamiento integral de la figura del Defensor del Ciudadano en la entidad, así como gestión desarrollada y la medición de la efectividad de la misma.	NC 04
En la metodología definida frente a una denuncia recibida por los diferentes canales de atención, no se define puntualmente las acciones a efectuar por parte del supervisor, cuando la denuncia es a hacia un contratista; y en los casos en los que el denunciado es un funcionario se establece erróneamente que se debe dirigir al área donde el funcionario desarrolla sus obligaciones con copia a la OCD cuando lo ordenado por ley es al contrario, primero se debe informar a la OCD.	NC 05
Se observó un alto número de reclasificación de PQRSD por Traslado por Competencia entras dependencias de la entidad a través del Aplicativo de Correspondencia, situación que genera reprocesos, pérdida de trazabilidad de los requerimientos por cuanto no en todas las ocasiones se registra el traslado en el aplicativo de correspondencia, sino que se realiza a través de otro documento interno o de manera física (planillas), falta de oportunidad en el cumplimiento de términos de respuesta, entre otros.	O 01
Se evidencia que una de las principales causas que origina la clasificación y asignación errada de los requerimientos, corresponde a las debilidades en la capacitación establecida en la Cláusula Séptima del Contrato 2017-1537 de las Obligaciones de la Secretaría, numeral 6 <i>"Capacitar al personal dispuesto por el contratista para la prestación del servicio de mensajería expresa y correspondencia..."</i> a la cual no se le viene dando cumplimiento.	O 02
Se evidencia, que si bien se han suscritos Planes de Mejoramiento por Procesos, producto de las auditorias y seguimientos realizados por la OCI, las acciones no han sido efectivas por cuanto persisten las debilidades observadas en el desarrollo de las mismas. Así mismo de conformidad con lo establecido en el Procedimiento PV01-PR04 Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento Versión 4.0, no se suscribió de manera oportuna (Cinco días hábiles) el PMP resultado del seguimiento semestral de fecha febrero de 2018 por parte de la DSC.	O 03

Total Hallazgos: No conformidades: **05** y Observaciones: **03**

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Metodología:

El presente informe se elabora conforme a lo dispuesto en el Procedimiento de Auditoría Interna (PV01-PR02 Versión 8.0), para lo cual se realiza un trabajo de Auditoría de Gestión que incluye la aplicación de los siguientes procedimientos:

- **Entrevistas y Cuestionarios:** Se realizaron entrevistas, se desarrollaron y aplicaron listas de verificación de control interno previamente preparadas; con el fin de evaluar el cumplimiento de los procedimientos vinculados al de Seguimiento al Trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 6.0) y la normatividad vinculada, teniendo en cuenta el alcance definido.
- **Revisión de Documentos:** Se solicitó y verificó la información relacionada con el objeto de la presente auditoría, desarrollo de las actividades previstas en los procedimientos y normatividad aplicable.
- **Análisis:** Se procedió a estructurar archivos en Excel: Matriz Seguimiento PQRS 1S 2018 donde se verificó el cumplimiento de la normatividad relacionada; y cuestionarios para llevar a cabo la aplicación de las listas de chequeo en cada una de las dependencias objeto de auditoría.

Determinación de la Muestra:

La muestra se determinó teniendo en cuenta las dependencias de la Secretaría de Movilidad con mayor número de ingreso de PQRSD, de conformidad con las estadísticas publicadas en la intranet y en la página web de la entidad por la Dirección de Servicio al Ciudadano, siendo estas: Subdirección de Jurisdicción Coactiva, Dirección de Servicio al Ciudadano y Dirección de Control y Vigilancia. Se incluyeron en la muestra la Subdirección Administrativa por estar vinculada directamente con PQRSD a través del Aplicativo de Correspondencia y la Dirección de Asuntos Legales de manera aleatoria.

De acuerdo con lo anterior y como resultado del ejercicio realizado se observó:

1. Revisión de los Procedimientos Aplicables:

Para la aplicación del tema evaluado, la entidad cuenta con los siguientes procedimientos, a los cuales se les evidenciaron algunos aspectos por mejorar así:

1.1. Dirección de Servicio al Ciudadano:

Cumplimiento Procedimiento de Seguimiento al Trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 6.0)

El Procedimiento de Seguimiento al Trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 6.0) que se encuentra publicado en la página web de la entidad, es la Versión 5.0. (Link: <http://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/PM05-PR01%20publicacion.pdf>), la cual se encuentra desactualizada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Responsabilidades Generales:

Director(a) de Servicio al Ciudadano:

A través de la entrevista realizada y lo observado en desarrollo de la auditoria, se evidencia que se cumple de manera general las responsabilidades que fueron asignadas al Director de Servicio al Ciudadano. No obstante lo anterior, hay debilidades relacionadas con:

- Si bien se observa que los canales para atender los PQRSD en la entidad se encuentran definidos; los lineamientos para dar atención oportuna a los mismos, en especial para aquellos que ingresan a través del Aplicativo de Correspondencia, no son lo suficientemente claros y precisos, situación que genera reprocesos e incumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley para dar respuesta oportuna a los diferentes requerimientos (Ley 1755 de 2015).
- En las responsabilidades del Director de Servicio al Ciudadano se menciona "*Obrar como Defensor del Ciudadano conforme con el Acuerdo 257 de 2006 Sector Gestión Pública y la Resolución 067 de 2011 de la SDM*" (*subrayado fuera de texto*), no obstante, dicha responsabilidad se establece en la Resolución 113 de 2011 la cual modifica la Resolución citada.
- Así mismo y en relación a las funciones desarrolladas como Defensor del Ciudadano se evidenció que existen debilidades en el reconocimiento de esta figura al interior de la entidad. No se tienen claros cuales son los mecanismos para acceder al mismo y no existe una identificación precisa de la diferencia entre las funciones del director del Servicio al Ciudadano y el Defensor del Ciudadano; siendo el mismo funcionario quien ejerce los dos roles no hay independencia en el desarrollo de las funciones. Las funciones que establece la Resolución 067 de 2011 no se cumplen en su totalidad por cuanto no se aportó la evidencia del informe que el Defensor del Ciudadano debe presentar de manera semestral. De igual manera se evidenciaron debilidades en la comprensión de las funciones y operatividad del Defensor Virtual.
- En cuanto a la presentación de los resultados de los seguimientos de PQRSD que debe llevar a cabo el Director de Servicio al Ciudadano en la Revisión por la Dirección, a la fecha de cierre de este ejercicio de auditoría no ha sido realizada. De acuerdo a lo informado la presentación de los resultados del primer semestre del 2018 se realizará en el segundo semestre de la vigencia.

Subdirector(a) Administrativa:

Se evidencian debilidades en las acciones adelantadas con el fin de "*garantizar la recepción, clasificación y entrega a las diferentes dependencias de los requerimientos que ingresan a la entidad por la ventanilla de correspondencia.*", si bien la entidad suscribió el contrato 2017-1537, cuyo objeto es el de "*prestar el servicio de mensajería expresa y el servicio integral de correspondencia en la sede principal y los diferentes puntos de atención de la Secretaria Distrital de Movilidad*", la clasificación realizada a los requerimientos que ingresan a la entidad, presentan un promedio del 3% de traslado por competencia entre las dependencias de la misma, lo que evidencia una clasificación errada de los PQRSD, sin que se evidencie un tratamiento unificado en las diferentes dependencias; situación que genera reprocesos, pérdida de trazabilidad de los requerimientos por cuanto no en todas las ocasiones se registra el traslado en el aplicativo de correspondencia sino que se realiza a través de otro

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

documento interno o de manera física (planillas), falta de oportunidad en el cumplimiento de términos de respuesta, entre otros.

