

 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: 25/10/2018

Proceso auditado:	SERVICIO AL CIUDADANO
Dependencia auditada:	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
Nombre y cargo de los responsables del proceso / dependencia auditada:	LAURA SOFIA CARVAJAL – Directora de Servicio al Ciudadano
Equipo auditor:	BLANCA OFIR MURILLO / MARÍA JANNETH ROMERO M
Objetivo de la auditoría	Evaluar la gestión, ejecución de las acciones y las actividades que se desarrollan; al igual que los controles y mecanismos de verificación que se emplean en la Dirección de Servicio al Ciudadano, dirigida a la verificación del cumplimiento de los requisitos de la normatividad vigente, aplicables a la inscripción en la base de datos del Sistema Integrado de Información sobre Movilidad Urbana y Regional (SIMUR), de Vehículos Exceptuados de la restricción de la circulación vehicular en el Distrito Capital; con el fin de identificar los logros, dificultades y oportunidades de mejora.
Alcance de la Auditoría:	Incluye los registros de la base de datos del Sistema Integrado de Información sobre Movilidad Urbana y Regional (SIMUR) desde 01/01/2017 al 30/09/2018 y la información documentada que los acredita; así como todos los requerimientos de este tipo que hayan sido radicados a través del Aplicativo de Correspondencia y en el SDQS de la SDM en el periodo a auditar.
Criterios de la Auditoría:	1. Ley 1437/2011, Ley 1474/2011 Art 76 y Ley 1755/2015 2. Decreto 567/2006, Decreto Distrital 371/2010, Decreto Distrital 575/2013 y Decreto Distrital 248/2016. 3. Resolución 4575/2013 del Ministerio de Transporte y Resolución 011/2018 de la SDM. 4. NTC ISO 9001: 2015, ISO 27001:2013 y NTD-SIG 001:2011 5. Procedimiento para Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital (Código PM05-PR18 Versión 4.0) - Eliminado mediante memorando SDM DSC-56585-2018 del 23/03/2018) y demás normatividad aplicable o relacionada. 6. SGSI-P01 Política de Seguridad y Privacidad de la Información. Versión 2,0 del 03-11-2016, SGSI-P02 Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información. Versión 1,0 del 24-02-2017 y PA04-PR04 Procedimiento para la Administración de cuentas de usuario. Versión 3,0 de 14-03-2018.

A

 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	

RESUMEN EJECUTIVO	
Descripción del hallazgo	Tipo de hallazgo (NC / O)
De la verificación de la normatividad relacionada con el objeto de la auditoria, no se evidenció el cumplimiento integral de los requisitos establecidos en: Resolución 011 de 2018 Artículos tercero, cuarto y séptimo y Resolución 4575 de 2013 Artículo 3 numeral 4, Artículo 4 y Artículo 6.	NC 01
En la verificación de la Base de Datos del Aplicativo SIMUR – Exceptuados, se evidenciaron debilidades o aspectos por mejorar en lo relacionado con las asignación y control de los perfiles y roles de los usuarios, así: • Se evidenciaron usuarios activos no vinculados a la entidad o vinculados, pero no relacionados con la gestión de exceptuados. • Usuarios relacionados con la gestión de exceptuados con perfil de Administrador de Excepciones que no están autorizados para llevar a cabo los roles vinculados con el perfil. • En la relación de usuarios de la DSC no se encuentran registrados 10 usuarios que según el Log de Auditoria efectuaron registros en el periodo auditado.	NC 02
En la verificación de la Base de Datos del Aplicativo SIMUR – Exceptuados, se evidenciaron debilidades y aspectos por mejorar relacionados con la administración, confiabilidad e integridad de la información propia y recibida de terceros (SDS), ya que se evidenció que la OIS recibe un archivo en Excel de la Secretaría Distrital de Salud, con la información de la base del “Registro para la Localización y Caracterización de las personas con discapacidad”, la cual no cuenta con los controles o medidas de seguridad que garanticen la confiabilidad de la información.	NC 03
Se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora: 1. Se observó un tratamiento diferente entre las solicitudes que ingresan a través de los distintos canales de atención, en relación a las opciones que tiene el ciudadano para subsanar. 2. Reproceso en el registro del ingreso de las solicitudes a través de SDQS. 3. El Aplicativo de SIMUR sólo da la opción para que el ciudadano pueda consultar el estado de su solicitud en tiempo real, a las ingresadas por dicho aplicativo. 4. El manejo operativo para registrar el resultado del trámite de inscripción en el SIMUR está actualmente bajo la responsabilidad de una sola persona; sin evidenciarse un respaldo a cargo de otra, en un evento de contingencia. 5. Los registros del Aplicativo SIMUR no permiten identificar la tipología de las inconsistencias o razones por las cuales son rechazadas las	NC 04

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

inscripciones. - Se observaron diferentes bases de control en Excel de la radicación y trámite de la correspondencia relacionada con el tema de exceptuados, las cuales ocasionan reprocesos. - Se evidencia un atraso significativo en el archivo de los cumplidos, con los soportes de las respuestas que ingresan por el Aplicativo de Correspondencia relacionados con el tema de exceptuados. - Se identificaron debilidades en la utilización por parte de los ciudadanos de los diferentes canales de atención de los exceptuados (radicación de la misma solicitud a través de todos los canales) y en la calidad de la información que se está cargando al SIMUR, sin que se evidencien acciones de mejora que permitan mitigar que se continúen presentando.	
En la verificación efectuada al trámite de los PQRSD relacionados con el tema de exceptuados, no se evidenciaron controles eficaces para hacer seguimiento a la respuesta de los mismos; lo anterior por cuanto no se identifican ni clasifican por separados dichos requerimientos, de las solicitudes de inscripción de exceptuados; lo que dificulta establecer el número de PQRSD que ingresaron por el Aplicativo de Correspondencia, la oportunidad en la respuesta. Así mismo se evidenció que la DSC no cuenta con la información actualizada en tiempo real para establecer el número y estado de éstas solicitudes. Se observó que en la vigencia 2018 el 48,62% de las PQRSD se contestaron fuera de términos; igualmente se evidencia que, de las peticiones que se encuentran sin contestar el 39.93% se encuentran vencidas.	NC 05
En la evaluación que se efectuó a la elaboración e implementación de los documentos SIG del Proceso de Servicio al Ciudadano en lo relacionado con exceptuados se evidenciaron aspectos por mejorar relacionados con: - No se evidenció la identificación y tratamiento de las Salidas No Conformes - De acuerdo a lo observado en los Mapas de Riesgo por Proceso y de Corrupción de la vigencia 2017 y el Mapa de Riesgos Institucional del 2018 de la DSC, no se evidenció que se hayan identificado riesgos relacionados con el tema de exceptuados de la restricción de circulación vehicular, ni acciones por autocontrol que permitan mitigar la materialización de los posibles eventos o incidentes ocasionados por la ausencia de controles. - No se cuenta con indicadores en el POA que permitan medir la gestión relacionada con exceptuados. - No se viene implementando la herramienta de Gestión de Conocimiento que permita la transferencia del mismo, más cuando este procedimiento ha tenido un alto volumen de rotación de personal a cargo del tema de exceptuados - La DSC no viene efectuando la medición de satisfacción del ciudadano, lo cual le permitiría implementar acciones de mejora que permitan el cumplimiento de las expectativas del cliente. - No se evidencia en el Glosario de la entidad, que se hayan incluidos los términos relacionados con el tema de exceptuados de la restricción de circulación vehicular.	NC 06

 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	

Si bien el Procedimiento para Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital (Código PM05-PR18 Versión 4.0) fue eliminado, actualmente no se cuenta con la <u>información documentada</u> donde se establezcan las responsabilidades, los lineamientos y/o políticas de operación tales como especificar que la Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital es un trámite y le aplican los tiempos establecidos para los mismos (45 días hábiles), así mismo los mecanismos de control que se deben tener en cuenta para el desarrollo de ésta labor, entre otros.	O 01
Total Hallazgos: No conformidades: 06 y Observaciones: 01	

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

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

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 a los servidores y contratistas que participan en el desarrollo del tema a evaluar; se elaboraron y aplicaron listas de verificación de control interno, con el fin de evaluar el cumplimiento del Procedimiento para Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital (Código PM05-PR18 Versión 4.0) 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; se evaluó el desarrollo de las actividades previstas en el Procedimiento para Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital (Código PM05-PR18 Versión 4.0) y la normatividad aplicable; así mismo se procedió a estructurar archivos en Excel: Matriz Seguimiento Auditoría Exceptuados donde se verificó el cumplimiento de la normatividad relacionada.
- ✓ Análisis de Datos: Se efectuó una revisión y análisis de una muestra aleatoria de los registros de la base de datos de los PQRS radicados en el Aplicativo de Correspondencia y SDQS relacionada con el tema evaluado para el periodo establecido en el alcance; igualmente se efectuó una revisión de una muestra representativa del Log de Auditoría de la Base de Datos de Exceptuados suministrada por la Oficina de Información Sectorial.

Se estableció en el desarrollo de la auditoría, por la transversalidad del tema evaluado, vincular entre las dependencias auditadas a la Oficina de Información Sectorial.

