

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0	

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE EVALUACIÓN

SEMESTRAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

LEY 1474 DE 2011

(Julio a diciembre de 2018)

Febrero de 2019

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0	

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta el informe de evaluación y seguimiento a la atención de las quejas, sugerencias y reclamos interpuesto por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad durante el segundo semestre de 2018.

MARCO LEGAL:

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 y 209.
- Ley 190 de 1995 “...normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”, artículo 55.
- Ley 734 de 2002 “...Código Disciplinario Único” artículo 34, numeral 34.
- Ley 1437 de 2011 “...Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Capítulo II, artículos 5, 7, 8 y 9
- Ley 1474 de 2011 “...normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículo 76.
- Ley 1755 de 2015 “...Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 14, 15, 30 y 31
- Decreto 567 de 2006 “...estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital de Movilidad...”, artículos 16 y 22
- Decreto 103 de 2015 “...reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014...”, artículo 16
- Decreto 1081 de 2015 “...Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” artículo 2.1.1.3.1.4.
- Decreto 124 de 2016 “...se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y su documento anexo “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano – Versión 2”
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.
- Circular 007 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital relacionada con el Cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015 y de los Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, en la cual se indica “... las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C”
- Procedimiento de Seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría de Movilidad (PM05-PR01 Versión 7.0)

OBJETIVO DEL INFORME:

Verificar que las actuaciones administrativas adelantadas por la entidad en el sentido de atención de los requerimientos recibido de la ciudadanía durante el segundo semestre de 2018, a través de los distintos canales dispuestos para tal fin, si cumplen con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, y son acordes con la normativa legal vigente relacionada.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0	

DESARROLLO DEL INFORME¹:

1. Revisión de la normatividad vigente:

Cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 establece en el artículo 76 *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”*

Esta actividad se cumple en la SDM, toda vez que en la estructura orgánica de la entidad existe una dependencia denominada *“Dirección de Servicio al Ciudadano”*, la cual cuenta con el Procedimiento de Seguimiento al trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad (Código PM05-PR01 Versión 7.0 – Actualizado el 25/07/2018) cuyo objetivo es *“Realizar el seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente los requerimientos que ingresan a la entidad”*

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

- Artículo 14. *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”*; de acuerdo a la información publicada por la entidad en el periodo julio a diciembre, se observó en el seguimiento, que las dependencias no atienden de manera oportuna todos los requerimientos que ingresan de los ciudadanos como PQRSD, de conformidad con los términos establecidos en la presente Ley.
- Nuevamente la OCI recuerda el cumplimiento de lo establecido en el artículo 30, que dice:
“Petición entre autoridades. *Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”*. Se evidenció incumplimiento toda vez que de acuerdo al periodo auditado y a los registros de la OCI, se presentan **300 reiteraciones realizadas por la Personería de Bogotá, 69 por la Veeduría Distrital y 01 por la Procuraduría General de la Nación**; en donde el usuario acudió a estos entes de control, para obtener respuesta a sus diferentes peticiones en los términos establecidos por el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.
- Nuevamente la OCI recuerda el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 31, que dice:
“Falta disciplinaria. *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas (...), constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”,* pero la SDM contraviene lo establecido en lo anteriormente descrito, toda vez que el Procedimiento de Seguimiento al trámite de PQRSD en

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

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

la Secretaría Distrital de Movilidad (Código PM05-PR01 Versión 7.0, establece “Validar los casos en que se incumplió (...) y determinará si reporta a la Oficina de Control Disciplinario”.

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

En relación a la verificación de la calidez, claridad, oportunidad y coherencia de las respuestas dadas a las peticiones a través del Aplicativo de Correspondencia, se evidencia que, si bien se tienen controles internos en los procesos auditados, no se tiene documentado en los mismos las estadísticas de las respuestas que no tenga los criterios evaluados (*calidez, claridad y coherencia*) que permitan implementar correctivos y minimizar reprocesos que genera este tipo de respuestas.

