

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

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE EVALUACIÓN SEMESTRAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
LEY 1474 DE 2011
(Enero a Junio de 2019)**

Septiembre de 2019

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

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta el informe de evaluación a la atención de las quejas, sugerencias y reclamos interpuesto por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad durante el primer semestre de 2019.

MARCO LEGAL:

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 y 209.
- Ley 190 de 1995 “...normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”, artículo 55.
- Ley 734 de 2002 “...Código Disciplinario Único” artículo 34, numeral 34.
- Ley 1437 de 2011 “...Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Capítulo II, artículos 5,7,8 y 9
- Ley 1474 de 2011 “...normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículo 76.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015 “...Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 14, 15, 30 y 31
- Decreto 567 de 2006 “...estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital de Movilidad...”, artículos 16 y 22
- Decreto 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”. Artículo 3.
- Decreto 103 de 2015 “...reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014...”, artículo 16
- Decreto 1081 de 2015 “...Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” artículo 2.1.1.3.1.4.
- Decreto 124 de 2016 “...se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y su documento anexo “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano – Versión 2”
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.
- Circular 007 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital relacionada con el Cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015 y de los Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, en la cual se indica “... las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C”
- Circular 006 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital relacionada con la Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos
- Manual de Trámites y Prestación del Servicio (PM04-MN01 Versión 1.0)

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

OBJETIVO DEL INFORME:

Verificar que las actuaciones administrativas adelantadas por la entidad en atención de los requerimientos recibidos de la ciudadanía durante el primer semestre de 2019, a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin; si cumplen con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, y son acordes con la normativa legal vigente relacionada.

RESUMEN:

Si bien se observa que la entidad ha adelantado importantes acciones en procura de gestionar de manera adecuada las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se reciben a través de los diferentes canales establecidos para tal fin, entre ellas la consolidación en el MANUAL DE TRÁMITES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Código PM04-MN01 Versión 1.0) de los lineamientos que le aplican y la participación en las Plenarias de la Red Distrital de Quejas y Reclamos; de acuerdo a las estadísticas publicadas por entidad, a las verificaciones realizadas por la Veeduría y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al seguimiento de la OCI a los temas reiterativos de peticiones; se evidencia que persisten debilidades que han sido ya presentadas por la Oficina de Control Interno en seguimientos y auditorías anteriores.

A continuación, se describe de manera general el resultado de lo observado en relación al cumplimiento de la normatividad aplicable a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el primer semestre de 2019:

DESARROLLO DEL INFORME¹:

1. Revisión de la normatividad vigente:

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

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 76 *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”* se observa que la SDM a través del Decreto 672 de 2018 *“Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones”*, artículo 3. *Estructura Organizacional*; se cuenta con la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía y una Dirección de Servicio al Ciudadano, con las siguientes funciones:

Artículo 27. Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía: 7. *Dirigir la atención a la ciudadanía, con el fin de que las diferentes áreas de entidad presten un servicio oportuno a los requerimientos de los ciudadanos, promoviendo condiciones de acceso y calidad.*

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

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

Artículo 28. Dirección de Atención al Ciudadano: 8. *Administrar los diferentes canales de atención a la ciudadanía, con el fin, de que las áreas de la entidad presten una atención oportuna a los requerimientos de los ciudadanos.*

Adicionalmente se evidencia el documento MANUAL DE TRÁMITES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Código PM04-MN01 Versión 1.0) cuyo objetivo es *“Establecer los modelos, procedimientos, herramientas e incentivos que les permita a los Servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad, ajustar la experiencia de servicio a las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, cumpliendo estándares de calidad y excelencia”*; este documento incluye entre otros temas: Aspectos Generales de la Atención al Ciudadano, Canales de Atención, Derechos y Deberes de los ciudadanos y de la SDM, Trámite para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Es importante señalar la información de la atención al ciudadano se encuentra publicada en la página web de la entidad (<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>), en el sitio SERVICIO AL CIUDADANO

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

Artículo 14: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”*; Se observó que no se atiende de manera oportuna todos los requerimientos que ingresan de los ciudadanos como PQRS, de conformidad con los términos establecidos en la presente Ley; de acuerdo a la información publicada por la entidad en la Intranet (<https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/PQRS>) en el sitio *Matriz De Seguimiento PQRS*, se observa el siguiente comportamiento:

- Peticiones registradas a través del Aplicativo de Correspondencia: De 92.646 peticiones registradas en el periodo enero a mayo de 2019; 10.312 fueron respondidas fuera de términos. Lo anterior representa el 11.13% de no oportunidad en las mismas.
- Peticiones registradas a través del SDQS: De 17.683 peticiones registradas en el periodo enero a mayo de 2019; 7.362 fueron respondidas fuera de términos. Lo anterior representa el 41.63% de no oportunidad en las mismas

Los datos estadísticos se toman con corte a mayo por cuanto la información del mes de junio de la gestión en SDQS no se encuentra publicada; el documento que se registra corresponde a la información del mes de marzo.