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

1. Normatividad Relacionada:

- **Verificación del cumplimiento de las Funciones establecidas en el Decreto 567 de 2006 relacionadas con el tema objeto de auditoría.**
 - ✓ En el desarrollo de la presente auditoría se evidenció que la Oficina de Información Sectorial recibe un archivo en Excel de la Secretaría Distrital de Salud, con la información de la base del "Registro para la Localización y Caracterización de las personas con discapacidad" la cual estructura para cargar al aplicativo SIMUR; sin embargo, no se evidencia que esta sea una función de la OIS según lo establecido en el artículo 10 del Decreto en mención.
- **Verificación del cumplimiento de la Resolución 011 de 2018 "Por la cual se definen las condiciones para la inscripción de los vehículos exceptuados por el artículo 4 del Decreto 757 de 2013"**

 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 artículo tercero de dicha resolución presenta error en lo relacionado a *"Cumplido con los requisitos solicitados en el artículo 3 de la presente resolución..."* (subrayado fuera de texto), cuando dichos requisitos se mencionan es en el artículo 2.
- ✓ En este mismo artículo se menciona que *"... deberán realizar ante la Dirección de Servicio al Ciudadano de esta Secretaría las inscripciones, ..."*, contraviniendo lo establecido en el Decreto 567 de 2006 Capítulo II De las Funciones de las Dependencias, Artículo 15°. Literal h.
- ✓ El artículo cuarto establece: *"La inscripción en el registro de exceptuados será válida mientras subsistan las condiciones que configuran la excepción y estará sujeta a la verificación y depuración realizada por la Entidad"*; no obstante lo anterior, se observó que la entidad no cuenta con los mecanismos o controles que permitan establecer de manera integral, los casos en los cuales no continúan las condiciones que configuran la excepción (Vehículos Diplomáticos, Vehículos de organismos de seguridad del estado, entre otros), a menos que las entidades le informen directamente sobre esta novedades a la SDM.
- ✓ El artículo séptimo establece *"A efectos de realizar actualización en la base de vehículos exceptuados de la restricción vehicular de pico y placa, se deberá renovar la inscripción de las excepciones ya inscritas aportando la totalidad de los requisitos exigidos en la presente resolución"* (subrayado fuera de texto), lo cual contraviene lo establecido en el Decreto 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"* Artículo 9. *"Prohibición de exigir documentos que reposan en la entidad: Cuando se esté adelantando un trámite ante la administración, se prohíbe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación. Parágrafo. A partir del 1 de enero de 2013, las entidades públicas contarán con los mecanismos para que cuando se esté adelantando una actuación ante la administración y los documentos reposen en otra entidad pública, el solicitante pueda indicar la entidad en la cual reposan para que ella los requiera de manera directa, sin perjuicio que la persona los pueda aportar. Por lo tanto, no se podrán exigir para efectos de trámites y procedimientos el suministro de información que repose en los archivos de otra entidad pública"*
- ✓ Se evidencia ambigüedad en lo establecido en el artículo tercero de la Resolución 011 de 2018 *"... las personas beneficiarias de las excepciones de la restricción de circulación de vehículos automotores de Bogotá..."* (Subrayado fuera de texto) respecto a que no es claro si se hace referencia a los vehículos registrados en Bogotá o que circulen en el Distrito Capital; así mismo, si éste requisito aplica para todos los vehículos cuyos beneficiarios son las personas que los conducen, o solo para las personas en condición de discapacidad; lo anterior en atención a que el aplicativo SIMUR efectúa la validación en el Registro Distrital Automotor (RDA) del SIM, de sólo las placas de los vehículos que solicitan la excepción para el transporte de personas en condición de discapacidad.
- **Verificación del cumplimiento Resolución 4575 de 2013 "Por medio de la cual se reglamenta el numeral 6 del artículo 15 de la Ley 1618 del 27 de febrero de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad."**
 - ✓ No se evidencia que la entidad tenga documentado el cumplimiento de lo establecido en el artículo 3 numeral 4 *"El vehículo registrado para uso del beneficiario deberá portar tanto en la parte frontal, como en la posterior, la respectiva señal demostrativa de ser destinado para el"*

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

transporte de discapacitados”, en atención a que este requisito se menciona sólo en la parte considerativa de la Resolución 011 de 2018, sin tenerlo en cuenta en la parte resolutive de la misma, contraviniendo el principio de congruencia del acto administrativo establecido en CCA, así como lo mencionado en el Fallo 18380 de 2012 del Consejo de Estado: “Este marco normativo describe el principio de congruencia ...en sus dos acepciones: como armonía entre las partes motiva y resolutive... (congruencia interna)”

- ✓ No se evidenciaron las estrategias implementadas para dar cumplimiento al artículo 4 “*En aquellos municipios conurbados, colindantes o áreas metropolitanas, deberán implementarse estrategias que permitan facilitar el cruce de información y el reconocimiento de sus registros de movilización de personas con discapacidad, de tal forma que el beneficiario obtenga la exención en las jurisdicciones correspondientes*”
- ✓ No se evidenció el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 6 “*Todas las autoridades locales de tránsito que pretendan establecer restricciones de movilidad (pico y placa), deberán incluir dentro de sus planes de movilidad, un capítulo especial en donde se determine: 1. La ubicación de las zonas en donde reside la población discapacitada, 2. Parqueaderos o zonas de parqueo especiales. 3. Centros médicos u hospitalarios, 4. Centros comerciales y 5. Centros de educación con programas dirigidos a la población discapacitada o que presten servicios a esta población*” (Subrayado fuera de texto).

2. Revisión del Procedimiento para Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital (Código PM05-PR18 Versión 4.0):

Para la aplicación del tema objeto de la presente auditoría, la entidad contaba con el procedimiento para Inscripción en la base de datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital (Código PM05-PR18 Versión 4.0), el cual mediante memorando SDM DSC-56585-2018 del 23/03/2018 la Dirección de Servicio al Ciudadano, solicitó su eliminación por duplicidad con la Resolución 011 de 2018.

Con relación a esta eliminación se evidencia que la DSC, dependencia que en la actualidad tiene a cargo dicha tarea; no cuenta con la información documentada donde se establezcan las responsabilidades, los lineamientos y/o políticas de operación tales como especificar que la Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital es un trámite y le aplican los tiempos establecidos para los mismos (45 días hábiles), así mismo los mecanismos de control que se deben tener en cuenta para el desarrollo de ésta labor, entre otros; lo anterior por la importancia que estas excepciones generan en la circulación vehicular de la ciudad.

Por lo anterior y de acuerdo al alcance de la auditoría, se efectuó la revisión del citado procedimiento evidenciando algunos debilidades y aspectos por mejorar así:

- ✓ En la relación de la normatividad que señala los requisitos estipulados a cumplir por el peticionario, se menciona el Decreto 630 de 2016 “*Por medio del cual se establecen medidas para la operación, inspección, vigilancia y control del servicio de transporte público individual en el Distrito Capital y, se dictan otras disposiciones*” (subrayado fuera de texto), el cual no es aplicable al tema evaluado.
- ✓ La Directora de Servicio al Ciudadano no viene dando cumplimiento de forma integral a la responsabilidad de “*Aprobar las respuestas a las solicitudes de inscripción de vehículos*”

 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	

exceptuados, presentadas por los ciudadanos en los diferentes canales de atención establecidos”, en atención a que no aprueba las que ingresan a través del Aplicativo SIMUR; ya que estas las aprueba el profesional designado, así mismo no se evidencian controles a la gestión de éste profesional.

- ✓ Entre las responsabilidades generales del Profesional Universitario y/o Especializado de la DSC se menciona “Consolidar las estadísticas de atención de solicitudes remitidas por el orientador de servicio, a fin de establecer la cantidad de usuarios atendidos” actividad que en la actualidad no se viene desarrollando.
- ✓ Igualmente menciona como responsabilidad “Solicitar allegar al ciudadano lo pertinente para subsanar, si el resultado de las revisiones aleatorias presenta inconsistencias”, sin aclarar que en atención a que las inconsistencias se identifican a los inscritos como resultado de la revisión efectuada; en los casos en que el ciudadano no le sea posible subsanar, la entidad no podrá eliminarlos de la base de datos sin el consentimiento expreso del mismo, ya que esta se ha constituido en un derecho adquirido. Por lo anterior y de acuerdo a lo informado por los auditados, dicha inconsistencia sólo se corrige al vencimiento de la vigencia de la excepción.
- ✓ No se viene dando cumplimiento a las actividades a cargo del Orientador de Servicio y del Profesional Universitario o Especializado (verificador) de la Dirección de Servicio al Ciudadano; por lo anterior es conveniente aclarar que en el ejercicio de auditoría realizado se evidenció que actualmente no se lleva a cabo la revisión aleatoria que se encontraba a cargo del verificador y no se ha implementado ningún control al respecto.
- ✓ El Lineamiento y/o Política de Operación establece que el término para subsanar “... se requerirá al ciudadano allegar requisitos o a subsanar, de no hacerlo en el tiempo establecido de 30 días hábiles...” (subrayado fuera de texto), contradiciendo lo establecido en la Ley 1437 de 2011 Artículo 19. “... se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición”. (subrayado fuera de texto).
- ✓ Así mismo, menciona entre los Canales de atención: “Punto de atención designado para tal fin en la calle 13 N° 37-35” y “Correo electrónico servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co” pero en la actualidad no se cuenta con estos canales; los cuales también se mencionan en la Resolución 011 de 2018 Artículo Tercero.
- ✓ Se evidencia incongruencia entre lo establecido en los Lineamientos y/o Políticas de Operación “La Secretaría Distrital de Movilidad realizará la inscripción en el Aplicativo de excepciones del Sistema Integrado de Información sobre Movilidad Urbana y Regional (SIMUR) durante los (15) quince días hábiles posteriores a recibir la solicitud y después de verificar el cumplimiento total de los requisitos para cada tipo de excepción” (subrayado fuera de texto), y “Los usuarios podrán verificar su inscripción (15) quince días hábiles posteriores a la radicación en el SIMUR” (subrayado fuera de texto), frente a lo señalado en la Guía de Trámites y Servicios “...la revisión de los requisitos del trámite para inscripción en la base de datos de vehículos exceptuados de la restricción de circulación vehicular en el distrito capital tendrá una duración de cuarenta y cinco (45) días hábiles.” (subrayado fuera de texto).

3. Verificación Base de datos:

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Información Sectorial del Log de auditoria de la Base de Datos de Excepciones, correspondiente al periodo del alcance de la presente auditoria; se evidencia el siguiente comportamiento:



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

ESTADO EXCEPCIONES	2017	2018	VAR %
DESACTIVADOS	3.736	3.757	0,56%
DESACTIVACION EXCEPCION -> DESACTIVACION MANUAL	3.736	3.757	0,56%
APROBADOS	8.786	13.727	35,99%
CARAVANA PRESIDENCIAL.	0	27	100,00%
CARROZAS FÚNEBRES.	0	87	100,00%
DISCAPACITADOS	6.219	3.454	-80,05%
EXCEPCIÓN APROBADA: NULL	11	0	0,00%
VEHÍCULOS ELÉCTRICOS.	2	44	95,45%
VEHÍCULOS BLINDADOS NIVEL MAYOR O IGUAL A TRES (3)	217	6.901	96,8%
VEHÍCULOS DE AUTORIDADES JUDICIALES	817	1.175	30,47%
VEHÍCULOS DE CONTROL DE EMISIONES Y VERTIMIENTOS.	0	59	100,00%
VEHÍCULOS DE EMERGENCIA.	18	37	51,35%
VEHÍCULOS DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	327	483	32,30%
VEHÍCULOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	16	32	50,00%
VEHÍCULOS DE ORGANISMOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO	547	714	23,39%
VEHÍCULOS DESTINADOS AL CONTROL DEL TRÁFICO Y GRÚAS.	2	0	0,00%
VEHÍCULOS ESCOLTA	610	714	14,57%
RECHAZADOS	791	827	4,35%
CARROZAS FÚNEBRES.	0	3	100,00%
DISCAPACITADOS	540	370	-45,95%
VEHÍCULOS ELÉCTRICOS.	1	6	83,33%
VEHÍCULOS BLINDADOS NIVEL MAYOR O IGUAL A TRES (3)	27	278	90,29%
VEHÍCULOS DE AUTORIDADES JUDICIALES	112	98	-14,29%
VEHÍCULOS DE EMERGENCIA.	2	0	0,00%
VEHÍCULOS DE CONTROL DE EMISIONES Y VERTIMIENTOS.	0	1	100,00%
VEHÍCULOS DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	21	10	-110,00%
VEHÍCULOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	11	3	-266,67%
VEHÍCULOS DE ORGANISMOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO	35	18	-94,44%
VEHÍCULOS ESCOLTA	42	40	-5,00%
TOTAL GENERAL	13.313	18.311	27,30%

NOTA: La Vigencia 2018 corresponde a la información de los meses de enero a septiembre.