2. Revisión de los Procedimientos Internos vinculados:

En el desarrollo del seguimiento se revisó el cumplimiento de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Seguimiento al Trámite de PQRSD en la Secretaría Distrital de Movilidad (PM05-PR01 Versión 7.0).
- Procedimiento Trámite de Documentos (PA01-PR01 Versión 3.0).
- Procedimiento Recepción y Distribución de Documentos (PA01-PR03 Versión 5.0).

3. Seguimiento PMP Auditoria Interna a PQRS

De la verificación realizada al Plan de Mejoramiento por Procesos de la Dirección de Servicio al Ciudadano, se evidencian 44 acciones abiertas correspondientes a las No Conformidades y observaciones de las auditorias y seguimientos realizados en las vigencias 2018 y 2019; de las cuales nueve (9) corresponden a temas de PQRSD, de acuerdo al seguimiento realizado por la OCI a corte 30/01/2019

No Conformidad	Acción	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
Se evidencia ausencia de interrelación frente a las responsabilidades entre los procedimientos PM05-PR01 y PA01-PR01, el cual no refleja la interrelación para la clasificación de los PQRSD, afectando el cumplimiento del objeto de ambos procedimientos. Última fecha revisión 04/01/2016.	Alinear, actualizar y socializar los procedimientos PM05-PR01 y PA01-PR03	23/07/2018	15/12/2018
Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 en su Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción; así mismo se incumple la responsabilidad de “Gestionar y hacer seguimiento a los requerimientos técnicos ante los diferentes procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad y las entidades del sector” establecida en el PM05-PR02.	Incluir lineamiento en el procedimiento PM05 - PR02 de realizar el seguimiento a las peticiones técnicas de los ciudadanos de acuerdo a las herramientas establecidas para tal fin, publicarlo y socializarlo	01/10/2018	31/12/2018
	Realizar seguimiento mediante un archivo Excel de las peticiones técnicas de los ciudadanos anteriores al 4to trimestre es decir hasta el 30 de septiembre de 2017 , remitidas a las dependencias y entidades competentes	01/10/2018	31/12/2018

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0	

Evidencia de incumplimiento: NC 3 Se incumple la responsabilidad de gestionar y hacer seguimiento a los requerimientos técnicos ante los diferentes procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad y la Entidades del Sector, establecidas en el PM05-PR-02	con el fin de realizar el seguimiento a la gestión realizada.		
	Realizar seguimiento mediante la herramienta ANDA de las peticiones técnicas de los ciudadanos posteriores al 3er trimestre, es decir a partir del 1 de octubre de 2017, remitidas a las dependencias y entidades competentes con el fin de realizar el seguimiento a la gestión realizada	01/10/2018	31/12/2018
Se evidencia respuestas a PQRSD realizadas por la ciudadanía fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializan los riesgos relacionados con el objeto de la presente auditoria sin que se observe el diligenciamiento de esta situación en el Mapa de Riesgos por procesos y la implementación de las mejoras que mitiguen la materialización del mismo.	Actualizar los sistemas de correspondencia y SDQS para la vigencia de 2018	01/10/2018	28/02/2019
Se evidencia que no se están reportando a la Oficina de Control Disciplinario, las respuestas inoportunas o sin respuesta de los PQRSD asignados.	Reportar a la oficina de Control Disciplinario los casos en que se evidencio el incumplimiento de la normativa vigente Ley 1755 de 2015 vigencia 2018, una vez realizada la depuración y verificación en el área correspondiente.	16/02/2018	28/02/2019
	Realizar reunión de la vigencia 2018 con la Directora de Servicio al Ciudadano para verificar los casos a reportar.	01/10/2018	28/02/2019
No se evidencia el seguimiento por parte de la DSC (supervisión). A las respuestas que se está dando al ciudadano sobre las PQRS, debido que la concesión está incumpliendo el "Manual de Procedimientos Atención al Usuario" en el numeral 5.3.2 responder las PQRS "Atención al Usuario con base en la respuesta dada por el Coordinador del área afectada, responde por escrito al Usuario que presento la PQR, el trámite o solución tomada, en un término de 5 días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de radicación de la queja"	Revisión mensual frente a los tiempos de respuesta de PQR.	01/12/2018	15/02/2019

En tal sentido, y dado que un % significativo de peticiones se atienden por fuera de los términos legales, la OCI, solicita la revisión y formulación de nuevas acciones que permitan eliminar la causa raíz de la No Conformidad Real o Potencial detectadas por Control Interno, pues no han sido efectivas, y la falla es recurrente.