MES	TOTAL PQRSO RECIBIDOS	TRASLADOS POR COMPETENCIA	%
ENERO	20,782	1,055	5%
FEBRERO	28,047	927	3%
MARZO	27,469	684	2%
ABRIL	27,970	862	3%

Fuente: Estadísticas publicadas por la Dirección de Servicio al Ciudadano en Intranet de la entidad correspondiente a los meses de enero a Abril de 2018

De otra parte, en las responsabilidades mencionadas a cargo de la Subdirección Administrativa se omite el seguimiento a la entrega oportuna de la correspondencia externa.

Servidor y/o Profesional universitario de la Dirección de Servicio al Ciudadano:

De acuerdo a lo observado y a las evidencias aportadas, se cumple de manera general con las responsabilidades indicadas en el procedimiento; no obstante lo anterior la actividad de *Consolidar y reportar en la intranet, mes vencido, los informes de PQRSO en el formato PM05-PR01-F01 Consolidado de requerimientos* no fue llevada a cabo de manera oportuna en el mes de Junio debido a que el servidor responsable de la misma estaba sin contrato y no se establecieron acciones de contingencia que subsanaran esta situación. Se evidenció que el reporte de mayo del seguimiento de los PQRSO efectuado por la DSC se debía publicar el 27 de junio y solo se publicó hasta el 24 de julio de 2018.

Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina:

- Ninguna de las dependencias evaluadas remite a la Dirección de Servicio al Ciudadano, *"la información actualizada de los requerimientos pendientes por respuesta y/o por actualizar en el aplicativo de correspondencia y/o en el SDQS, cinco días después de publicada la información en la intranet..."*
- En las responsabilidades mencionadas a cargo de Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina se menciona que los Directivos valorarán los casos en que se incumpla con lo establecido en el artículo 14 del CPACA y determinará si reporta a la OCD; lo anterior desconociendo lo establecido en dicha ley respecto a que su incumplimiento genera *"so pena de sanción disciplinaria"*, lo cual indica que todos los casos deben remitirse a dicha oficina y es allí donde se determinará si amerita o no sanción.
- De acuerdo a las dependencias seleccionadas como objeto de auditoría en el presente ejercicio se evidenció que de las 5 dependencias evaluadas sólo la Subdirección de Jurisdicción Coactiva ha reportado a la Oficina de Control Disciplinario situaciones en las que se ha incumplido con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en relación a la oportunidad en las respuestas a las PQRSO.

Lineamientos y/o Políticas de Operación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Una vez aplicados las entrevistas y realizadas las confirmaciones pertinentes, se evidenciaron debilidades en el cumplimiento de los lineamientos de los procedimientos relacionados con:

- No se mencionan como canales para radicación y atención de PQRSD los SuperCADES de Suba, 20 de Julio y Américas.
- No se evidencian controles que permitan dar cumplimiento al lineamiento de *"No se podrán crear canales alternos para recibir PQRSD ..."*
- De acuerdo a las estadísticas publicadas por la entidad, en promedio el 3% de los requerimientos son contestados fuera de términos, por lo cual no es oportuna la atención de los mismos por parte de los servidores de la Secretaria tal como se establece en el lineamiento: *"Los servidores de la Secretaria Distrital de Movilidad realizarán de manera eficiente y oportuna la atención a los requerimientos de los ciudadanos, asignados por el aplicativo de correspondencia, Sistema de Quejas y Soluciones. Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015..."*
- Así mismo se mencionan en los lineamientos *"...atender los derechos de petición verbales y denuncias que se formulen sobre actos de corrupción dando cumplimiento al Decreto 1166 de 2016, Decreto 392 de 2015..."* (subrayado fuera de texto), no obstante la norma señalada se relaciona es con la reglamentación de la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y no con lo mencionado en dicho lineamiento; el enfoque debe ser más general y no únicamente a los derechos de petición verbales y denuncias.
- No se incluyen en los lineamientos del procedimiento la capacitación en el manejo del Aplicativo de Correspondencia, tal como si lo establece para el SDQS. Adicionalmente no se evidenciaron capacitaciones en el Aplicativo de Correspondencia llevadas a cabo en el periodo evaluado.
- El Lineamientos o Políticas de Operación del PM05-PR01 versión 6.0 menciona *"La asignación errada de los requerimientos, se subsanará con el redireccionamiento a la Dependencia o Entidad competente....Este direccionamiento deberá realizarlo la dependencia o el profesional al cual le fue asignado el requerimiento"* lo cual contraviene con lo establecido en la actividad 3 del flujograma del PA01-PR03 (Versión 2.0) que menciona *"Remitir al área de Servicio al Ciudadano la correspondencia que no es competencia de la entidad"*
- De acuerdo a lo observado, el redireccionamiento de los requerimientos errados se hace a través de diferentes mecanismos y no siempre a través del profesional al cual le fue asignado el requerimiento; situación que genera, como se indicó anteriormente, reprocesos, pérdida de trazabilidad del documento y respuestas fuera de términos.
- No se han suscrito PMP producto de los análisis obtenidos en los seguimientos realizados y publicados por la Dirección de Servicio al Ciudadano, a pesar de los resultados observados en los informes publicados: *"Los procesos deben, con base en los resultados obtenidos, implementar las acciones de mejora tal como lo establece PV01-PR04 Procedimiento para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento"*. De manera particular se observó que no se efectúa un análisis de causas a la asignación errada de PQRSD y a las tipologías que se presentan con mayor frecuencia por lo tanto no se le viene dando tratamiento.

Formatos y Documentos anexos:

- Se relaciona el PM05-PR01-Anexo 01 como un link servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co y en el comentario de la actividad 7 del flujograma este mismo anexo se refiere al instructivo para el diligenciamiento del informe estándar de PQRSD, publicado en la intranet.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Descripción de Actividades con Flujoograma Integrado:

El procedimiento establece 14 actividades, de las cuales sólo una se identifica como punto de control (Actividad 2: *Revisar y efectuar el direccionamiento de los requerimientos al área o Entidad competente*).

De acuerdo a la verificación realizada se observaron las siguientes debilidades:

- Identificación del icono del flujoograma- Actividad 14: corresponde a una operación y no a la acción de archivar, con lo cual no se tiene en cuenta lo indicado en el Instructivo para la elaboración de documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaria Distrital de Movilidad (PE01-PR05-IN01 Versión 8.0)
- Existen dos actividades adicionales como puntos de control que no se encuentran identificadas adecuadamente (Actividad 4 y 11)

Adicionalmente se evidenció que el Procedimiento de Seguimiento al Trámite de PQRSD en la Secretaria Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 6,0), publicado en la página web de la entidad no se encuentra actualizado (el publicado corresponde a la versión 5.0).

Cumplimiento Anexo Protocolo para Denuncias de Actos de Corrupción (PM05-PR01-PT01 versión 3.0):

- El Protocolo para Denuncias de Actos de Corrupción (PM05-PR01-PT01 Versión 3.0) que se encuentra publicado en la página web de la entidad es la Versión 1.0. (Link: <http://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/PM05-PR01-PT01.PDF>), la cual se encuentra desactualizada.
- Dicho protocolo relaciona el marco normativo que le aplica; sin tener en cuenta que el procedimiento Control de Documentos (PE01-PR04 Versión 10.0) establece que el mismo se debe incluir en la matriz de cumplimiento legal.
- Así mismo se menciona entre los canales de atención virtual de la página web la dirección servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co. (negrilla fuera de texto), lo cual dificulta el acceso a la misma.
- En la metodología definida frente a una denuncia recibida por los diferentes canales de atención, no se define puntualmente las acciones a efectuar por parte del supervisor, cuando la denuncia es hacia un contratista; y en los casos en los que el denunciado es un funcionario se establece erróneamente que se debe dirigir al área donde el funcionario desarrolla sus obligaciones con copia a la OCD cuando lo ordenado por ley (Directiva de la Alcaldía Mayor de Bogotá No. 015 de 2015) indica que primero se debe informar a la OCD.

