

MEMORANDO

OCI

20211700229813

Información Pública

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., octubre 25 de 2021

PARA: **Nicolas Francisco Estupiñán Alvarado**
Secretario de Despacho

DE: Jefe de Oficina Control Interno

REFERENCIA: Entrega Informe Final Seguimiento PQRS I Semestre 2021

Cordial saludo Ingeniero Estupiñán:

La Oficina de Control Interno (OCI), de acuerdo a los roles definidos en el Decreto 648 de 2017 y teniendo en cuenta lo establecido en el Plan Anual de Auditorías (PAAI) 2021, de manera atenta remite el informe final de *Evaluación Semestral Peticiones, Quejas y Reclamos* correspondiente al I Semestre de la actual vigencia.

El objetivo del informe fue verificar que las actuaciones administrativas adelantadas por la entidad en atención de los requerimientos recibidos de la ciudadanía durante el primer semestre de 2021, a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin; cumplen con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad y son acordes con la normativa legal vigente relacionada.

Teniendo en cuenta que el informe presentado hace parte integral de la Auditoría al 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; ejercicio que con miras a optimizar el recurso humano se desarrolló de forma paralela a este seguimiento, razón por la cual las no conformidades se identifican en el informe de la auditoría, el cual se le comunicó a través del memorando OCI 20211700229753, donde podrá identificar los aspectos más relevantes de esta revisión.

Cordialmente,

1

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020***Secretaría Distrital de Movilidad**

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

MEMORANDO



OCI

20211700229813

Información Pública

Al responder cite este número



Diego Nairo Useche Rueda
Jefe de Oficina Control Interno

Firma mecánica generada en 25-10-2021 12:35 PM

Anexos: Informe Final Seguimiento PQRS I Semestre 2021

Elaboró: Maria Janneth Romero Martinez-Oficina De Control Interno

 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

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE EVALUACIÓN SEMESTRAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
LEY 1474 DE 2011
(enero a junio 2021)**

Octubre de 2021

	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

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno lleva a cabo la evaluación a la atención de las quejas, sugerencias y reclamos, interpuestos por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad durante el primer semestre de 2021; gestión sobre la cual se presenta el siguiente informe.

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 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 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*”
- Decreto 672 de 2018 “... *se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones ...*”, artículos 27 y 28
- 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*”
- Decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica*”
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.
- Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “*Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción*”:

	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

- 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*
- PM04-M01- Manual de Servicio al Ciudadano Versión 5,0 de 24-12-2020
- PM04-M02 Manual de Gestión de PQRSD Versión 3.0 de 21-12-2020

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 2021, a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin; cumplen con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad y son acordes con la normativa legal vigente relacionada.

RESUMEN:

Se observa que la entidad durante el I Semestre del 2021 ha dado continuidad al fortalecimiento de la gestión realizada con el fin de atender de manera adecuada las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se recepcionan a través de los diferentes canales establecidos para tal fin; dentro de las cuales nuevamente se desatacan los seguimientos semanales realizados a la gestión de las peticiones, el fortalecimiento de los canales de comunicaciones entre los actores de la gestión de PQRS, dentro de los que se incluye la implementación de las redes sociales, entre otras.

No obstante, de acuerdo a las estadísticas publicadas por entidad, a las verificaciones realizadas por la Veeduría, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y al seguimiento de la Oficina de Control Interno - OCI a los temas reiterativos de peticiones; se evidencia que persisten debilidades que han sido ya presentadas por la OCI en seguimientos y auditorias anteriores y que en resumen corresponde a:

- Respuesta fuera de términos de la petición recepcionadas.
- Debilidades en la atención de las peticiones en términos de coherencia, claridad y calidez.
- Posible materialización de riesgos vinculados al no cumplimiento de lo normado, que pueden generar sanciones disciplinarias.
- Alerta por el alto volumen de peticiones sobre temas como foto comparendos, descargue de comparendos, cursos de pedagogía, entre otros: sin que se identifiquen acciones específicas que permitan minimizar el impacto de los mismos sobre la gestión de la entidad.

Adicionalmente se observó una disminución del 32.80% de las peticiones que se recepcionaron en la entidad en comparación con el II semestre del 2020.

