

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

**Fecha de Emisión del Informe: 19/10/2022**

|                                                                              |                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Proceso auditado:</b>                                                     | Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía          |
| <b>Dependencia auditada:</b>                                                 | Dirección de Atención al Ciudadano                          |
| <b>Nombre y cargo del responsable(s) del proceso / dependencia auditada:</b> | Alejandra Rojas Posada - Directora de Atención al Ciudadano |
| <b>Equipo auditor:</b>                                                       | Ana Yancy Urbano Velasco                                    |
| <b>Fechas De Ejecución De La Auditoría:</b>                                  | Fecha de apertura: 24/08/2022 y fecha de cierre: 07/10/2022 |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo de la auditoría</b>   | Verificar el sistema de control interno del Proceso Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía PM04, específicamente en lo relacionado con la atención a la ciudadanía y la gestión de PQRS; con el fin de garantizar la implementación de los lineamientos para la prestación oportuna y eficiente de los trámites y servicios establecidos por la Secretaria Distrital de Movilidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Alcance de la Auditoría:</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar la efectividad de los controles relacionados con la atención de las peticiones y la oportunidad de los tiempos de respuesta por canal de comunicación y tipo de solicitud.</li> <li>2. Verificar la gestión adelantada en relación con la atención al ciudadano y del Defensor del Ciudadano</li> <li>3. Revisar los riesgos y planes de mejoramiento relacionados con la atención a la ciudadanía y gestión de PQRS.</li> <li>4. Verificar mediante una muestra de peticiones, la atención de las peticiones respecto al objeto de la solicitud, claridad y coherencia de las respuestas emitidas.</li> <li>5. Verificar los controles, roles y funciones de los usuarios activos en el Sistema de Información Bogotá Te Escucha</li> <li>6. Verificar el funcionamiento de los Sistemas de Información utilizados para la atención a la ciudadanía y la gestión de peticiones</li> <li>7. Verificar el cumplimiento del Protocolo de Contingencia de Incidentes en los Centros de Servicios de Movilidad</li> </ol> <p>(Información 1er semestre de 2022)</p> |
| <b>Criterios de la Auditoría:</b> | <b>Externos:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"</li> <li>- 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"</li> <li>- Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"</li> <li>- Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."</li> <li>- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"</li> <li>- Decreto 847 de 2019 "Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía"</li> <li>- Directiva 015 de 2015 "Directrices Relacionadas con la Atención de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción"</li> <li>- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001: 2015</li> <li>- Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 27001:2013</li> <li>- Norma Técnica Colombiana NTC 6047</li> </ul> <p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PM04 - M01 Manual de Servicio a la Ciudadanía Versión 7.0</li> <li>- PM04 - PT01 Protocolo de Contingencia de Incidentes en los Centros de Servicios de Movilidad Versión 2.0</li> <li>- PM04 - RG01 Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Versión 1.0</li> <li>- PM01 - M01 - PT01 Protocolo para la Implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM Versión 1.0</li> <li>- PM04 - M02 - PT01 Protocolo de Denuncias por Corrupción Versión 2.0</li> <li>- PM04 - M02 - PT02 Protocolo de Denuncias por Actos de Soborno Versión 1.0</li> <li>- Demás normatividad aplicable</li> </ul> |
| <b>Declaración del Auditor o Equipo Auditor.</b> | En el desarrollo de la presente auditoría, el auditor o equipo de auditor no fue sujeto de presiones indebidas, no presentó ningún tipo de impedimento que afectara su objetividad, actuó con el                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

|  |                                                                                                         |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | debido cuidado profesional y bajo los principios éticos y reglas de conducta del estatuto de auditoría. |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

| Tipo de Hallazgo          | Cantidad  |
|---------------------------|-----------|
| Hallazgo (No conformidad) | <b>04</b> |
| Observación               | <b>02</b> |
| <b>Total</b>              | <b>06</b> |

## DESARROLLO DE LA AUDITORÍA<sup>2</sup>

### RESULTADOS

| Nº NC       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NC 1</b> | Se observó incumplimiento a lo descrito en el literal f) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros, correspondiente al artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno, de la Ley 87 de 1993 “ <i>Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones</i> ”, dado que al revisar el reporte consolidado de PQRSD inicialmente entregado por la Dirección de Atención a la Ciudadanía - DAC a la Oficina de Control Interno - OCI se observó que el número de peticiones reportado fue de 137.226 peticiones. Sin embargo esta información fue susceptible de revisión y aclaración por parte de la Dirección de Atención a la Ciudadanía - DAC y Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones - OTIC la cual fue objeto de depuración y las peticiones disminuyeron en 152 registros debido a que se identificó que la tipología de estas no correspondía a peticiones ciudadanas, causando imprecisión en la información que ha sido publicada a la ciudadanía y que ha sido objeto de los informes de seguimiento de PQRSD emitidos por la DAC, conllevando a la materialización del riesgo “ <i>Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRS), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.</i> ” |

<sup>1</sup> Describa en un párrafo no mayor a 6 líneas el resultado de la auditoría realizada.

<sup>2</sup> Relación clara y dimensionada de las conclusiones y recomendaciones derivadas de las pruebas o procedimientos de auditoría desarrollados. En este espacio, registre la metodología (Reunión de Apertura, Entrevistas, Encuestas etc.), muestra, limitaciones y en sí los aspectos revisados.

|                                                                                   |                                                       |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br>ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN          |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                                  |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                                 | VERSIÓN 1.0 |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NC 2 | <p>Se observó incumplimiento en el ítem 8 “Las entidades deberán <b><u>ingresar todas las peticiones en el sistema Distrital</u></b> para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.” del numeral 3.1 En el acto de recibido de la petición establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 3 de la Secretaría General (subrayado y negrilla fuera de texto de la Alcaldía Mayor de Bogotá). Se evidenció que, las peticiones radicadas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO 93.316 (68%) no se ingresaron en BTE, lo cual incumple la precitada normatividad, causando imprecisión en la información que ha sido publicada a la ciudadanía y en los informes de seguimiento de PQRSD generados por la DAC, conllevando a la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRS), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| NC 3 | <p>Se observó incumplimiento en los numerales: a) 10.1 Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas; b) 10.5 Respuesta de Fondo; c) 10.6 Notificación de la decisión; d) 10.08 Peticiones incompletas y desistimiento tácito; e) 10.16 Traslado por competencias; y, f) Respuestas a peticionarios con reingreso, del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias PM04-RG01, tal y como se evidenció en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.573 (6%) excedieron en término normativamente exigible lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos establecidos.</li> <li>• 14 peticiones, no fueron respondidas de fondo debido a que le informan al peticionario que, a pesar de estar al día en sus obligaciones, se van a escalar al proveedor para que se actualice la información y les establecen un número de días en que el proveedor gestionará el requerimiento, observando que a pesar que las peticiones son de la misma temática incluyen términos de tiempo diferentes para cada una de las solicitudes y, adicionalmente, la DAC no verifica efectivamente que se haya dado cumplimiento en el plazo establecido.</li> <li>• De 580 peticiones objeto de traslado por competencia, 394 (67.93%) se realizó de manera extemporánea incumpliendo los términos de ley 1755 de 2015 artículo 21.</li> <li>• Una (1) petición de cierre por desistimiento; sin embargo, no se le informó al ciudadano cuanto tiempo tenía para atender esta solicitud, como fue el caso de la petición N° 373072022 de ORFEO,</li> <li>• En respuesta a seis (6) peticiones se indicó que no adjuntan la evidencia y, dentro de los documentos adjuntos se observó los respectivos anexos</li> </ul> |

|                                                                                   |                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN       |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                               |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                              | VERSIÓN 1.0 |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>tal y como se evidenció en los radicados de: ORFEO: [a) 202261201277812; y, b) 20226120082732 y, c) 20226120047092]; y en BTE: [a) 277282022; b) 1525432022; y, c) 2035572022].</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al ciudadano con identificación N° 52427586, se observó que tiene siete (7) registros, y en todas se emitieron respuestas en términos diferentes, y no se cerraron con una sola respuesta.</li> <li>• Una (1) petición de ORFEO N° 202261201236132, se observó que tuvo devolución de su respuesta y no se evidencia que se haya vuelto a tramitar él envió de su respuesta.</li> </ul> <p>Las anteriores situaciones se pudieron haber generado por debilidades en los mecanismos de control, conllevando la materialización del riesgo <i>“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.”</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| NC 4 | <p>Se observó incumplimiento en Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades [...]... a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. [...] de la Ley 1755 de 2015 <i>“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”</i>, dado que se evidenció debilidad en el control, registro y gestión de reclamos que son interpuestos por los ciudadanos en los patios; al momento de indagar por este tema (22/09/2022) no existía registro de estos en los sistemas de información (ORFEO y BTE), y que posterior fueron radicados el 26/09/2022 (detalle se encuentra en el informe), se observa fechas de reclamos correspondientes a meses de enero, febrero, abril, mayo, junio, agosto y septiembre y a la fecha no se evidenció la gestión y respuesta dada a los ciudadanos. Esta situación se presenta debido al posible desconocimiento del personal que administra los patios para el reporte y trámite de reclamos, adicional que no se cuenta con buzones específicos a disposición a los ciudadanos para el registro de estas reclamaciones ni protocolo para el manejo y administración de estos. Lo que ocasiona la materializando del riesgo <i>“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual de posibles investigaciones por entes de control debido a prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano”</i></p> |

## OBSERVACIONES

|                                                                                                                                                               |                                                       |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>MOVILIDAD<br>Secretaría de Movilidad | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br>ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                                                                                               | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN          |             |
|                                                                                                                                                               | INFORME DE AUDITORÍA                                  |             |
|                                                                                                                                                               | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                                 | VERSIÓN 1.0 |

| Nº<br>Observación | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OB 1              | Se observó en la página web de la entidad en el link <a href="https://www.movilidadbogota.gov.co/web/servicios/defensorciudadano">https://www.movilidadbogota.gov.co/web/servicios/defensorciudadano</a> la publicación “ <i>Funciones del Defensor del Ciudadano</i> ”, las cuales fueron cotejadas con lo establecido en el artículo 14 del decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” y en este se definen las Funciones del Defensor de la Ciudadanía, presentándose diferencias en la información lo que podría conllevar a un incumplimiento de acuerdo con lo descrito literal e) “ <b>Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros</b> ”, correspondiente al artículo 2. <b>Objetivos del Sistema de Control Interno</b> , de la Ley 87 de 1993 “ <b>Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones</b> ”, con la posibilidad de entregar impresiones en la información publicada y ofrecida al ciudadano, posiblemente causando dudas en la veracidad de la información. |
| OB 2              | Se observó que se debe mejorar la captura de la información de las peticiones en lo respecta al número de identificación del peticionario en los aplicativos de ORFEO y Bogotá te Escucha. Dado que se evidenció información con caracteres en un campo números, lo que podría conllevar a inconsistencias de la información, y no permitir la consolidación de manera óptima los datos de los peticionarios y su respectiva trazabilidad, pudiéndose llegar a tener imprecisiones de la información que se consolida para los diferentes reportes de la DAC, lo que puede llegar a incumplir lo descrito el literal f) “ <b>Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros</b> ”, correspondiente al artículo 2. <b>Objetivos del Sistema de Control Interno</b> , de la Ley 87 de 1993 “ <b>Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones</b> ”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

En respuesta al resultado de esta auditoría del informe Preliminar, la Dirección de Atención al Ciudadano, a través del memorando N° 202241000258363 de fecha 14 de octubre de 2022, realiza las siguientes observaciones así:

**NC 1:** “Se reitera que, en revisión con el equipo auditor, se manifestó que, en el primer informe suministrado, todas las peticiones relacionadas cuentan con una tipología asignada por el equipo de correspondencia, pero en el momento de que la petición fue

|                                                                                   |                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN       |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                               |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                              | VERSIÓN 1.0 |

*revisada por el funcionario competente al cual se asignó, este solicito realizar el cambio de tipología.*

*De acuerdo con lo anterior, se solicita al equipo auditor eliminar esta no conformidad, puesto que desde Atención al Ciudadano no se está incumpliendo con el literal f del artículo 2, de la Ley 87 de 1993, ya que cada vez que se genera un informe, los datos se van actualizando conforme se realizan ajustes requeridos a las tipologías, precisamente para garantizar la confiabilidad de la información.”*

En respuesta a esta observación el equipo auditor mantiene la no conformidad debido a: De acuerdo con los resultados se encuentran diferencias entre las cifras analizadas. Ahora bien, es importante que una vez se haga un cierre de información esta se mantenga a lo largo del tiempo, y no se presenten cambios a la información y que por historia de la gestión de la SDM debe mantener unidad de criterios y que sin importar el tiempo en que genere la información está siempre sea la misma. Para lo cual se sugiere que se implementen fechas de corte en modificaciones, de tal manera estas no afecten los resultados expuestos en los diferentes informes como resultados de gestión en temas de atención a PQRSD.

**NC2:** “Se realimento al equipo auditor sobre las causas identificadas por la Dirección de Atención al Ciudadano, la OTIC y la Subdirección Administrativa, respecto a la novedad encontrada por el equipo auditor, de la cual 63.991 peticiones, corresponden a peticiones que no tenían tema asignado por la Subdirección Administrativa., lo cual se les informo a través de memorando 202241000249953 y el restante corresponde a peticiones que presentan un error en integración entre Orfeo y BTE, evidenciado desde la OTIC, se compartió acta de reunión, memorando interno de la DAC a la subdirección administrativa y oficio (202212009067981) y caso (0271115) remitidos a la Secretaría general desde la OTIC.”