Fuente: Reporte Log de Auditoría – OIS (01/01/2017 al 30/09/2018)

- ✓ De lo observado, se evidencia que no obstante para la vigencia 2018 la información reportada se efectuó con corte al 30/09/2018, ésta presenta un incremento del 27,3% de los requerimientos respondidos a través del SIMUR.
- ✓ La categoría de exceptuados aprobada que ha tenido un mayor incremento en la presente vigencia es Vehículos Blindados con nivel mayor o igual a tres (3) con un 96,8%, así mismo es la que se ha rechazado en mayor proporción, con un 90,29%.
- ✓ De igual forma se encuentran algunas categorías que no evidencian aprobación en la vigencia 2017 como: Caravana Presidencial, Carrozas Fúnebres y Vehículos de Control de Emisiones y Vertimientos.
- ✓ Se evidencia una disminución del 80% en la aprobación de los exceptuados por Discapacidad en relación a las dos vigencias auditadas; no obstante, se evidenció un gran número de solicitudes de excepción por discapacidad que fueron radicadas por el aplicativo de correspondencia que aún no han sido tramitadas; así como también se observa que ha decrecido en 45,95% las solicitudes rechazadas en esta misma categoría.

 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	

- ✓ En relación a los vehículos eléctricos, si bien no es representativa la cantidad, si refleja un incremento entre las vigencias de un 95.45%.
- ✓ No se evidencia en las categorías de exceptuados de la base de datos, solicitudes relacionadas con Vehículos de Servicio Diplomático o Consular en las dos vigencias evaluadas.
- ✓ El Aplicativo SIMUR en lo relacionado con exceptuados, no solicita el cambio de claves periódica de manera automática, como medida de seguridad para el manejo de la información y controlar el acceso al mismo.
- ✓ No obstante que la DSC en repetidas ocasiones ha solicitado a la OIS ampliar la capacidad de almacenamiento del Aplicativo SIMUR en lo relacionado con exceptuados, la misma continúa siendo insuficiente.
- ✓ El SIMUR, en lo relacionado con exceptuados, no tiene definido correctamente el nombre de algunos de sus links de ejecución: la opción denominada PREINSCRIPCIÓN realmente ejecuta la acción de la inscripción en el registro y la de ESTADISTICAS genera reportes.
- ✓ El Aplicativo SIMUR en lo relacionado con exceptuados no da la opción de que el ciudadano en caso de olvido, pueda recuperar la clave de acceso registrada; por lo tanto, éste debe tramitar una solicitud por escrito para que se le habilite nuevamente el aplicativo y volver a registrar la misma, iniciando los términos de 45 días.
- ✓ La entidad cuenta con la herramienta Business Intelligence (BI) a través de la cual se pueden observar en línea, los datos estadísticos y gráficas de las excepciones, discriminando el estado de las mismas; información que se encuentra enlazada con el SIMUR; no obstante lo anterior, dichas cifras no incluyen las solicitudes rechazadas que ingresan por el Aplicativo de Correspondencia, por cuanto en el aplicativo sólo se registran las solicitudes aprobadas.
- ✓ La Oficina de Información Sectorial recibe un archivo en Excel de la Secretaría Distrital de Salud, con la información de la base del "Registro para la Localización y Caracterización de las personas con discapacidad", la cual no cuenta con los controles o medidas de seguridad que garanticen la confiabilidad de la información, ya que el mismo es susceptible de manipulación.
- ✓ La Dirección de Servicio al Ciudadano en su Rol de Administrador de Usuarios del Aplicativo SIMUR relacionado con Excepciones, aportó como evidencia los pantallazos con los usuarios del aplicativo, entre los cuales se observaron 17 Usuarios estado ACTIVO y 57 en estado INACTIVO; de los cuales se efectuaron las siguientes observaciones:

Perfiles Usuarios	No. Usuarios Activos	No. Usuarios Inactivos	Observaciones OCI
Administrador Usuarios	1	0	Sin novedad
Administrador de Excepciones	15	0	Se evidenció que todos los usuarios están habilitados para aprobar, desactivar, rechazar y actualizar datos; no obstante: 4 usuarios no están vinculados actualmente a la entidad; 5 usuarios se encuentran vinculados a la entidad, pero no en temas de exceptuados y de los 6 restantes sólo 1 estaría autorizado para realizar estas actividades ya que los 5 restantes solamente podrían adelantar acciones de consulta, de acuerdo a lo informado por la Directora de Servicio al Ciudadano.
Consulta de Excepciones	1	0	El usuario se encuentra vinculado a la entidad, pero no en temas de exceptuados.

No determinado	0	57	No obstante al verificar la información del Log de Auditoria aportado por la OIS, se observó que en el periodo auditado, 10 usuarios utilizaron el aplicativo pero que no se encuentran incluidos en la relación de los usuarios del aplicativo informados por la DSC
----------------	---	----	---

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano – Oficina de Información Sectorial – Cálculos propios OCI

4. Aplicación de pruebas de auditoria.

Como resultado del desarrollo de la auditoria que comprende la revisión documental al cumplimiento de la normatividad y demás lineamientos, entrevistas y aplicación de la lista de verificación a los relacionados con el tema evaluado y la revisión de documentación e información publicada en la página web e intranet relacionada con el objeto de auditoría, se evidenció:

- ✓ En el momento de la auditoría y de acuerdo al reporte del Aplicativo de Correspondencia presentado por la DSC, se encuentran 1971 pendientes de responder y según reporte de SIMUR son 468 solicitudes sin tramitar; lo anterior debido al incremento de solicitudes de inscripción de exceptuados, a los inconvenientes generados por la anterior empresa de correspondencia, relacionados con la inoportunidad en el direccionamiento de la misma y a la falta de capacidad operativa en la DSC destinada para atender éstos requerimientos, así mismo se evidencia que la DSC no cuenta con la información actualizada en tiempo real para establecer el número y estado de éstas solicitudes, información que podría contribuir para la toma de decisiones.
- ✓ Se evidencia un tratamiento diferente entre las solicitudes que ingresan a través de los diferentes canales de atención en relación a las opciones que tiene el ciudadano para subsanar; por cuanto a los que ingresan por escrito se permite su subsanación en un término de respuesta de 10 días hábiles, en tanto que los registrados a través de SIMUR deben ingresarlo como un nuevo requerimiento, el cual se tramita en un tiempo de 45 días hábiles.
- ✓ Según lo manifestado por el servidor a cargo de ingresar la información al SIMUR, el campo de observaciones es limitado para información que se requiere registrar en los casos de rechazo de la inscripción.
- ✓ Se observa un reproceso en el registro del ingreso de las solicitudes a través de SDQS, por cuanto éstas se imprimen e ingresan nuevamente a través del Aplicativo de Correspondencia con el fin de aplicar los términos establecidos en la Guía de Trámites y Servicios (45 días hábiles).
- ✓ El Aplicativo de SIMUR no da la opción para que el ciudadano pueda consultar el estado de su solicitud en tiempo real, lo anterior debido a que no quedan registradas todas las solicitudes que ingresan por los diferentes canales, lo que permitiría tener un control de las mismas de manera transversal y suministrar una información oportuna al ciudadano.
- ✓ El manejo operativo para registrar el resultado del trámite de inscripción está actualmente bajo la responsabilidad de una sola persona, sin evidenciarse un respaldo en un evento de contingencia.
- ✓ Los registros del Aplicativo SIMUR no permiten identificar la tipología de las inconsistencias o razones por las cuales son rechazadas las inscripciones; para identificar estadísticamente los casos más frecuentes que faciliten la toma de decisiones orientadas a que éstas no se vuelvan a presentar.
- ✓ Así mismo no se lleva un registro integral del total de las solicitudes rechazadas ya que sólo se

 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	

lleva registro de las respondidas directamente en el SIMUR, lo anterior debido a que las rechazadas que ingresaron por el aplicativo de correspondencia no se ingresan al SIMUR.