	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

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 I semestre de 2021:

DESARROLLO DEL INFORME:

1. Revisión de la normatividad vigente:

1.1. Cumplimiento Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” – Artículo 76*

- a. 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.*

Teniendo en cuenta que el Decreto 672 de 2018 *“Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones”*, se encuentra vigente; se mantiene lo expuesto en seguimientos anteriores respecto a que en el artículo 3. *Estructura Organizacional*; se identifica que la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, la cual tiene bajo su responsabilidad la Dirección de Atención 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.*

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.*

Conforme lo anterior se da cumplimiento a lo establecido en el artículo evaluado.

Adicionalmente se observa que, en desarrollo de estas funciones, se generan los lineamientos para la atención a la ciudadanía a través de los documentos del sistema de gestión de la calidad SIG vinculados al proceso, los cuales se detallan en el informe de Auditoría generado de manera paralela al presente seguimiento.

De igual manera en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Transparencia, se evidencia que 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 micrositio ATENCIÓN AL CIUDADANO y en el link de Transparencia (<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/transparencia>)

	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

1.2. Cumplimiento Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” modificado por 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.”

- a. 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 la entidad adelantó importantes actividades relacionadas con la depuración y seguimiento de las peticiones que ingresaron durante el periodo evaluado (I Semestre 2021); no obstante, se evidencia que el 1.88% del total de los requerimientos recibidos de los ciudadanos como PQRS, no fueron atendidos de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015) y lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020.

Lo anterior de acuerdo con la verificación realizada por el equipo auditor a la información aportada por la Dirección de Atención al Ciudadano (*Informe PQRS 01 Ene 2021 a 30 Junio 2021 - Corte 06 Agosto 2021 - Auditoria Primer semestre 2021*), donde se observa el siguiente comportamiento:

- Peticiones registradas a través de ORFEO: De 57.946 peticiones registradas en el periodo enero a junio de 2021; 1.329 fueron respondidas fuera de términos. Lo anterior representa el 2.29% de no oportunidad en las mismas.
- Peticiones registradas a través del Bogotá Te Escucha: De 19.656 peticiones registradas en el periodo enero a junio de 2021; 128 están registradas con respuesta extemporánea, es decir el 0.65%.

En comparación con los periodos inmediatamente anteriores se observa el siguiente comportamiento en cuanto a peticiones atendidas por fuera de los términos de Ley:

Gestión Extemporánea	Jun- 2021	dic-20	jun-20	dic-19	jun-19
Aplicativo Correspondencia y/o ORFEO	2.29%	2,31%	9,12%	4,10%	11,13%
Bogotá Te Escucha	0.65%	3,11%	7,97%	0,00%	41,63%

Fuente: Informes PQRS Segundo semestre 2020 - Informe PQRS 01 Ene 2021 a 30 Junio 2021 - Corte 06 Agosto 2021 - Auditoria Primer semestre 2021 – Cálculos propios

A continuación, se presentan los temas más relevantes sobre los cuales no se da respuesta en términos de oportunidad:

ORFEO:

Teniendo en cuenta las 1.329 peticiones radicadas por ORFEO, clasificadas en el reporte entregado por la DAC en estado Gestión Extemporánea, se observa que los 10 temas más recurrentes corresponden a:

	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

TEMA	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	DP de interés general	DP de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de copia	Solicitud de información	Total general	% Part
Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados	0	1	1	315	0	0	0	0	317	23,85%
Solicitud Paz y Salvos	258	0	0	31	0	0	6	0	295	22,20%
(en blanco)	22	0	22	193	2	2	4	17	262	19,71%
Prescripción de comparendos y/o Acuerdos de Pago	1	0	0	123	0	0	1	0	125	9,41%
Embargos y desembargos	2	0	1	84	0	0	3	1	91	6,85%
Solicitud de Investigaciones Administrativas	39	0	0	11	0	0	0	0	50	3,76%
Cursos de Pedagogía	0	0	0	27	0	3	0	0	30	2,26%
Programar, hacer seguimiento y disponer de los recursos necesarios para los operativos de control en vía.	0	0	12	13	2	0	0	0	27	2,03%
Actualización de comparendos y Acuerdos de Pago	1	0	0	18	0	0	0	0	19	1,43%
Caducidad, Exoneración e Impugnación de Comparendos	10	0	0	8	0	0	0	0	18	1,35%

Fuente: Informe PQRSD 01 Ene 2021 a 30 Junio 2021 - Corte 06 Agosto 2021 - Auditoria Primer semestre 2021 – Cálculos propios

Sobre el particular se resalta que el tema *Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados* representa el 23.85% del total de peticiones clasificadas como extemporáneas, el tema *Solicitud Paz y Salvos* representa el 22.20% y en blanco el 19.71%.