En este aspecto es importante indicar que en los informes mensuales emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (*Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas Distrito*

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

Capital en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) durante el periodo evaluado se hace referencia a:

“Hacer un llamado a las entidades (... , Secretaría Distrital de Movilidad, ...) que presentan mayor número de peticiones vencidas (sin respuesta definitiva, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) para que den trámite y respuesta a las peticiones, con su respectiva gestión en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

Gestión sobre la cual la Dirección de Atención al Ciudadano aporta como evidencia los seguimientos realizados a las áreas o dependencias de la entidad, así como el reporte de novedades frente a la atención de las PQRSD.

Igualmente indica que *“a partir del mes de mayo, se fortaleció el equipo de servidores de la Dirección de Atención al Ciudadano, encargados de la clasificación y asignación de los radicados que ingresan por el SDQS, con el fin de asignar oportunamente y poder cumplir los términos de respuesta”*

Por último, la Dirección de Atención al Ciudadano indica respecto al alto porcentaje estadístico de incumplimiento de las solicitudes de inscripción o autorización para la circulación vial (*Excepciones de Pico y Placa*), radicadas como PQRSD en el SDQS; que se adelantó la gestión ante la Secretaria General con el fin de aclarar que estas solicitudes no son PQRSD, sino trámites cuyo término de atención establecido es de 45 días. De acuerdo a lo indicado por la DAC la Secretaria General informo que no es posible parametrizar el sistema de conformidad con las situaciones particulares de cada entidad, por lo cual y *“para mitigar ese incumplimiento en los términos de respuesta se procedió a descargar , imprimir y radicar dichas solicitudes en el sistema de correspondencia para que por este canal se tramite en los términos que se establecieron para este trámite y se cierra en el SDQS informando con cual radicado se va atender dicha solicitud”*. (Radicado SDM-211941)

Artículo 30: ***“Petición entre autoridades.*** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”. Se evidencia a través de las retiraciones que llegan a la Oficina de Control Interno, que las solicitudes realizadas por autoridades en relación a petición de información o de documentos, no siempre recibe la respuesta dentro de los términos establecidos.

En el periodo auditado y de acuerdo a los registros de la OCI se observa: **59 reiteraciones realizadas por la Personería de Bogotá, 18 por la Veeduría Distrital y 04 por la Procuraduría General de la Nación**; en donde el usuario acudió a estos entes de control, para obtener repuesta a sus diferentes peticiones en los términos establecidos por el artículo 30 de 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 (...), constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones

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

correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Se observa que en el MANUAL DE TRÁMITES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Código PM04-MN01 Versión 1.0) se establece nuevamente que los directores, subdirectores y jefes de oficina, validarán los casos en que se incumple lo establecido en esta Ley y determinarán si reportan a la Oficina de Control Disciplinario, no obstante, se recomienda fortalecer los controles establecidos con el fin de dar cumplimiento integral a lo aquí normado.

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

En relación a la verificación de la calidez, claridad, oportunidad y coherencia de las respuestas dadas a las peticiones, se evidencia que si bien se tienen documentados los controles a través del numeral 7. *Retroalimentación final con el Ciudadano* establecidos en el MANUAL DE TRÁMITES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Código PM04-MN01 Versión 1.0); de conformidad con el análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas emitidas por la entidad a través del SDQS, en la evaluación realizada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y presentada en los Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Distrito Capital Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del periodo evaluado (enero a junio de 2019) se observa que la Secretaría Distrital de Movilidad se encuentra en todos los informes dentro de las entidades distritales que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, sin que se evidencien las acciones establecidas para subsanar lo observado en estos informes.

Al respecto la Dirección de Atención al Ciudadano manifiesta:

- *La Dirección de Atención al Ciudadano, remite los informes mensuales del Seguimiento a la Calidad de las respuestas y manejo del SDQS, realizado por la Secretaria General, para que de acuerdo a las observaciones se implementen las correcciones necesarias.*
- *Internamente en la DAC, los Oficios proyectados van revisados por el delegado por cada grupo de la Dirección, con el fin que se cumplan con los parámetros de coherencia, calidez, claridad y la oportunidad, diligenciando y registrando los campos del formato con la información del documento expedido para atender una solicitud y poder validar la trazabilidad. Así mismo en los oficios, se encuentra los datos de los funcionarios, del que proyecta, el funcionario que revisa para que pueda ser firmado por firmados por la Directora de la DAC una vez cumplidos dichos criterios.*

Se aporta como evidencia memorando de la invitación a la socialización: Seguimiento a las PQRS en la Secretaría Distrital de Movilidad – Tablero de Control; y correos electrónicos a través de los cuales se socializa los informes de seguimiento presentados por la Secretaría General de los meses de abril y junio.

Respecto a lo normado en el Decreto 371 de 2010 relacionado con: *“3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes*

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

generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad", la Dirección de Atención al Ciudadano indica:

- La Dirección de Atención al Ciudadano, la Subdirección Administrativa y la OTIC han adelantado mesas de trabajo con Secretaria General y la ETB, para la implementación del web service, para el registro de las peticiones que ingresan por el Sistema de correspondencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha y actualmente ya se encuentra listo el requerimiento SICON, para dicha implementación, (Adjunto evidencias).
- En los informes de PQRSD, se reporta la totalidad de los requerimientos ciudadanos interpuestos ante la Secretaria Distrital de Movilidad, independiente que los de correspondencia no estén el SDQS.