1.2. Subdirección Administrativa:

Cumplimiento Procedimiento Trámite de Documentos (PA01-PR01 Versión 2.0)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

De manera general se evidenciaron los siguientes aspectos a mejorar:

- En los Formatos y Documentos Anexos se relacionan algunos formatos que no se mencionan en el flujograma, cuyo uso se debe establecer en los Lineamientos o Políticas de Operación del procedimiento como apoyo para la gestión transversal en la entidad.
- La única Responsabilidad General mencionada a cargo de la Subdirección Administrativa *"Certifica que no exista personal suficiente para el desarrollo de un objeto en la entidad"* la cual no se relaciona puntualmente con el procedimiento Trámite de Documentos.
- En las responsabilidades mencionadas a cargo de la Subdirección Administrativa se omite el seguimiento a la entrega oportuna de la correspondencia interna en lo relacionado con las demás sedes de la SDM.
- En la actividad 3 del flujograma no se menciona el nombre completo del procedimiento referenciado (Procedimiento de Recepción y Distribución de Documentos PA01-PR03) y en el comentario no se indica a partir de cual actividad se remite específicamente.
- Las actividades 4 y 6 son similares, no se especifica la diferencia.
- Las actividades 4 y 9 mencionan el procedimiento PA01-PR02 Administración de archivos de Gestión, el cual se encuentra eliminado.

Cumplimiento Procedimiento Recepción y Distribución de Documentos (PA01-PR03 Versión 2.0)

De manera general se evidenciaron las siguientes debilidades:

- En el nombre del procedimiento se omite el envío de la correspondencia (externa e interna).
- No se mencionan entre las responsabilidades, las que se encuentran a cargo de Subdirección Administrativa.
- En los Formatos y Documentos Anexos se relaciona el PA01-PR03-Anexo01 Listado de Funcionarios autorizados para firmar correspondencia oficial, el cual se encuentra desactualizado.
- El procedimiento no establece los criterios a tener en cuenta en la clasificación de la correspondencia.
- La actividad 3 del flujograma del PA01-PR03 menciona *"Remitir al área de Servicio al Ciudadano la correspondencia que no es competencia de la entidad"* lo cual es contradictorio con lo establecido en los Lineamientos o Políticas de Operación del PM05-PR01 versión 6.0 que menciona *"La asignación errada de los requerimientos, se subsanará con el redireccionamiento a la Dependencia o Entidad competente....Este direccionamiento deberá realizarlo la dependencia o el profesional al cual le fue asignado el requerimiento"*
- La actividad 4 del flujograma del PA01-PR03 en el comentario menciona *"Cuando una comunicación no esté firmada ni presenta el nombre del responsable de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir, según acuerdo 060 de 2001"* lo cual contraviene lo dispuesto en el Anexo técnico del Contrato 2017-1537 numeral 3.1.1. Recepción de Comunicaciones oficiales: *"Cuando una comunicación no este firmada ni presente datos del responsable(s) de su contenido, se debe considerar anónima, pero no se debe negar su recepción"*.
- La actividad 9 del flujograma no establece el responsable de la misma.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-PR02-F06

VERSIÓN 6.0



Sistema Integrado
de Gestión Distrital

- La actividad 12 del flujograma no establece la(s) dependencia(s) responsables y se activa un procedimiento cuyo nombre no corresponde al código del mismo (PA01-PR05 Procedimiento Trámite de Documentos), sin utilizar el icono establecido en el Instructivo para la elaboración de documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Movilidad (PE01-PR05-IN01 Versión 8.0)

1.3. Normatividad relacionada:

Cumplimiento Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*

ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.	OBSERVACION OCI
En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	Las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en la SDM son: la Dirección de Servicio al Ciudadano y la Dirección Administrativa y Financiera. A través del Decreto 567 de 2016 de la Alcaldía Mayor por "el cual se adopta la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones" - Artículo 16, Dirección de Servicio al Ciudadano, literal b. <i>Implementar el sistema de peticiones, quejas y reclamos de la Secretaría de Movilidad, así como velar por la defensa de los intereses de los ciudadanos;</i> y artículo 22 Dirección Administrativa y Financiera literal K. <i>Dar traslado a las quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía a la dependencia correspondiente para lo de su competencia; aplicar las mediciones y los controles necesarios para la oportuna respuesta.</i> Observación: Al llevar a cabo la verificación del procedimiento PM05-PR01 Versión 6 Seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad y aplicación de las listas de chequeo se observó que la función de la Dirección Administrativa y Financiera mencionada anteriormente y relacionada con "K. <i>Dar traslado a las quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía a la dependencia correspondiente para lo de su competencia; aplicar las mediciones y los controles necesarios para la oportuna respuesta.</i>", es desarrollada por la Subdirección Administrativa y la Dirección de Servicio al Ciudadano.
La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	La oficina de Control Interno presenta sus informes semestrales sobre el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con PQRSD cuyo resultado se publica en la página web de la entidad, en el link de Transparencia - Control - Reportes de Control Interno - Informe de Seguimiento al Servicio de Atención al Ciudadano. http://www.movilidadbogota.gov.co/web/reportes_de_control_interno
En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	La entidad dispone en su página web del link Servicio al Ciudadano, en el cual se observa entre otros micrositios: * Acceso al SDQS, definiciones relacionadas con PQRSD, como se presentan los requerimientos a través de los diferentes canales que la entidad tienen implementados y el listado de los puntos de atención.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

	http://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs
Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.	En la página web de la SDM, en el link Servicio al Ciudadano se evidencia el micrositio Denuncia de actos de corrupción el cual, entre otros aspectos, contiene: definiciones relacionadas, como se presenta una denuncia por corrupción; y pone a disposición del ciudadano el protocolo para denuncias de actos de corrupción, micrositio Servicio al Ciudadano - Denuncia de Actos de Corrupción: http://www.movilidadbogota.gov.co/web/denuncia_de_actos_corrupcion De acuerdo a los informes presentados por la Dirección de Servicios al Ciudadano, las denuncias por actos de corrupción del periodo de enero a mayo de 2018 corresponde a un total de 56 denuncias, las cuales se han venido incrementando en los dos últimos meses del periodo evaluado.