- ✓ Se evidencian debilidades en el manejo de la información documentada, en consideración a que se observaron diferentes bases en Excel de control de la radicación de la correspondencia relacionada con el tema de exceptuados, las cuales presentan reprocesos en sus diferentes etapas debido a que varios actores diligencian la misma información en cada una de ellas, lo cual no permite la optimización de los recursos y la trazabilidad de la misma.
- ✓ No se evidencia unificación en el diligenciamiento de la herramienta de control del trámite de las solicitudes que ingresan por el Aplicativo de correspondencia, asignados a los diferentes profesionales; por cuanto se observó el manejo de bases de datos en Excel diligenciadas independientemente por cada profesional, así como diferentes versiones por vigencia. Lo anterior no permite tener trazabilidad de la información para responder al ciudadano el estado del trámite en tiempo real.
- ✓ Lo anterior también se observó en la digitalización de la información recibida para el trámite de exceptuados por cuanto este proceso se lleva a cabo por tres actores: el contratista de correspondencia (472), la persona que ingresa la información al SIMUR y la persona que lleva el control de las respuestas a las solicitudes que ingresaron por escrito (Aplicativo de Correspondencia), lo cual tampoco permite la optimización de los recursos y la trazabilidad de la misma.
- ✓ Se evidencia un atraso significativo en el archivo de los cumplidos, con los soportes de las respuestas que ingresan por el Aplicativo de Correspondencia relacionados con el tema de exceptuados, así como el registro en el Excel establecido como control de los mismos.
- ✓ No se evidenciaron controles eficaces para hacer seguimiento a la respuesta oportuna a los PQRSD relacionados con exceptuados; lo anterior por cuanto no se identifican ni clasifican por separados dichos requerimientos, de las solicitudes de inscripción de exceptuados; lo que dificulta establecer el número de PQRSD que ingresaron por el Aplicativo de Correspondencia, ni la oportunidad en la respuesta. Lo anterior se refleja en el reporte de PQRSD suministrado por la Dirección de Servicio al Ciudadano, cuyo resumen se presenta a continuación:

PQRSD 2018		
TOTAL GENERAL 2018	14.142	Var %
CONTESTADAS	12.787	90,42%
FUERA DE TÉRMINOS	6.217	48,62%
EN TÉRMINOS	6.570	51,38%
SIN CONTESTAR	1.355	9,58%
VENCIDAS	541	39,93%
EN TÉRMINOS	814	60,07%

Nota: La información corresponde al periodo 01/01/2018 al 30/09/2018
Fuente: Reporte PQRSD – Dirección de Servicio al Ciudadano

- ✓ De acuerdo a la estadística anterior, se observa que el 48,62% de las PQRSD se contestaron fuera de términos con un promedio de extemporaneidad de los siguientes rangos: 6.153 peticiones entre 46 a 100 días y 64 entre 101 a 210 días.
- ✓ Igualmente se evidencia que, de las peticiones que se encuentran sin contestar el 39.93% se encuentran vencidas.
- ✓ Así mismo se observó en el reporte recibido que de las 14.142 peticiones, 212 fueron clasificadas con que NO requieren respuesta y 3.490 tienen la categoría 210 – Atención al Ciudadano, lo cual

 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	

no permite establecer si corresponden a una solicitud de exceptuados.

- ✓ Se evidenció que no se viene dejando registro de las devoluciones de las respuestas asignadas del Aplicativo de correspondencia a los profesionales, como medida de control de la gestión realizada y la trazabilidad de los mismos para establecer el estado de estas devoluciones.
- ✓ Se evidencia que en el SIMUR no se incluyen las solicitudes que fueron radicadas por el Aplicativo de Correspondencia y que se rechazaron en la revisión previa de los requisitos aplicables.
- ✓ Se evidenció que no se han efectuado, ni solicitado capacitaciones relacionadas con el manejo de SIMUR (exceptuados) para los servidores que utilizan la herramienta.
- ✓ No se evidenció la identificación y tratamiento de las salidas no conformes; no obstante, en el desarrollo de la auditoria se pudo observar devoluciones de las respuestas aprobadas a las solicitudes radicadas por el Aplicativo de Correspondencia de los servidores vinculados a ésta gestión, con promedios entre el 2% y el 16% en el último cuatrimestre de la vigencia 2018.
- ✓ No obstante, el proceso ha identificado debilidades en la utilización por parte de los ciudadanos de los diferentes canales de atención de los exceptuados (radicación de la misma solicitud a través de todos los canales) y en la calidad de la información que se está cargando al SIMUR, no se evidenciaron las acciones de mejora que permitan mitigar que se continúen presentando.
- ✓ En atención a que la DSC está llevando a cabo la depuración de los registros directamente con las entidades sujetas de excepción; en lo relacionado con la tipología de Organismos de Seguridad del Estado se viene efectuando la clasificación de forma manual por cuanto el SIMUR no tiene discriminada la desagregación de las entidades que lo conforman.
- ✓ No se cuenta con indicadores en el POA que permitan medir la gestión relacionada con exceptuados.
- ✓ No se viene implementando la herramienta de Gestión de Conocimiento que permita la transferencia del mismo, más cuando este procedimiento ha tenido un alto volumen de rotación de personal a cargo del tema de exceptuados.
- ✓ No se evidencia en el Glosario de la entidad, que se hayan incluidos los términos relacionados con el tema de exceptuados de la restricción de circulación vehicular.
- ✓ En el Aplicativo de Correspondencia se asignan diferentes códigos de clasificación y asignación de los radicados que ingresan por el mismo tema de exceptuados tales como: 242, 210, 308 y 307.

 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	

RESULTADOS

NO CONFORMIDAD No. 01

a. Situación o condición observada:

De la verificación de la normatividad relacionada con el objeto de la auditoria, no se evidenció el cumplimiento integral de los requisitos establecidos en: Resolución 011 de 2018 Artículos tercero, cuarto y séptimo y Resolución 4575 de 2013 Artículo 3 numeral 4, Artículo 4 y Artículo 6.

b. Evidencias

Las mencionadas en el presente Informe de Auditoría, Desarrollo de la Auditoria Numeral 1. Normatividad Relacionada.

c. Criterio afectado

Incumplimiento de lo establecido en:

- Resolución 011 de 2018. Artículos tercero, cuarto y séptimo.
- Resolución 4575 de 2013 Artículo 3 numeral 4, Artículo 4 y Artículo 6.

OBSERVACIÓN DSC: En Plan de Auditoría, el proceso auditado es Servicio al Ciudadano. Como bien se sabe, en el Decreto 567 de 2006 las obligaciones se encuentran en el artículo 16 y no en el artículo 10, por lo tanto, no se entiende cuando mencionan el “*incumplimiento de dicho artículo*” donde se define las obligaciones de la Oficina de Información Sectorial. Desde esta Dirección no se puede establecer un Plan de Mejora para actividades que no se relacionan con la funcionalidad del Proceso e interviniendo con la autonomía de otro Proceso.

Ahora bien, aunque no corresponde el artículo 10 a las funciones de la Dirección de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con el Decreto 567 de 2006, dentro del criterio afectado se relaciona como incumplimiento la totalidad de dicho artículo, toda vez que no precisan el literal o de manera específica, qué es lo que se incumple.

En cuanto a la Resolución 011 de 2018, se precisa que en el presente informe se enuncia la: “**Verificación del cumplimiento de la Resolución 011 de 2018 “Por la cual se definen las condiciones para la inscripción de los vehículos exceptuados por el artículo 4 del Decreto 757 de 2013” (subrayado fuera de texto)**”, pero en el desarrollo del numeral uno (1), se evidencia que las anotaciones van encaminadas a la resolución en sí misma y no a la verificación de su cumplimiento (ver viñeta uno, dos, cinco). Adicional, en la viñeta dos (2) relacionan el literal h, del artículo 15 del Decreto 567 de 2006, que dice: “*coordinar y ejercer el control del tráfico y del tránsito de peatones, pasajeros, conductores, motociclistas, ciclistas y vehículos en la ciudad de Bogotá*”. No es claro cuando mencionan “... *que está contraviniendo la resolución*” toda vez que en la Dirección de Servicio al Ciudadano se reciben las inscripciones. Hay una gran diferencia entre recepcionar las inscripciones y ejercer el control en vía de todos los actores viales, incluyendo los no que no requieren ser registrados en la base de datos de exceptuados.

 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	

Frente a la viñeta No. 5, este Proceso, no observa ambigüedad puesto que en el artículo 3 se dispone que los vehículos son de "Bogotá" y se refuerza con la expresión "que la validación será en el registro distrital automotor RDA", lo que quiere decir, información suministrada por el SIM, contrato de concesión 071 de 2008, cuyo objeto alcance es solo en el Distrito Capital.

En cuanto al cumplimiento de la Resolución 4575 de 2013 frente al artículo 3 numeral 4 en lo que refiere en la congruencia de las acepciones la No Conformidad sería para la Dirección de Asuntos Legales, quienes son los que deben realizar estas verificaciones, porque en vía los policías de tránsito verifican el cumplimiento de este requisito.

Frente a la viñeta 2 si se observa la estrategia teniendo en cuenta que para los vehículos exceptuados para personas en condición de discapacidad se aclara que el vehículo debe ser de Bogotá lo que obedece a lo mencionado en el artículo 4, "de tal forma que el beneficiario obtenga la exención en las jurisdicciones correspondientes"

La viñeta No 3 refiere al artículo 6, si bien esto no es de nuestra competencia, la DESS realizó el análisis el cual hace parte del Decreto 575 de 2013 "Análisis de alternativas complementarias para la medida de restricción de circulación a vehículos particulares pico y placa - estudio DESS-T-004-2013-Versión 3.0, en cuyas recomendaciones se precisa la contribución de la adopción de las medidas evaluadas en dicho estudio para el mejoramiento de los índices de velocidad en la zona centro de la ciudad, y para brindar alternativas adicionales de movilidad a los usuarios de vehículo particular que proceden de los municipios vecinos. Que la Secretaría Distrital de Salud elaboró la propuesta técnica para complementar la excepción a la restricción para la circulación de los vehículos de servicio particular, frente a las personas en condición de discapacidad"

En conclusión, la NC No. 1 no es competencia del Proceso de Servicio al Ciudadano puesto que no relaciona evidencia objetiva que sea verificable y sea responsabilidad de este Proceso. Por lo anterior y en cumplimiento del PV01-PR02-IN02, numeral 8.4 "Preparación del Informe de auditoría", frente a: "En caso que durante el desarrollo de la auditoría se evidencien hallazgos (Observaciones y/o No Conformidades) **que le aplique a otros procesos o dependencias que no son objeto de dicha auditoría,** el auditor líder los debe reportar al Jefe de la OCI y al Líder general de auditorías, este ultimó para el caso de auditorías del SIG. **Con el fin de concertar la transferencia de dichos hallazgos (Observaciones y/o No Conformidades), el jefe de la OCI y el Líder general de auditorías, este ultimó para el caso de auditorías del SIG, analizaran la situación evidenciada para determinar el posible responsable con quien realizará mesa de trabajo y solicita la suscripción del plan de mejoramiento a través de correo electrónico en el formato PV01-PR04-F01.**" (negrilla fuera de texto), solicitamos sea definido el responsable y se haga la debida trasferencia.