Adicionalmente se observa que no se registran peticiones clasificadas como *Traslado por Competencias*; en el desarrollo del seguimiento realizado en el 1er. Semestre 2020, los procesos auditados (Dirección de Atención al Ciudadano y Subdirección Administrativa), informaron que esta clasificación fue retirada de las opciones con el fin de generar la obligatoriedad de determinar la clasificación por subtema real de la petición radicada.

Por último, es importante señalar que, de acuerdo al tipo de documento, las peticiones que ingresaron a través de ORFEO, que representan el mayor porcentaje de respuestas fuera de termino, corresponden a los Derechos de Petición de interés particular (66.22%), mientras que las Consultas representan el 25.88%.

	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

Bogotá Te Escucha:

Respecto a la gestión adelantada a través del aplicativo Bogotá Te Escucha y teniendo en cuenta que 128 peticiones registradas a través de este canal se clasifican en estado Gestión Extemporánea, se observa que los 10 temas más recurrentes corresponden a:

TEMA	Consulta	D.P de interés general	D.P de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total General	% Part.
(en blanco)	1	2	21	0	3	9	6	2	44	34,38 %
Atención Red Cade	1	6	10	0	2	0	2	0	21	16,41 %
Prescripción de comparendos	0	0	10	0	0	0	0	0	10	7,81%
Atención al personal en puntos de contacto	0	1	8	0	0	0	0	0	9	7,03%
Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito	0	0	6	0	0	0	0	0	6	4,69%
Descargue de comparendos	0	0	5	0	1	0	0	0	6	4,69%
Descargue de comparendos en SIMIT	0	0	6	0	0	0	0	0	6	4,69%
Gestión del tránsito	1	0	1	2	0	0	0	0	4	3,13%
Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)	0	4	0	0	0	0	0	0	4	3,13%
Devoluciones y/o compensaciones de pagos tributarios y no tributarios	0	0	3	0	0	0	0	0	3	2,34%

Informe PQRSD 01 Ene 2021 a 30 Junio 2021 - Corte 06 Agosto 2021 - Auditoria Primer semestre 2021 – Cálculos propios

Conforme los resultados presentados en la anterior estadística, se observa que las peticiones registradas en blanco, representan el mayor volumen de peticiones recibidas a través del canal BTE gestionadas con extemporaneidad, con un porcentaje de participación del 34.38%; seguido de *Atención RED CADE*, el cual representa el 16.41; mientras que el de *Prescripción de comparendos*, representa un 7.81%.

	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

Estos temas son también identificados en los Informes mensuales de la Secretaría general, donde se evidencia que en lo corrido del I semestre de la vigencia, del total de las peticiones registradas, los asuntos más reiterativos corresponden a:

TEMA	No. PETICIONES	% PARTI
DESCARGUE DE COMPARENDOS	2.930	9,13%
CURSOS DE PEDAGOGIA POR INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRÁNSITO	2.302	7,17%
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	2.010	6,26%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.976	6,16%
ATENCIÓN LINEA 195	1.178	3,67%
ATENCIÓN RED CADE	1.139	3,55%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	1.088	3,39%
AFECTACION POR EJECUCIÓN DE OBRA	216	0,67%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO - RECUPERACION DEL ESPACIO PUBLICO)	212	0,66%

Fuente: Informes mensuales Secretaría General: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>

Por último, se observa que de acuerdo al tipo de documento, los Derechos de Petición de Interés Particular son el tipo de petición con mayor respuesta fuera de términos (64.84%), seguido de los Derechos de Petición de Interés general (11.72%).