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

ARTÍCULO	OBSERVACION OCI
Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:	De acuerdo a la información evaluada en el desarrollo de la auditoria, publicada en la página web e intranet de la entidad, se observó que no se atiende de manera oportuna todos los requerimientos que ingresan de los ciudadanos como PQRS; de conformidad con los términos establecidos en la presente Ley, el 9% de los mismos se contestan fuera de términos.
1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.	De acuerdo a los informes de enero al mes de abril de la presente vigencia, presentados por la Dirección de Servicio al Ciudadano; se evidencia que las peticiones relacionadas con el acceso a información superan el número de días establecidos para dar respuesta así: * Dirección de Asuntos Legales: Promedio 13 días en enero y 28 en febrero * Dirección de Control y Vigilancia: Promedio 12 días en enero. * Dirección de Servicio al Ciudadano: Promedio 11 días en enero, 13 en febrero y 11 en marzo. * Subdirección de Jurisdicción Coactiva: Promedio 15 días en enero, 15 en febrero, 22 en marzo y 19 en abril. * Subdirección Administrativa: Promedio 12 días en febrero.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.	De acuerdo a los informes de enero al mes de abril de la presente vigencia, presentados por la Dirección de Servicio al Ciudadano; se evidencia que, para las dependencias auditadas, las peticiones relacionadas con Consultas superan el número de días establecidos para dar respuesta en la Subdirección de Jurisdicción Coactiva la cual tiene en promedio los siguientes tiempos: enero 34 días, febrero 37, marzo 44 y abril 36. Las demás dependencias auditadas, de acuerdo a los informes presentados dan respuesta de manera oportuna.
Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.	Se evidencia que la SDM tiene dispuesto como canal de presentación de PQRSD el verbal, señalando a través del link de transparencia de la página web: Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio. Si quiere conocer más consulte: Decreto 1166 de 2016 y el Procedimiento PM05 PR01. En el periodo de enero al mes de abril, los informes presentados por la Dirección de Servicio al Ciudadano indica que se recibieron 95 peticiones a través de este medio.
Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.	Se evidencia a través de las retiraciones que llegan a la Oficina de Control Interno, que las solicitudes realizadas por autoridades en relación a petición de información o de documentos, no siempre recibe la respuesta dentro de los términos establecidos. En el periodo auditado de acuerdo a los registros de la OCI, se presentan 277 reiteraciones de otras entidades.
Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.	De acuerdo a las entrevistas realizadas a los responsables de las dependencias auditadas, sólo ha reportado a la Oficina de Control Disciplinario las situaciones de atención no oportuna de las peticiones por parte de la Subdirección de Jurisdicción Coactiva. Observación: El procedimiento de Seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaria Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 6.0) establece que los directivos de la entidad, validarán los casos en que se incumple lo establecido en esta Ley y determinarán si reportan a la Oficina de Control Disciplinario, contraviniendo lo dispuesto en el presente artículo.

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

ARTÍCULO	OBSERVACION OCI
Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:	
1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.	Teniendo en cuenta los informes mensuales presentados por la Secretaria General, a través de los cuales se evalúan la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas dadas a las peticiones en el SDQS, se observan debilidades relacionadas con estos temas, los cuales han venido siendo informados por la DSC a las dependencias responsables con el fin de que se tomen los correspondientes correctivos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

	De acuerdo a la evidencia aportada, correspondiente a los informes de la Secretaria General de los meses de enero, febrero, abril y mayo de la presente vigencia; la entidad presenta debilidades en el cumplimiento de las respuestas dadas a sus ciudadanos en relación a la calidad y calidez de las mismas, el porcentaje de incumplimiento sobre la muestra evaluada para cada uno de los meses indicados fue del 32%, 24%, 27% y 50% respectivamente. En cuanto a la oportunidad de las respuestas, los mismos informes indican que los porcentajes de incumplimiento en los meses evaluados corresponden al 12%, 7%, 25% y 48% respectivamente. Adicionalmente se presentan también las estadísticas relacionadas con fallas en el SDQS por errores en la imputación, traslados, fechas, entre otras. Los porcentajes de incumplimiento en este aspecto corresponden al 5%, 6%, 9% y 30% respectivamente. Observación: En relación a la verificación de la calidez, claridad, oportunidad y coherencia de las respuestas dadas a las peticiones a través del Aplicativo de Correspondencia, se evidencia que si bien se tienen controles internos en los procesos auditados, no se tiene documentado en los mismos las estadísticas de las respuestas que no tenga los criterios evaluados (calidez, claridad y coherencia) que permitan implementar correctivos y minimizar reprocesos que genera este tipo de respuestas. No se observó el seguimiento realizado por la DSC al resultado de las observaciones presentadas por la Secretaria General en relación a los aspectos evaluados.
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.	La SDM en su mapa de procesos tiene establecido el Proceso de Servicio al Ciudadano a nivel Misional, el cual tiene como objetivo <i>"Velar por la adecuada prestación de los servicios directos e indirectos a cargo de la Dirección de Servicio al Ciudadano en cada uno de sus puntos de atención, buscando satisfacer las necesidades de las partes interesadas."</i> La labor del Defensor del Ciudadano la efectúa el Director del Servicio al Ciudadano. Observación: Teniendo en cuenta el alcance de las funciones del Defensor del Ciudadano, entre las cuales se encuentra la de <i>"Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos y ciudadanas por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la entidad."</i> y el objetivo del proceso del Servicio al Ciudadano; no se evidencia la independencia que el Defensor del Ciudadano debería tener para proteger los intereses y derechos del ciudadano, sin que sea juez y parte.
3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá	Se evidencia en la página web de la entidad, en el link de Transparencia numeral 10 Gestión de la Información - Información PQRS los informes estadísticos mensuales que presenta la entidad a la ciudadanía, tanto de los requerimientos que ingresan por el Aplicativo de Correspondencia como a través del SDQS Observación: En relación a los informes estadísticos mensuales que la entidad debe publicar y enviar a la Veeduría Distrital realizada en fecha

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

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.	19/07/2018, no se evidenciaron los correspondientes a los meses de Mayo y Junio de 2018.
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.	Se evidencia que la entidad cuenta como mecanismo de interacción con el Defensor del Ciudadano Virtual; no obstante al acceder al link establecido para contactarlo, éste direcciona a la página del SDQS, lo cual no le permite "contar con más herramientas para velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios que se maneja de manera integral desde la Dirección de Servicio al Ciudadano de la SDM". tal como se establece en link diseñado para implementar esta figura. Se observó adicionalmente que el Procedimiento de Participación Ciudadana vinculado en el link del Defensor del Ciudadano se encuentra desactualizado. La SDM tiene establecidos varios puntos de Atención a la ciudadanía, entre los cuales se observan: Sede Administrativa, Sede Paloquemao, SuperCADE de Movilidad, SuperCADE Américas, SuperCADE Suba, SuperCADE 20 de Julio, SIM, Centros Locales de Movilidad, Patio Particular, Patio Público. La disposición de la ubicación, horarios de atención y contacto se encuentra disponible a la ciudadanía a través del Link de Transparencia de la página web de la entidad. Observación: El punto de atención de la Sede Administrativa (publicada en la intranet) no se encuentra bien señalizada, al igual el acceso al Defensor del Ciudadano, en la publicación de puntos de atención. En el desarrollo de la auditoria se evidenció que en el SuperCADE de la Calle 13 el acceso a los puntos de atención presenta congestión y desinformación de los servicios a los cuales se solicita acceder, incluyendo la radicación de PQRSD.
5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.	
6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.	En el periodo auditado se observó que se han presentado diferentes inconvenientes relacionados con el cambio a Bogotá Te Escucha, los cuales se documentaron a través de correos electrónicos recibidos entre los meses de mayo y junio por la Secretaria General.
7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.	La directora de Servicio al Ciudadano es el funcionario del proceso misional encargada del seguimiento de las quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría.

Cumplimiento Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones."