RESPUESTA OCI A LA OBSERVACIÓN DE LA DSC:

De acuerdo a lo mencionado por la DSC "...en el Decreto 567 de 2006 las obligaciones se encuentran en el artículo 16 y no en el artículo 10, por lo tanto, no se entiende cuando mencionan el "incumplimiento de dicho artículo" donde se define las obligaciones de la Oficina de Información Sectorial. Desde esta Dirección no se puede establecer un Plan de Mejora para actividades que no se relacionan con la funcionalidad del Proceso e interviniendo con la autonomía de otro Proceso..."; es conveniente no limitarse a la lectura parcial del Resultado de la Auditoría, sino a todo el informe en general; además en el Numeral b. "Evidencias: Las mencionadas en el presente Informe de Auditoría, Desarrollo de la Auditoría Numeral 1. Normatividad Relacionada" se menciona claramente que la no conformidad es de

 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	

la OIS; así mismo en el Procedimiento de Auditoría Interna PV01-PR02 Versión: 8.0 Numeral 4. Lineamientos y/o Políticas de Operación establece *“Si durante el desarrollo de las auditorías programadas en el PAAI o auditorías especiales, se identifican hallazgos (Observaciones y/o No Conformidades) que no pertenezca al proceso o dependencia objeto de la auditoría, el Jefe de la Oficina de Control Interno informará por medio de correo electrónico y concertará en mesa de trabajo (cuando haya lugar) con el proceso o dependencia para determinar su responsabilidad y solicitar que defina un plan de mejoramiento”* por lo anterior la OCI remitió copia del informe preliminar a la OIS, ante lo cual no se efectuaron observaciones al respecto; si se considera pertinente se procederá a efectuar mesa de trabajo con la DSC y la OIS para la suscripción del Plan de Mejoramiento, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento.

De otra parte, en lo relacionado a la Resolución 011 de 2018 no se considera procedente, ni a lugar lo manifestado por parte de proceso auditado *“...se evidencia que las anotaciones van encaminadas a la resolución en sí misma y no a la verificación de su cumplimiento...”* ya que en primer lugar la auditoría fue solicitada directamente por la DSC, con el fin de que la OCI como lo establece el Procedimiento de Auditoría Interna PV01-PR02 Versión: 8.0 en el objetivo de las auditorías *“.... con el fin de examinar de manera independiente, sistemática y objetiva la adecuación del Sistema de Control Interno y el desempeño de la gestión realizada por la Entidad con el fin de garantizar la mejora de los procesos”*, por lo anterior se recalca que el aporte de la auditoría es integral en lo relaciona al acto administrativo y al cumplimiento del mismo.

Respecto a *“...la viñeta dos (2) relacionan el literal h, del artículo 15 del Decreto 567 de 2006...”* es conveniente precisar que la *“Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Excepcionados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital”* es un trámite relacionado directamente con la función a cargo de la Dirección de Control y Vigilancia de *“coordinar y ejercer el control del tráfico y del tránsito de peatones, pasajeros, conductores, motociclistas, ciclistas y vehículos en la ciudad de Bogotá”*; trámite que en la actualidad viene desarrollando la Dirección de Servicio al Ciudadano.

Se observa que con lo mencionado *“Frente a la viñeta No. 5, este Proceso, no observa ambigüedad puesto que en el artículo 3 se dispone que los vehículos son de “Bogotá” y se refuerza con la expresión “que la validación será en el registro distrital automotor RDA”, lo que quiere decir, información suministrada por el SIM, contrato de concesión 071 de 2008, cuyo objeto alcance es solo en el Distrito Capital”* el proceso argumenta aún más la observación realizada por el equipo auditor.

En relación a lo manifestado con *“... la congruencia de las acepciones la No Conformidad sería para la Dirección de Asuntos Legales”*; se precisa que de acuerdo con el Procedimiento para la elaboración y aprobación de Resoluciones PA05-PR08 Versión: 2.0. en su Numeral 4. LINEAMIENTOS Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN se establece que: *“En los actos administrativos deberá anotarse expresamente las normas constitucionales, legales o reglamentarias que facultan la expedición del mismo. A su vez, en la motivación del acto se indicarán en orden secuencial las circunstancias de hecho y de derecho, así como los motivos que originan su expedición, y su parte resolutive deberá guardar coherencia tanto con su epígrafe como con su parte motiva”*, así mismo menciona que *“Las resoluciones que son suscritas por los subsecretarios, directores y subdirectores que requieran notificación, deberá realizarse por cada área, teniendo en cuenta los formatos establecidos para tal fin”*, por lo anterior se solicita que el plan de mejoramiento por proceso lo suscriban de manera conjunta la Dirección de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Asuntos Legales.

 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	

La justificación relaciona con el cumplimiento del artículo 4 *"En aquellos municipios conurbados, colindantes o áreas metropolitanas, deberán implementarse estrategias que permitan facilitar el cruce de información y el reconocimiento de sus registros de movilización de personas con discapacidad, de tal forma que el beneficiario obtenga la exención en las jurisdicciones correspondientes"* y artículo 6 relacionado con los planes de movilidad, no aporta argumentos suficientes que permitan validar su cumplimiento.

De acuerdo a los argumentos expuestos anteriormente, no se acoge la solicitud y se ratifica la No Conformidad.

OBSERVACIÓN DE LA OIS: Revisada la no conformidad que atañe a la Oficina de Información Sectorial, donde se señala el incumplimiento en las funciones definidas en el artículo 10 del decreto 567 de 2006, se debe señalar y aclarar que la función que está desarrollando esta oficina es la descrita en el mencionado decreto y articulo literal a) que reza *"Estructurar y administrar los datos almacenados por las entidades que conforman el sector de movilidad; analizarlos y generar la información insumo de programas y proyectos en materia de movilidad"*, con la cual da cumplimiento al decreto 429 de septiembre 11 de 2012 *"Por el cual se reglamenta el Acuerdo Distrital 484 de 2011 sobre subsidio de transporte a favor de personas con discapacidad"*, en su capítulo VII numeral *"7.1. Beneficiarios Iniciales y Primera entrega de medios de uso: Los inscritos a la fecha de expedición del presente decreto en el "Registro para la Localización y Caracterización de las personas con Discapacidad de la ciudad de Bogotá D.C.", se considerarán como beneficiarios iniciales y se procederá para el otorgamiento de su subsidio, de la siguiente manera: a. La Secretaría Distrital de Salud reportará a la Secretaría Distrital de Movilidad la base de datos del "Registro Para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad en Bogotá D.C." previamente validada a la fecha de corte de su remisión, incluyendo nombre, número de documento de identificación y localidad de residencia de los inscritos. b. La Secretaría Distrital de Movilidad recibirá la base de datos entregada por Secretaría Distrital de Salud y depurará la información que corresponda a los beneficiarios de excepción de medidas de restricción de circulación vehicular y a propietarios de vehículos automotor. c. Transmilenio S.A. recibirá la base de datos de Beneficiarios y en coordinación con las Secretarías de Integración Social, Movilidad, Salud, General y Gobierno, elaborará un cronograma de la primera entrega del medio de uso personalizado a los ciudadanos de tal manera que ésta se realice de manera gradual y ordenada, evitando las aglomeraciones de beneficiarios, para lo cual se hará uso de las instalaciones y los medios de apoyo de cada una de las entidades mencionadas, según disponibilidad y capacidad instalada para la respuesta a la demanda de la población en condición de discapacidad. Las entidades mencionadas apoyarán en la estrategia unificada de comunicación que realizará el Distrito Capital para efectuar la convocatoria correspondiente"*.

Por lo anterior se demuestra que la oficina de información sectorial no está omitiendo o excediendo funciones asignadas en la normativa que rige la creación y misión de la Secretaría.

RESPUESTA OCI A LA OBSERVACIÓN DE LA OIS:

De acuerdo a los argumentos expuestos por el proceso y una vez validados por el equipo auditor, se acoge la solicitud y se hace el ajuste en el informe final.

NO CONFORMIDAD No. 02

a. Situación o condición observada

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaria 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	

En la verificación de la Base de Datos del Aplicativo SIMUR – Exceptuados, se evidenciaron debilidades o aspectos por mejorar en lo relacionado con las asignación y control de los perfiles y roles de los usuarios, así:

- Se evidenciaron usuarios activos no vinculados a la entidad o vinculados, pero no relacionados con la gestión de exceptuados.
- Usuarios relacionados con la gestión de exceptuados con perfil de Administrador de Excepciones que no están autorizados para llevar a cabo los roles vinculados con el perfil.
- En la relación de usuarios de la DSC no se encuentran registrados 10 usuarios que según el Log de Auditoria efectuaron registros en el periodo auditado.

b. Evidencias

Las mencionadas en el presente Informe de la Auditoría, Desarrollo de la Auditoria Numeral 3. Verificación Base de Datos.

c. Criterio afectado

Incumplimiento de lo establecido en:

- Procedimiento de Administración de Cuentas de Usuarios Código: PA04-PR04 Versión 3.0, Numeral 3. RESPONSABILIDADES GENERALES del Secretario (a) de Movilidad, Subsecretarios, jefes de oficina, Directores y Subdirectores de la Secretaria de Movilidad. *“Verificar, aprobar o rechazar las solicitudes de creación, modificación, suspensión o eliminación de cuentas de acceso a sistemas de información, servicios informáticos o aplicativos de la Secretaria Distrital de Movilidad de acuerdo con las funciones, responsabilidades o privilegios asignados a los solicitantes de las cuentas de acceso”* y el Numeral 4. LINEAMIENTOS Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN *“Todo funcionario, contratista, proceso o sistema de información que realice actividades para la secretaria Distrital de Movilidad deberá tener acceso únicamente a la información necesaria para el desempeño de las actividades que le han sido encomendadas”*.
- Políticas específicas de seguridad y privacidad de la Información Código SGSI-P02 Versión 1.0 Numeral 5.2 Literal k. *“Toda cuenta de acceso que no cuente con un responsable en un momento en el tiempo de manera temporal o definitiva debe ser inhabilitada para evitar su uso por parte de otros usuarios o componentes electrónicos de procesamiento de información que no estén formalmente autorizados y permanecerá inhabilitada hasta tanto no esté disponible el responsable de la cuenta de acceso o se decida su inactivación definitiva”* y Numeral 5.3 literal c. *“Deben establecerse, mantenerse y actualizarse medidas de control de acceso a nivel de red, instalaciones, sistemas operativos, bases de datos y aplicaciones; los controles deben limitar el acceso de los usuarios hacia los activos de información al mínimo requerido (Principio de Mínimo privilegio) para la realización de su trabajo. Además, deben permitir identificar de manera inequívoca cada usuario y hacer seguimiento de las actividades que éste realiza.”*

OBSERVACIÓN DSC: Agradecemos nos hagan llegar la relación de usuarios que según las evidencias de la auditoria *“... no se encuentran registrados 10 usuarios que según el Log de Auditoria efectuaron registros en el periodo auditado”*.

 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	

RESPUESTA OCI A LA OBSERVACIÓN DE DSC:

Se remitirá la información solicitada mediante correo electrónico; no obstante, se invita al proceso a efectuar una verificación minuciosa de dicho aspecto, en atención a que la OCI efectuó una revisión aleatoria, en aplicación a la metodología mencionada en el presente informe de auditoría.