4. Revisión de los riesgos identificados por el proceso de Servicio al Ciudadano.

En atención a la revisión del mapa de riesgos institucional, que se encuentra publicado en la página web y en la intranet de la entidad, se observa que la Dirección de Servicio al Ciudadano tiene identificado dos riesgos uno de gestión "**Discriminación hacia los ciudadanos que requieren atención y respuesta por parte de la SDM**" y otro de corrupción "**Ejecución de un trámite o servicio a la ciudadanía, incumpliendo los requisitos, con el propósito de obtener un beneficio propio o para un tercero**", a los cuales se les realizó seguimiento por parte del proceso y monitoreo por la OCI, en el mes de enero de 2019.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0	

RESULTADOS

1. PQRS recepcionadas y tramitadas por la SDM segundo semestre de 2018.

✓ **Aplicativo SDQS.**

De acuerdo a la información reportada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, la entidad recibió 24.872 peticiones entre los meses de julio y diciembre de 2018. Se observó que del 100% de las peticiones recibidas en la entidad, el 58.8% se reciben a través de e-mail, el 28.9% utiliza como canal de interacción la Web, el 10.1% a través de línea telefónica y el restante 2.3% se reciben de manera escrita, presencia, buzón y redes sociales.

Se observó adicionalmente que de acuerdo a la tipología de las peticiones recibidas en el periodo evaluado; el 66.13% corresponde a Derechos de Petición de Interés General, el 14.62% a Derechos de Petición de Interés Particular, el 10.80 corresponde a reclamos, el 5.61 son quejas y el restante 2.43% se distribuye en las demás tipologías (consultas, Solicitud de Información, Sugerencias, Solicitud de Copia, Denuncias por Actos de Corrupción y Felicitaciones)

A continuación, se presenta la clasificación por dependencia de las peticiones recibidas a través del SDQS:

Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS				1								1
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1		259	9			1	2	1	1		274
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	27	19	1817	358	2	8	587	416	8	1	30	3053
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	4		12	4			2				1	23
DIRECCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	1		2	1								4
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	3		68	39			7	2	5		2	126
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	151	31	8483	1570	5	8	443	905	63	43	59	11761
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	8		57	12			5	10	1		2	95
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			46	2				1	2			51
OFICINA ASESORA DE PLANEACION									1			1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		4	1				3	1				9
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL			2					1				3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	3		62	7			2		2	1		77
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	21	7	865	320			94	187	13	7	2	1516
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO	1		7	3			1	3	2			17
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	58	8	4955	1309			269	1157	33	48	6	7843
SUBDIRECCION FINANCIERA			13	2			1	1	1			18
Total general	278	69	16449	3637	7	16	1395	2686	132	101	102	24872

FUENTE: Elaboración Propia(OCI), a partir de la Información publicada por la DSC en la intranet.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0	

Se observa que el mayor número de peticiones que ingresan a la entidad a través de SDQS lo hacen a través de la Dirección de Servicio al Ciudadano con un 47.29%, seguido de la Subdirección de Jurisdicción Coactiva con un 31.53% y la Dirección de Control y Vigilancia con el 12.27% del total de las mismas.

PQRSD que ingresaron por el Sistema SDQS que fueron respondidas fuera de términos, por los procesos responsables de dar respuesta.