Una vez revisada la observación, se confirma que se deben implementar controles con el fin de fortalecer y garantizar que la información que se consolide en BTE contenga toda la información que es capturada desde ORFEO frente a las PQRSD; y si bien, ya se están adelantando acciones, se invita a que estas queden registradas en el plan de mejoramiento con el fin de evidenciar el resultado y la mejora frente a este punto.

**NC3:** “Para el segundo semestre de 2022, se ha mejorado el índice de oportunidad y el cumplimiento de los criterios de calidad. Se realizaron capacitaciones de BTE, Se socializo el Reglamento interno de PQRSD. Se realiza seguimiento con la oficina de control interno disciplinario a las peticiones vencidas, Se realiza un seguimiento semanal.

|                                                                                   |                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN       |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                               |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                              | VERSIÓN 1.0 |

Lo cual se evidencia en las mejoras de los resultados en el análisis de la calidad de las respuestas y la oportunidad efectuado por la Secretaria General y los seguimientos semanales de la DAC. “

El equipo Auditor confirma que, aunque la DAC ha venido desarrollando mecanismos de mejora; es importante que las cifras manejadas por SDM no sean desfavorables frente a toda esta gestión que es realizada en relación con la atención de las PQRS. Es por ello, que los invitamos a que se apliquen y repliquen controles al interior de la entidad para que de manera transversal todas las dependencias aporten en la mejora continua de atención, calidad y oportunidad en las PQRS.

**NC4 :** “Con relación a este hallazgo, se informó al equipo auditor, cuáles fueron las causas de su ocurrencia por medio de correo electrónico: “Es oportuno aclarar que estas 14 reclamaciones se encontraban en espera de las evidencias solicitadas a los patios, a la concesión y a la empresa de seguridad para responder con los soportes correspondientes, así mismo el equipo de patios inició operaciones de reclamaciones en el mes de marzo de 2022, sin tener una línea base de los estados anteriores, encontrando peticiones sin gestionar y represamiento de las mismas, por lo anterior desde el equipo de patios se construyó desde cero los cuadros de seguimiento y control de las peticiones y se encuentra en elaboración con el equipo técnico gestión y desempeño de la DAC, el procedimiento de recepción de quejas y reclamos en los patios de la SDM.”

El equipo auditor indica que si bien, ya se están tomando acciones con el fin de mitigar el riesgo de la no atención de las peticiones radicadas en cualquier medio y punto dispuesto para la que la ciudadanía radique su PQRS, sugerimos se haga un diagnóstico general y se evalúe todas las opciones con el fin de mitigar la causa raíz, es por ello, que esperamos las acciones que se propongan sean eficientes y eficaces para obtener los resultados esperados.

Ahora en lo que se refiere a las observaciones registradas en el informe preliminar se indica:

**OB 1:** “Se realizó un requerimiento de actualización a la OACCM, y en este momento se encuentran completamente actualizadas las funciones del Defensor al Ciudadano conforme al artículo 14 del decreto 847 de 2019, lo cual se puede comprobar en el siguiente enlace: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano>”

El equipo auditor, verificó hoy 18/10/2022 la página web y observa que ya se efectuó el ajuste a las funciones del Defensor del Ciudadano; sin embargo, la acción fue tomada fuera de las fechas de verificación del equipo auditor, se mantendrá esta observación y se invita que se haga una revisión general de todos los sitios en la página web de la Entidad donde se reporta información, con el fin de garantizar unidad de criterios y que toda la información allí contenida se encuentre actualizada y alineada en información en todos los sitios

|                                                                                   |                                                       |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br>ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN          |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                                  |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                                 | VERSIÓN 1.0 |

reportados con el fin de no tener congruencias. Se recuerda que la revisión en la auditoría fue una muestra y no la revisión en su totalidad de la información reportada y publicada.

**OB2: “Se atenderá la observación, revisando con los administradores de las plataformas Orfeo y BTE”**

Frente a este punto el equipo auditor, no tuvo observación.

## DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

El presente informe se elaboró conforme lo dispuesto en el *PV01-PR02- Procedimiento Auditorías de Gestión, Seguimiento y Evaluación Versión 1.0* de 30-08-2022, el cual se rige bajo los lineamientos de la *Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas*. Versión 4 del Departamento Administrativo de la Función Pública; el trabajo de Auditoría de Gestión incluyó la aplicación de:

- **Entrevistas y Cuestionarios:** Se realizó entrevistas, se desarrolló y aplicó listas de verificación de Control Interno previamente preparadas; lo anterior con el fin de evaluar los Riesgos y Controles inmersos en el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía, específicamente en lo relacionado con la implementación de la normatividad vigente vinculada con el objeto del ejercicio de auditoría llevado a cabo.
- **Consultas:** De conformidad con el tema evaluado se procedió a consultar los informes presentados por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá correspondientes a los meses de enero a junio de 2022, de la gestión realizada a nivel distrito de la atención de las peticiones, a través de los siguientes links:
  - <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias->

Se consultaron también las estadísticas presentadas por la entidad a través del Tablero de Control, publicadas en la intranet y las relacionadas con la gestión de las PQRS en la SDM aportadas como evidencia.

- **Revisión de Documentos:** Se solicitó y verificó la información relacionada con el objeto de la presente auditoría, así como los documentos, informes, manuales, entre otros; publicados en la intranet de la entidad y en la página web, vinculados al objeto de la auditoría:
  - <https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/>
  - <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

- **Análisis:** Se procedió a estructurar archivos en Excel con el fin de evaluar los criterios normativos objeto de verificación y la consolidación de las estadísticas conforme la información publicada por la entidad.

Por otra parte, el ejercicio de auditoría se ejecutó con la adaptación de esquemas de auditoría remota soportada en la tecnología, las conexiones, el acceso a la información, las bases de datos institucionales y entrevistas en sitio, y verificación de información, la cual fue entregada en los plazos establecidos.

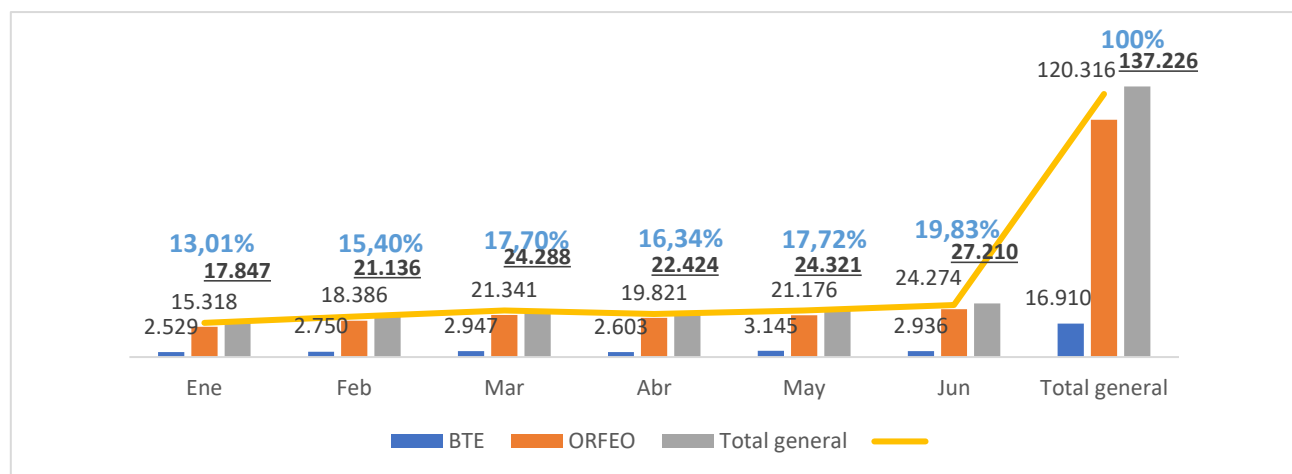
Producto de la verificación a continuación, se presentan los resultados, desarrollando cada uno de los objetivos:

## I. VERIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES Y LA OPORTUNIDAD DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA POR CANAL DE COMUNICACIÓN Y TIPO DE SOLICITUD.

### 1. GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

#### 1.1 Peticiones Gestionadas

Revisada la gestión de peticiones ciudadanas desarrollada durante el primer semestre del año 2022 y soportada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – Bogotá te Escucha (BTE) y Sistema de Gestión Documental - ORFEO a cargo de la Secretaría Distrital de Movilidad, se observó que, durante el primer semestre se recibieron 137.226 peticiones de las cuales 16.910 (12.32%) se registraron por Bogotá te Escucha (BTE) y 120.316 (87.68%) por ORFEO como se detalla a continuación:



Fuente: Reporte Consolidado PQRSD I Semestre 2022 – Suministrado por la DAC

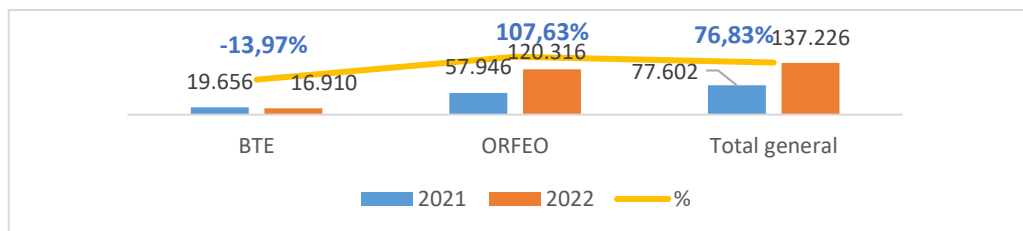
|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

**Hallazgo – No Conformidad:** Se observó incumplimiento a lo descrito el literal f) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros, correspondiente al artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno, de la Ley 87 de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*”, dado que al revisar el reporte consolidado de PQRSD inicialmente entregado por la Dirección de Atención a la Ciudadanía - DAC a la Oficina de Control Interno - OCI se observó que el número de peticiones reportado fue de 137.226 peticiones. Sin embargo esta información fue susceptible de revisión y aclaración por parte de la Dirección de Atención a la Ciudadanía - DAC y Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones - OTIC la cual fue objeto de depuración y las peticiones disminuyeron en 152 registros debido a que se identificó que la tipología de estas no correspondía a peticiones ciudadanas, causando imprecisión en la información que ha sido publicada a la ciudadanía y que ha sido objeto de los informes de seguimiento de PQRSD emitidos por esta DAC, conllevando a la materialización del riesgo “*Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.*”

**Recomendación:** Implementar medidas para la reclasificación de los registros de PQRS, con el fin de no afectar la información mensual que se está consolidando como resultado de esta gestión, y que son insumos para la generación de informes.

## 1.2 Comparativo Peticiones Gestionadas I Semestre 2022 – 2021

Frente al primer semestre de 2021, se observó un aumento del 76.83% (59.627) en la radicación de peticiones. No obstante, la tendencia de radicación en BTE disminuyó en el 13.97% y en ORFEO se incrementó en 107.63%.



**Fuente:** Reporte Consolidado PQRSD I Semestre 2022 – Suministrado por la DAC

|                                                                                   |                                                       |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br>ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN          |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                                  |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                                 | VERSIÓN 1.0 |

Si bien, se observó en la radicación de peticiones un incremento representativo en ORFEO y disminución en BTE esta tendencia, no es coherente con el atributo de idoneidad del SDQS con el que cuenta el Distrito Capital, ya que al no realizar el 100% de las radicaciones de peticiones ciudadanas por el medio oficial, implica que la comunicación no sea eficaz respecto a las actuaciones administrativas que desempeña la SDM ante el Distrito y los ciudadanos.

**Recomendación:** Adelantar acciones entre la DAC y OTIC para identificar las debilidades en el proceso de radicación entre ORFEO y BTE.

Fortalecer el seguimiento y monitoreo las peticiones con el propósito de asegurar el adecuado uso de BTE respecto a las peticiones ciudadanas.

### 1.3 Informes mensuales sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

En revisión del informe de mensual de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención que se tienen dispuestos en la Entidad, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio 2022 se observó, que la Dirección de Atención al Ciudadano viene publicando los informes con periodicidad mensual, en la página web de la SDM, con el propósito de dar a conocer la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Bogotá te escucha.

**Hallazgo - No Conformidad:** Al comparar el número de peticiones registradas y publicadas en el “Informe PQRS” versus el Reporte Consolidado PQRS I Semestre 2022, suministrado por la DAC se encontró, las siguientes diferencias:

| Fuente de Información                    | Ene    | Feb    | Mar    | Abr    | May    | Jun    | Total   |
|------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Informe PQRS – Mensual                   | 7.955  | 8.414  | 10.208 | 8.615  | 5.942  | 2.776  | 43.915  |
| Reporte Consolidado PQRS I Semestre 2022 | 17.847 | 21.136 | 24.288 | 22.424 | 24.321 | 27.210 | 137.226 |
| Diferencia                               | 9.892  | 12.722 | 14.080 | 13.809 | 18.379 | 24.434 | 93.316  |

Fuente: Reporte Consolidado PQRS I Semestre 2022 – Suministrado por la DAC / Informe PQRS publicados página web SDM

Las entidades deberán **ingresar todas las peticiones en el sistema Distrital** para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.” del numeral 3.1 En el acto de recibido de la petición establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 3 de la Secretaría General (subrayado y negrilla fuera de texto de la Alcaldía Mayor de Bogotá). Se evidenció que, las peticiones radicadas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO 93.316 (68%) no se ingresaron en BTE, lo cual incumple la precitada normatividad y afecta la coordinación, homogeneidad y la integralidad de la gestión del Distrito Capital, causando imprecisión en la información que ha sido publicada a la ciudadanía y que ha sido objeto de los informes de seguimiento

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

de PQRSD emitidos por esta DAC, conllevando a la materialización del riesgo “*Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRS D), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.*”

**Recomendación:** Adelantar acciones entre la DAC y OTIC para identificar las causas en el proceso de radicación entre ORFEO y su consolidación en BTE para garantizar la unificación e integración de la información en materia de PQRS D.