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Artículo 2º.- El Defensor de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones:	OBSERVACION OCI
a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.	De acuerdo a la entrevista realizada al funcionario que realiza la función de Defensor del ciudadano, quien manifiesta que se garantiza a través del seguimiento a los tiempos de respuesta y horarios de atención, forma de la presentación de las mismas, señalización, virtualización y racionalización de trámites, trato adecuado a los ciudadanos, entre otros.
b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.	Los recursos financieros se gestionan a través del ordenador del gasto; en relación a los recursos humanos se busca mejorar tiempos a través de la experiencia y de los procesos de inducción desarrollados en la entidad.
c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.	A través de un equipo técnico bueno y con coordinadores que controlan los temas relacionados.
d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.	El fortalecimiento del servicio a la ciudadanía se desarrolla a través de: * Sistema de atención de turnos. * Estadísticas de Atención. * Encuestas de Satisfacción. * Atención 24 horas (Liquidación y pagos y patios y grúas) * Seguimiento por autocontrol a los Planes de Mejoramiento.
e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.	El seguimiento a las respuestas de fondo la efectúan los responsables de las mismas directamente, tal como se establece en el procedimiento PM05-PR01 Versión 6,0 Seguimiento al trámite de PQRS en la Secretaría de Movilidad.
f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.	Asignadas a través de la Resolución 067 de 2011 en la SDM y que se desarrollan a continuación.
Ser vocero de los ciudadanos o usuarios para la protección de sus derechos.	La secretaria implemento la figura de Defensor del Ciudadano Virtual como herramienta para propender por la protección de los derechos del ciudadano.
Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos y ciudadanas por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la entidad.	El seguimiento se lleva a cabo a través de los informes mensuales que se presentan a la Veeduría Distrital y que son publicados en la página web de la entidad. http://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs
Promover y divulgar entre los ciudadanos y ciudadanas la figura del Defensor del Ciudadano y el alcance de sus actividades.	Se realiza a través de la página web de la entidad en el link: http://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano En el micrositio se observa que es, cuáles son sus funciones, quien es y cómo se accede a esta instancia Observación: No se encuentra definido el acceso al Defensor del



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-PR02-F06

VERSIÓN 6.0



Sistema Integrado
de Gestión Distrital

	Ciudadano Virtual y en los SuperCADES no hay un punto de atención de acceso directo de los ciudadanos a dicha figura.
Presentar a la entidad un informe semestral sobre la gestión mediante el cual pueda sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad	No se evidenció la presentación del informe semestral de la gestión realizada por el Defensor del Ciudadano.
Observaciones Generales: Si bien se establece en la página web de la entidad, que todos los servidores de la Dirección de Servicio al Ciudadano son Defensores del Ciudadano, se evidenció que: - No todos tienen claro dicho lineamiento, desconociendo quien es el Defensor y las funciones del mismo. - Algunos servidores de la DSC no portan en botón distintivo. - No se encuentra debidamente señalizado el sitio de atención. - No se tiene claridad entre la diferencia en los informes presentados de seguimiento de PQRS y el de la gestión del Defensor del Ciudadano. - No se viene efectuando la medición de la efectividad del Defensor del Ciudadano Virtual.	

Cumplimiento Directiva de la Alcaldía Mayor de Bogotá No. 015 de 2015 a través de la cual se establecen directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.

ITEM	ACCION
1. Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por Corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.	
b) Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente.	En la verificación realizada al procedimiento de seguimiento al trámite de PQRS (PM05-PR01 Versión 6.0) se establece que las peticiones clasificadas como Denuncias por Actos de Corrupción, deben tramitarse de conformidad al Protocolo para denuncias de Actos de Corrupción (PM05-PR01-PT01 Versión 3.0). http://www.movilidadbogota.gov.co/web/denuncia_de_actos_corrupcion Observación: El documento Protocolo para denuncias de Actos de Corrupción (PM05-PR01-PT01 Versión 1.0) vinculado en el link de Servicio al Ciudadano se encuentra desactualizado, ya que no establece el direccionamiento a la oficina de control interno disciplinario de las denuncias. No obstante, lo anterior, se observó que en la intranet de la entidad se encuentra publicada la versión 3.0 del mismo, el cual indica que en los casos en que se trate de denuncias de funcionarios, estas se remitirán al área donde el funcionario desarrolla sus funciones con copia a la Oficina de Control Disciplinario, mientras que la circular establece que debe ingresar inicialmente a dicha oficina.
2. Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS.	
Con el fin de garantizar el cumplimiento de la presente directiva, las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de cada una de las entidades distritales deberán remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría General un breve informe acerca de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción que llegan a través del SDQS y las acciones adelantadas sobre las mismas.	En cumplimiento de lo Dispuesto en la Directiva 015 de 2015, la Oficina de Control Disciplinario aporta como evidencia el informe contentivo de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción. Informe presentado a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de fecha 29 de mayo de 2018. Observación: No se cumple con los términos establecidos en la Directiva para presentar el informe.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Este reporte se enviará semestralmente antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año.

Cumplimiento Circular Conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital a través de la cual se establece la Implementación del Formato de elaboración y presentación de informes de Quejas y Reclamos

ITEM	ACCION
Por lo anterior, la Veeduría Distrital y la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, han diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y presentado en el mes de abril de la presente vigencia. En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaria General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.	Se evidencia en la publicación realizada por la entidad en el link de transparencia: http://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs Observación: Los informes publicados se encuentran solamente hasta el mes de abril del 2018
La debida presentación del informe en mención, debe ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos http://redquedas.veeduriadistrital.gov.co , sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita.	Se evidencia a través de los pantallazos aportados como evidencias correspondientes a los meses de enero, marzo y abril. Observación: En la verificación realizada al link dispuesto en la circular, no permitió el acceso a la información (Error en la página)

2. Análisis Estadístico PQRSD:

Aplicativo Correspondencia - Mensual:

PQRSO ASIGNADOS - APLICATIVO CORRESPONDENCIA	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO		
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	9.953	6.835	393	11.909	7.259	487	12.617	9.730	369	14.997	9.352	353	19.146	11.039	1.374
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	917	3	-	6.561	1.446	276	5.235	2.497	1.032	3.182	1.148	51	829	15	41
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	911	63	59	1.067	34	39	1.042	38	69	1.072	50	44	1.232	21	48
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	821	14	5	801	13	25	860	14	31	995	5	19	969	3	11
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	332	51	-	421	114	2	419	104	2	648	138	3	582	58	-
TOTAL	12.934	6.966	457	20.759	8.666	829	20.173	12.383	1.503	20.894	10.693	470	22.758	11.136	1.474
TOTAL RECIBIDO POR LA ENTIDAD EN EL MES	20.782	7.757	544	28.047	8.980	922	27.469	12.574	1.621	27.970	10.874	521	30.806	11.231	1.711
% DE PARTICIPACIÓN	62%	90%	84%	74%	99%	90%	73%	98%	93%	75%	98%	90%	74%	99%	86%

Fuente: Estadísticas publicadas DSC – Intranet

Aplicativo Correspondencia - Consolidado:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-PR02-F06

VERSIÓN 6.0



Sistema Integrado
de Gestión Distrital

PQRSD ASIGNADOS - APLICATIVO CORRESPONDENCIA	TOTALES EN EL PERIODO EVALUADO			% PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	68.622	44.215	2.976	51%	64%	4%
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	15.895	5.094	1.359	12%	32%	9%
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	4.092	185	211	3%	5%	5%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	3.477	46	80	3%	1%	2%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	1.820	407	7	1%	22%	0%
TOTAL	93.906	49.947	4.633			
TOTAL RECIBIDO POR LA ENTIDAD EN EL MES	135.074	51.416	5.319			
% DE PARTICIPACIÓN	70%	97%	87%			

Fuente: Estadísticas publicadas DSC – Intranet – Cálculos propios

De acuerdo a las estadísticas reportadas por la DSC, se evidencia que el 51% del total de los PQRSD recibidos por la entidad a través del Aplicativo de Correspondencia, en el periodo enero a mayo de 2018; corresponden a la Subdirección de Jurisdicción Coactiva, de los cuales el 64% se clasifica como sin respuesta. De dicha cifra no se establece cuales están en términos o fuera de términos (vencidos).