NO CONFORMIDAD No. 03

a. Situación o condición observada

En la verificación de la Base de Datos del Aplicativo SIMUR – Exceptuados, se evidenciaron debilidades y aspectos por mejorar relacionados con la administración, confiabilidad e integralidad de la información propia y recibida de terceros (SDS), ya que se evidenció que la OIS recibe un archivo en Excel de la Secretaría Distrital de Salud, con la información de la base del “Registro para la Localización y Caracterización de las personas con discapacidad”, la cual no cuenta con los controles o medidas de seguridad que garanticen la confiabilidad de la información, ya que el mismo es susceptible de manipulación.

b. Evidencias

Las mencionadas en el presente Informe de la Auditoría, Desarrollo de la Auditoría Numeral 3. Verificación Base de Datos.

c. Criterio afectado

Incumplimiento de lo establecido en:

- Políticas específicas de seguridad y privacidad de la Información Código SGSI-P02 Versión 1.0 Numeral 5.19 literal d. *“Para el intercambio de información se deben establecer mecanismos magnéticos, electrónicos o telemáticos para integrar, compartir o suministrar la información que por mandato legal se requiere, o permitir el acceso total dentro del marco de la Constitución y el derecho fundamental a la intimidad...”*

OBSERVACIÓN DSC: Al revisar las funciones para el Proceso de Servicio al Ciudadano que se establecen en el artículo 16 del Decreto 567 de 2007, no se evidencia obligación alguna relacionada con el hallazgo imputado a esta Dirección.

Por otra parte, lo descrito en la política de seguridad de la información en el numeral 5.19 **“Política de intercambio de información”**, literal (d) se está cumpliendo ya que el intercambio se está dando a través de un **“mecanismo electrónico”** como es el correo electrónico. En dicho literal, no estipula ningún tipo de *“... controles o medidas de seguridad que garanticen la confiabilidad de la información, ya que el mismo es susceptible de manipulación”*.

En conclusión, la NC No. 3 no es competencia del Proceso de Servicio al Ciudadano puesto que no relaciona evidencia objetiva que sea verificable y sea responsabilidad de este Proceso. Como tampoco se observa incumplimiento de acuerdo con el criterio afectado. Adicional, la Oficina de Información Sectorial ha comunicado a esta Proceso que, el instrumento utilizado para la entrega de la información

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaria 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	

por parte de la Secretaría de Salud, se da como producto de unas mesas de trabajo.

Por lo anterior y en cumplimiento del PV01-PR02-IN02, numeral 8.4 “Preparación del Informe de auditoría”, frente a: *“En caso que durante el desarrollo de la auditoría se evidencien hallazgos (Observaciones y/o No Conformidades) que le aplique a otros procesos o dependencias que no son objeto de dicha auditoría, el auditor líder los debe reportar al Jefe de la OCI y al Líder general de auditorías, este ultimó para el caso de auditorías del SIG. Con el fin de concertar la transferencia de dichos hallazgos (Observaciones y/o No Conformidades), el jefe de la OCI y el Líder general de auditorías, este ultimó para el caso de auditorías del SIG, analizaran la situación evidenciada para determinar el posible responsable con quien realizará mesa de trabajo y solicita la suscripción del plan de mejoramiento a través de correo electrónico en el formato PV01-PR04-F01.”* (negrilla fuera de texto), solicitamos sea definido el responsable y se haga la debida transferencia.

OBSERVACIÓN DE LA OIS: Revisada la no conformidad, donde se señala el incumplimiento en la aplicación de políticas de seguridad y privacidad, se debe señalar y aclarar que en las mesas de trabajos desarrolladas con la Secretaria Distrital de Salud, entidad que figura como responsable de generar la información primaria, se estableció como mecanismo electrónico seguro para suministrar la información, el correo electrónico corporativo de los funcionarios designados y responsables de remitir, al igual el de los funcionarios encargados de recibir, procesar y reenviar la información generada por esa la SDS y completada por la SDM, base del proceso exceptuados de pico y placa realizado por la SDM y de aplicación de subsidios realizado por Transmilenio., acogiendo lo descrito en la política de seguridad de la información en el numeral 5.19 “Política de intercambio de información”, literal (d) se está cumpliendo ya que el intercambio se está dando a través de un “mecanismo electrónico” como es el correo electrónico.

RESPUESTA OCI A LA OBSERVACIÓN DE DSC Y OIS:

Tal como se enuncia en el desarrollo del informe y en la Situación o condición observada, la No Conformidad se estableció específicamente para la Oficina de Información Sectorial – OIS.

Los argumentos expuestos anteriormente por los dos procesos están enfocados al medio “correo electrónico” por el cual se intercambia la información y no se relacionan con la situación observada respecto a la debilidad en los controles o medidas de seguridad que garantizan la confiabilidad de la información que se recibe mediante archivo en Excel de la SDS, el cual es susceptible de manipulación”.

De acuerdo a lo anterior, no se acoge la solicitud y se ratifica la No Conformidad.

NO CONFORMIDAD No. 04

a. Situación o condición observada

En la verificación y revisión documental al cumplimiento de la normatividad y demás lineamientos, entrevistas y aplicación de la lista de verificación a los servidores relacionados con el tema evaluado y la revisión de documentación e información publicada en la página web e intranet relacionada con el objeto de auditoría, se evidenciaron algunas oportunidades de mejora, así:

1. Se observó un tratamiento diferente entre las solicitudes que ingresan a través de los distintos

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

- canales de atención en relación a las opciones que tiene el ciudadano para subsanar.
2. En el SIMUR el campo de observaciones es limitado. (Se traslada como recomendación)
3. Reproceso en el registro del ingreso de las solicitudes a través de SDQS.
4. El Aplicativo de SIMUR sólo da la opción para que el ciudadano pueda consultar el estado de su solicitud en tiempo real, a las ingresadas por dicho aplicativo.
5. El manejo operativo para registrar el resultado del trámite de inscripción en el SIMUR está actualmente bajo la responsabilidad de una sola persona; sin evidenciarse un respaldo a cargo de otra, en un evento de contingencia.
6. Los registros del Aplicativo SIMUR no permiten identificar la tipología de las inconsistencias o razones por las cuales son rechazadas las inscripciones.
7. Se observaron diferentes bases de control en Excel de la radicación y trámite de la correspondencia relacionada con el tema de exceptuados, las cuales ocasionan reprocesos.
8. Se evidencia un atraso significativo en el archivo de los cumplidos, con los soportes de las respuestas que ingresan por el Aplicativo de Correspondencia relacionados con el tema de exceptuados.
9. Se identificaron debilidades en la utilización por parte de los ciudadanos de los diferentes canales de atención de los exceptuados (radicación de la misma solicitud a través de todos los canales) y en la calidad de la información que se está cargando al SIMUR, sin que se evidencien acciones de mejora que permitan mitigar que se continúen presentando.

b. Evidencias

Las mencionadas en el presente Informe de la Auditoría, Desarrollo de la Auditoría Numeral 4. Aplicación de Pruebas de Auditoría.

c. Criterio afectado

1. NTC ISO 9001: 2015 Numeral 8.2.3.1
2. NTC ISO 9001: 2015 Numeral 7.1.4
3. NTC ISO 9001: 2015 Numeral 8.4.2
4. NTC ISO 9001: 2015 Numeral 8.5.5 Literales b), d) y e)
5. NTC ISO 9001: 2015 Numeral 7.1.2
6. NTC ISO 9001: 2015 Numeral 8.7.1
7. NTC ISO 9001: 2015 Numeral 7.1.5.1
8. NTC ISO 9001: 2015 Numeral 7.5.3.1
9. NTC ISO 9001: 2015 Numeral 8.2.1

OBSERVACIÓN DSC: El numeral 2 es una recomendación que se acogerá solicitando a la OIS, ampliación del campo, pero el criterio afectado de acuerdo con las auditoras, es el “ambiente para la operación de los procesos”, cuya definición de acuerdo con la ISO 9000:2015 es el: “conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo”. En el ámbito de la calidad lo que se debe asegurar es que las condiciones en las que se llevan a cabo los procesos son adecuadas para que el producto o servicio sean conformes.

En el apartado 7.1.4 aparecen algunos ejemplos de condiciones ambientales que podrían afectar a los requisitos del producto o servicio: - “De naturaleza física: temperatura, calor, humedad, iluminación, flujo de aire, higiene, ruido, etc. - De tipo psicológico: estrés, agotamiento, problemas emocionales, etc. - De

 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	

tipo social: confrontación laboral, discriminación en el lugar de trabajo, etc. Los factores de naturaleza física son más fáciles de controlar, estos pueden ser medidos objetivamente con los medios que por lo general están a disposición de la propia organización y comprobar si están dentro de los parámetros que se requieren para determinado ambiente de trabajo. Estos factores a veces están regulados por legislación o reglamentación debido a alto impacto en algunos productos y servicios. Además, los factores psicológicos y sociales también pueden influenciar de manera importante al producto y servicios.

Conclusión: Por lo expuesto anteriormente, no se evidencia la relación entre la “NC, numeral 2” y el criterio afectado. Se solicita que este numeral sea transferido al componente de recomendaciones.

RESPUESTA OCI A LA OBSERVACIÓN DE DSC:

De acuerdo al argumento expuesto se acoge lo observado y se traslada como Recomendación, se aclara que la norma a citar es la ISO 9001:2015.

Frente al Numeral 3 se aclara que no existe “reproceso” puesto que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones solo recibe por parte de los usuarios: Derechos de petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Copia, Solicitudes de información, Denuncias, Consultas, Felicitaciones y Sugerencias, dando cumplimiento al Código Contencioso Administrativo frente a los tiempos de respuesta.

Para el Trámite, como es la inscripción a la base de datos de exceptuados, el tiempo de respuesta, avalado por el DAFP, es de 45 días hábiles, por lo tanto, Secretaría General al ser un proceso de catalogado como trámite y corresponder a una entidad específica, no da la opción específica requerida por las auditoras.

Una vez se recibe la solicitud para iniciar el trámite, inicia el conteo de los días aprobados por el Departamento Administrativo de la Función Pública sin que el CIUDADANO se vea afectado. Es decir, no hay impacto negativo que interfiera en los requisitos legales, de la Entidad y del usuario.