#### 1.4 Tipo de Peticiones

En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a peticiones de interés particular 122.324 (89.14%) y peticiones de interés general (8.828; 6.43%). Otras peticiones con menos representatividad son los de Entes de control/solicitud de información (1.694; 1.23%); solicitud de copia (1.446; 1.05%); reclamo (942; 0.69%) entre otros como se detalla a continuación:

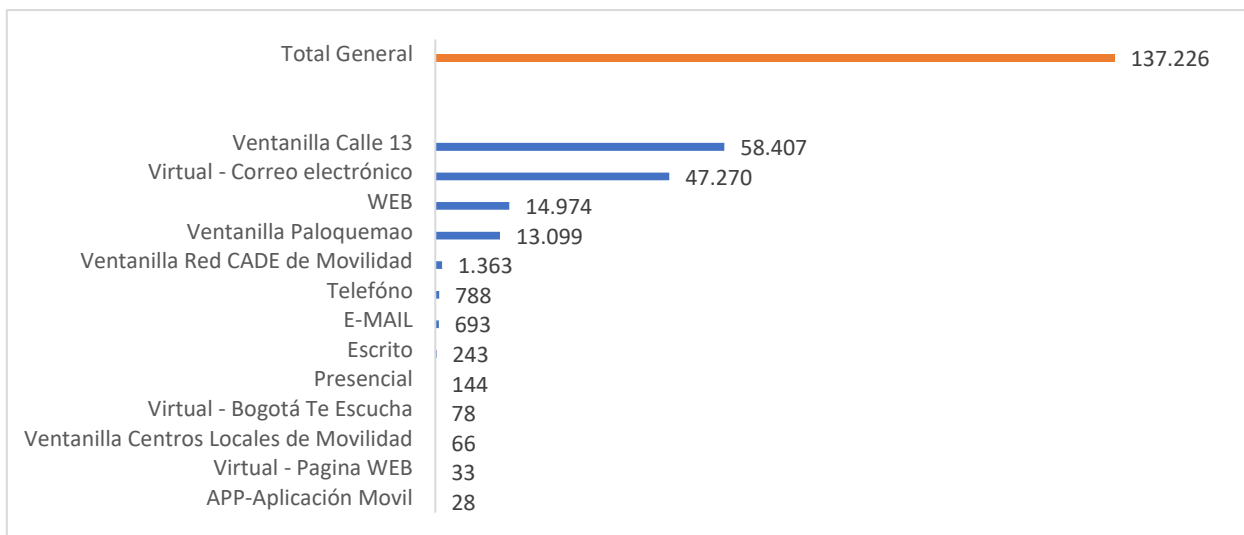
| Tipo de Solicitud                         | No Solicitudes | %              |
|-------------------------------------------|----------------|----------------|
| Derecho de petición de interés particular | 122.324        | 89,14%         |
| Derecho de petición de interés general    | 8.828          | 6,43%          |
| Entes de Control/Solicitud de información | 1.694          | 1,23%          |
| Solicitud de copia                        | 1.446          | 1,05%          |
| Reclamo                                   | 942            | 0,69%          |
| Petición entre Autoridades                | 727            | 0,53%          |
| Solicitud de información                  | 429            | 0,31%          |
| Consulta                                  | 319            | 0,23%          |
| Queja                                     | 238            | 0,17%          |
| Entes de control/consulta                 | 83             | 0,06%          |
| Denuncia por actos de corrupción          | 63             | 0,05%          |
| Sugerencia                                | 62             | 0,05%          |
| Felicitación                              | 49             | 0,04%          |
| Entes de control/invitación               | 19             | 0,01%          |
| Entes de control/reclamo                  | 3              | 0,00%          |
| <b>Total General</b>                      | <b>137.226</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Reporte Consolidado PQRS D I Semestre 2022 – Suministrado por la DAC

#### 1.5 Canales de atención

En lo referido a los canales de comunicación, dispuestos por la SDM para atender las peticiones ciudadanas se observó, que la ventanilla de la Calle 13 es el principal punto de radicación con 58.407 (42.56%) registros, seguido del correo electrónico 42.270 (34.45%), Sitio WEB 14.974 (10.91%) y ventanilla Paloquemao 13.099 (9.55%) como se detalla a continuación:

|                                                                                  |                                                           |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                  | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>       |                    |
|                                                                                  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                               |                    |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                              | <b>VERSIÓN 1.0</b> |



**Fuente:** Reporte Consolidado PQRSI I Semestre 2022 – Suministrado por la DAC

### 1.6 Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción

En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, se observó que durante el primer semestre de 2022 se recibieron 63 solicitudes, las cuales fueron escaladas a las siguientes dependencias como se detallan a continuación:

| DEPENDENCIA                                                     | CANTIDAD  |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO                              | 4         |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO                                   | 1         |
| DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA LA MOVILIDAD                       | 1         |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO                                | 17        |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES                                 | 1         |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE                | 7         |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO | 21        |
| SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN                                    | 1         |
| SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA                      | 10        |
| <b>TOTAL</b>                                                    | <b>63</b> |

De acuerdo con informe botones de denuncia emitido por la Oficina de Control Interno Disciplinario en memorandos: N° 20221600078113 de fecha 06/04/2022 y 202216000157083 de fecha 05/07/2022 correspondiente a información del primer y segundo trimestre así:

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

| Trimestre  | Interno | Externo | NOTAS GENERALES                                                                                                                                                    |
|------------|---------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1er</b> | 1       | 11      | 1. Uno (1) tiene Auto de apertura de Investigación<br>2. Seis (6) tiene Auto Inhibitorio N° 065, 089, 121, 131, 137 y 149.<br>3. Otros con decisiones Inhibitorias |
| <b>2do</b> | 0       | 4       | 1. Cuatro (4) con Auto Inhibitorio N° 254, 261, 263 y 270.                                                                                                         |

Dado a lo anterior se observó, diferencia de un registro entre la base reportada por el DAC y la información suministrada por Control Interno Disciplinario.

**Recomendación:** Adelantar acciones para fortalecer los controles relacionados con las solicitudes “Denuncia por actos de corrupción” con el fin de garantizar que los casos reportados sean los gestionados.

### 1.7 Oportunidad en la atención de peticiones

**Hallazgo - No Conformidad:** Se observó incumplimiento en lo que respecta al numeral 10.1 Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias PM04-RG01, tal y como se evidenció en el primer semestre donde se gestionaron 137.226 solicitudes, de las cuales 7.573 (6%) excedieron en término normativamente exigible lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 artículo 31. Falta disciplinaria. “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario...”. La anterior situación se pudo haber generado por debilidades en los mecanismos de control, conllevando la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.”

Por otra parte, la mayor proporción de peticiones extemporáneas se presentó en la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía 4.410 (58.23%), Dirección de Atención al Ciudadano 1.795 (23.70%) y Subdirección de Contravenciones 815 (10.76%) como se detalla a continuación:

| DEPENDENCIA                                      | NO PETICIONES<br>EXTEMPORANEAS | %      |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|--------|
| SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA       | 4.410                          | 58,23% |
| DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO               | 1.795                          | 23,70% |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES                  | 815                            | 10,76% |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE | 177                            | 2,34%  |

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

|                                                                       |              |                |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VIA                                        | 66           | 0,87%          |
| SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN                                          | 58           | 0,77%          |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO       | 56           | 0,74%          |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO                                         | 53           | 0,70%          |
| SUBSECRETARIA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD                              | 35           | 0,46%          |
| SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA                                       | 14           | 0,18%          |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO                                           | 13           | 0,17%          |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE | 11           | 0,15%          |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA                                               | 10           | 0,13%          |
| DIRECCIÓN DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL                                  | 9            | 0,12%          |
| OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL                                             | 9            | 0,12%          |
| DIRECCIÓN DE INGENIERIA DE TRANSITO                                   | 7            | 0,09%          |
| SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PRIVADO                                    | 7            | 0,09%          |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE   | 6            | 0,08%          |
| DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA LA MOVILIDAD                             | 5            | 0,07%          |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD         | 3            | 0,04%          |
| SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO                                    | 2            | 0,03%          |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO                          | 2            | 0,03%          |
| SUBDIRECCIÓN DE SEMAFORIZACIÓN                                        | 2            | 0,03%          |
| SUBDIRECCIÓN DE LA BICICLETA Y EL PEATÓN                              | 2            | 0,03%          |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA                                           | 2            | 0,03%          |
| DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD                           | 1            | 0,01%          |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO                                      | 1            | 0,01%          |
| OFICINA DE SEGURIDAD VIAL                                             | 1            | 0,01%          |
| DESPACHO DEL SECRETARIO                                               | 1            | 0,01%          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                  | <b>7.573</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Reporte Consolidado PQRSD I Semestre 2022 – Suministrado por la DAC

## 1.8 Oportunidad en el Traslado por Competencia

Verificada la información suministrada por el DAC, durante el primer semestre de la vigencia 2022, se observó que en este periodo se gestionaron 137.226 solicitudes, de las cuales 580 (0.423%) fueron objeto de traslado por competencia.

| Dependencia                                                     | No<br>Petitionen | %             |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| <b>TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES</b>                         | <b>390</b>       | <b>98,98%</b> |
| DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO                              | 372              | 94,42%        |
| DIRECCION DE CONTRATACION                                       | 1                | 0,25%         |
| DIRECCION DE GESTION DE COBRO                                   | 2                | 0,51%         |
| DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD                     | 1                | 0,25%         |
| DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD                       | 1                | 0,25%         |
| DIRECCION DE TALENTO HUMANO                                     | 3                | 0,76%         |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO                                | 1                | 0,25%         |
| SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE                | 1                | 0,25%         |
| SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO | 1                | 0,25%         |
| SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO                    | 1                | 0,25%         |
| SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION                                    | 1                | 0,25%         |
| SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD                        | 1                | 0,25%         |

|                                                                                   |                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN       |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                               |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                              | VERSIÓN 1.0 |

|                                                               |            |                |
|---------------------------------------------------------------|------------|----------------|
| SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA                    | 4          | 1,02%          |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES             | 2          | 0,51%          |
| DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO                            | 1          | 0,25%          |
| SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD                      | 1          | 0,25%          |
| TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS                                 | 2          | 0,51%          |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD | 1          | 0,25%          |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO                              | 1          | 0,25%          |
| <b>Total General</b>                                          | <b>394</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Reporte Consolidado PQRSD I Semestre 2022 – Suministrado por la DAC

**Hallazgo – No Conformidad:** Se observó incumplimiento en lo descrito al numeral 10.16 Traslado por competencias, del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias PM04-RG01, tal y como se observó que de las 580 peticiones objeto de traslado por competencia, 394 (67.93%) se realizó de manera extemporánea incumpliendo los términos de ley 1755 de 2015 artículo 21. Funcionario sin competencia. “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, **se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.** Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”. (subrayado y negrilla fuera de texto), situaciones se pudieron haber generado por debilidades en los mecanismos de control, conllevando la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRS), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.”

## II. VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ADELANTADA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

### 2. GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

De acuerdo con la resolución N° 078 de 2019 de fecha 18 de febrero de 2019, se adopta la figura del Defensor del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad, con el fin de dar cumplimiento a la política Distrital de Servicio al Ciudadano y para la cual se Designa como Defensor al Director de Atención al Ciudadano y como suplente al Subdirector de Contravenciones y no podrán delegar dicha labor.

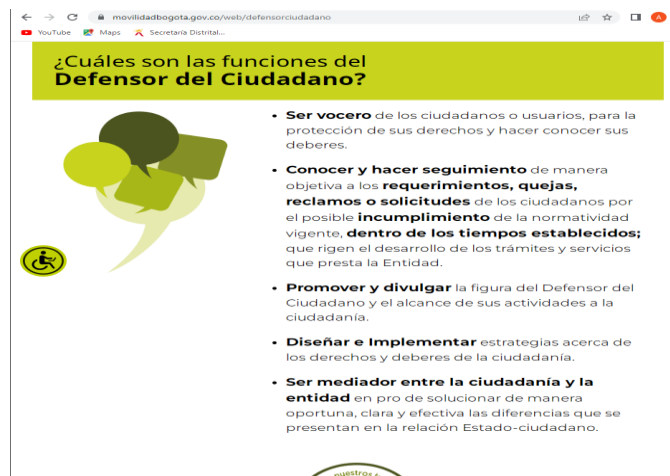
|                                                                                   |                                                       |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br>ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN          |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                                  |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                                 | VERSIÓN 1.0 |

## 2.1. Funciones

En el decreto 847 de 2019 de fecha diciembre 30 de 2019, se establece dentro de las funciones las siguientes:

- Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
- Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
- Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
- Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Sin embargo, se debe alinear la información que se tiene en la página web frente a las funciones dado que difieren de lo establecido en el decreto 847 de 2019, tal y como se muestra a continuación:



|                                                                                                                                                                      |                                                       |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>MOVILIDAD<br/>Secretaría de Movilidad</p> | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br>ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                                                                                                      | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN          |             |
|                                                                                                                                                                      | INFORME DE AUDITORÍA                                  |             |
|                                                                                                                                                                      | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                                 | VERSIÓN 1.0 |

**Observación:** Se observó en la página web de la entidad en el link <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/servicios/defensorciudadano> la publicación “Funciones del Defensor del Ciudadano”, las cuales fueron cotejadas con lo establecido en el artículo 14 del decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” y en este se definen las Funciones del Defensor de la Ciudadanía, presentándose diferencias en la información lo que podría conllevar a un incumplimiento de acuerdo con lo descrito en la Ley 87 de 1993 en literal e) del artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno que indica que se debe “**Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros**”, con la posibilidad de entregar impresiones en la información publicada y ofrecida al ciudadano, posiblemente causando dudas en la veracidad de la información.