Se aporta como evidencia de la gestión realizada la agenda de la mesa de trabajo entre la Secretaría General y la SDM de fecha 02/07/2019, correos de seguimiento a los compromisos establecidos, formato de SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS de fecha 14/08/2019 a SICON PLUS (Contrato 2012 1188 anexo 13) relacionado con la Implementación Webservice Alcaldía-Registro Peticiones, Quejas y Reclamos cuya causa que motiva corresponde a "Comunicación entre el aplicativo de correspondencia de la Entidad y el Webservice de la Alcaldía; proceso que permitirá enviar en línea y tiempo real el registro de las solicitudes realizadas a través del aplicativo de correspondencia al Webservice de la Alcaldía, con el fin de consolidar en una sola fuente todas las solicitudes realizadas al Distrito", pantallazo de la presentación de la Segunda Reunión Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos donde se evidencia que la SDM se encuentra en fase de producción – Estado: Acercamiento, respecto a la Articulación Bogotá Te Escucha y Sistema de Gestión Documental.

Por último la Dirección de Atención al Ciudadano indica que como parte de la gestión realizada en cumplimiento de lo normado, deshabilito el correo electrónico de servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co; el cual fue "reemplazado por el formulario implementado en Govimentun que permite radicar directamente las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, garantizando el ingreso de la totalidad de las peticiones radicadas por la ciudadanía"

2. Verificación de la información estadística:

Se verifican los informes estadísticos publicados por la entidad en la intranet, así como también los reportes enviados a la Veeduría Distrital en cumplimiento de lo establecido en la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Secretaria General y la Veeduría Distrital a través de la cual se establece la Implementación del Formato de elaboración y presentación de informes de Quejas y Reclamos; análisis que se presenta en el acápite Resultados, del presente informe.

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

3. Gestión Acciones en los Planes de Mejoramiento relacionados con PQRS

De la verificación realizada a los planes de mejora de la entidad se evidencia:

3.1. Plan de Mejoramiento Institucional:

VIGENCIA DE LA AUDITORÍA O VISITA	No. HALLAZGO	ACCION	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	DESCRIPCIÓN ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	ESTADO AUDITOR	DEPENDENCIA DESPUÉS DEL REDISEÑO
2019	4.1.1	1	HALLAZGO ADMINISTRATIVO CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA POR CUANTO LA SDM, PRESUNTAMENTE HA OMITIDO DEBERES CONSTITUCIONALES, LEGALES Y NORMATIVOS EN TORNO A LA RESPUESTA QUE, DE MANERA OPORTUNA, CERTERA Y DE FONDO DEBE DAR A LOS DERECHOS DE PETICIÓN QUE SON PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA Y QUE TIENEN QUE VER CON PROCEDIMIENTOS CONCRETOS DEL RESORTE Y COMPETENCIA DE DICHA ENTIDAD	DAR RESPUESTA A LOS 9 DERECHOS DE PETICIÓN RELACIONADOS EN EL INFORME FINAL DE AUDITORIA PAD 2019	2019-07-05	2019-11-30	ABIERTA	SUBSECRETARIA DE GESTIÓN JURÍDICA SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA
2019	4.1.1	2	HALLAZGO ADMINISTRATIVO CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA POR CUANTO LA SDM, PRESUNTAMENTE HA OMITIDO DEBERES CONSTITUCIONALES, LEGALES Y NORMATIVOS EN TORNO A LA RESPUESTA QUE, DE MANERA OPORTUNA, CERTERA Y DE FONDO DEBE DAR A LOS DERECHOS DE PETICIÓN QUE SON PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA Y QUE TIENEN QUE VER CON PROCEDIMIENTOS CONCRETOS DEL RESORTE Y COMPETENCIA DE DICHA ENTIDAD	REALIZAR SEGUIMIENTO SEMANAL POR PARTE DE CADA DEPENDENCIA A LOS REQUERIMIENTOS ASIGNADOS EN LOS APLICATIVOS.	2019-07-05	2019-11-30	ABIERTA	SUBSECRETARÍAS
2019	4.1.1	3	HALLAZGO ADMINISTRATIVO CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA POR CUANTO LA SDM, PRESUNTAMENTE HA OMITIDO DEBERES CONSTITUCIONALES, LEGALES Y NORMATIVOS EN TORNO A LA RESPUESTA QUE, DE MANERA OPORTUNA, CERTERA Y DE FONDO DEBE DAR A LOS DERECHOS DE PETICIÓN QUE SON PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA Y QUE TIENEN QUE VER CON PROCEDIMIENTOS CONCRETOS DEL RESORTE Y COMPETENCIA DE DICHA ENTIDAD	ACTUALIZAR EL LINEAMIENTO DEL MANUAL DE TRÁMITES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO (PM04-MN01) NUMERAL 6. REPORTE SEMANAL.	2019-07-05	2019-11-30	ABIERTA	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fuente: PMI publicado Intranet y Web

Si bien las 3 acciones tienen fecha de vencimiento 30/11/2019, se recomienda fortalecer el monitoreo sobre la ejecución o avance realizado a efectos de garantizar el cumplimiento de conformidad con el indicador, meta y tiempos establecidos