Por último es importante señalar que los temas reiterativos identificados tanto en Orfeo como en Bogotá Te Escucha expuestos anteriormente, se ratifican en las estadísticas presentadas por la Dirección de Atención al Ciudadano, relacionadas con la medición de satisfacción de la calidad de servicio e instalaciones; en donde se observan temas adicionales como: dificultades en el agendamiento, inconvenientes en la plataforma, desinformación en la página web (información desorganizada, no hay claridad para navegar en la página), información en la guía de trámites y servicios diferente, demoras en la comunicación, falta de coherencia entre la información publicada en la página web y la que se suministra de manera presencial, entre otras.

- b. Artículo 30: “**Peticiones entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”.

Evaluación de la efectividad de los mecanismos de información interna y externa:

La Oficina de Control Interno (OCI) con el fin de evaluar la oportunidad, integralidad y coherencia de la información presentada por los líderes de procesos a los Entes de Control, solicitó a la Dirección de Atención al Ciudadano de la SDM, informe consolidado de las peticiones realizadas por los entes de control para el I semestre de 2021 y la gestión adelantada para su atención.

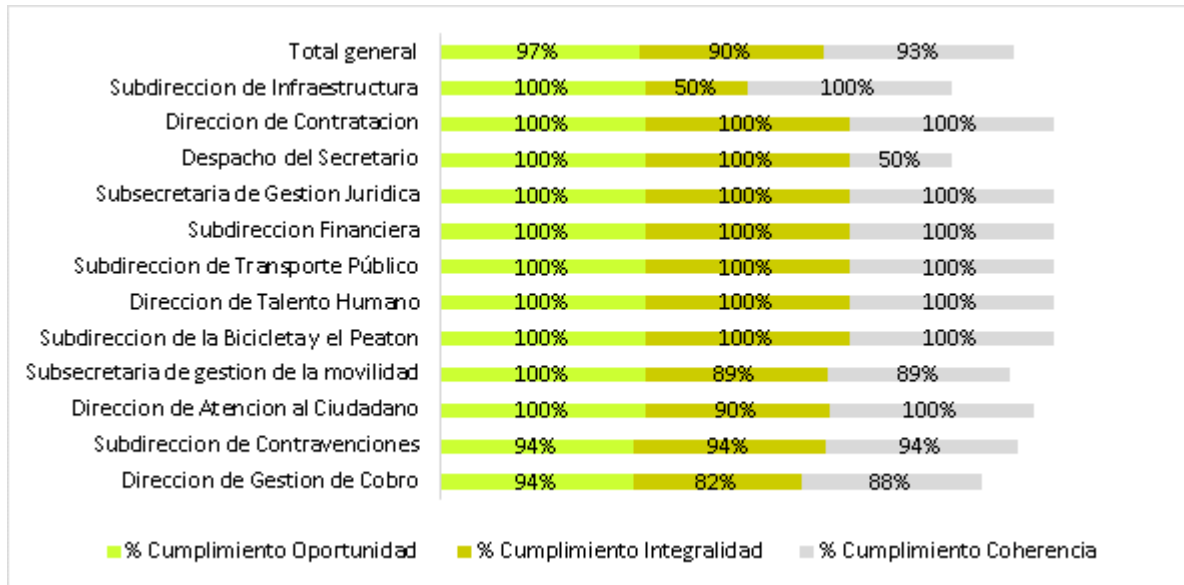
Cumplimiento de Criterios de Coherencia, Oportunidad y Coherencia:

	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 el marco de sus roles y en desarrollo de su Plan anual de auditorías, llevo a cabo la revisión de los criterios de oportunidad integridad y coherencia, definidos en el Decreto 371 de 2010 articulo 1 numeral 3 en relación con las comunicaciones de entes de control, el cual arrojó un total de 69 peticiones de las cuales (1) no requería respuesta (20216120582252).

En relación con el cumplimiento de los criterios de oportunidad, integridad y coherencia, durante la revisión efectuada se evidencia a manera resumida en la siguiente grafica el grado de cumplimiento de acuerdo con las dependencias que durante el I semestre de 2021, atendieron peticiones de entes de control

Grafica:



Ahora bien, de acuerdo con los resultados del presente ejercicio y revisadas tanto solicitudes como respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la SDM, se pudo evidenciar que en algunas situaciones se incumple con los criterios que deben tenerse en cuenta a la hora de dar respuesta a las peticiones de entes de control. A pesar de que para este periodo se evidenciaron las mejoras con respecto al segundo semestre de 2020, es importante resaltar las situaciones que se identificaron y que requieren de acciones de mejora.