**Recomendación:** Garantizar que el 100% de la información que se encuentra publicada en la página web en micro sitio de “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, se encuentre debidamente actualizada.

## 2.2. Gestiones adelantadas por el Defensor del Ciudadano

Se observa en la página web la publicación de dos (2) informes semestrales de la Vigencia 2021; y para la Vigencia 2022 se evidencia la publicación correspondiente al primer semestre con algunos de los hitos más importantes sustraídos de este informe:

| FUNCIÓN                                                                                                   | PRINCIPAL(ES) HITOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía | <p>a) <b>Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</b></p> <p>Se indica en el informe que se ha racionalizado en ocho (8) los trámites/servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad. Por otra parte, se menciona, que se el índice de satisfacción de atributos Racionalización para el primer semestre corresponde a un 85,95%.</p> <p>b) <b>Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.</b></p> <p>Frente a este punto se indica, que se tienen apropiado un 30,54% del presupuesto que se tiene la Vigencia 2022, siendo este un valor \$5'307.163.491 ya girado de un valor apropiado de \$26'121.882.000; frente a este punto se recomienda estar revisando y dar cumplimiento a la ejecución de lo apropiado</p> <p>c) <b>Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.</b></p> <p>Se formuló la meta 1. “Realizar el 100% de las actividades necesarias para mejorar la prestación de los servicios prestados por la Entidad a la ciudadanía y partes interesadas.”, correspondiente al Plan Operativo Anual de Inversión del proceso PM-04- Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía</p> <p>d) <b>Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.</b></p> |

|                                                                                   |                                                           |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                   | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>       |                    |
|                                                                                   | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                               |                    |
|                                                                                   | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                              | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                              | <p>Se encuentran priorizadas 3 acciones de racionalización correspondiente al trámite de Inscripción o Autorización para la Circulación Vial, que pretenden facilitar al ciudadano el acceso a la información con acciones de interoperabilidad al Registro Único de Información de Tránsito RUNT, fundamental para el desarrollo y evolución de la Ventanilla, pro emitir respuestas inmediatas a las solicitudes de los ciudadanos cuya tipología de excepción determine requisitos que se puedan verificar a través de los sistemas de información disponibles y que en la actualidad son ocasionalmente cuellos de botella</p> <p>e) <b>Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.</b></p> <p>La Entidad continúa avanzando en sus procesos misionales y estratégicos para la implementación de mecanismos y servicios destinados a sus ciudadanos, grupos de valor, partes interesadas, aliados estratégicos y los demás actores involucrados, con el firme propósito de tener un mejor y mayor cubrimiento a las necesidades expresadas en el contacto directo e indirecto que se generan en el diario de la operación, siendo este último referente el corazón de la gestión de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.</b></p> | <p>a) <b>Se realizó recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.</b></p> <p>Se indica que en el mes de abril de 2022 se llevó a cabo el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y en este se emitieron recomendaciones de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco de la revisión de la dirección con el fin de fortalecer la confianza en la administración.</p> <p>Dentro de las Oportunidades de mejora y recomendaciones presentadas, se encuentran</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i). Mecanismos de Participación;</li> <li>ii) Mejoramiento Tecnológico y mecanismos de medición;</li> <li>iii) Pedagogía y Cultura Ciudadana y,</li> <li>iv) Mejora atención PQRS y disminución de tutelas.</li> </ul> <p><b>b) Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales</b></p> <p>En este informe se indica que formularon recomendaciones para la Entidad que pueden aportar al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de PQRS junto con la normatividad vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.</li> </ul> <p>Se continua con la aplicación metodologías que permiten analizar las estrategias más relevantes de la Dirección de Atención al Ciudadano, y así la formulación de los objetivos y su implementación en la toma de decisiones, permitiendo una identificación de los potenciales riesgos, de manera adecuada y ajustada a las necesidades del proceso de gestión de trámites y servicios a la ciudadanía</p> <p>Y concluyen que no se ha materializado ningún riesgo que se tiene identificado para la operación de Atención al Ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía</li> </ul> <p>Se indica que se realizaron mesas de interproceso al interior de la Dirección de Atención al Ciudadano e interdisciplinarias con los demás equipos de la SDM que de alguna manera tiene incidencia sobre su actuación con la ciudadanía, a nivel interno se realizaron mesas con (Servicio, racionalización de trámites, sensibilizaciones, comunicaciones, Exceptuados, Calidad, Patios y PQRS), en lo externo a la DAC, se realizaron mesas con (Contravenciones, DIATT y Gestión de Cobro) bajo el marco del seguimiento al Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG, permitiendo formular estrategias en el pilar de servicio al ciudadano para implementar en la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.</li> </ul> |

|                                                                                  |                                                           |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                  | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>       |                    |
|                                                                                  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                               |                    |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                              | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>En este informe se indica que, se formularon recomendaciones con el fin de apropiar las buenas prácticas del servicio en un marco lineal de; pautas, protocolos, decálogo y carta de compromiso a la ciudadanía, para que los gestores y cualquier colaborador de la SDM que interviene o influye en la relación con el ciudadano sean multiplicadores de la buena atención.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad</b></p> | <p>Se presenta la información como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comportamiento del ingreso de peticiones por mes para el primer semestre.</li> <li>b) Subtemas frecuentes con corte de información en el primer semestre.</li> <li>c) Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema, en este punto se indica que se logró un 95% de las solicitudes se atendieron dentro de los términos de ley.</li> <li>d) Análisis de Calidad y Calidez: en este informe se indica que se logró atender las solicitudes en un 99,49% de cumplimiento en coherencia, un 95,96% en calidez, y un 96,72 en Calidad para un índice de calidad de 97,31%</li> <li>e) Conclusiones y recomendaciones: se indica que se seguirá aplicando plantillas con el fin de garantizar un lenguaje claro y cortés y seguir divulgando los resultados para que todos se encuentren enterados de la gestión.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general</b></p>                                                                             | <p><b>a) Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía</b></p> <p>Se resalta que la divulgación en la Secretaría de Movilidad es una de las estrategias que cobran relevancia en la promoción de los derechos y deberes de la ciudadanía se ha realizado a través de la página web <a href="https://www.movilidadbogota.gov.co/web/trato-digno">https://www.movilidadbogota.gov.co/web/trato-digno</a> y las redes sociales.</p> <p><b>c) Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reintroducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.</b></p> <p>En este informe se indica que los funcionarios de la Secretaría incorporan a su conocimiento y agrega valor para aquellos momentos de verdad en los que se coparticipa con la ciudadanía. Además de ser uno de los derroteros de las problemáticas detectadas en la Política Pública de Servicio al Ciudadano.</p> <p><b>d) Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.</b></p> <p>La Dirección de Atención al Ciudadano, a través del componente de sensibilización y socialización, busca brindar las herramientas a todos los servidores públicos de la subsecretaría para facilitar su trabajo y mejorar la interacción e información brindada a la ciudadanía, se indica que se desarrolló 40 sensibilizaciones contando con la asistencia aproximadamente 2000 personas.</p> <p><b>e) Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.</b></p> <p>La divulgación activa a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Entidad permite fortalecer la idea de "Servicio Somos Todos", cuyo objetivo es el de mostrar a la Secretaría como un espacio accesible, incluyente y para todos y todas, en donde los videos divulgados por redes sociales cuentan con más de mil reproducciones.</p> |
| <p><b>5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para</b></p>                                                                                                                                                 | <p><b>a) Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.</b></p> <p>En este informe se indica que la Secretaría, ha proporcionado muchos beneficios y mayores herramientas para que sea el ciudadano(a) quien los use, utilice, demande y aproveche en lo que es una visión 360 del cubrimiento de necesidades adyacentes a: información, orientación, guía, pautas, paso a pasos y demás acompañamientos institucionales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                             |                                                               |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>MOVILIDAD<br/>Secretaría de Movilidad</p> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                             | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                             | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                             | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>mejorar la experiencia de los ciudadanos.</b></p>                                                                                                                                                           | <p><b>b) Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.</b></p> <p>La SDM ha logrado ofertar trámites y servicios en virtualización en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emisión concepto de Señalización (*VUC) / Verificación de Señalización implementada.</li> <li>2. Inscripción o Autorización para la Circulación vial (Exceptuados pico y placa).</li> <li>3. Orden de Entrega de Vehículos Inmovilizados (Salida de Patios)</li> <li>4. Plan de manejo de tránsito (*VUC)</li> <li>5. Registro de Rutas de transporte escolar.</li> <li>6. Revisión y aprobación de Estudios de tránsito (*VUC)</li> <li>7. Permiso para movilización de carga indivisible, extra dimensionada y/o extrapesada.</li> <li>8. Solicitud de devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos tributarios y no tributarios.</li> </ol> <p>Por otra parte, se menciona que por medio de BPO (Busubess Process Outsourcing) y la VUS (Ventanilla Única de Servicios) cuenta con herramientas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chat</li> <li>✓ Chatbot Smart - Lucia</li> <li>✓ Video llamada (L.S.C)</li> <li>✓ Llamada Virtual</li> <li>✓ Clic to call</li> <li>✓ Call Back (Te regresamos la llamada)</li> <li>✓ Gestión OutBound</li> <li>✓ SMS</li> <li>✓ Mailing</li> <li>✓ IVR Transaccional</li> <li>✓ IVR Enrutador</li> <li>✓ Virtual Hold</li> </ul> <p><b>c) Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.</b></p> <p>De acuerdo con informe se indica que la Secretaría viene trabajando su WSP Institucional, como parte de su estrategia retoma del servicio, procurando que la ciudadanía dueña de los trámites y servicios que hace la entidad, sean cada vez más tecnológicos, más apropiados de los recursos y herramientas, más seguros de su interacción con el equipo humano propio de la entidad y más cuestionador con las alternativas dudosas que ofrecen terceros que no representan a Movilidad.</p> <p><b>d) Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha</b></p> <p>En este informe se indica que se adoptó en el I Semestre de 2022 el “Reglamento de PQRS” cumpliendo así lo dispuesto en el art. 22 de la ley 1437 de 2011, modificado por la ley 1755 de 2015, para hacer más efectiva la gestión de las PQRS al interior de la entidad, evitar la tramitología de la PQRS.</p> |
| <p><b>6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.</b></p> | <p>Para este punto se da cumplimiento con la emisión de informes de gestión por parte del Defensor del ciudadano los cuales se encuentran debidamente publicados por vigencia en el link <a href="https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano">https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas</b></p>                                                                                                                | <p>Se indica que se desarrolla el Informe de Buenas Prácticas el cual se encuentra anexo y publicado a este mismo informe. En este se detalla las acciones tomadas y ejecutadas con el fin de apalancar este tema, el cual se encuentra publicado en el link <a href="https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano">https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Fuente: Informe del Defensor del Ciudadano 1er Semestre de 2022

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

### 2.3. Mecanismos de interacción con el ciudadano

Se observa que dentro de los mecanismos de interacción con el ciudadano se cuenta con la expedición de los informes semestrales, los cuales se encuentran debidamente publicados en el link [https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion\\_pqrs](https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs).



|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

Por otra parte, se observa que se cuenta con canales de comunicación como son las redes sociales (Facebook, twitter, YouTube, Instagram), la línea 195, los buzones de sugerencias, SuperCADE Virtual, y la atención en punto Calle 13, más la herramienta de Lucia.



### III. REVISIÓN DE LOS RIESGOS Y PLANES DE MEJORAMIENTO RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DE PQRS.

#### 3. MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN Y PLANES DE MEJORA

##### 3.1. Identificación y Análisis de Riesgos<sup>3</sup>

El proceso de Gestión Trámites y Servicios a la Ciudadanía tiene en su mapa de riesgos de Gestión tiene estipulados cuatro (4) riesgos que se detallan a continuación:

| Descripción del Riesgo                                                                                                                                                                                                                                           | Zona de Riesgo Inherente | No. Control | Descripción del Control                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual de posibles investigaciones por entes de control debido a prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano | <b>Alto</b>              | 1           | El profesional de la DAC líder de los puntos de atención, verifica Trimestralmente los protocolos de atención al ciudadano, a través de la implementación de la matriz de cumplimiento de los atributos del manual de servicio a la ciudadanía, dejando como registro informe de resultados del monitoreo del manual de servicio al ciudadano.                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          | 2           | el supervisor de cada orientador que hace presencia en los puntos de atención, verifica Trimestralmente la prestación eficiente y oportuna de los trámites y servicios a través de las quejas y reclamos interpuestas por los ciudadanos, con el fin de realizar el tratamiento adecuado acorde con los lineamientos establecidos en el manual del servicio a la ciudadanía, dejando registro acta de reunión |

<sup>3</sup> Revisión y análisis cuantitativo y cualitativo del Mapa Institucional de Riesgos (MIR), así mismo, aquella situación o evento que no estando en el MIR podría materializarse de no tomar medidas oportunas ante la situación observada.