En la validación del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en relación a la oportunidad en los tiempos de respuesta, se observa que la entidad presenta un 52% de requerimientos en el periodo evaluado que se responden fuera de términos así:

DEPENDENCIA	JUL	AGOST	SEPT	OCTUBRE	NOVIEM	DICIEM	TOTAL GENERAL	% PART. TOTAL FUERA DE TERMINOS.
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	2.044	1.954	1.653	584	353	439	7.027	54.80%
SUBDIRECCIÓN DE JURISDICCIÓN COACTIVA	998	858	791	876	118	463	4.104	32.00%
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	1	227	127	163	80	218	816	6.40%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	1	131	91	179	50	90	542	4.20%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES		3	8	109	52	10	182	1.40%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			4	21	19	13	57	0.40%
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL	23		2	9	4	5	43	0.30%
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA				3	2	10	15	0.10%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA			1		3	7	11	0.10%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES				3	2	3	8	0.10%
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PÚBLICO		1		2	1	2	6	0.00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1		1	3	5	0.00%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIOS						3	3	0.00%
DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS						2	2	0.00%
TOTAL GENERAL	3.067	3.174	2.678	1.949	685	1.268	12.821	52%

FUENTE: Elaboración Propia(OCI), a partir de la Información publicada por la DSC en la intranet

Conforme a la anterior validación se observa nuevamente, que a pesar de que los procesos tienen Planes de Mejoramiento, las acciones no han sido efectivas toda vez que se presentan debilidades en el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 Artículo 14 que dice: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*; situación que conlleva a que los ciudadanos acudan ante los Entes de Control o estrados judiciales para tutelar el derecho de petición, para que de esa forma requieran a la SDM la pronta respuesta a sus peticiones, tal como se evidencia en las reiteradas solicitudes presentadas por la Personería y la Veeduría, para que la SDM atienda en términos los diferentes requerimientos.

✓ **Documentación que ingresa por el aplicativo de correspondencia.**

De acuerdo a la información publicada en la intranet de la entidad referente a los PQRS recepcionadas por correspondencia, se presenta el siguiente comportamiento.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0	

CLASIFICACIÓN POR TIPO DOCUMENTAL - SEGUNDO SEMESTRE 2018							Total
TIPOLOGIA	Julio - 2018	Agosto - 2018	Septiembre - 2018	Octubre - 2018	Noviembre - 2018	Diciembre - 2018	
DERECHO DE PETICION	34039	33415	20819	16450	14684	12311	131718
SOLICITUD DE INFORMACION	200	81	224	256	205	449	1415
QUEJAS	36	22	66	48	63	45	280
SUGERENCIAS	19	7	7	9	4	3	49
CONSULTA	4	3	9	7	4	11	38
SOLICITUD DE COPIA	4	3	133	245	125	98	608
RECLAMOS	2	4	34	9	16	12	77
DENUNCIA	0	0	3	3	2	0	8
FELICITACIÓN	2	5	1	9	5	7	29
Total general	34306	33540	21296	17036	15108	12936	134222

FUENTE: Elaboración Propia(OCI), a partir de la Información publicada por la DSC en la intranet.

En relación al total de PQRSD que ingresaron en el periodo comprendido entre el 01/07/2018 al 31/12/2018, se observa que los Derechos de Petición representan el 98.1% del total de las mismas, en tanto que las solicitudes de información representan el 1.1%.

Igualmente, de acuerdo a las estadísticas publicadas en la intranet de la entidad, en el mismo periodo de tiempo (julio a diciembre de 2.018), ingresaron a través del Aplicativo de Correspondencia 134.222 distribuidas en sus dependencias así:

DEPENDENCIA	Julio - 2018	Agosto - 2018	Septiembre - 2018	Octubre - 2018	Noviembre - 2018	Diciembre - 2018	Total
SUBDIRECCIÓN DE JURISDICCIÓN COACTIVA	20767	21624	13112	7990	6796	5873	76162
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	3657	3127	2491	3034	2805	2350	17464
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	3315	1432	728	903	1103	887	8368
GERENCIA ÚNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1816	2023	1956	2156	1990	1756	11697
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1314	1553	748	675	632	552	5474
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO	1250	1470	747	647	674	516	5304
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	1044	1049	760	711	663	569	4796
SIM * SERVICIO INTEGRAL DE LA MOVILIDAD	322	280	230	135	64	70	1101
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	289	434	212	297	134	113	1479
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	161	148	109	303	43	66	830
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	77	102	60	28	50	54	371
DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	69	35	12	4	8	5	133
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	55	47	23	16	14	9	164
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	46	53	40	63	67	45	314
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD	44	49	35	19	32	33	212
DESPACHO	27	35	16	13	5	12	108
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	17	42	8	16	7	11	101
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	12	2	6	5	2	37
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	9	4	1	3	0	4	21
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	4	1	4	6	3	22
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL	3	1	0	2	2	0	8
OFICINA DE INFORMACIÓN SECTORIAL	3	6	3	3	2	1	18
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0	0	1	0	3	6
SINTRAMOV-SINDICATO TRABAJADORES DE MOVILIDAD	2	1	0	0	0	0	3
RADICACIÓN SUPERCADE CALLE 13	2	1	2	1	0	0	6
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	6	0	6	4	2	19
SISERVIPUM-SINDICATO DE SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SECRETARÍA	0	1	0	0	2	0	3
SIDPROVI-SINDICATO DE EMPLEADOS PROVISIONALES	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	34.306	33.540	21.296	17.036	15.108	12.936	134.222

FUENTE: Elaboración Propia(OCI), a partir de la Información publicada por la DSC en la intranet.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0	

Se observa que el mayor número de peticiones que ingresan a la entidad lo hacen a través de la Subdirección de Jurisdicción Coactiva con un 57% del total de las mismas.

PQRSD que ingresaron a través del Sistema de correspondencia que fueron respondidas fuera de términos, por los procesos responsables de dar respuesta.

En la validación del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en relación a la oportunidad en los tiempos de respuesta, se observa que la entidad presenta un 61.7% de requerimientos en el periodo evaluado que se responden fuera de términos y sin respuesta, así:

DEPENDENCIA	Julio - 2018		Agosto - 2018		Septiembre - 2018		Octubre - 2018		Noviembre - 2018		Diciembre - 2018		Totales
	SR	RFT	SR	RFT	SR	RFT	SR	RFT	SR	RFT	SR	RFT	
SUBDIRECCIÓN DE JURISDICCION COACTIVA	19437	15	20661	11	12.522	7	6.789	334	4.069	397	5158	277	69677
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	223	384	221	220	400	35	288	422	410	256	395	242	3496
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	398	437	166	168	97	69	28	174	8	28	17	8	1598
GERENCIA ÚNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	479	3	247	0	183	0	629	0	64	1	705	0	2311
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	408	236	637	775	23	35	7	62	73	160	11	409	2836
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO	26	328	518	151	121	63	9	19	5	78	22	7	1347
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	110	87	100	69	53	25	38	73	64	63	34	60	776
SIM * SERVICIO INTEGRAL DE LA MOVILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	72	6	117	6	66	1	45	0	14	1	25	1	354
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	51	5	59	13	14	1	3	8	4	3	5	6	172
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	3	2	7	2	0	0	0	0	0	7	0	23
DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	17	7	3	5	3	0	0	0	1	0	4	0	40
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	2	2	3	2	3	1	2	1	0	0	1	0	17
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	2	2	0	2	0	1	1	0	2	2	0	0	12
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD	8	0	4	2	5	1	6	0	8	0	4	0	38
DESPACHO	11	2	6	2	1	0	1	0	1	0	3	0	27
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	0	15	0	3	0	4	0	4	0	9	0	37
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	0	0	1	0	2	0	4	0	0	1	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	1	0	0	0	3	0	2	0	1	0	7
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
OFICINA DE INFORMACIÓN SECTORIAL	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SINTRAMOY-SINDICATO TRABAJADORES DE MOVILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RADICACION SUPERCALLE 13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
TOTAL	21.251	1.518	22.760	1.434	13.497	239	7.857	1.093	4.734	990	6.401	1.011	82.785

FUENTE: Elaboración Propia(OCI), a partir de la Información publicada por la DSC en la intranet.