Para la ISO 900:2015, el reproceso es: “*Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos (3.6.4) Nota 1 a la entrada: El reproceso puede afectar o cambiar partes del producto (3.7.6) o servicio (3.7.7) no conforme (3.6.9).* No se está afectando adversamente la capacidad de la Entidad para suministrar los servicios/trámites conformes, “no está afectando parte del servicio”

Adicionalmente, no se observa la relación entre el numeral 8.4.2 “*tipo y alcance del control*” toda vez que el numeral “8.4” “*Control y procesos de los productos y servicios suministrados externamente*”, hace referencia a los servicios contratados, lo que significa que la “*...organización debe tener presente que los procesos contratados permanecen bajo el control de la organización*” y, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es un mecanismo de carácter distrital, suministrado por la Alcandía Mayor, con el fin de estandarizar un instrumento de recepción de peticiones, quejas y/o reclamos en todas la Entidades del Distrito Capital. No es un servicio contratado por la Secretaría de Movilidad.

Conclusión: Por lo que no existe reprocesos frente al ingreso de registro de SDQS, se solicita la no inclusión del mismo en las NC

 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	

RESPUESTA OCI A LA OBSERVACIÓN DE DSC

Es conveniente aclarar que en el presente informe la No Conformidad establece que: *“Se observa un reproceso en el registro del ingreso de las solicitudes a través de SDQS, por cuanto éstas se imprimen e ingresan nuevamente a través del Aplicativo de Correspondencia con el fin de aplicar los términos establecidos en la Guía de Trámites y Servicios (45 días hábiles)”* y no como lo efectúa la DSC ingresando los registros del SDQS al aplicativo de correspondencia y cerrar así la petición del SDQS, reportándola como tramitada lo cual muestra unos datos estadísticos no reales, ya que estos requerimientos no se han contestado de forma efectiva de cara al ciudadano.

Adicionalmente se aclara que la norma a citar es la ISO 9001:2015 y el criterio mencionado si corresponde al tratarse de un acuerdo con una compañía asociada (lo cual se encuentra citado en la página 27 de la Norma), relacionada con los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

De acuerdo a lo anterior, no se acoge la solicitud y se ratifica la No Conformidad.

Frente al numeral 4 *“El Aplicativo de SIMUR sólo da la opción para que el ciudadano pueda consultar el estado de su solicitud en tiempo real, a las ingresadas por dicho aplicativo”*, se aclara que en el momento de registrar una placa en el aplicativo del SIMUR, independientemente por el canal, que haya recibido se podrá verificar que está activa. Como se evidencia en la siguiente imagen.


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

SDM – DSC – 179302 DE 2018
(Al contestar favor citar este número)

Bogotá, D. C., 27 de agosto de 2018

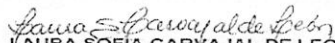
Señor(a)
VICTOR ANGARITA
Carrera 25 A No. 40 A 33 Sur
Teléfono: 3183620826
Ciudad

Referencia: Radicado SDM –231101 de fecha 2018-07-18.
Radicado SDM- 169084 de fecha 2018-06-01.
Solicitud excepción de restricción de circulación vehicular.

En atención al asunto en referencia, mediante el cual allegó documentos a fin de perfeccionar trámite de inscripción o autorización para la circulación vehicular por la causal *vehículos utilizados para el transporte de personas en condición de discapacidad*, esta Dirección le informa que consultado el aplicativo SIMUR, el vehículo de placas **KAR739** se encuentra en estado activo desde fecha 2018-08-22.

Así las cosas, se comunica que el mencionado vehículo se encuentra inscrito en la base de datos de placas exceptuadas de restricción de circulación vehicular la cual tendrá vigencia de un año, en concordancia con el artículo sexto de la Resolución No. 011 del 17 de enero de 2018 de la Secretaría Distrital de Movilidad *“Por la cual se definen las condiciones para la inscripción de los vehículos exceptuados por el artículo 4 del Decreto 575 de 2013”*.

“Bogotá Mejor para Todos”


LAURA SOFÍA CARVAJAL DE LEÓN
 Directora de Servicio al Ciudadano
 Secretaría Distrital de Movilidad
servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co
Proyecto Temi-Suavite-Contraloría-DSC

Ahora bien, la demostración de conformidad del numeral 8.5.5 se da cuando la organización *“debe suministrar productos y servicios bajo condiciones contraladas, incluyendo la implementación de*

 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	

actividades posteriores a la entrega, cuando se aplicable” así como la inclusión de los requisitos del cliente y legales. Para la definición del trámite de registro en la base de datos de exceptuados se tuvo en cuenta los requisitos legales, (normativo), de la organización y del usuario, así como el control para ofrecer un servicio de calidad frente a las solicitudes de los ciudadanos.

Por lo anterior no es claro, el incumplimiento del numeral 8.5.5, que además contiene los siguientes literales a, b, c, d, e.

Conclusión: Adicional con lo expuesto anteriormente y, al no ser este Proceso el administra el SIMUR en cumplimiento del PV01-PR02-IN02, numeral 8.4 “Preparación del Informe de auditoría”, frente a: *“En caso que durante el desarrollo de la auditoría se evidencien hallazgos (Observaciones y/o No Conformidades) que le aplique a otros procesos o dependencias que no son objeto de dicha auditoría, el auditor líder los debe reportar al Jefe de la OCI y al Líder general de auditorías, este ultimó para el caso de auditorías del SIG. Con el fin de concertar la transferencia de dichos hallazgos (Observaciones y/o No Conformidades), el jefe de la OCI y el Líder general de auditorías, este ultimó para el caso de auditorías del SIG, analizaran la situación evidenciada para determinar el posible responsable con quien realizará mesa de trabajo y solicita la suscripción del plan de mejoramiento a través de correo electrónico en el formato PV01-PR04-F01.”* (negrilla fuera de texto), solicitamos sea definido el responsable y se haga la debida trasferencia.

Frente al numeral 5 “El manejo operativo para registrar el resultado del trámite de inscripción en el SIMUR está actualmente bajo la responsabilidad de una sola persona; sin evidenciarse un respaldo a cargo de otra, en un evento de contingencia”, se informa que, al finalizar la auditoria ya estaba ejerciendo tareas de respaldo, un profesional, a través del CPS 2018-1767, como lo pudieron evidenciar las auditoras en la jornada de retroalimentación.

Frente al numeral 6 “Los registros del Aplicativo SIMUR no permiten identificar la tipología de las inconsistencias o razones por las cuales son rechazadas las inscripciones”. No se entiende la relación entre la NC y el numeral de la norma 8.7.1 “Control de las Salidas No conformes”.

Las salidas no conformes, es entendida por la Entidad como: “el resultado de un proceso que no cumple con los requisitos previamente especificados. Y que no ha sido entregado al cliente externo”.

Es importante mencionar que el ciudadano es el que allega la documentación y si no cumple con los requisitos establecidos a nivel legal e institucional, el trámite será rechazado, lo que no se configura como una Salida No Conforme, ni a la luz de la norma ni del glosario ni del PE01-PR08.

Conclusión. No se acepta el numeral 6 como una NC, por lo antes expuesto.

Frente al numeral 7 “Se observaron diferentes bases de control en Excel de la radicación y trámite de la correspondencia relacionada con el tema de exceptuados, las cuales ocasionan reprocesos”.

Es el proceso el que determina como necesaria la información para la eficacia del sistema de SGC, por lo anterior, no se evidencia incumplimiento de ningún requisito asociado con la norma ISO 9001:2015 sobre las bases de control en Excel de la radicación y trámite de la correspondencia y, menos un incumplimiento con los requisitos asociados al “recurso de seguimiento y medición”.

 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	

En la ISO 9001:2015, no hay una limitación frente al recurso que utiliza cada servidor para llevar un control de las solicitudes y sus respectivas respuestas. Es una herramienta que cada colaborador tiene para el desarrollo de sus obligaciones contractuales.

Conclusión: Por lo expuesto anteriormente, no se evidencia la relación entre la "NC, numeral 7" y el criterio afectado. Se solicita que este numeral sea transferido al componente de recomendaciones.

Frente al numeral 8 "Se evidencia un atraso significativo en el archivo de los cumplidos, con los soportes de las respuestas que ingresan por el Aplicativo de Correspondencia relacionados con el tema de exceptuados". Se solicita, la transfieran al componente de recomendación.

Frente al numeral 9 "Se identificaron debilidades en la utilización por parte de los ciudadanos de los diferentes canales de atención de los exceptuados (radicación de la misma solicitud a través de todos los canales) y en la calidad de la información que se está cargando al SIMUR, sin que se evidencien acciones de mejora que permitan mitigar que se continúen presentando".

No se entiende la NC relacionada con este numeral toda vez que los ciudadanos pueden radicar por los diferentes canales destinado para ello. Son los ciudadanos los responsables de cargar la información a la plataforma, por lo tanto, si no hay calidad en las imágenes, no es responsabilidad de la Entidad.

En cuanto a la comunicación con el cliente, si bien en el SIMUR se rechaza una solicitud cuando no cumple los requisitos, a través de comunicado, se le informa al peticionario de una manera más extensa los motivos de dicho rechazo, estableciendo de esta manera una comunicación con el cliente y por ende, dando cumplimiento con el numeral 8.2.1 de la norma ISO 9001:2015


 ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

SDM – DSC 175258 DE 2018
(Al contestar favor citar este número)

Bogotá, D.C., 21 de agosto de 2018

Señoría:
DARIO A SANTACRUZ
 Calle 84 No. 28 B 45 Interior 2 Apartamento 101
 teléfono: 3214505634
 Ciudad

Ref.: Radicado SDM 184906 de fecha 2018-06-14
Asunto: Solicitud de Automotor Exceptuado de restricción de circulación vehicular.

En atención al oficio radicado en la Entidad a través del consecutivo de correspondencia de la referencia, en el cual solicito sea incluido en la base de vehículos exceptuados de restricción vehicular el automotor con placa **JFN199**, por ser utilizado para el transporte de personas en condición de Discapacidad; Esta Dirección le informa que para ser inscrito en la base de exceptuados de la restricción de circulación vial debe cumplir con los requisitos contemplados en el numeral 7 del artículo 4° del Decreto N° 575 de 2013 "Por medio del cual se dictan disposiciones para el mejor ordenamiento del tránsito de vehículos automotores de servicio particular por las vías públicas en el Distrito Capital y se derogan los Decretos Distritales 271 y 300 de 2012", la Resolución N° 4575 de 2013 "Por la cual se reglamenta el numeral 6 del artículo 15 de la Ley 1618 del 27 de febrero de 2013" expedida por el Ministerio de Transporte y la Resolución No. 011 de 17 de enero de 2018 "Por la cual se definen las condiciones para la inscripción de los vehículos exceptuados por el artículo 4 del Decreto 575 de 2013".