|                                                                                   |                                                       |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br>ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN          |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                                  |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                                 | VERSIÓN 1.0 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, así como la posible cancelación de la certificación bajo la norma NTC ISO 9001:2015, debido a la Prestación del servicio de cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito, sin el cumplimiento de los requisitos legales y lineamientos internos y externos. |      | 3 | El profesional de la DAC, líder de los mecanismos de medición, consolida y analiza trimestralmente los resultados de la encuesta de satisfacción de los ciudadanos, usuarios y partes interesadas, acorde con los lineamientos establecidos en el Procedimiento-PM04-PR07-Retroalimentación con el Ciudadano, dejando como registro el informe publicado acorde al procedimiento.                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      | 4 | El profesional de la DAC, líder del equipo técnico de gestión y desempeño, realiza seguimiento trimestral a los Planes Operativos Anuales (POA) de Gestión y de los proyectos de inversión, que conforman el Plan de Acción Institucional (PAI), acorde con los lineamientos del procedimiento PE01-PR01-Formulación de proyectos, construcción y seguimiento del Plan de Acción Institucional, dejando como registro actas de reunión y los reportes trimestrales a la OAPI. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      | 5 | El profesional de la DAC, líder del equipo de exceptuados, identifica e implementa mensualmente los mecanismos para la atención de requerimientos a grupos protegidos, con respecto al trámite de excepción a la restricción de circulación vial, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR06-Vehículos Exceptuados, dejando como registro base de datos de solicitudes de requerimientos a grupos protegidos.                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      | 6 | El profesional de la DAC, líder del equipo de las concesiones, realiza seguimiento mensual a los informes presentados por las interventorías, con respecto al cumplimiento de las obligaciones contractuales y anexos técnicos, acorde con los lineamientos establecidos y adoptados por la entidad, dejando como registro actas e informes de seguimientos.                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Alto | 1 | El profesional de la DAC, líder de cursos pedagógicos verifica semestralmente los lineamientos para la atención de los ciudadanos que asistan a los cursos pedagógicos por infracciones a las normas de tránsito, a través del seguimiento a los requisitos establecidos en la Resolución No. 20203040011355 de 2020, dejando como registro acta y matriz de seguimiento.                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      | 2 | El profesional de la DAC, líder de cursos pedagógicos verifica semestralmente los requisitos legales y normativos frente a las necesidades de los usuarios, a través del seguimiento de los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR01-cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito, dejando como registro acta y matriz de seguimiento del cumplimiento de la norma ISO 9001-2015.                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      | 3 | El profesional de la DAC, líder de cursos pedagógicos, aplica trimestralmente la evaluación de aprendizaje a los asistentes a los Cursos pedagógicos, conforme con lo establecido en el Formato PM04-PR01-F15, dejando como registro el informe de medición del índice de aprendizaje PM04-PR01-F08.                                                                                                                                                                          |

|                                                                                   |                                                               |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                   | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                   | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                   | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 4 | El profesional de la DAC, líder de cursos pedagógicos, verifica trimestralmente la aplicación de los mecanismos de medición, para conocer la satisfacción de los ciudadanos en la prestación del servicio ofrecido en el desarrollo del curso pedagógico, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR01-Cursos Pedagógicos y PM04-PR07-Retroalimentación con el Ciudadano, dejando como registro informe de satisfacción.                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 5 | El profesional de la DAC líder de cursos pedagógicos, remite trimestralmente a la Oficina de Seguridad Vial, el reporte con evidencia de las actividades desarrolladas por la dependencia para cumplir con las acciones establecidas en el Plan Distrital de Seguridad Vial y del motociclista (PDSVM), acorde con los dispuesto en el Decreto 813 de 2017, dejando como registro la trazabilidad del envío de la matriz PDSVM.                                                                                                               |
| Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de la imagen institucional por parte de la ciudadanía debido a la ejecución de la política de racionalización (estrategias tecnológicas de simplificación, estandarización, eliminación y automatización), fuera de los lineamientos normativos para su efectividad en la prestación de trámites y servicios                                                                            | <b>Moderado</b> | 1 | El profesional de la DAC líder de racionalización de trámites, actualiza mensualmente, la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios, el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y el portafolio de Trámites y Servicios de la Entidad, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR08-Gestión información trámites y servicios, dejando como registro los certificados de confiabilidad de la información.                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 2 | El profesional de la DAC líder de racionalización de trámites, analiza bimestralmente variables internas y externas, e implementa estrategias de tecnologías de simplificación, estandarización, eliminación y automatización de los servicios prestados por la entidad, acorde con los lineamientos establecidos en la política de racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, dejando como registro los seguimientos a las acciones propuestas en la estrategia de racionalización de trámites. |
| Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de la imagen institucional por parte de la ciudadanía, debido a la administración y custodia de los vehículos remanentes inmovilizados en los parqueaderos de la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera de los establecido en la Ley 1730 de 2014 para identificar los vehículos susceptibles de declarar en abandono, y de los lineamientos establecidos y adoptados por la entidad. | <b>Alto</b>     | 1 | El profesional de la DAC líder de la aplicación de la Ley 1730, consolida mensualmente la documentación de los vehículos susceptibles de aplicación Ley 1730 de 2014, con el fin de adelantar el procedimiento de enajenación de los vehículos declarados en abandono, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR03- ley 1730, dejando como registro una base de datos con la identificación de estos vehículos.                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 2 | El profesional de la DAC líder de patios remanentes, implementa actividades permanentes para retirar automotores que se encuentran inmovilizados en los parqueaderos de remanentes administrados por la Secretaría Distrital de Movilidad, en cumplimiento de las normas contenidas en el Código Nacional de Tránsito y los lineamientos establecidos en el PM04-PR02-Entrega automotores inmovilizados en parqueadero remanente,                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

|  |  |                                                                                           |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | dejando como registro una base de datos mensual con la identificación de estos vehículos. |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|

En revisión, del cumplimiento de la ejecución de los controles establecidos para este mapa de riesgos, el auditado aporta evidencia donde se observa el cumplimiento en la ejecución de estos controles.

Sin embargo, como resultado de esta auditoría se recomienda revisar controles adicionales tales como:

1. Controles para garantizar el registro, seguimiento y atención de las PQRSD que llegan a la SDM (reclamos que llegan a Patios).
2. Controles para garantizar la totalidad de información que viaja de ORFEO a BTE.
3. Controles para registro de información a los sistemas de ORFEO y BTE y que se garantice la integridad y confiabilidad de la información (como ejemplo el campo de documento del peticionario)

## 3.2. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

### 3.2.1 Plan de Mejora por Procesos – PMP

En Plan de Mejora por Procesos - PMP se observan las siguientes acciones en estado abierta:

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |            |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| <b>Hallazgo 085-2021</b>                             | <i>Se evidenció que 2.90% de las peticiones entre autoridades evaluadas, fueron atendidas de manera extemporánea, con lo cual se da cumplimiento parcial de los términos establecidos en la normatividad vigente (Ley 1437 de 2011 Art 30, modificada por la Ley 1755 de 2015), para dar respuesta a las peticiones entre autoridades.”; Acción N°1 ; “Documentar lineamiento sobre el seguimiento semanal a la gestión de las peticiones entre autoridades</i> |                   |            |
| <b>Acción N°1</b>                                    | <i>Documentar lineamiento sobre el seguimiento semanal a la gestión de las peticiones entre autoridades.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |            |
| <b>Fecha Inicio</b>                                  | 01/12/2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Fecha fin:</b> | 30/09/2022 |
| <b>Observaciones<br/>Oficina Control<br/>Interno</b> | revisado los seguimientos se observa que no se ha llevado un seguimiento oportuno, dado que en los meses de la vigencia 2022: enero, febrero, marzo, abril, mayo, julio y agosto no se reportó avance. Es importante que, aunque la acción no se haya vencido, se registre un seguimiento con el fin de garantizar el cumplimiento e implementación oportuna de esta acción.                                                                                    |                   |            |
| <b>Hallazgo 014-2022</b>                             | Incumplimiento de los criterios de claridad y manejo del sistema Bogotá te escucha en respuestas a Peticiones Ciudadanas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |            |
| <b>Acción N°1</b>                                    | Adoptar, publicar y socializar los lineamientos establecidos en el Manual del Usuario - funcionario Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, en el proceso de Gestión de trámites y servicio a la ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                 |                   |            |
| <b>Fecha Inicio</b>                                  | 19/04/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Fecha fin:</b> | 30/12/2022 |

|                                                                                                                                                                      |                                                       |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>MOVILIDAD<br/>Secretaría de Movilidad</p> | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br>ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                                                                                                      | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN          |             |
|                                                                                                                                                                      | INFORME DE AUDITORÍA                                  |             |
|                                                                                                                                                                      | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                                 | VERSIÓN 1.0 |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Observaciones Oficina Control Interno</b> | revisado los seguimientos se observa que no hay registró alguno de seguimiento para los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto y si bien, la acción se encuentra dentro de las fechas de cumplimiento, no se aporta evidencia que permita validar el avance obtenido frente a las gestiones realizadas para dar cumplimiento a esta acción. Por lo que se requiere que la dependencia tome acciones que ayuden a dar cumplimiento al registro de seguimiento de cumplimiento de las mismas y así evitar posibles incumplimientos. |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |            |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Hallazgo 014-2022                     | Incumplimiento de los criterios de claridad y manejo del sistema Bogotá te escucha en respuestas a Peticiones Ciudadanas                                                                                                                                                                                                                                   |            |            |
| Acción N°2                            | Realizar dos talleres didácticos para apropiar el manejo del sistema Bogotá te escucha y la calidad de la respuesta a las peticiones ciudadanas                                                                                                                                                                                                            |            |            |
| Fecha Inicio                          | 19/04/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Fecha fin: | 30/12/2022 |
| Observaciones Oficina Control Interno | revisado los seguimientos se observa que para el mes de agosto se dio cumplimiento a dos (2) talleres que fueron efectuados en fechas de 15/06/2022 y 29/07/2022, los cuales se encuentran soportados por lista de asistencia y registro fotográfico. Lo cual permite evidenciar que se adelantó actividades con el fin de dar cumplimiento a esta acción. |            |            |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |            |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Hallazgo 117-2022                     | En atención a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 “Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”. Se encontró, que tres (3) peticiones fueron objeto de traslado. No obstante, estas se remitieron al ente competente fuera del término, causada por posibles debilidades en los mecanismos de control, lo cual conllevó al incumplimiento de los términos establecidos en la precitada ley. |            |            |
| Acción N°1                            | Actualizar, publicar y socializar el ABC de asuntos por dependencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |            |
| Fecha Inicio                          | 30/08/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Fecha fin: | 31/12/2022 |
| Observaciones Oficina Control Interno | esta acción se encuentra en proceso de ser implementada, por lo que aún no se cuenta con avances                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |            |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |            |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Hallazgo 117-2022                     | En atención a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 “Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”. Se encontró, que tres (3) peticiones fueron objeto de traslado. No obstante, estas se remitieron al ente competente fuera del término, causada por posibles debilidades en los mecanismos de control, lo cual conllevó al incumplimiento de los términos establecidos en la precitada ley. |            |            |
| Acción N°2                            | Realizar una socialización por parte de la subdirección administrativa en el manejo del aplicativo ORFEO solicitada por cada dependencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |            |
| Fecha Inicio                          | 30/08/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Fecha fin: | 31/12/2022 |
| Observaciones Oficina Control Interno | esta acción se encuentra en proceso de ser implementada, por lo que aún no se cuenta con avances.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |            |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hallazgo 117-2022</b> | En atención a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 “Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |            |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
|                                                      | competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente". Se encontró, que tres (3) peticiones fueron objeto de traslado. No obstante, estas se remitieron al ente competente fuera del término, causada por posibles debilidades en los mecanismos de control, lo cual conllevó al incumplimiento de los términos establecidos en la precitada ley. |                   |            |
| <b>Acción N°3</b>                                    | Realizar socialización en los lineamientos establecidos por la entidad para dar respuesta oportuna a las PQRS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |            |
| <b>Fecha Inicio</b>                                  | 30/08/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Fecha fin:</b> | 31/12/2022 |
| <b>Observaciones<br/>Oficina Control<br/>Interno</b> | esta acción se encuentra en proceso de ser implementada, por lo que aún no se cuenta con avances.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |            |

**Recomendación:** implementar medidas de seguimiento oportunas a las acciones abiertas del PMP, con el fin de evidenciar su aplicación, efectividad y apropiación encaminadas a eliminar las causas raíz identificadas en los hallazgos.

### 3.2. Seguimiento Acciones de Mejora en cumplimiento de lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047.

Esta auditoría, se centró en realizar seguimiento a los compromisos que se habían registrado en el informe de la auditoría realizada en la vigencia 2021, y este describe las debilidades que se tiene en el Centro de Servicios Calle 13 los siguientes:

- **Entorno Inmediato:**

| Elemento o área   | Hallazgo                                                                                                            | Recomendación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entorno inmediato | Existe un cambio de nivel con ausencia de vados, no accesible para una persona en condición de discapacidad física. | Franja táctil guía, entregando al vado, franja táctil de alerta en cambio de dirección, franja táctil de alerta, rodeando el vado, color contrastante con su entorno, tres pendientes iguales inferiores al 10%, bolardos accesibles, separados como mínimo 100 cm, para permitir el paso de una persona usuaria de silla de ruedas, señalización del paso peatonal |
|                   | Deterioro y ausencia de franjas táctiles para las personas con discapacidad visual.                                 | Todo obstáculo existente dentro del itinerario peatonal deberá estar demarcado mediante franja táctil de alerta.                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                   | Bolardo en medio del vado que entrega a vía de ciclovía.                                                            | Los orificios de la rejilla del alcantarillado deben ir en sentido transversal a la dirección principal de recorrido peatonal, con orificios menores a 2 cm, ya que por estar en el itinerario peatonal representa un riesgo para las personas y puede ocasionar accidentes.                                                                                        |
|                   | El sentido de los orificios de la rejilla va de manera inadecuada, en la dirección de la circulación principal.     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Se observó que ya no hay bolardos, alrededor a la sede Calle 13, por lo que este punto queda ya cumplido.

- **Acceso:**

|                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Circulación interrumpida por señalización.                                                                      | Los orificios de la rejilla del alcantarillado deben ir en sentido transversal a la dirección principal de recorrido peatonal, con orificios menores a 2 cm, ya que por estar en el itinerario peatonal representa un riesgo para las personas y puede ocasionar accidentes. |
| El sentido de los orificios de la rejilla va de manera inadecuada, en la dirección de la circulación principal. |                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                   |                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN       |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                               |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                              | VERSIÓN 1.0 |

En revisión en sitio, se observó que esta debilidad ya se encuentra solucionada tal y como se evidenció que las rejillas ya existen, y para lo cual se deja el registro fotográfico de esta situación.