De igual manera se observa que la DSC tiene el mayor porcentaje de PQRSD respondido fuera de términos, con un 9% del total recibida por la dependencia.

No obstante, lo anterior, de acuerdo a lo manifestado por los responsables de las dependencias auditadas, estas estadísticas no corresponden a la realidad por cuanto si bien se contestan los requerimientos, no se descargan del aplicativo.

Aplicativo SDQS - Mensual:

PQRSD ASIGNADOS - SDQS	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO		
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	1.680	23	787	1.892	151	1.444	1.376	497	1.303	1.685	231	1.506	2.362	1.731	2.347
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	924	-	2	1.664	2	168	1.594	201	359	1.462	174	110	1.385	187	475
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	626	-	7	742	-	13	760	1	17	922	5	11	820	9	91
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	31	-	1	12	-	2	11	-	2	29	1	-	28	-	12
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	45	5	11	47	17	30	31	21	30	68	32	65	54	13	53
TOTAL	3.306	28	808	4.357	170	1.657	3.772	720	1.711	4.166	443	1.692	4.649	1.940	2.978
TOTAL RECIBIDO POR LA ENTIDAD EN EL MES	3.831	33	950	4.900	170	1.753	4.288	720	1.784	4.770	451	1.758	5.200	1.944	3.040
% DE PARTICIPACIÓN	86%	85%	85%	89%	100%	94%	88%	100%	96%	87%	98%	96%	89%	100%	98%

Fuente: Estadísticas publicadas DSC – Intranet

Aplicativo SDQS - Consolidado:

PQRSD ASIGNADOS - SDQS	TOTALES EN EL PERIODO EVALUADO			% PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS	TOTAL RECIBIDOS	SIN RESPUESTA	FUERA DE TERMINOS
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	8.995	2.633	7.387	39%	29%	82%
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	7.029	564	1.114	31%	8%	16%
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	3.870	15	139	17%	0%	4%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	111	1	17	0%	1%	15%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	245	88	189	1%	36%	77%
TOTAL	20.250	3.301	8.846			
TOTAL RECIBIDO POR LA ENTIDAD EN EL MES	22.989	3.318	9.295			
% DE PARTICIPACIÓN	88%	99%	95%			

Fuente: Estadísticas publicadas DSC – Intranet – Cálculos propios

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

De acuerdo a las estadísticas reportadas por la DSC, se evidencia que el 29% del total de los PQRSD recibidos por la entidad a través del SDQS, en el periodo enero a mayo de 2018; corresponden a la Subdirección de Jurisdicción Coactiva, de los cuales el 29% se clasifica como sin respuesta. De dicha cifra no se establece cuales están en términos o fuera de términos (vencidos).

De igual manera se observa que la SJC tiene el mayor porcentaje de PQRSD con respuesta fuera de términos, con un 82% del total recibida por la dependencia, seguido de la DAL con un 77%.

Por otra parte, en la información publicada por la entidad, se observa que de las dependencias auditadas la oportunidad de respuesta a mayo de 2018, presenta el siguiente comportamiento:

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA ATENCION PQRSD - MES DE MAYO 2018

DEPENDENCIA	PQRSD ASIGNADOS CORRESPONDENCIA	TOTAL GESTIONADOS	TOTAL NO ATENDIDOS	% OPORTUNIDAD PQRSD CORRESPONDENCIA	PQRSD ASIGNADOS SDQS	TOTAL ATENDIDOS	TOTAL NO ATENDIDOS	% OPORTUNIDAD PQRSD- SDQS
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	19.146	8.107	11.039	42%	2.362	631	1.731	27%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1.232	1.211	21	98%	820	811	9	99%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	969	966	3	100%	28	28	0	100%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	829	814	15	98%	1.385	1.198	187	86%
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	582	524	58	90%	54	41	13	76%

Fuente: Matriz de Seguimiento PQRSD Mayo - DSC – Intranet

En relación al total de los requerimientos radicados en la entidad, el porcentaje de Oportunidad de respuesta corresponde al 64% en el Aplicativo de Correspondencia y del 63% en el SDQS.

De lo verificado en las estadísticas se estableció que el Aplicativo de Correspondencia no genera el número de días de gestión para identificar los requerimientos fuera de términos, teniendo que hacerse esta labor de manera manual, por parte de la profesional responsable de consolidar la información.

Se observa que los reportes básicos del Aplicativo de Correspondencia presentan registros repetidos hasta por cuatro veces, producto del redireccionamiento de los mismos; si bien la profesional que consolida la información depura estos registros de manera manual, la consulta por parte de específica de las dependencias se ve afectada respecto a la situación real de las cifras.

3. Observaciones

Generales:

- Las estadísticas publicadas en la intranet y en la web no son consistentes.
- La publicación de los informes de PQRSD - Aplicativo de Correspondencia en página web - Ley de Transparencia no se realiza en datos abiertos, como lo establece la Ley 1712 de 2014.
- Se evidencia una debilidad en la capacidad operativa de las dependencias auditadas para atender los requerimientos de manera oportuna. No se cuenta con un plan de contingencia para atender el incremento de PQRSD, afectado por: la reducción del recurso humano, Ley de Garantías, SECOP II, vencimiento de la contratación, aumento de tutelas y derechos de petición.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

- No se evidencia que al personal asignado para la gestión de las PQRSD en el periodo auditado se le haya dado un adecuado entrenamiento en el puesto de trabajo, inducción y reinducción, así mismo se evidenció que en el periodo auditado no se ha efectuado ninguna capacitación en el Aplicativo de Correspondencia.
- El redireccionamiento de la correspondencia no se actualiza en el Aplicativo de Correspondencia, lo cual ocasiona que se pierda la trazabilidad de los documentos y reprocesos (ETB).

Específicas:

Dirección de Servicio al Ciudadano:

- No se tienen caracterizadas las reiteraciones de las solicitudes de respuesta de las PQRSD, debiéndose incluir nuevamente en el SDQS o en el Aplicativo de Correspondencia según sea el caso, iniciando los términos de Ley como si se tratara de una nueva solicitud, lo que ocasiona que no se lleven un control adecuado de este tipo de requerimientos. Como evidencia de lo anterior, la OCI registra un total de reiteraciones de entes de control que ingresan como copia a la oficina de 266 provenientes de la Personería y 11 de la Veeduría para el periodo evaluado. No se cuenta con estadísticas de reiteraciones efectuadas directamente por los ciudadanos a la Secretaría debido a que no se lleva este control.
- Se evidencian aspectos por mejorar en relación a la socialización e interiorización de la Carta del Trato Digno, si bien se encuentra publicada en diferentes medios; al consultar por la misma a diferentes servidores no se obtuvo una respuesta acertada de su contenido y ubicación.
- En relación al registro de las devoluciones, se observa que la dirección diligencia de manera manual una base de datos en Excel para su control; lo cual genera un riesgo en la calidad de la información y un aumento en la carga operativa de la persona que desarrolla esta labor. Adicionalmente y como resultado del incremento de las solicitudes de excepciones de pico y placa; las devoluciones por diferencias en la información de direcciones de entrega, generan reprocesos y costos adicionales para la entidad por el reenvío de los mismos.