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

3.1. Plan de Mejoramiento por Procesos:

No. Del Hallazgo	VIGENCIA	PROCESO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN	NUMERO	TIPO DE ACCIÓN	SUBSECRETARÍA (DESPUÉS DEL REDISEÑO)	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
29-2017	2016	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	AUDITORÍA PQRS 2016	Al revisar la totalidad de PQRS ingresadas a la Secretaría Distrital de Movilidad, se pudo observar que aquellas que son ingresadas mediante el aplicativo de correspondencia y por el MAC (Módulo de Atención al Ciudadano), no son consolidadas dentro del aplicativo SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones), por el contrario esta se maneja de manera independiente, lo cual no permite tener de manera precisa la información.	Gestionar con la SA, la OIS y la Dirección de Servicio al Ciudadano, la implementación del Web Service requerido entre el Módulo de correspondencia de SICON y el SDQS. De acuerdo al alcance tecnológico.	1	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA - DESPACHO SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	15/02/2017	30/11/2019
155-2017	2017	SERVICIO AL CIUDADANO	AUDITORÍA PQRS 2017	No conformidad 5. No se evidencia la aplicación integral del procedimiento PM05-PR01 "Seguimiento al trámite de PQRS en la Secretaría Distrital de Movilidad"	Implementación del Procedimiento conforme a la socialización recibida por parte de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	8	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	11/09/2017	16/12/2019
155-2017	2017	SERVICIO AL CIUDADANO	AUDITORÍA PQRS 2017	No conformidad 5. No se evidencia la aplicación integral del procedimiento PM05-PR01 "Seguimiento al trámite de PQRS en la Secretaría Distrital de Movilidad" en las siguientes dependencias: Dirección de Control y Vigilancia, Subdirección de Contravenciones, Subdirección de Jurisdicción Coactiva, Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del Tránsito y Subdirección Administrativa.	Esta acción proviene de la reformulación efectuada a través de correo electrónico del mes de noviembre, de la acción original: Reportar a la oficina de Control Disciplinario los casos en que se evidencio el incumplimiento de la normativa vigente Ley 1735 de 2015 vigencia 2017, una vez realizada la depuración y verificación en el área correspondiente.	19	Corrección	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN JURÍDICA	16/02/2018	31/05/2018
156-2017	2017	SERVICIO AL CIUDADANO	AUDITORÍA PQRS 2017	No conformidad 6. Al realizar el análisis de la información publicada en la intranet, referente a los PQRS registrados en el Aplicativo de correspondencia y SDQS, se observan presuntos casos con respuesta fuera de tiempo o sin respuesta; al respecto, de acuerdo con lo manifestado y observado durante las visitas a las dependencias, se pudo evidenciar que para la mayoría de casos se dio cumplimiento a los términos.	Incluir dentro del plan institucional de capacitación, el manejo de la herramienta de correspondencia para los funcionarios de la SDM, y realizar las capacitaciones en las fechas contempladas en el plan de trabajo del PIC, a partir de la vigencia 2018.	1	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	02/01/2018	30/06/2018
156-2017	2017	SERVICIO AL CIUDADANO	AUDITORÍA PQRS 2017	No conformidad 6. Al realizar el análisis de la información publicada en la intranet, referente a los PQRS registrados en el Aplicativo de correspondencia y SDQS, se observan presuntos casos con respuesta fuera de tiempo o sin respuesta; al respecto, de acuerdo con lo manifestado y observado durante las visitas a las dependencias, se pudo evidenciar que para la mayoría de casos se dio cumplimiento a los términos.	Revisar, actualizar y responder los requerimientos que requieran respuesta asignados a la dependencia en la vigencia 2017 en los aplicativos de correspondencia y SDQS.	11	Corrección	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	01/09/2017	16/12/2019
157-2017	2017	SERVICIO AL CIUDADANO	AUDITORÍA PQRS 2017	No conformidad 7. No se está dando respuesta de fondo a los requerimientos de la ciudadanía relacionados con los operativos en calle, los cuales son asignados para ser respondidos por la DCV. Al revisar los requerimientos vs las respuestas dadas durante el primer semestre del año 2017 y lo manifestado por el responsable del tema en la dependencia, se evidencia que al ciudadano se le responde de manera parcial informándole que se debe dirigir a aplicativo SIPO en la siguiente dirección http://www.movilidadbogota.gov.co/web/SIMUR/SIMUR_SIPO/ , para conocer el resultados de dichos operativos. Al revisar la información existente en dicho aplicativo, no se encuentra información respecto a los resultados.	Realizar seguimientos mensuales por parte de los responsables de los PQRS en la DCV y reportar los incumplimientos en la respuestas a los requerimientos relacionados con operativos, que son asignados a la Seccional de Tránsito y Transporte.	1	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	01/09/2017	31/12/2018

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de evaluación	
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0