Con relación a los requerimientos que figuran en el aplicativo de correspondencia sin respuesta, se evidenció que se da en algunos casos respuesta en términos de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, o en otros no es necesario respuesta toda vez que son documentos informativos o que deben reposar en proceso que adelanta la entidad, por lo cual no requieren respuesta, pero el aplicativo de correspondencia no permite descargarlos de manera general; lo cual genera inconsistencia en las cifras estadísticas presentadas por la SDM tanto a nivel interno como externo.

Se observó que el aplicativo de correspondencia no permite dar mayores términos a los establecidos en la Ley 1755, a la entidad ingresan peticiones de revocatoria directas entre otros, los cuales el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, otorga unos términos diferentes para dar respuesta al peticionario; más sin embargo el aplicativo de correspondencia solo permite clasificarlo como derecho de petición por lo cual se le asignan 15



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaria de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0	

días hábiles para responder a los ciudadanos, lo que está generando que en los informes y estadísticas presentados por la DSC, no sea coherente con lo requerido por el peticionario.

5. Análisis de Riesgos:

El hecho de no atender en debida forma los derechos de petición, además de generar reprocesos al interior de la SDM, expone a la Secretaría a riesgos de carácter reputacional (imagen negativa) y de cumplimiento legal, lo cual puede llevar a la entidad a verse abocada a que dicho derecho fundamental sea tutelado.

Lo anterior, además puede conllevar a un aumento en los niveles de insatisfacción de nuestros usuarios, a pérdidas patrimoniales y a incrementos en los procesos de defensa jurídica.

Incumplimiento normativo a la Ley 1755 de 2015, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones (Artículo 14) y faltas disciplinarias a los funcionarios de la entidad (Artículo 31).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias o presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante la SDM, la Oficina de Control Interno, realiza las siguientes recomendaciones para que se tengan en cuenta por los responsables de los Procesos, funcionarios y contratistas de la entidad:

1. Se sugiere establecer con alta prioridad, planes de contingencia por dependencia que permitan atender aquellas peticiones de la vigencia 2018, que aún están sin atender, velando por que su respuesta sea de fondo y notificada al solicitante.
2. Se recomienda revisar y ajustar los riesgos asociados a los procesos relacionados con las PQRSD, así como los controles diseñados para dar cumplimiento a lo establecido en materia legal con los derechos de petición. Realizar por parte de los procesos responsables un análisis de la causa raíz, para determinar los motivos que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar demoras en la gestión de los requerimientos.
3. Establecer las medidas necesarias que permitan tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y solución de fondo, asegurando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
4. Realizar una mayor supervisión a las funciones del personal de planta y contratistas, con el fin de garantizar el cumplimiento cabal de sus obligaciones, entre las cuales se establece “*dar respuesta de manera oportuna y de fondo a los derechos de petición*”. En los casos aplicables, tomar las medidas correctivas o disciplinarias del caso.
5. Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con la atención al usuario y tratamiento a PQRSD; toda vez que se observa desconocimiento por parte de algunos funcionarios encargados de dar respuesta a los requerimientos ciudadanos y en el manejo del aplicativo de correspondencia,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0	

ya que se da respuesta en términos, pero no se están descargando en debida forma, por lo cual figuran como sin respuesta.