Subdirección Administrativa:

- No se evidencia un Plan de Contingencia cuando se cae el sistema de Correspondencia. El proceso indica que se garantiza el 96% de disponibilidad en la plataforma, sin embargo, no se evidencian lineamientos claros respecto a cuál es el procedimiento a seguir cuando se presentan interrupciones en el mismo para dar continuidad a la recepción de requerimientos a través de la ventanilla de correspondencia.
- No se identifica la línea de tiempo para llevar a cabo la reasignación de requerimientos errados.
- Entre las tipologías asignadas a la Subdirección Administrativa se encuentra el *Informe de Accidente de Tránsito (Código 250)*; no obstante, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Archivo General (Ley 594 de 2000 Artículo 11) esta debe clasificarse de acuerdo a los principios de procedencia y orden original, es decir al proceso misional de Regulación y Control.
- Se evidencia que una de las principales causas que origina la clasificación y asignación errada de los requerimientos, corresponde a las debilidades en la capacitación establecida en la Cláusula Séptima del Contrato 2017-1537 de las Obligaciones de la Secretaría, numeral 6 "Capacitar al

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

personal dispuesto por el contratista para la prestación del servicio de mensajería expresa y correspondencia...” a la cual no se le viene dando cumplimiento.

- Se presenta un alto nivel de rotación de los contratistas vinculados al proceso 2017-1537, sin que se establezcan topes al respecto en los soportes precontractuales y contractuales del mismo. Situación que no permite garantizar la continuidad de transferencia de conocimiento, lo que a su vez repercute en la clasificación y distribución errónea de los requerimientos.
- No se evidencia la socialización de los procedimientos establecidos en la entidad para la recepción, distribución y envío de la correspondencia, a los contratistas del proceso 2017-1537.
- En el diseño de la Ficha Técnica del contrato 2017-1537 se establecieron unos indicadores que no se ajustan a la situación actual de la entidad, por lo cual el recurso humano y tecnológico del contratista queda limitado frente a lo requerido.
- El reporte que genera el Aplicativo de Correspondencia mide todos los requerimientos con un plazo de respuesta de 15 días hábiles, sin hacer la diferenciación que establece la Ley de acuerdo al tipo de petición; situación que genera deficiencias en los controles para validar el cumplimiento de los términos legales.

Dirección de Control y Vigilancia:

- De acuerdo a lo informado por el auditado las herramientas de control no son amigables. Los reportes generados por DSC deben ser reprocesados para poder hacer el seguimiento correspondiente.
- De acuerdo a la estadística de requerimientos sin respuesta se observa que el tema más relevante es el de traslado por competencia (1.231 en el semestre), de acuerdo al análisis efectuado por la dirección esta situación se presenta por debilidades en la clasificación de los requerimientos que han sido manifestados pero que no han sido subsanados.

Dirección de Asuntos Legales:

- De acuerdo a lo informado por el auditado se incrementó el número de PQRSD con direccionamiento erróneo; lo anterior debido a que desde el proceso de clasificación todo lo que indique derecho de petición se direcciona a la DAL.
- No obstante, lo anterior, el apoyo operativo para realizar la adecuada gestión de seguimiento de las PQRSD asignadas a la DAL la desarrolla una sola persona.
- En la lista de verificación aplicada, el responsable de la dependencia manifiesta que, si bien las estadísticas registran PQRSD sin contestar, la DAL responde de manera oportuna, sin embargo, por falta de tiempo y recurso humano no descarga en el Aplicativo de Correspondencia esta gestión.

Subdirección de Jurisdicción Coactiva:

- El redireccionamiento de los requerimientos errados se realiza directamente por el abogado responsable mediante acto de traslado o memorando.
- En la lista de verificación aplicada, se indica que por falta de tiempo y recurso humano no se descarga en el Aplicativo de Correspondencia de manera oportuna, la gestión de las respuestas dadas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

RESULTADOS
NO CONFORMIDAD No. 01 a. Situación o condición observada Desactualización de los Procedimientos y sus anexos relacionados con el objeto de la Auditoría: • Procedimiento de Seguimiento al Trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 6.0) • Procedimiento Trámite de Documentos (PA01-PR01 Versión 2.0) • Procedimiento Recepción y Distribución de Documentos (PA01-PR03 Versión 2.0) b. Evidencias Las relacionadas en el Desarrollo de la Auditoria en temas como Responsabilidades Generales, Lineamientos y/o Políticas de Operación, Formatos y Documentos anexos y Descripción de las actividades con Flujograma Integrado. Así mismo en lo relacionado con el Protocolo para Denuncias por Actos de Corrupción (PM05-PR01-PT01 Versión 3.0) c. Criterio afectado Incumplimiento de lo establecido en el procedimiento de Control de Documentos (PE01-PR05 Versión 10.0) y específicamente en lo relacionado en el Instructivo para la elaboración de documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaria Distrital de Movilidad (PE01-PR05-IN01 Versión 8.0) NO CONFORMIDAD No. 02 a. Situación o condición observada Se evidencia respuestas a PQRSD realizadas por la ciudadanía fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializan los riesgos relacionados con el objeto de la presente auditoria sin que se observe el diligenciamiento de esta situación en el Mapa de Riesgos por procesos y la implementación de las mejoras que mitiguen la materialización del mismo. b. Evidencias • Mapas de Riesgos de los Procesos auditados. • De conformidad con las estadísticas publicadas por la entidad, el 9% de las PQRSD se respondieron fuera de términos. • Las cifras relacionadas con peticiones sin responder no es posible identificar claramente cuales están fuera de términos y cuales se encuentran en términos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

PQRSD ASIGNADOS	APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA				SDQS			
	TOTALES EN EL PERIODO EVALUADO		% PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA		TOTALES EN EL PERIODO EVALUADO		% PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA	
	FUERA DE TERMINOS		FUERA DE TERMINOS		FUERA DE TERMINOS		FUERA DE TERMINOS	
	SIN RESPUESTA		SIN RESPUESTA		SIN RESPUESTA		SIN RESPUESTA	
DEPENDENCIA								
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	44.215	2.976	64%	4%	2.633	7.387	29%	82%
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	5.094	1.359	32%	9%	564	1.114	8%	16%
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	185	211	5%	5%	15	139	0%	4%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	46	80	1%	2%	1	17	1%	15%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	407	7	22%	0%	88	189	36%	77%
TOTAL	49.947	4.633			3.301	8.846		
TOTAL RECIBIDO POR LA ENTIDAD EN EL MES	51.416	5.319			3.318	9.295		
% DE PARTICIPACIÓN	97%	87%			99%	95%		

Fuente: Informes publicados DSC – Intranet

c. Criterio afectado

Incumplimiento de lo establecido en 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.”* Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

NO CONFORMIDAD No. 03

a. Situación o condición observada

Se evidencia que no se están reportando a la Oficina de Control Disciplinario, las respuestas inoportunas o sin respuesta de los PQRSD asignados.

b. Evidencias

De las dependencias auditadas, sólo la Subdirección de Jurisdicción Coactiva evidenció el reporte realizado a dos funcionarios de planta que no dieron respuesta en los términos de Ley a las PQRSD asignadas.

c. Criterio afectado

Incumplimiento de lo establecido en 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.”* Artículo 31. Falta disciplinaria.