# Peticiones Entes de Control	No Cumple /Oportunidad	No Cumple /Integridad	No Cumple Coherencia
69	2	7	5
Dependencia Responsable	-Subdirección de Contravenciones (20216120722922)	- Subdirección de contravenciones (20216120906662) - Dirección Gestión de Cobro:	-Subdirección de contravenciones (20216120906662)

	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

	-Dirección de Gestión cobro (20216120359212) - Dirección atención al Ciudadano (20216120457672) -Subsecretaria Gestión Movilidad (20216120091752) -Subdirección de Infraestructura (20216121012942)	- Dirección Gestión de Cobro (20216120359212, 20216120972302) -Subsecretaria Gestión Movilidad (20216120091752) -Despacho Secretario (20216120103142)
--	--	---

Nota: El radicado (20216120582252), no requería respuesta de la SDM

Criterios de Integralidad y Coherencia:

En la revisión efectuada se pudo evidenciar incumplimiento a estos criterios tales como información enviada incompleta, respuestas parciales, destinatario incompleto, no se envía copia al ciudadano entre otros, así mismo se hace alusión a los siguientes radicados donde se evidencian situaciones relevantes que deben ser objeto de mejora.

- **Radicado 20216120972302** de la Personería de Bogotá, en respuesta emitida por la Dirección de Gestión de Cobro se comunica al Ente de Control que la petición fue remitida a la Subdirección Financiera para que sea esta quien remitirá la información. Lo anterior denota falta de articulación entre las dependencias y/o falta de conocimiento de la persona que realiza el reparto a través del sistema Orfeo.
- **Radicado 20216120906662** de la Procuraduría Segunda Distrital de Bogotá en la respuesta emitida por la Subdirección de Contravenciones, no se le comunica al peticionario los canales de denuncia con los que cuenta la SDM, dado que de acuerdo a la petición y/o denuncia se trata de una presunto hecho de corrupción y al respecto la SC no dio respuesta, simplemente se informó los canales de pago que se tienen establecidos y el procedimiento, tampoco se le informa al ciudadano si se adelantaran las investigaciones al respecto.

Recomendaciones:

- Se insta a las dependencias de la SDM, a dar cumplimiento con las normas en relación con los derechos de petición con el fin de emitir respuestas oportunas, coherentes, completas y de fondo tal y como lo establece la Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015), Decreto 491 de 2020, Decreto 371 de 2010 y demás normas concordantes.
- Se recomienda que la dependencia a quien se le asigne la petición coordine la respuesta con las demás dependencias que tengan injerencia en la respuesta y no se remita al ente control informando que la respuesta se emitirá por otra dependencia al interior de la SDM. Lo anterior con el fin de cumplir con los criterios de oportunidad.
- Dar cumplimiento a los criterios de oportunidad, dado que se evidenció en el presente ejercicio que no se cumplen los términos establecidos por la Ley para el caso de las peticiones entre autoridades Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015) artículo 30. *Peticiones entre*

	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

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, y Decreto 491 de 2020.

- c. 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 correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.*

Se observa que el Manual de Gestión PQRS (Código PM04-MN02 Versión 3.0 actualizada el 21/12/2020), establece que los directores, subdirectores y jefes de oficina, validarán los casos en que se incumple lo establecido en criterio y determinarán si reportan a la Oficina de Control Disciplinario.

Conforme lo anterior se solicita a la Oficina de Control Disciplinario – OCD, la información correspondiente a la gestión adelantada por las dependencias de la entidad sobre este particular, de lo cual a través de correo electrónico de fecha 16/09/2021, la OCD precisa: “...de manera atenta comunico que entre enero y junio de 2021, no recibimos informe de otras dependencias diferentes a la DAC, en el cual pongan en conocimiento de la Oficina, situaciones particulares donde una vez validaron el incumplimiento de los términos, consideraron pertinente remitir información para adelantar actuación disciplinaria.”.

La aclaración realizada respecto a la información recibida a través de la DAC hace referencia a los radicados a través de los cuales esa Dirección remite a todas las dependencias de la entidad, las alertas respecto a la gestión de las peticiones recibidas, tramitadas oportunamente, pendientes en términos, gestionadas extemporáneamente y pendientes vencidas.