No. Del Hallazgo	VIGENCIA	PROCESO	ORIGEN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN	NÚMERO	TIPO DE ACCIÓN	SUBSECRETARÍA (DESPUES DEL REDISEÑO)	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
073-2018	2018	SERVICIO AL CIUDADANO	AUDITORIA PQRSO 2018	NC1 Desactualización de los Procedimientos relacionados con el objeto de la Auditoría y sus anexos.	Realizar mesa semestral de trabajo con los responsables de los procedimientos PA01-PR03 y PM05-PR01; con el fin de revisar su adecuación, conveniencia y alineación.	1	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	01/10/2018	30/06/2019
074-2018	2018	REGULACIÓN Y CONTROL	AUDITORIA PQRSO 2018	NC2 Se evidencia respuestas a PQRSO realizadas por la ciudadanía fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializan los riesgos relacionados con el objeto de la presente auditoría sin que se observe el diligenciamiento de esta situación en el Mapa de Riesgos por procesos y la implementación de las mejoras que mitiguen la materialización del mismo.	Reclasificar los documentos allegados a la dependencia a través del Aplicativo de Correspondencia y el SDQS, con el fin de verificar el tipo de solicitud y realizar así procesos masivos de respuesta (si se requiere) y gestión de archivo.	1	Corrección	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN JURÍDICA	01/10/2018	30/06/2019
076-2018	2018	SERVICIO AL CIUDADANO	AUDITORIA PQRSO 2018	NC4 No se evidencia el conocimiento y el funcionamiento integral de la figura del Defensor del Ciudadano en la entidad, así como gestión desarrollada y la medición de la efectividad de la misma.	Capacitar al personal de atención al ciudadano y a los grupos operativos de toda la entidad	1	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	03/09/2018	30/06/2019
076-2018	2018	SERVICIO AL CIUDADANO	AUDITORIA PQRSO 2018	NC4 No se evidencia el conocimiento y el funcionamiento integral de la figura del Defensor del Ciudadano en la entidad, así como gestión desarrollada y la medición de la efectividad de la misma.	Aplicar una prueba frente a la aprehensión del tema de capacitación	2	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	03/09/2018	30/06/2019
076-2018	2018	SERVICIO AL CIUDADANO	AUDITORIA PQRSO 2018	NC4 No se evidencia el conocimiento y el funcionamiento integral de la figura del Defensor del Ciudadano en la entidad, así como gestión desarrollada y la medición de la efectividad de la misma.	Divulgar la figura del defensor del ciudadano	3	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	03/09/2018	30/06/2019
076-2018	2018	SERVICIO AL CIUDADANO	AUDITORIA PQRSO 2018	NC4 No se evidencia el conocimiento y el funcionamiento integral de la figura del Defensor del Ciudadano en la entidad, así como gestión desarrollada y la medición de la efectividad de la misma.	Realizar un concurso posterior a la campaña para verificar si fue efectiva	4	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	03/09/2018	30/06/2019
071-2019	2019	GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE	AUDITORIA PQRSO 2017 y 2018	Debilidades en el control y seguimiento al trámite de PQRSO en la secretaría Distrital de Movilidad.	Realizar el seguimiento mensual de los PQRSO asignados a la Subsecretaría de Gestión de la Movilidad y sus respectivas dependencias.	1	Acción Correctiva	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	01/08/2019	31/10/2019
071-2019	2019	GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE	AUDITORIA PQRSO 2017 y 2018	Debilidades en el control y seguimiento al trámite de PQRSO en la secretaría Distrital de Movilidad.	Analizar la necesidad de reportar a la Oficina de Control Disciplinario de los funcionarios que conforme a la gestión de PQRSO dada a los documentos asignados, la Dirección considere pertinente iniciar proceso de investigación disciplinaria.	2	Acción Correctiva	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	31/08/2019	31/10/2019
015-2018	2018	REGULACIÓN Y CONTROL	AUDITORIA INTERNA SIG 2018	En atención a la evaluación de los riesgos de gestión identificados por el proceso de Regulación y Control, se observó que el riesgo 12 se ha materializado "No resolver de fondo y oportunamente las PQRS efectuadas por los ciudadanos", y no se han tomado acciones que permitan mitigar el impacto, toda vez que las actividades planteadas por el proceso no han sido suficientes para aminorar su impacto.	Socializar a los responsables de los PQRS del Proceso de Regulación y Control, el procedimiento PM05-PR01, haciendo énfasis en los controles existentes en el mismo.	1	Correctiva	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	20/06/2018	16/12/2019

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de evaluación	
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0

El Plan de Mejoramiento por Procesos, se evidencian 15 acciones abiertas correspondientes a las No Conformidades y observaciones de las auditorías y seguimientos realizados en las vigencias 2017, 2018 y 2019; de las cuales 9 se encuentran vencidas al corte del presente seguimiento, lo cual representa el 60% de incumplimiento en la gestión de los PMP

En tal sentido, y dado que en promedio un 26.68% (Aplicativo de Correspondencia y SDQS) de peticiones se atienden por fuera de los términos legales, la OCI, solicita nuevamente la revisión y formulación de nuevas acciones que permitan eliminar la causa raíz de la No Conformidad Real o Potencial detectadas por Control Interno, pues no han sido efectivas, y la falla es recurrente.