**Zona de Ingreso CI 13 Punto de Servicios**



**Zona interna**

Teniendo en cuenta lo anterior, esta observación queda ya subsanada.

- **Señalización**

Se observó lo siguiente:

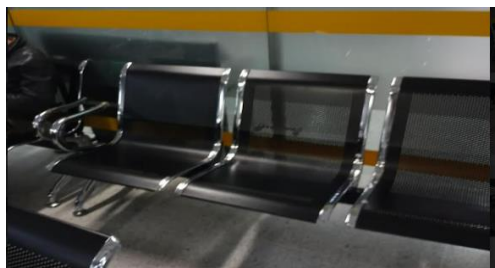
- ✓ Se evidenció señalización a nivel de piso sin elementos que obstaculizan su visualización.
- ✓ La demarcación en la zona de acceso se encuentra acorde.
- ✓ La señalización en Braille solo corresponde a indicaciones de evacuación.

- **Salas de espera**

En visita se observó:

- ✓ Sillas de usuario con apoyabrazos

|                                                                                   |                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN       |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                               |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                              | VERSIÓN 1.0 |



- ✓ Se evidenció la implementación de ayudas visuales, y en cuanto a la señalización sonora se indica por parte del auditado que se encuentra en proceso de adquisición el digiturno (se aportan las propuestas comerciales de los proveedores). Este proyecto se desarrollará en dos fases: la primera fase que será desarrollará en esta vigencia y estará encaminada a la instalación de pantallas y botón de anuncio de turnos; la segunda fase, que se desarrollará en la vigencia 2023, y esta incluirá la parte auditiva con el fin de anunciar a los ciudadanos a que punto de atención en la oficina deben dirigirse.

#### ● Puntos de Atención:

Se evidenció:

- ✓ Existen franjas táctiles para ayuda a personas en condición de discapacidad visual.
- ✓ La señalización no es accesible, especialmente para personas con discapacidad visual.

Por otra parte, se observó cables de conexión de los equipos de cómputo, que no se encuentran debidamente resguardados y/o organizados con el fin de evitar posibles accidentes a los ciudadanos que acuden a las ventanillas o a los mismos funcionarios que brindan la atención tal y como se evidencia en el punto de atención de la Calle 13 así:



|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

- **Puntos de Atención a Banco:**

Se observó la zona libre para que los usuarios en silla de rueda cuentan con un rango de giro de 150 cm.

Existe ya señalización (Alto relieve, alto contraste, lenguaje de señas), lo cual subsano lo observado en el informe anterior; el auditado evidencia Cotización N° 080-2022-4 de fecha 07/07/2022 y, propuesta comercial para adquirir el Digiturno de fecha 19/08/2022, con el fin de fortalecer los mecanismos de atención a la ciudadanía.

- **Mesas y Bancas:**

Se evidenció sillas con apoyabrazos, el mobiliario cuenta con contraste de color y, si bien se indica cual es la ubicación de las personas en condición de discapacidad, esta labor es apoyada por los gestores en este punto de atención. De esta manera se subsana la observación que se registra en el informe de la auditoría anterior.

- **Baños**

Se observó, el aseo en los baños que se encuentran para uso de los ciudadanos que visitan las instalaciones del Punto de Atención de Calle 13; subsanando esta observación que se habían registrado en el informe de la vigencia anterior.

#### **IV. VERIFICACIÓN MEDIANTE UNA MUESTRA DE PETICIONES, LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RESPECTO AL OBJETO DE LA SOLICITUD, CLARIDAD Y COHERENCIA DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS**

##### **4. MUESTRA**

##### **4.1. Oportunidad y Calidad en las respuestas**

Con el fin de evaluar este punto, se tomó la información suministrada por el auditado para el 1er semestre de la Vigencia 2022 de 67.356 registros; para lo cual se tomó una muestra de 81 PQRS.

Como resultado en la revisión se encontró:

1. Dos (2) peticiones que fueron registradas en ORFEO no se encontraron dentro de la información de BTE (20226120045532 y 20226120047092).

|                                                                                   |                                                           |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                   | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>       |                    |
|                                                                                   | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                               |                    |
|                                                                                   | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                              | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

2. 14 peticiones, no fueron respondidas de fondo debido a que le informan al peticionario que, a pesar de estar al día en sus obligaciones, se van a escalar al proveedor para que se actualice la información y les establecen un número de días en que el proveedor gestionará el requerimiento, observó que a pesar que las peticiones son de la misma temática incluyen términos de tiempo diferentes para cada una de las solicitudes y, adicionalmente, la DAC no verifica efectivamente que se haya dado cumplimiento en el plazo establecido. De estas, nueve (9) fueron radicadas en ORFEO (a)20226120059882; b)20226120233572; c)20226120405942; d)20226120418122; e)20226120419322; f)20226120428162; g)20226120984022; h)20226121049372; y, i)202261201731702); y, cinco (5) en Bogotá Te Escucha (a)448632022; b)496572022; c)593212022; d)1564162022; y, d)1926542022)
3. El radicado por ORFEO 202261201236132, se observó que tuvo devolución de su respuesta y no se evidencia que se haya vuelto a tramitar él envió de su respuesta.
4. Se emitió respuesta a seis (6) peticiones, donde se indicó que no adjuntan la evidencia y, dentro de los documentos adjuntos se observó los respectivos anexos tal y como se evidencio en los radicados de: ORFEO: [a) 202261201277812; y, b)20226120082732 y, c) 20226120047092]; y en BTE: [a) 277282022; b)1525432022; y, c)2035572022].
5. En radicado de BTE (373072022) se cierra por desistimiento, sin embargo, en respuesta al ciudadano, no se le indica cuánto tiempo tenía para atender la solicitud.
6. En radicado de BTE (1186442022) la fecha en el oficio de respuesta al peticionario se indica el 30/01/2022 cuando la petición fue radicada con fecha 24/03/2022; siendo un dato inconsistente; adicional en el radicado 326442022, en su oficio de respuesta solo se registra el mes (febrero) y no menciona el día lo que no permite validar exactamente cuándo fue generado el oficio.
7. En radicado ORFEO 202261201163042, se observó que el peticionario menciona otro derecho de petición de la vigencia 2021, y en este ratifica los pasos a seguir para obtener el descuento para el pago de comparendos y se concluye que debe realizar el respectivo pago; sin embargo, no se observa que la entidad tomó alguna medida frente a la queda de las personas que menciona en la petición. Lo cual, no permite que se le esté ofreciendo una respuesta de fondo a su petición; siendo esta una petición reiterativa.
8. Se evidenció que el peticionario con identificación 52427586 tiene siete (7) registros, al verificar dos (2) de estos registros en sus respuestas de fecha 18/02/2022 en los oficios 20224001515291 y 20224001515281 se emitieron respuestas diferentes a la peticionaria lo que permite evidenciar, que no hay unificación de criterios ni de peticiones para atender las solicitudes de los ciudadanos.

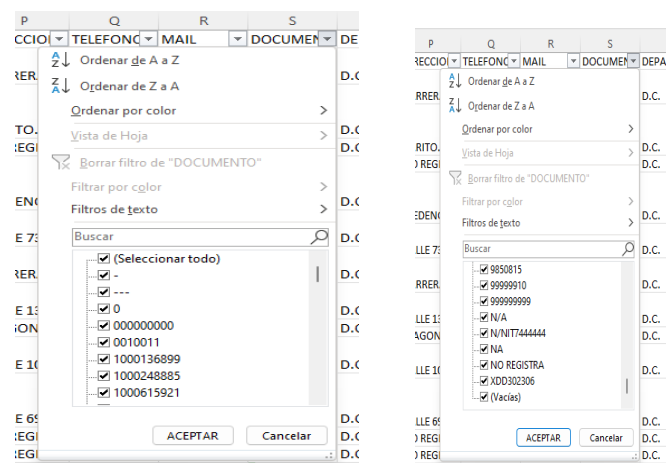
Estos son los casos registrados de la peticionaria

|                                                                                                                                                                             |                                                               |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>MOVILIDAD<br/>Secretaría de Movilidad</p> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                             | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                             | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                             | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

| Canal | Numero Radicado | Radicado de resp. | Fecha de Ingreso | Fecha Respues | Dependencia                        | Tema       | Subtema                                                      |
|-------|-----------------|-------------------|------------------|---------------|------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------|
| BTE   | 453832022       |                   | 9/02/2022        | 21/02/2022    | DIRECCION DE GESTION DE COBRO      |            | DESCARGUE DE COMPARENDOS                                     |
| ORFEO | 20226120043382  | 20224001515281    | 8/01/2022        | 18/02/2022    | Direccion de Atencion al Ciudadano |            | CORRECCION Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS |
| ORFEO | 20226120043502  | 20225401502701    | 8/01/2022        | 17/02/2022    | Direccion de Gestion de Cobro      | CORRECCION | CORRECCION Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS |
| ORFEO | 20226120043542  | 20224001515291    | 8/01/2022        | 18/02/2022    | Direccion de Atencion al Ciudadano | CORRECCION | CORRECCION Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS |
| ORFEO | 20226120051552  | 20224001547671    | 11/01/2022       | 22/02/2022    | Direccion de Atencion al Ciudadano | CURSOS DE  | CURSOS DE PEDAGOGIA                                          |
| ORFEO | 20226120052162  | 20225400528021    | 11/01/2022       | 1/02/2022     | Direccion de Gestion de Cobro      |            | CORRECCION Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS |
| ORFEO | 2022612006562   | 20225400850801    | 13/01/2022       | 9/02/2022     | Direccion de Gestion de Cobro      | CORRECCION | CORRECCION Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS |

**Hallazgo - No Conformidad:** Se observó incumplimiento en lo descrito a los numerales: a) 10.5 Respuesta de Fondo; b) 10.8 Peticiones incompletas y desistimiento tácito; c) 10.08 Peticiones incompletas y desistimiento tácito; y d) 10.17 Respuesta a peticiones con reingreso, del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias PM04-RG01, tal y como se evidenció en los casos anteriormente descritos. Las anteriores situaciones se pudieron haber generado por debilidades en los mecanismos de control, conllevando la materialización del riesgo *“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.”*

- Se observa debilidad en la captura de información en el campo de identificación del peticionario en los aplicativos de ORFEO y BTE, dado que se observa información con caracteres en un campo que debería ser numérico, tal y como se evidenció en la base suministrada con información de las PQRSD, y al efectuar filtros del campo “Documento” se evidencia la información así:



**OBSERVACIÓN:** Se observó que se debe mejora la captura de la información de las peticiones en lo respecta al número de identificación del peticionario en los aplicativos de ORFEO y Bogotá te Escucha. Dado que se evidenció información con caracteres en un campo números, lo que podría conlleva a inconsistencias de la información, y no permitir la consolidación de manera óptima los datos de los peticionarios y su respectiva trazabilidad,

|                                                                                   |                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN       |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                               |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                              | VERSIÓN 1.0 |

pudiéndose llegar a tener imprecisiones de la información que se consolida para los diferentes reportes de la DAC, lo que puede llegar a incumplir lo descrito el literal e) **“Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros”**, correspondiente al artículo 2. **Objetivos del Sistema de Control Interno**, de la Ley 87 de 1993 **“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”** con la posibilidad de entregar impresiones en la información publicada y ofrecida al ciudadano, posiblemente causando dudas en la veracidad de la información.

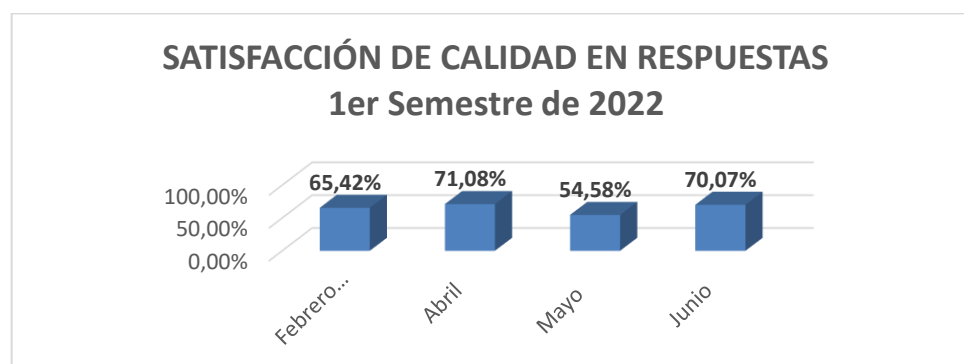
**Recomendación:** Generar controles en los campos de captura de información de las PQRSD con el fin de garantizar que la información sea registrada de manera íntegra y confiable.

#### 4.2. Medición de la satisfacción al ciudadano

La Dirección de Atención al Ciudadano, al momento de emitir una respuesta al ciudadano, le indicado que se debe diligenciar una encuesta de percepción, y esta consolida la percepción de los ciudadanos. Esta información mensualmente es insumo para generar el informe de Satisfacción de Calidad de las Respuestas y que fue entregada por el auditado para esta auditoría; en estos informes, se observa que evalúan criterios como:

- Peticiones sin respuesta
- Respuesta fuera de los términos
- Respuestas de fondo
- Resultados por atributo (respuestas escritas de forma sencilla y entendible; Respuesta es respetuosa y amable; Respuesta contestó toda su petición)
- Calidad de las respuestas.