En consecuencia, se informa que su solicitud carece de los siguientes requisitos:

"7. Vehículos utilizados para el transporte de personas en condición de Discapacidad. Automotores que transporten a su vez conducidos por personas cuya condición motora, sensorial o mental limite o restrinja de manera permanente su movilidad. La condición de discapacidad permanente que limita la movilidad debe ser claramente acreditada con la certificación médica correspondiente, expedida por la EPS, IPS o ESE. La excepción aplica únicamente para la inscripción de un vehículo por persona en condición de discapacidad."

 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	

Conclusión. No se acepta esta NC. Por no existir una relación entre la “situación observada” y el “criterio afectado” así que las acciones observadas NO afectan el desarrollo del trámite ni el funcionamiento del SGC, se solicita el traslado al componente de recomendaciones.

RESPUESTA OCI A LA OBSERVACIÓN DE LA DSC:

De acuerdo a los argumentos expuestos por el proceso y una vez validados por el equipo auditor, no se acoge la solicitud y se ratifica la No Conformidad, no obstante, se aclara al auditado que las No Conformidades no se transfieren, sino que se suscriben las acciones de mejora por los responsables de las mismas, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PV01-PR02; la transferencia aplica para el caso de auditorías del SIG; respecto al numeral 4. Atendiendo la solicitud del proceso evaluado se precisan los literales incumplidos (NTC ISO 9001: 2015 Numeral 8.5.5 Literales b), d) y e)).

NO CONFORMIDAD No. 05

a. Situación o condición observada

En la verificación efectuada al trámite de los PQRSD relacionados con el tema de exceptuados, no se evidenciaron controles eficaces para hacer seguimiento a la respuesta de los mismos; lo anterior por cuanto no se identifican ni clasifican por separados dichos requerimientos, de las solicitudes de inscripción de exceptuados; lo que dificulta establecer el número de PQRSD que ingresaron por el Aplicativo de Correspondencia, la oportunidad en la respuesta. Así mismo se evidenció que la DSC no cuenta con la información actualizada en tiempo real para establecer el número y estado de éstas solicitudes. Se observó que en la vigencia 2018 el 48,62% de las PQRSD se contestaron fuera de términos; igualmente se evidencia que, de las peticiones que se encuentran sin contestar el 39.93% se encuentran vencidas.

b. Evidencias

Las mencionadas en el presente Informe de la Auditoría, Desarrollo de la Auditoría Numeral 4. Aplicación de Pruebas de Auditoría.

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.
- Procedimiento de Seguimiento al Trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 7.0) Numeral 3. RESPONSABILIDADES GENERALES Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina: *“Implementar los mecanismos de control para garantizar la respuesta oportuna y de fondo de las PQRSD asignadas a su dependencia”.*

OBSERVACION DSC: Existe un Plan de Mejoramiento vigente frente a los PQR, por lo tanto, se solicita la eliminación de la NC.

 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	

RESPUESTA OCI A LA OBSERVACIÓN DE LA DSC:

En atención a que el Plan de Mejoramiento por Proceso suscrito por la DSC no incluye los aspectos evidenciados en el presente informe, en lo relacionado con los PQRSD de exceptuados (Ver desarrollo de la Auditoría Numeral 4. Aplicación de Pruebas de Auditoría), no se acoge la solicitud y se ratifica la No Conformidad.

NO CONFORMIDAD No. 06

a. Situación o condición observada

En la evaluación que se efectuó a la elaboración e implementación de los documentos SIG del Proceso de Servicio al Ciudadano en lo relacionado con exceptuados se evidenciaron aspectos por mejorar relacionados con:

- No se evidenció la identificación y tratamiento de las Salidas No Conformes.
- No se cuenta con indicadores en el POA que permitan medir la gestión relacionada con exceptuados.
- No se viene implementando la herramienta de Gestión de Conocimiento que permita la transferencia del mismo, más cuando este procedimiento ha tenido un alto volumen de rotación de personal a cargo del tema de exceptuados.
- No se evidencia en el Glosario de la entidad, que se hayan incluidos los términos relacionados con el tema de exceptuados de la restricción de circulación vehicular.

b. Evidencias

Las mencionadas en el presente Informe de la Auditoría, Desarrollo de la Auditoría Numeral 4. Aplicación de Pruebas de Auditoría.

c. Criterio afectado

Procedimiento Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión Código: PE01-PR05 Versión: 11.0, Numeral 3. RESPONSABILIDADES GENERALES Subsecretarios, Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina “• Mantener actualizada la información y los documentos del SIG necesarios para la operación de las actividades a cargo. • Realizar autocontrol de la información documentada que lidera cada uno, incluyendo su cumplimiento”.

OBSERVACIÓN No. 01

a. Situación o condición observada

Si bien el Procedimiento para Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital (Código PM05-PR18 Versión 4.0) fue eliminado, actualmente no se cuenta con la información documentada donde se establezcan las responsabilidades, los lineamientos y/o políticas de operación; tales como: especificar que la Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito

 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	

Capital es un trámite y le aplican los tiempos establecidos para los mismos (45 días hábiles) y en caso de que el requerimiento ingrese por SDQS deberá imprimirse y radicarse por el Aplicativo de Correspondencia, previa información al ciudadano al respecto; así mismo los demás mecanismos de control que se deben tener en cuenta para el desarrollo de ésta labor.

b. Evidencias

Las mencionadas en el presente Informe de la Auditoría, Desarrollo de la Auditoría Numeral 2. Revisión del Procedimiento para Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital (Código PM05-PR18 Versión 4.0).

c. Criterio afectado

NTC ISO 9001: 2015 Numeral 7.5 Información Documentada

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Fortalezas

- Es de resaltar que la presente auditoría se efectuó en cumplimiento de la solicitud de la Directora de Servicio al Ciudadano, quién en atención a un ejercicio de Autocontrol que desarrolló en la dependencia a su cargo, evidenció deficiencia en los controles relacionados con las solicitudes de Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital, los cuales se pueden fortalecer con el aporte de la OCI mediante su ejercicio de auditoría independiente, sistemática y objetiva.
- Se vienen implementando controles en la DSC por Autogestión, en lo relacionado a la Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital, mediante filtros gestionados directamente con las empresas solicitantes de inscripción de exceptuados, para establecer la base de real de las mismas.
- Así mismo se evidencia que la Dirección viene gestionando la ejecución de cruces masivos entre las bases de datos del SIM, SICON y SIMUR de tal forma que permitan controlar y agilizar la gestión de inscripción de exceptuados; los cuales se encuentran en etapa de prueba.
- Por solicitud de la DSC, la OIS desarrolló una nueva versión del Aplicativo SIMUR relacionado con el tema de exceptuados, la cual está pendiente de implementación.
- La DSC efectuó; de acuerdo a lo informado por su Directora, una depuración de aproximadamente el 50% de los registros del Aplicativo de SIMUR para exceptuados.
- El personal asignado para dar cumplimiento a las actividades establecidas para la Inscripción en la Base de Datos de Vehículos Exceptuados de la Restricción de Circulación Vehicular en el Distrito Capital, facilitó y colaboró con el acceso a la información requerida por el equipo auditor.

Recomendaciones

- Solicitar a la Secretaría Distrital de Salud que verifique el cumplimiento de lo establecido en el artículo 4 de la Resolución 4575 de 2013 del Ministerio de Transporte, en lo relacionado con: *"En aquellos municipios conurbados, colindantes o áreas metropolitanas, deberán*

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

implementarse estrategias que permitan facilitar el cruce de información y el reconocimiento de sus registros de movilización de personas con discapacidad, de tal forma que el beneficiario obtenga la exención en las jurisdicciones correspondientes".

- Igualmente solicitar la verificación y validación de la información registrada en la Base de datos que suministra la Secretaría Distrital de Salud, con el fin de contar con una información confiable como insumo para que la SDM valide la condición de discapacidad.
- En virtud a que se recibe un archivo en Excel con la información de la Secretaría Distrital de Salud sin controles de seguridad que garanticen la confiabilidad de la misma; se recomienda solicitar a la Secretaría de Salud que implemente mecanismos de tal forma que esta información se pueda consultar en línea o que el archivo que envíen esté estructurado de conformidad a los requerimientos para cargar en SIMUR con los controles de seguridad que sean pertinentes. Igualmente, que dicha labor sea desarrollada por la dependencia que corresponda, de acuerdo a las funciones asignadas por el Decreto 567 de 2006.
- Efectuar reuniones periódicas entre los actores que evalúan el cumplimiento de los requisitos de inscripción en los diferentes canales, de tal forma que se socialicen las casuísticas para retroalimentarse sobre los eventos e incidentes que se pueden presentar y como resolverlos.
- Fortalecer los controles relacionados con el recibido, devoluciones, asignación, respuesta, cumplimiento y archivo de la correspondencia que se genera en el ejercicio de las inscripciones de exceptuados.
- Gestionar con la Dirección de Control y Vigilancia el fortalecimiento de los controles establecidos para verificar el cumplimiento de los requisitos que dan la condición de excepción y que deban ser validados en vía. En el evento de considerarse necesario, socializar a los agentes de tránsito sobre este tema.
- Estandarizar los códigos de clasificación y asignación de los radicados que ingresan por el Aplicativo de Correspondencia, en el tema relacionado con exceptuados, con el fin de llevar un mejor control de los mismos.
- Ingresar en el aplicativo SIMUR de forma integral, las cifras de todas las solicitudes presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales, así como el estado de las mismas; de tal forma que se constituya en una herramienta de consulta en tiempo real de estos requerimientos.
- Ajustar los perfiles de usuarios a las realidades de la DSC, buscando que, a través de los mismos se establezcan controles en el proceso para garantizar segregación de funciones y de responsabilidades.
- Revisar aquellos casos de exceptuados donde a través del log de auditoria se pudo evidenciar intervención de personal ajeno al proceso, o cuyos perfiles no están asociados con la labor desarrollada en este proceso, en atención a que en su momento contaban con el perfil de administrados de excepciones, lo cual les permitía aprobar, desactivar, rechazar y actualizar datos dentro del aplicativo de SIMUR – Exceptuados.
- Adelantar acciones que permitan establecer controles eficaces en aras de garantizar el tratamiento a los aspectos por mejorar y la confiabilidad de la información del aplicativo de SIMUR – Exceptuados; identificadas en el presente informe.
- Ampliar el campo de observaciones en el SIMUR de tal manera que facilite al ciudadano establecer la trazabilidad de su solicitud.

 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	

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