Conforme lo expuesto anteriormente es importante señalar que, si bien para el periodo evaluado se evidenciaron 1.457 peticiones con respuesta extemporánea, llama la atención que no se haya gestionado ningún reporte ante la OCD, diferente a la estadística general presentada por la DAC.

1.3. 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.”

Para el periodo evaluado, la verificación de los 7 criterios del Decreto 371 se desarrolla en el Informe de la Auditoría PQRS que se ejecuta de manera paralela con este seguimiento y que articula el resultado final del ejercicio auditor.

Sin embargo, se incluye en este informe el resultado de la evaluación detallada del siguiente numeral, por considerarse gestión directa de PQRS:

1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

	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

Para la verificación de estos aspectos, se seleccionó una muestra de 60 peticiones; 30 recibidas a través del sistema Bogotá Te Escucha y 30 a través del sistema propio (Aplicativo de Correspondencia y/o ORFEO). Los criterios definidos para evaluar son: **Cumple: 1 y No Cumple: 0**

a. Bogotá Te Escucha:

Muestra aleatoria seleccionada: Sobre las 20 peticiones evaluadas, se verificó directamente la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha (<https://sdgs.bogota.gov.co/sdgs/login>), los términos de la solicitud, la gestión y respuesta dada por la entidad, con el siguiente resultado:

ITEM	TIPO DE PETICION	No. RADICADO INGRESO	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
1	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	449232021	1	1	1	1
2	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	985052021	1	1	1	0
3	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	993372021	1	0	0	1
4	RECLAMOS	96892021	0	0	0	0
5	RECLAMOS	538302021	1	1	0	1
6	RECLAMOS	812342021	1	1	1	1
7	RECLAMOS	1109512021	1	1	1	0
8	RECLAMOS	427322021	0	1	1	1
9	QUEJAS	29822021	0	1	1	0
10	QUEJAS	390972021	1	1	1	1
11	QUEJAS	811142021	1	1	1	0
12	QUEJAS	1314232021	1	1	1	0
13	QUEJAS	1617892021	1	1	1	1
14	QUEJAS	1873092021	1	1	1	0
15	CONSULTAS	1227362021	0	0	0	0
16	CONSULTAS	485242021	1	1	1	1
17	DERECHO DE PETICIÓN	1693942021	0	0	0	1
18	DERECHO DE PETICIÓN	917312021	0	0	0	0
19	SOLICITUD DE COPIA	757702021	1	1	1	0
20	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	451732021	0	1	1	1
TOTAL MUESTRA 20 PETICIONES			13	15	14	10
% Cumplimiento Decreto 371 de 2010 Artículo 3 Numeral 1			65,00%	75,00%	70,00%	50,00%

Fuente: Sistema BTE – Cálculos propios

Conforme lo anterior se observa que el componente con menor calificación corresponde al de Calidez (50%) y en segundo término el de Oportunidad (65.00%).

A continuación, se presenta el detalle de lo observado en aquellas peticiones con calificación de No Cumple (0) en alguno de los criterios de coherencia, claridad y calidez evaluados:

TIPO DE PETICION	No. RADICADO INGRESO	DEPENDENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN OCI
------------------	----------------------	-------------	------------	----------	---------	-----------------