NO CONFORMIDAD No. 04

a. Situación o condición observada

No se evidencia el conocimiento y el funcionamiento integral de la figura del Defensor del Ciudadano en la entidad, así como gestión desarrollada y la medición de la efectividad de la misma.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

b. Evidencias

Se evidenciaron debilidades relacionadas con:

- En las responsabilidades del Director de Servicio al Ciudadano se menciona “Obrar como Defensor del Ciudadano conforme con el Acuerdo 257 de 2006 Sector Gestión Pública y la Resolución 067 de 2011 de la SDM” (subrayado fuera de texto), no obstante, dicha responsabilidad se establece en la Resolución 113 de 2011 la cual modifica la Resolución citada.
- En relación a las funciones desarrolladas como Defensor del Ciudadano se evidenció que existen debilidades en el reconocimiento de esta figura al interior de la entidad.
- No se tienen claros cuales son los mecanismos para acceder al mismo y no existe una identificación precisa de la diferencia entre las funciones del director del Servicio al Ciudadano y el Defensor del Ciudadano
- Los objetivos específicos que establece la Resolución 067 de 2011 no se cumplen en su totalidad por cuanto no se aportó la evidencia del informe que el Defensor del Ciudadano debe presentar de manera semestral.
- Se evidenciaron debilidades en la comprensión de las funciones y operatividad del Defensor Virtual.
- Desconociendo por parte de los servidores de quien es el Defensor y las funciones del mismo.
- Algunos servidores de la DSC no portal en botón distintivo como Defensor del Ciudadano.
- No se encuentra debidamente señalizado el sitio de atención del Defensor del Ciudadano de los puntos de atención de la SDM.
- No se tiene claridad entre la diferencia en los informes presentados de seguimiento de PQRSD y el de la gestión del Defensor del Ciudadano.
- No se viene efectuando la medición de la efectividad del Defensor del Ciudadano Virtual.

c. Criterio afectado

Incumplimiento de lo establecido en la Decreto 392 de 2015 “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.” y la Resolución 067 de 2011 Artículo 4.

NO CONFORMIDAD No. 05

a. Situación o condición observada

En la metodología definida frente a una denuncia recibida por los diferentes canales de atención, no se define puntualmente las acciones a efectuar por parte del supervisor, cuando la denuncia es a un contratista; y en los casos en los que el denunciado es un funcionario se establece erróneamente que se debe dirigir al área donde el funcionario desarrolla sus obligaciones con copia a la OCD cuando lo ordenado por ley es al contrario, primero se debe informar a la OCD.

b. Evidencias

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

- Protocolo para Denuncias de Actos de Corrupción (PM05-PR01-PT01 versión 3.0)
- Lista de Verificación aplicadas

c. Criterio afectado

Incumplimiento de la Directiva de la Alcaldía Mayor de Bogotá No. 015 de 2015 a través de la cual se establecen directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.

OBSERVACIÓN No. 01

a. Situación o condición observada

Se observó un alto número de reclasificación de PQRSD por Traslado por Competencia entras dependencias de la entidad a través del Aplicativo de Correspondencia, situación que genera reprocesos, pérdida de trazabilidad de los requerimientos por cuanto no en todas las ocasiones se registra el traslac' en el aplicativo de correspondencia, sino que se realiza a través de otro documento interno o de manera física (planillas), falta de oportunidad en el cumplimiento de términos de respuesta, entre otros.

b. Evidencias

Se evidencian debilidades en las acciones adelantadas con el fin de *“garantizar la recepción, clasificación y entrega a las diferentes dependencias de los requerimientos que ingresan a la entidad por la ventanilla de correspondencia.”*, si bien la entidad suscribió el contrato 2017-1537, cuyo objeto es el de *“prestar el servicio de mensajería expresa y el servicio integral de correspondencia en la sede principal y los diferentes puntos de atención de la Secretaria Distrital de Movilidad”*, la clasificación realizada a los requerimientos que ingresan a la entidad, presentan un promedio del 3% de traslado por competencia entre las dependencias de la misma.

Así mismo en la aplicación de las listas de verificación se observó, por parte de los responsables de las dependencias evaluadas, inconformismos relacionados con el tema.

c. Criterio afectado

Incumplimiento del Procedimiento de Seguimiento al Trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 6.0) – Responsabilidades Generales – Subdirector (a) Administrativo (a).

OBSERVACIÓN No. 02

a. Situación o condición observada

Se evidencia que una de las principales causas que origina la clasificación y asignación errada de los requerimientos, corresponde a las debilidades en la capacitación establecida en la Cláusula Séptima del Contrato 2017-1537 de las Obligaciones de la Secretaría, numeral 6 *“Capacitar al personal dispuesto por*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

el contratista para la prestación del servicio de mensajería expresa y correspondencia..." a la cual no se le viene dando cumplimiento.

b. Evidencias

- Listas de verificación aplicadas en el desarrollo de la auditoria
- Estadísticas de DSC por cada una de las dependencias auditadas respecto a los Traslados por Competencia.

c. Criterio afectado

Contrato 2017-1537 Clausula Séptima de las Obligaciones de la Secretaría, numeral 6.

OBSERVACIÓN No. 03

a. Situación o condición observada

Se evidencia, que si bien se han suscritos Planes de Mejoramiento por Procesos, producto de las auditorias y seguimientos realizados por la OCI, las acciones no han sido efectivas por cuanto persisten las debilidades observadas en el desarrollo de las mismas. Así mismo de conformidad con lo establecido en el Procedimiento PV01-PR04 Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento Versión 4.0, no se suscribió de manera oportuna (Cinco días hábiles) el PMP resultado del seguimiento semestral de fecha febrero de 2018 por parte de la DSC.

b. Evidencias

- Plan de Mejoramiento por Proceso.
- Informe Auditoria PQRSD 2018

c. Criterio afectado

Procedimiento PV01-PR05 Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento Versión 8.0 – Lineamientos y/o Políticas de Operación.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- Fortalezas

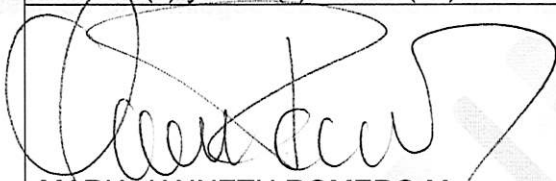
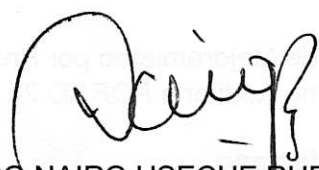
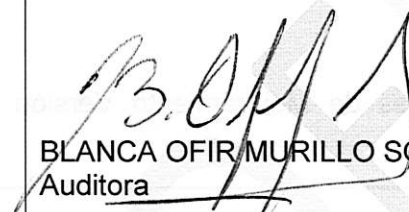
- El procedimiento de Seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaria de Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 6.0) se encuentra documentado e incluido en el proceso de Servicio al Ciudadano, del nivel de misional de la Entidad
- El procedimiento se encuentra socializado y publicado en Intranet de la Entidad, lo que facilitó su ejecución y seguimiento.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

- Utilización de herramientas como Excel, por parte de los funcionarios vinculados al proceso, que les permite llevar un control adicional de su gestión y facilita la ejecución de las actividades.
- El personal asignado para el seguimiento de las PQRSD en las dependencias evaluadas, facilitó y colaboró con el acceso a la información requerida por el equipo auditor.

- Recomendaciones

- Fortalecer las medidas implementadas con el fin de garantizar el cumplimiento integral de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Distrital.
- Incorporar en los informes estadísticos, el seguimiento realizado por la entidad a los PQRSD de los Servicios Tercerizados a cargo de la SDM.
- De acuerdo a la importancia de lo evidenciado en el desarrollo de la presente auditoria, especialmente en lo observado en el numeral 3, se recomienda establecer mejoras al interior de las dependencias, de tal manera que se subsanen las situaciones evidenciadas.
- Los procesos evaluados deberán suscribir el Plan de Mejoramiento por Proceso atendiendo lo dispuesto en el Procedimiento de Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento (PV01-PR04 Versión 4.0), con el respectivo análisis de causas.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma
 MARIA JANNETH ROMERO M Auditora	 DIEGO NAIRO USECHE RUEDA Jefe Oficina de Control Interno
 BLANCA OFIR MURILLO SOLARTE Auditora	