6. Elaborar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles de la SDM. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRS.
7. Se sugiere que cuando se realicen reasignaciones entre procesos, se ejecuten de manera oportuna, para que quien dé respuesta tenga tiempo suficiente.
8. Como resultado de esta evaluación se evidenciaron debilidades que fueron identificadas en los seguimientos y auditorias, sobre las cuales los procesos han suscrito los correspondientes planes de mejoramiento. No obstante, se evidenció que se siguen emitiendo respuestas fuera de términos y peticiones sin responder según el informe emanado por la Dirección de Servicio al Ciudadano publicados en la Intranet y los reportes de SDQS; razón por la cual se recomienda a los procesos, revisar las acciones implementadas de tal manera que las mismas ataquen la causa raíz de las debilidades evidenciadas y permitan subsanar las No Conformidades y Observaciones.
9. De acuerdo a lo evidenciado el 82.53% de las PQRS que ingresan a la entidad, se reciben a través del aplicativo de correspondencia, sin embargo la SDM no ha acatado lo dispuesto en la Circular 007 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital relacionada con el Cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015 y de los Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, en la cual se indica "... las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C", de tal forma que se fortalezca la herramienta que permita gestionar y hacer seguimiento a los derechos de petición.
10. El 61% de las peticiones que ingresan por correspondencia, tienen relación con temas asociados a comparendos, la OCI recomienda establecer acciones que permitan identificar aquellos asuntos más recurrentes y sobre ellos proponer mecanismos que hagan más eficiente dichos trámites o servicios, y así evitar cuellos de botella en la SDM.

TEMAS	% PETICIONES	
103 - EMBARGOS Y/O DESEMBARGOS	38,54%	60,34%
98 - PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	8,59%	
230 - CORRECCIÓN Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADO	4,67%	
276 - REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	5,45%	
213 - CADUCIDAD, EXONERACIÓN E IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	3,09%	
250 - INFORME DE ACCIDENTE DE TRANSITO	3,87%	
220 - CERTIFICACIONES INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS	3,39%	
302 - TRASLADO POR COMPETENCIA	2,75%	
265 - PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	8,58%	
TOTAL	78,93%	

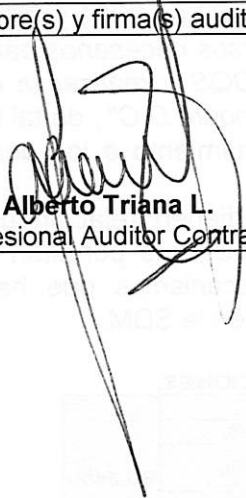
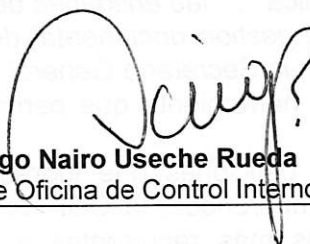
FUENTE: Elaboración Propia(OCI), a partir de la Información publicada por la DSC en la intranet.

11. La OCI, recomienda hacer seguimiento y analizar factores comunes que puedan presentarse en las peticiones (*Quejas, reclamos, o Denuncias por actos de corrupción*), que le permitan a la entidad establecer controles, acciones de mejora o identificar posibles riesgos.
12. Control Interno, solicita a la Entidad que, ante la situación reiterada de incumplimientos a la prestación oportuna de las peticiones, según lo dispuesto en las normas que regulan el tema, así como las internas, se tomen las acciones de tipo administrativo conducentes a establecer

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaria de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de evaluación		
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0	

las responsabilidades sobre las situaciones evidenciadas en el presente Informe de Control Interno.

Nota General: Las Direcciones de Servicios al Ciudadano, Control y Vigilancia, la Subdirección Administrativa, la Subdirección de Contravenciones de Tránsito, la Subdirección de Jurisdicción Coactiva y la Gerencia Única de Planes de Manejo de Tránsito; deberán realizar un análisis de causa raíz, para determinar los motivos que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar demoras en la gestión de los requerimientos. De igual forma identificar los riesgos relacionados con el incumplimiento a la normatividad vigente en el seguimiento y trámite de PQRS y realizar el respectivo tratamiento y la implementación de las mejoras que mitiguen la materialización del mismo; actividad que debe de ser liderada por cada responsable o líder de proceso. Por lo cual deberán suscribir plan de mejoramiento por procesos, según lo establecido en el procedimiento para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento (*acciones preventivas y correctivas, código PV01 PR04*).

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Control Interno
 Luis Alberto Triana L. Profesional Auditor Contratista	 Diego Nairo Useche Rueda Jefe Oficina de Control Interno