4. Revisión de los riesgos identificados vinculados a la gestión de PQRS.

De conformidad con la verificación del Mapa de Riesgos Institucional, se observa que se identifica un evento potencial relacionado con la atención y respuesta a los ciudadanos:

 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Secretaría de Movilidad de Actualización: versión 2.0 Fecha: 02/05/2019									
Línea Estratégica de Defensa responde por:		1a. y 2a. Líneas de Defensa responden por:							
ESTABLECIMIENTO DEL		VALORACIÓN DEL RIESGO							
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE			EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE		ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL
	EVEN TO POTENCIAL	CONSECUENCIAS	TIPOLOGÍA (Gestión o Corrupción)	PROBABILIDAD (Cuantitativa o cualitativa)	IMPACTO (Cuantitativo o cualitativo)	NP	NI	NPH	ZONA DE RIESGO (Cuantitativa o cualitativa) CONTROLES EXISTENTES Y TIPO (Línea de identificación, línea de defensa o línea de evaluación y gestión al riesgo)
SEST. Ser transparente, receptivo, equitativo en género y participación ciudadana y del sector privado.	12. Desconfianza hacia los ciudadanos que requieren atención y respuesta por parte de la SDM.	1. Pérdida de imagen institucional; 2. Incremento de PQRSO; 3. Investigaciones y/o sanciones	Gestión	CASO SEGURO	MODERADO	5	5	25	MODERADA 1. Adoptar y desarrollar de la política y estrategia comunicativa entre unidades (Preventiva); 2. Aplicación del procedimiento Participación ciudadana (Preventiva); 3. Desarrollo e implementación del PIC (Preventiva); 4. Aplicación de protocolos de atención a la ciudadanía (Preventiva); 5. Seguimiento al índice de las PQRSO (Detectiva); 6. Aplicación procedimientos disciplinarios (Detectiva).

Fuente: Mapa de Riesgos Institucional

Adicionalmente el MANUAL DE TRÁMITES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO (Código: PM04-MN01 Versión:1.0), hace referencia a la gestión de riesgos en el siguiente aparte:

6.3 ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO:

Equipo Operativo de los procesos

✓ Asistir cuatrimestralmente a las mesas de trabajo convocadas por la DAC, para la revisión de quejas y reclamos tanto del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha como del aplicativo de correspondencia de la dependencia a la cual pertenecen y si es necesario por autocontrol aplicar lineamiento que indica “.... *deberá realizar un análisis si hay lugar a una acción correctiva o una corrección de manera que*

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

prevenga su recurrencia y ocurrencia, de acuerdo con lo establecido en el PV01-PR01 Procedimiento para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y de mejora), o si es necesario actualizar los riesgos y oportunidades determinados en el mapa de riesgos por proceso, o si en su defecto hay que hacer cambios al sistema de gestión de calidad (procedimientos)”.

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta lo evidenciado en el presente informe, se observa que los controles y las acciones formuladas para dar cumplimiento a la normatividad vigente relacionada con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la entidad no han sido efectivas, situación sobre la cual la OCI genera alertas de materialización del riesgo identificado en el Mapa de Riesgos Institucional.

RESULTADOS

1. PQRS recepcionadas y tramitadas por la SDM primer semestre de 2019

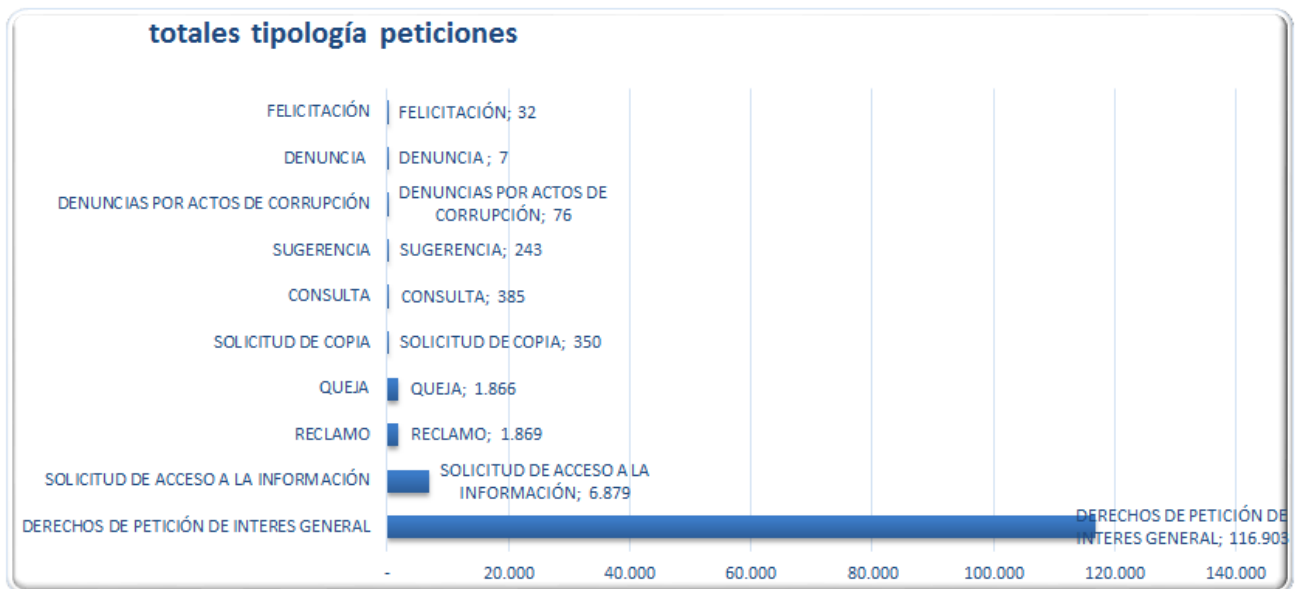
Como resultado de la información publicada de la entidad se observa el siguiente comportamiento de ingresos de PQRS a través del Aplicativo de Correspondencia según su tipología:

TIPO DE PETICIÓN	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTALES	
	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18.588	702	18.509	996	18.874	548	15.150	538	16.065	178	12.625	862	99.811	3.824
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL		1.982		4.435		1.290		1.461		1.915		2.185		13.268
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	327	12	287	38	693	28	1.225	29	2.370	23	1.813	34	6.715	164
RECLAMO	3	332	3	747	16	301		138	2	81	1	245	25	1.844
QUEJA	54	199	46	534	49	215	23	220	44	141	44	297	260	1.606
SOLICITUD DE COPIA	96	13	80	32	65	13	7	9	12	7	2	14	262	88
CONSULTA	3	40	3	100	5	63	4	39	7	27	7	87	29	356
SUGERENCIA	3	17	3	81	6	22	1	34	2	19	3	52	18	225
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		14		20		13		11		12		6	-	76
DENUNCIA			1				4		2				7	-
FELICITACIÓN	1	2		9	8	1	2	1	3	1	4		18	14
Total reportes de Seguimiento publicado Intranet	19.075	3.313	18.932	6.992	19.716	2.494	16.416	2.480	18.507	2.404	14.498	3.782	107.145	21.465

Fuente: Estadísticas publicadas DAC - Intranet

En relación al total de PQRS que ingresaron a través del Aplicativo de Correspondencia (Sistema Propio) y el SDQS, en el periodo enero a junio de 2019 se observa que los Derechos de Petición representan el 90.90% del total de las mismas, en tanto que las quejas y reclamos (1.45%) no tienen mayor participación en esta distribución. Se observa que las Denuncias por Actos de Corrupción representan el 0.06% de participación.

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



Ahora bien, de la validación realizada a la coherencia entre la información publicada en la intranet de la entidad, lo reportado en los informes publicados en la web de la entidad (https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs) y las estadísticas presentadas por la Secretaría General en los Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas Distrito Capital en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (cuyo insumo es el reporte de las entidades a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital); se observan diferencias, las cuales se presentan a continuación:

INFORMACIÓN PUBLICADA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS
Total reportes de Seguimiento publicado Intranet	19.075	3.313	18.932	6.992	19.716	2.484	16.416	2.480	18.507	2.404	14.499	3.782
Informe Publicado Página Web	19.075	3.313	18.932	6.992	19.716	2.484	16.416	2.480	18.507	2.404	14.499	3.782
Informe Gestión Peticiones - Secretaría General	19.075	3.313	ND	2.897	22.294	1.577	17.308	3.719	19.187	2.080	NA	1.623

Fuente: Estadísticas publicadas DAC – Intranet y página web

En la validación del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en relación a la oportunidad en los tiempos de respuesta, se observa que la entidad presenta un promedio del 26.38% de requerimientos que se responden fuera de términos, con una participación mayor en la gestión del SDQS donde el porcentaje de respuestas fuera de término es del 41.63%, así:

GESTIÓN PQRS	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		TOTALES	
	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	19.075	3.313	18.932	6.992	19.716	2.484	16.416	2.480	18.507	2.404	92.646	17.683
PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	1.194	1.401	2.830	2.093	874	1.163	2.256	1.598	3.158	1.107	10.312	7.362
% PARTICIPACIÓN PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	6.26%	42.29%	14.95%	29.93%	4.43%	46.83%	13.74%	64.44%	17.08%	46.05%	11.13%	41.63%

Fuente: Estadísticas publicadas DAC - Intranet

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de evaluación	
	Código: PV01-IN01-F07	Versión 1.0

El promedio indicado anteriormente se realiza al corte de mayo de 2019, teniendo en cuenta que no se encuentra publicada la información del mes de junio relacionada con la gestión en el SDQS.

Es importante indicar que en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2018, el promedio de respuesta fuera de términos fue del 22.18% lo cual representa un incremento de 4.2 puntos.

En relación a la tipología de Denuncias por Actos de Corrupción, Quejas y Reclamos, se observó:

	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTALES	
INFORMACIÓN PUBLICADA	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS	APLICAT. CORRESP	SDQS
RECLAMO	3	332	3	747	16	301	-	138	2	81	1	245	25	1.844
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	1	128	-	143	1	109	-	111	1	4	-	85	3	575
QUEJA	54	199	48	534	49	215	23	220	44	141	44	297	260	1.606
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	2	46	8	101	-	62	6	149	5	12	1	36	22	406
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	-	14	-	20	-	13	-	11	-	12	-	6	-	76
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	-	1	-	1	-	8	-	6	-	2	-	1	-	19
DENUNCIA	-	-	1	-	-	-	4	-	2	-	-	-	7	-
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	3	-
Total Reportes Seguimiento publicado intranet	57	545	50	1.301	65	529	27	389	48	234	45	548	292	3.526
Total Respuestas Fuera de Términos	3	173	8	245	1	176	7	266	8	16	1	132	28	1.000
% Respuestas Fuera de Términos	5,26%	31,74%	16,00%	18,83%	1,54%	33,27%	25,93%	72,09%	16,67%	7,69%	2,22%	22,26%	8,59%	28,36%

Fuente: Estadísticas publicadas DAC – Intranet

Conforme lo anterior se observa que respecto a las Denuncias por Actos de Corrupción se dio respuesta fuera de términos a 19 de las denuncias presentadas; sobre lo cual no se aportó evidencia que permitiera validar la gestión realizada por la Oficina de Control Disciplinario.