Adicionalmente, emiten recomendaciones y se describe las acciones que han venido tomando para la mejora continua en este tema. A continuación, se gráfica el comportamiento en porcentaje de calidad de las respuestas emitidas en los informes suministrados por el auditado:



Fuente: resumen de resultados por la OCI

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

Por otra, parte en la página web se observó que se publica:

- Informe de evaluación de calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía para el 1er Semestre de 2022
- Índice de Oportunidad a las respuestas PQRSD I Semestre de 2022
- Informe de ORFEO mensual
- Bogotá te Escucha mensual
- Informe de evaluación de Calidad por trimestre
- Informe de quejas y reclamos para I Semestre de 2022.

#### **4.3. Medición y Control de la calidad y calidez en la atención de las respuestas.**

En los dos (2) informes publicados en la página web para la Vigencia 2022 en el link [https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion\\_pqrs](https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs), se observa:

- 1er trimestre se observa que el 95,96% cumple con tema de calidad y se detecta que el 4,04% no cumplieron porque no aplicaron un lenguaje cortes (saludo, despedida para dirigirse al ciudadano).
- 2do trimestre se observa como resultado el 92,21% cumplen con los criterios de calidez, y se indica que se está estudiando cual podría ser causa que ocasiona, que este atributo se encuentre más bajo en resultado frente al trimestre anterior.

#### **V. VERIFICAR LOS CONTROLES, ROLES Y FUNCIONES DE LOS USUARIOS ACTIVOS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA**

#### **5. CONTROLES, ROLES Y FUNCIONES DE LOS USUARIOS**

Para esta auditoría se revisó sobre el Aplicativo de Bogotá te Escucha los siguientes puntos:

##### **a. Controles de acceso**

Para este punto se aplica el Procedimiento “Administración de cuentas de Usuarios” Código: PA04-PR01 que tiene la SDM dispuesto para este fin, que se tiene establecido desde el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y las solicitudes son tramitadas a partir de un correo que es remitido desde el Jefe de la Dependencia que tiene esta necesidad de solicitar la creación un nuevo usuario.

##### **b. Política de control de acceso**

|                                                                                   |                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN       |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                               |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                              | VERSIÓN 1.0 |

Dentro del documento referenciado en el punto anterior, se tiene establecido que se este procedimiento sirva para “Estandarizar la gestión para la creación, modificación, reactivación suspensión o eliminación de cuentas de acceso de los usuarios a los servicios informáticos de la Secretaría Distrital de Movilidad mediante la utilización de los estándares ITIL.”

### **c. Controles de acceso a redes y servicios en red.**

Se tiene establecido que toda solicitud de creación, modificación, eliminación, reactivación y suspensión de cuenta de usuarios debe ser diligenciada, firmada, digitalizada y remitida por el jefe de área del usuario a la mesa de servicios / operador tecnológico a través de correo electrónico en el formato PA04-PR01-F01 que se encontrará publicado en la Intranet. No serán tramitadas aquellas que sean remitidas directamente por el usuario final.

#### **a. Gestión de acceso a los usuarios**

En la actualidad se tiene establecido que un (1) funcionario grado 17 tiene la administración del Aplicativo de Bogotá Te Escucha y adicional se tiene como backup dos (2) funcionarios adicionales. Con el fin de atender las solicitudes de los Jefes de cada Dependencia que tenga injerencia sobre la contestación y seguimiento de las solicitudes de los ciudadanos para la creación e inhabilitación de usuarios en caso de retiro.

#### **b. Cancelación de usuarios**

El administrador tiene la facultad de desbloquear usuarios cuando se encuentren bloqueados, adicional tienen a cargo la reasignación de solicitudes que se encuentren bloqueadas por más de 7 reasignaciones y la inactivación de usuarios en caso de que se retiren y sean notificados que ya no van a laborar en la entidad; para lo cual reciben esta información bien sea por el Jefe directo de la persona que ya no va laborar o por la Dirección de Contratos quienes constantemente reportan las personas que ya no van a laborar en la SMD.

### **5.2. Sistema de gestión de creación de contraseñas.**

El sistema tiene la funcionalidad de asignación de contraseñas, con el fin de que el usuario al primer ingreso cambie la clave la cual debe cumplir con caracteres en mayúsculas y minúsculas, números y signos.

### **5.3. Funciones de los usuarios activos en el Sistema de Información Bogotá Te Escucha.**

|                                                                                   |                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN       |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                               |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                              | VERSIÓN 1.0 |

Se tienen perfiles para los usuarios que atienden las solicitudes que son registradas y atendidas por este medio; por otra parte, estos usuarios solo pueden realizar la gestión de atención de las solicitudes, en caso de requerir algún cambio o ajuste a petición registrada, la deben elevar la al profesional asignado que tiene el rol de Administrador funcional, este evalúa si es procedente o no los cambios solicitados y procede a gestionarlos en esta herramienta, en caso de no ser procedente igual vía correo electrónico le es notificado al usuario.



Total peticiones pendientes por tarea: 0  
 Total de peticiones pendientes vencidas por tarea: 0  
 Total de peticiones pendientes nuevas por tarea: 0  
  
 Total de asignaciones pendientes de seguimiento: 0  
 Total de asignaciones pendientes de seguimiento nuevas: 0  
 Total de evaluaciones de seguimiento: 0  
  
 Recuerde que tiene 0 encuestas pendientes por diligenciar.

Aceptar

En los diferentes perfiles activos, el sistema automáticamente le muestra de acuerdo con el pantallazo anterior el resumen de peticiones pendientes, vencidas, nuevas, con seguimiento, etc. Lo cual ayuda visualmente a los operadores a atender dentro de las fechas correspondientes la atención de las peticiones de los ciudadanos.

## VI. VERIFICACIÓN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y LA GESTIÓN DE PETICIONES

### 6. FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS

En desarrollo de esta auditoría, se observó que la entidad cuenta con dos (2) herramientas ORFEO y BTE, que son la fuente de registro y gestión de las solicitudes que realizan los ciudadanos a través de cualquier canal de comunicación, y durante la auditoría se logró verificar su respectivo funcionamiento, ejecutando consultas de las solicitudes que fueron tomadas como muestras en este ejercicio auditor, observándose que cumplen con su finalidad de registro y monitoreo.

Estos sistemas se encuentran funcionando desde un servidor, que es donde se centra la base de datos de estas dos (2) herramientas; y, es desde allí donde la OTI realiza las copias de seguridad de la información, con el fin de prevenir cualquier incidente que genere pérdida de información.

|                                                                                   |                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN       |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                               |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                              | VERSIÓN 1.0 |

## **VII. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE CONTINGENCIA DE INCIDENTES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS DE MOVILIDAD**

### **7. CONTINGENCIA DE INCIDENTES**

De acuerdo a lo conversado con el administrador de Orfeo, se pudo evidenciar que cuando hay ausencia del sistema por daños eléctricos o del mismo sistema, se tienen unas planillas que son diligenciadas por la persona que recibe la petición del ciudadano y le asigna un número de radicado temporal, una vez se restablezca el sistema esta información es ingresada al sistema y una vez se registre esta información, el sistema le asigna el número de radicado oficial, el cual a vuelta de correo electrónico le es notificado al ciudadano.

En el caso de los registros que ingresan con Bogotá se Escucha, el protocolo de contingencia se encuentra en proceso de construcción de acuerdo con lo indicado por el auditado, lo que es importante, que se establezca y se socialice de manera pronta para no incumplir con las solicitudes que la ciudadanía requiere registrar o poner en conocimiento a la entidad.

#### **a) Copias de respaldo de la base de datos de peticiones**

Las copias de respaldo de las bases de datos de acuerdo con lo indicado por el Ingeniero de Sistemas, se tienen copias diarias, semanales y mensuales las cuales se almacenan en cinta y en la nube.

#### **b) Inexistencia de los sistemas.**

En este punto es importante indicar, que en los puntos de atención se tienen buzones dispuestos para el tema de Antisoborno. Al indagar por los buzones de las demás peticiones se observa que no se cuenta con este mecanismo, dentro de la auditoría, se da a conocer al auditor que se encuentra en trámite la asignación de buzones a los patios de la Secretaría Distrital de Movilidad para lo cual aporta:

1. Memorando 202241000200853 de fecha 16/08/2022 de solicitud de nueve (9) buzones.
2. Memorando 202261200226463 de fecha 9/09/2022 en respuesta del memorando anterior, de la Subdirección Administrativa donde indican que tiene en almacén tres (3), y que los otros seis (6) están revisando alternativas de adquisición.
3. Correo electrónico de fecha 12/09/2022 con la gestión adelantada con los administradores de los patios, para colocar los tres (3) buzones en el Patio Transitorio, Patio Álamos 200 y Patio Fontibón 1.

|                                                                                   |                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN       |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                               |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                              | VERSIÓN 1.0 |

4. Correo electrónico de fecha 26/09/2022 con solicitud de firma de la Directora para el traslado de los buzones del almacén a los patios.

En este punto se observó, que se presenta debilidad en el registro de las peticiones que los ciudadanos dejan en los patios dado que el proceso al tener debilidad en lo documentado no se le da el debido cumplimiento, ahora bien, el día 21/09/2022 en prueba de recorrido, se indagó con las personas que consolida las peticiones que se generan desde los patios se observó que tenían en el escritorio 14 solicitudes sin registro en nuestros sistemas, las cuales se procedieron a radicar el 26/09/2022 en ORFEO, de estas se observan que hay peticiones de:

- Enero: dos (2) peticiones de fechas 27/01/2022 (202261202848922) y 27/01/2022 (202261202848462)
- Febrero: una (1) petición de fecha: 25/02/2022 (202261202848262)
- Abril: una (1) petición de fecha: 16/04/2022 (202261202848382)
- Mayo: dos (2) peticiones de fechas: 19/05/2022 (202261202849002) y 20/05/2022 (202261202847962)
- Junio: dos (2) peticiones de fechas: 10/06/2022 (202261202848172) y 26/06/2022 (202261202848792)
- Agosto: dos (2) peticiones de fechas: 10/08/2022 (202261202848702) y 20/08/2022 (202261202848892)
- Sin fecha de radicado (1) con radicado N° 202261202848622.
- Septiembre: tres (3) peticiones de fechas: 09/09/2022 (202261202848102), 20/09/2022 (202261202848102) y 21/09/2022 (202261202847862)

**Hallazgo - No Conformidad:** Se observó incumplimiento en Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades [...]... a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. [...] de 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”*, dado que se evidenció debilidad en el control, registro y gestión de reclamos que son interpuestos por los ciudadanos en los patios; al momento de indagar por este tema (22/09/2022) no existía registro de estos en los sistemas de información (ORFEO y BTE), y que posterior fueron radicados el 26/09/2022 (detalle se encuentra en el informe), se observa fechas de reclamos correspondientes a meses de enero, febrero, abril, mayo, junio, agosto y septiembre y a la fecha no se evidenció la gestión y respuesta dada a los ciudadanos. Esta situación se presenta debido al posible desconocimiento del personal que administra los patios para el reporte y trámite de reclamos, adicional que no se cuenta con buzones específicos a disposición a los ciudadanos para el registro de estas reclamaciones ni protocolo para el manejo y administración de estos. Lo que ocasiona la materializando del riesgo *“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual de posibles investigaciones por entes de control debido a prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano”*

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

**Recomendación:** Desarrollar controles, con el fin de garantizar que el 100% de las PQRSD realizadas por los ciudadanos por cualquier canal, sean registradas en las herramientas (ORFEO y/o BTE), así como gestionadas en los términos dispuestos para este fin.

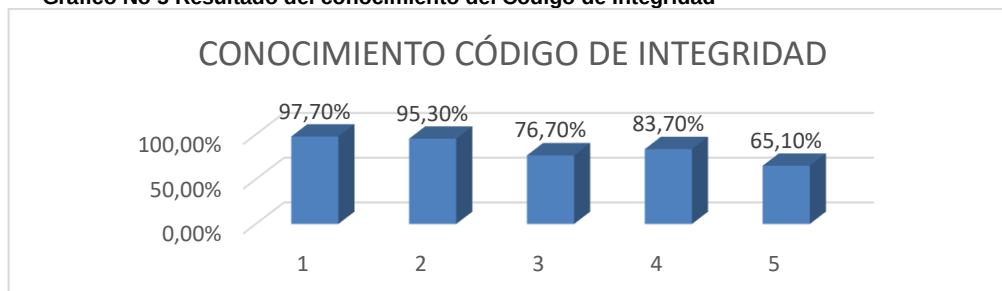
## VIII. OTROS

### 8. POLÍTICAS O LINEAMIENTOS TRANSVERSALES

El equipo auditor de conformidad con la información registrada en la base de datos de planta de personal y contratistas aportada en el desarrollo del presente ejercicio auditoría aplicó una encuesta compuesta de 20 preguntas, con la participación de 43 integrantes del DAC; sobre aspectos vinculados con los temas que a continuaciones se desarrollan, con los siguientes resultados generales:

#### a) Código de Integridad:

Gráfico No 5 Resultado del conocimiento del Código de Integridad



Fuente: Resultados Encuestas aplicadas – Cálculos propios OCI

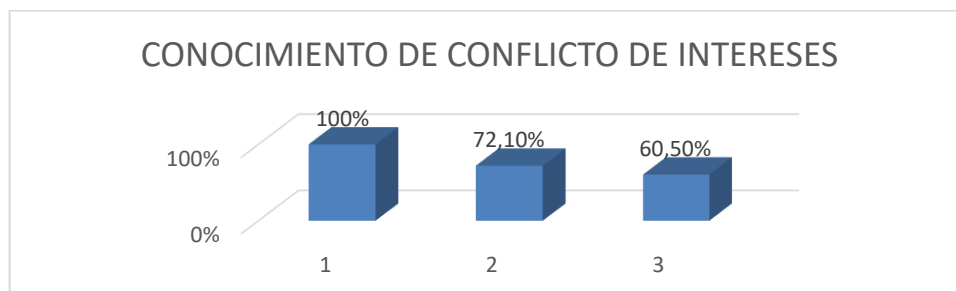
Sobre el Código de integridad se realizaron 5 preguntas, de las cuales se observó:

1. El 97,7% reconoce que en la SDM el deber de aplicar el código de integridad corresponde a los funcionarios; mientras que el 2,3% respondió que ninguno de los anteriores.
2. El 95,3% de los encuestados identifican de manera correcta la definición del valor del Compromiso, y el 2,3% respondieron que Justicia y el 2,3 Honestidad.
3. El 76,7% de los encuestados identifican de manera correcta la definición del valor colectivo de Legitimidad y Transparencia de la Gestión.
4. El 83,7% de los encuestados identifican de manera correcta los Principios de Integridad.
5. Por último, se observó que el 65,1% de los encuestados identifico de manera correcta la definición de Directrices de Integridad.

|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

## b) Conflicto de Intereses

Gráfico No 6 Resultado sobre el tema de conflicto de interés



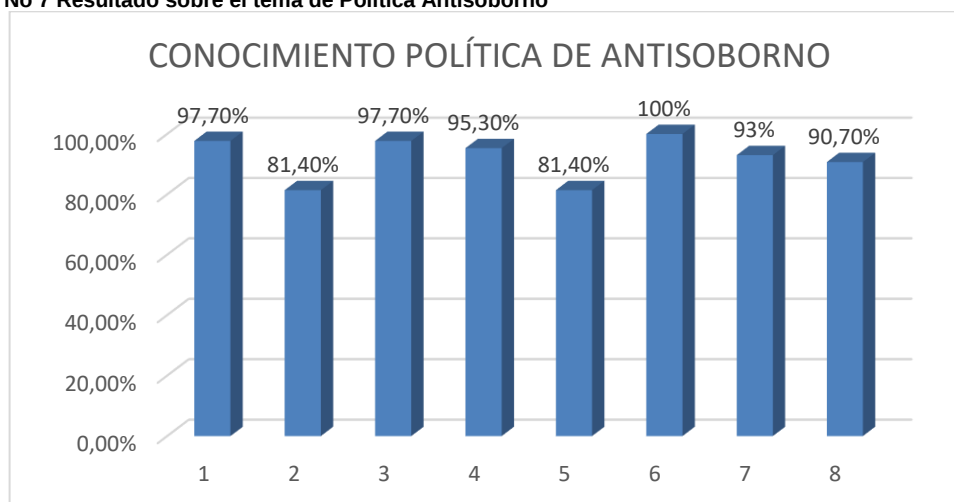
Fuente: Resultados Encuestas aplicadas – Cálculos propios OCI

Sobre el tema de Conflicto de Intereses se realizaron 3 preguntas, de las cuales se observó:

1. El 100% identifica de manera clara cuál es la Política de Conflicto de Intereses de la SDM.
2. El 72,10% de los encuestados identifica cuál es su deber al encontrarse en alguna situación que pudiese catalogarse como conflicto de intereses (Declararse impedido o informar que se encuentra en esa situación).
3. El 16,3% de los encuestados identifica de manera clara las 3 causales de Conflicto de Interés, mientras que el 20,9% solo identifica como causal el parentesco y el 60.5% identifica como causal solo parentesco y sanciones penales y disciplinarias.

## c) Política Antisoborno

Gráfico No 7 Resultado sobre el tema de Política Antisoborno



Fuente: Resultados Encuestas aplicadas – Cálculos propios OCI

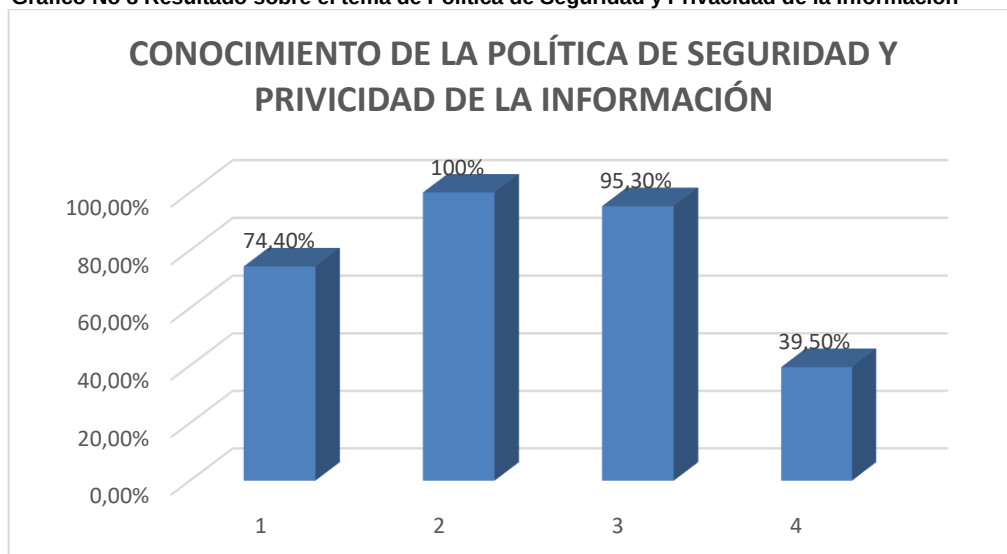
|                                                                                                                                                                              |                                                               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>MOVILIDAD</b><br>Secretaría de Movilidad | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br/>ESTÁNDAR MIPG</b> |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN</b>           |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>                                   |                    |
|                                                                                                                                                                              | <b>CÓDIGO: PV01-PR02-F03</b>                                  | <b>VERSIÓN 1.0</b> |

Sobre el tema de Política Antisoborno se realizaron 8 preguntas, de las cuales se observó:

1. El 97,7% identifica de manera clara cuales son las prohibiciones expresas, establecidas en la Política Antisoborno de la SDM.
2. El 81,4% reconoce la responsabilidad del Oficial del Cumplimiento Antisoborno señalada en el cuestionario
3. El 97,7 identifica de manera correcta la definición de Corrupción
4. El 95,3% reconoce los riesgos Antisoborno
5. El 81,4% dice que antídoto de Antisoborno es “no le recibo”
6. El 100% conoce como y donde puede denunciar una irregularidad relacionada con soborno.
7. El 93% conoce los grados de consanguinidad y afinidad que establece la ley.
8. El 90,7% responde que no ha recibido instrucciones de su supervisor donde se vea comprometidos sus principios y valores.

#### e) Política de Seguridad y Privacidad de la Información:

**Gráfico No 8 Resultado sobre el tema de Política de Seguridad y Privacidad de la Información**



**Fuente:** Resultados Encuestas aplicadas – Cálculos propios OCI

Sobre el tema de Política de Seguridad y Privacidad de la Información se realizaron 4 preguntas, de las cuales se observó:

1. El 74,4% identifica de manera correcta la política de Gestión de Medios Removibles incluida dentro de la opción de respuesta (Se encuentra restringida la conexión no autorizada a la infraestructura tecnológica de la Secretaría Distrital de Movilidad, de

|                                                                                   |                                                       |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br>ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN          |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                                  |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                                 | VERSIÓN 1.0 |

cualquier elemento de almacenamiento como dispositivos personales USB, discos duros externos, CDs, DVDs, cámaras fotográficas, cámaras de video, teléfonos celulares, módems, entre otros dispositivos no institucionales.).

2. El 100% identificó de manera clara la política de intercambio de información señalada en el cuestionario
3. El 95,3% reconoce la Política de Administración de Contraseñas señalada en el cuestionario.
4. El 39,5% de los integrantes que contestaron la encuesta reconocen como deber: Utilizar los sistemas de información y el acceso a la red únicamente para los propósitos que lo vinculan.

**Recomendación:** Continuar fortalecimiento el conocimiento del equipo de trabajo del DAC, con el fin de aumentar el porcentaje de apropiación del Código de Integridad, Conflicto de Intereses, Política de Antisoborno y la Política de Seguridad y Privacidad de la Información

## 9. FORTALEZAS.

Dentro del desarrollo de esta auditoría se observó:

- ✓ Disposición y colaboración brindada al equipo auditado tanto por los directivos, profesionales, técnicos y auxiliares, en la aplicación de las listas de verificación llevadas a cabo durante el desarrollo de la auditoría.
- ✓ Entrega oportuna de las evidencias y soportes solicitados en las fases de planeación y ejecución de la auditoría y la organización de esta; lo cual facilitó la gestión de evaluación por parte del equipo auditor.
- ✓ Compromiso y apoyo brindado por los profesionales designados como enlaces en el ejercicio de la auditoría.
- ✓ En el desarrollo del ejercicio de auditoría, así como del seguimiento realizado a la gestión de PQRS, se evidencia que se da cumplimiento integral a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Se resaltan las alertas vinculadas a los temas auditados, presentadas por la Dirección de Atención al Ciudadano en los diferentes informes que genera (Informes de Resultados del Monitoreo del Manual de Servicio al Ciudadano, Informes mensuales PQRS, Informe Semestral PQRS, entre otros), así como la divulgación de éstos en la página web de la entidad para el conocimiento de la ciudadanía.

|                                                                                   |                                                       |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL<br>ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN          |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                                  |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                                 | VERSIÓN 1.0 |

## 10. CONCLUSIONES.

Se concluye que la auditoría cumplió con la verificación del Control Interno en la atención a la ciudadanía y la gestión de PQRS, revisó las actividades propuestas con el fin de dar cumplimiento al alcance propuesto por esta auditoría.

Como resultado de esta evaluación, se detectaron cuatro (4) no conformidades y dos (2) observaciones, adicional se dejan recomendaciones con el fin que esta Dirección pueda apropiar para su mejoramiento continuo.

## 11. RECOMENDACIONES

1. Implementar medidas para la reclasificación de los registros de PQRS, con el fin de no afectar la información mensual que se está consolidando como resultado de esta gestión, y que son insumos para la generación de informes.
2. Adelantar acciones entre la DAC y OTIC para identificar las debilidades en el proceso de radicación entre ORFEO y BTE.
3. Fortalecer el seguimiento y monitoreo las peticiones con el propósito de asegurar el adecuado uso de Bogotá Te Escucha respecto a las peticiones ciudadanas.
4. Adelantar acciones entre la DAC y OTIC para identificar las causas en el proceso de radicación entre ORFEO y su consolidación en BTE para garantizar la unificación e integración de la información en materia de PQRS.
5. Adelantar acciones para fortalecer los controles relacionados con las solicitudes "Denuncia por actos de corrupción" con el fin de garantizar que los casos reportados sean los gestionados.
6. Garantizar que el 100% de la información que se encuentra publicada en la página web en micro sitio de "Atención y Servicios a la Ciudadanía", se encuentre debidamente actualizada
7. Revisar el mapa de riesgos de gestión de este proceso, con el fin de evaluar los controles definidos e incluir nuevos que apoyen la no materialización de los riesgos.
8. Implementar medidas de seguimiento oportunas a las acciones abiertas del PMP, con el fin de evidenciar su aplicación, efectividad y apropiación encaminadas a eliminar las causas raíz identificadas en los hallazgos.

|                                                                                   |                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG |             |
|                                                                                   | PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN       |             |
|                                                                                   | INFORME DE AUDITORÍA                               |             |
|                                                                                   | CÓDIGO: PV01-PR02-F03                              | VERSIÓN 1.0 |

9. Generar controles en los campos de captura de información de las PQRSD con el fin de garantizar que la información sea registrada de manera íntegra y confiable.
10. Desarrollar controles, con el fin de garantizar que el 100% de las PQRSD realizadas por los ciudadanos por cualquier canal, sean registradas en las herramientas (ORFEO y/o BTE), así como gestionadas en los términos dispuestos para este fin.
11. Continuar fortalecimiento el conocimiento del equipo de trabajo del DAC, con el fin de aumentar el porcentaje de apropiación del Código de Integridad, Conflicto de Intereses, Política de Antisoborno y la Política de Seguridad y Privacidad de la Información.
12. Continuar con los planes de sensibilización a los usuarios en el uso de las herramientas que fueron objeto de esta auditoría como son ORFEO y BTE, con el fin de garantizar un óptimo uso, aplicación y seguimiento.
13. Fortalecer la estructuración, modificación y creación de instrumentos documentados que apalancan la gestión de las PQRSD, así como su divulgación para su debida aplicación.

## 12. ANEXOS:

No aplica.

### Nota<sup>4</sup>

| Nombre(s) y firma(s) auditor(es):                                                                                                                                                             | Nombre y Firma del Responsable de la Auditoría (Jefe OCI)                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Ana Yancy Urbano Velasco<br>Profesional Especializado OCI - Auditora<br>Responsable de la Verificación | <br>Alba Enidia Villamil Muñoz |

<sup>4</sup> Los informes en desarrollo de las auditorías deben ser:

- a) **Precisos** (Diga lo que tiene que decir. Es conveniente ser exacto (puntual) en cada frase y en el informe completo. Su redacción debe ser sencilla, clara, ordenada, coherente y en orden de importancia).
- b) **Concisos** (La redacción debe ser breve, pero sin omitir lo relevante, la brevedad permite mayor impacto. Se debe buscar la forma de redactar los hallazgos en forma concreta, pero sin dejar de decir lo que se tiene que decir sobre la condición (situación detectada); asimismo, se debe incluir la fuente de criterio, el criterio de auditoría).
- c) **Objetivo** (Todas las No Conformidades deben reflejar una situación real, manejada con criterios técnicos, analíticos e imparciales).
- d) **Soportado** (Las afirmaciones, conceptos, opiniones y hallazgos, deben estar respaldados con evidencia válida, suficiente, pertinente y competente).
- e) **Oportuno** (Debe cumplir los términos de elaboración, consolidación, entrega, comunicación y publicidad).