Por último, se observó en la información publicada por la entidad en la Intranet, que se encuentran reportadas al corte junio de 2019, gestión en dependencias que no se encuentran vigentes de conformidad con el rediseño institucional realizado al inicio de la vigencia, tal como se indica a continuación:

REPORTE DE LA GESTION DE PQRS D A JUNIO - 2019				
DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS ASIGNADOS CORRESPONDENCIA	REQUERIMIENTOS PENDIENTES EN CORRESPONDENCIA	REQUERIMIENTOS ASIGNADOS SDQS	REQUERIMIENTOS PENDIENTES EN SDQS
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO	2.496	133	0	0
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	2.177	0	0	0
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	1.814	19	1.375	0
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	1.603	789	163	0
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	1.028	40	138	0
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	219	0	54	0
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	169	15	181	0
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	56	2	497	23
DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	15	0	1	0
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL	0	0	4	0
TOTAL	9.577	998	2.413	23

Fuente: Matriz de Seguimiento de PQRS Junio – Intranet

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

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

- Se evidencia respuestas a PQRSD realizadas por la ciudadanía fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializa el evento potencial identificado en el Mapa de Riesgos Institucional, sin que se observe la implementación de las mejoras que mitiguen la materialización del mismo; conforme lo anterior y dado el futuro cambio de administración se recomienda establecer con alta prioridad, planes de contingencia por dependencia que permitan atender las peticiones que aún están sin atender, velando por que su respuesta sea de fondo y notificada al solicitante.
- Si bien se evidencia un evento potencial vinculado a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a la entidad, se recomienda revisar y ajustar los riesgos asociados a los procesos relacionados con las PQRSD, así como los controles diseñados para dar cumplimiento a lo establecido en materia legal con los derechos de petición.
- Conforme se observa que se registran aun peticiones pendientes de respuesta en áreas o dependencias que fueron reestructuradas en el proceso de Rediseño Institucional, se recomienda gestionar y depurar la información de tal forma que direcciona a las áreas o dependencias actualmente son responsables.
- Se evidencia, que, si bien se han suscrito Planes de Mejoramiento por Procesos, producto de las auditorías y seguimientos realizados por la OCI, las acciones no han sido efectivas por cuanto persisten las debilidades observadas en el desarrollo de las mismas, por lo cual se recomienda realizar por parte de los procesos responsables un análisis de la causa raíz, para determinar los motivos que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar demoras en la gestión de los requerimientos.
- Teniendo en cuenta las observaciones realizadas por la Secretaria General respecto al cumplimiento en términos de coherencia, claridad, oportunidad y solución de fondo de las peticiones que ingresan a la entidad, se recomienda fortalecer las acciones establecidas, con el fin de garantizar que las respuestas dadas a las peticiones de la ciudadanía se den observando estos criterios, con el fin de evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.

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

- Fortalecer los ejercicios de seguimiento y supervisión a las funciones del personal de planta y contratistas, con el fin de garantizar el cumplimiento cabal de sus obligaciones, entre las cuales se establece “*dar respuesta de manera oportuna y de fondo a los derechos de petición*”. En los casos aplicables, tomar las medidas correctivas o disciplinarias del caso.
- Fortalecer las herramientas, plataformas o sistemas de información que le permita a la SDM gestionar, controlar y tener la trazabilidad del trámite de los derechos de petición, de tal manera que se puedan generar alertas tempranas frente a posibles demoras o retrasos en la respuesta de los mismos y así contar con información veraz para la toma de decisiones.
- Se recomienda establecer acciones que permitan identificar aquellos asuntos más recurrentes y sobre ellos proponer mecanismos que hagan más eficiente dichos trámites o servicios.
- La OCI, recomienda hacer seguimiento y analizar factores comunes que puedan presentarse en las peticiones (*Quejas, reclamos, o Denuncias por actos de corrupción*), que le permitan a la entidad establecer controles, acciones de mejora o identificar posibles riesgos.
- De conformidad con lo observado y ante la situación reiterada de incumplimientos a la prestación oportuna de las peticiones, según lo dispuesto en las normas que regulan el tema, así como las internas; la Oficina de Control Interno mantiene la solicitud realizada a la Entidad de que se tomen las acciones de tipo administrativo conducentes a establecer las responsabilidades sobre las situaciones de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas de las peticiones que ingresan a la entidad.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Control Interno
ORIGINAL FIRMADO María Janneth Romero M Auditora ORIGINAL FIRMADO Omar Alfredo Sánchez Pinilla Auditor	ORIGINAL FIRMADO Diego Nairo Useche Rueda Jefe Oficina de Control Interno