 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		

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	985052021	SUBDIRECCION CONTROL TRANSITO TRANSPORTE	DE DE Y	1	1	0	Se observa que el documento respuesta cargado en la plataforma no es un documento institucional no se identifica quien emite la respuesta, no tiene nombre ni firma
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	993372021	SUBDIRECCION CONTRAVERSIONES	DE	0	0	1	El asunto de la petición está relacionado con "Consierto para abusar de policías inescrupulosos"; no obstante, la respuesta hace referencia a la información de los canales oficiales para solicitar la cita de impugnación
RECLAMOS	96892021	SUBDIRECCION FINANCIERA		0	0	0	La solicitud de ampliación no presenta ningún argumento sobre el cual se está realizando esta solicitud. Posteriormente se observa el cierre automático por vencimiento de términos
RECLAMOS	538302021	DIRECCION GESTION DE COBRO	DE	1	0	1	La respuesta en si no indica como se está dando solución, de manera general se indica que se adjunta el documento requerido, no se hace referencia a cuál documento, teniendo en cuenta que se adjuntan dos COMUNICACION DESEMBARGO DE VEHICULO MASIVA NO 316 DE FECHA 01 DE MARZO DEL 2021 y RESOLUCION DESEMBARGO DE VEHICULO MASIVA NO 316 DE FECHA 01 DE MARZO DEL 2021 (1).
RECLAMOS	1109512021	SUBDIRECCIÓN SEÑALIZACION	DE	1	1	0	Se evidencia un documento adjunto que corresponde a un Informe de Señalización. El documento no se encuentra firmado
QUEJAS	29822021	SUBDIRECCION GESTION EN VIA	DE	1	1	0	El formato con el cual se da respuesta no se encuentra firmado
QUEJAS	811142021	DIRECCION PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	DE	1	1	0	El documento respuesta no se encuentra firmado
QUEJAS	1314232021	SUBDIRECCION CONTROL INVESTIGACIONES TRANSPORTE PUBLICO	DE E AL	1	1	0	El documento respuesta no se encuentra firmado
QUEJAS	1873092021	SUBDIRECCIÓN SEÑALIZACION	DE	1	1	0	Se evidencia un documento adjunto que corresponde a un Informe de Señalización. El documento no se encuentra firmado
CONSULTAS	1227362021	OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	DE LA LAS	0	0	0	La solicitud de ampliación no presenta ningún argumento sobre el cual se está realizando esta solicitud. Posteriormente se observa el cierre automático por vencimiento de términos
DERECHO DE PETICIÓN	1693942021	DIRECCION INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS TRANSITO TRANSPORTE	DE AL Y	0	0	1	La respuesta clasificada como definitiva corresponde a la solicitud de información adicional para gestionar la petición.

 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		

DERECHO DE PETICIÓN	917312021	DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	0	0	0	Dentro del sistema no se identifica la respuesta definitiva, el ultimo registro corresponde a la notificación de adjuntos, el cual informa que la respuesta se puede descargar, pero no se tiene acceso a la misma
SOLICITUD DE COPIA	757702021	DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	1	0	Se observa que el documento respuesta cargado en la plataforma no es un documento institucional no se identifica quien emite la respuesta, no tiene nombre ni firma

Fuente: Sistema BTE – Cálculos propios

Respecto a los resultados de la evaluación del criterio de Oportunidad, a continuación, se relacionan las dependencias y el número de radicado, que no cumplieron con los términos establecidos para dar respuesta:

TIPO DE PETICION	No. RADICADO INGRESO	DEPENDENCIA	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE GESTIÓN	TERMINO PARA DAR RESPUESTA	NORMA
RECLAMOS	96892021	SUBDIRECCION FINANCIERA	14/01/2021	19/03/2021	47	30	DECRETO 491/2020
RECLAMOS	427322021	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES	11/02/2021	29/03/2021	33	30	DECRETO 491/2020
QUEJAS	29822021	SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	7/01/2021	23/02/2021	34	30	DECRETO 491/2020
CONSULTAS	1227362021	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES	19/04/2021	9/06/2021	38	35	DECRETO 491/2020
DERECHO DE PETICIÓN	1693942021	DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	9/04/2021	31/05/2021	37	30	DECRETO 491/2020
DERECHO DE PETICIÓN	917312021	DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	24/03/2021	13/05/2021	37	30	DECRETO 491/2020
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	451732021	OFICINA DE GESTION SOCIAL	15/02/2021	6/05/2021	59	20	DECRETO 491/2020

Fuente: Sistema BTE – Cálculos propios

De manera general y teniendo en cuenta el resultado de la evaluación realizada, nuevamente se señala que no en todos los casos la solicitud de ampliación de plazo cumple con lo establecido en el parágrafo del artículo 4 de la Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015).

	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

“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad **debe** informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”, **subrayado fuera de texto**. En los casos observados, el documento con el cual se solicita plazo no indica porque no se puede responder dentro de los términos o el nuevo plazo en el que se dará respuesta.

b. Aplicativo de Correspondencia:

Muestra aleatoria seleccionada: Sobre las 20 peticiones evaluadas, se verificó directamente a través de ORFEO, los aspectos relacionados con los términos de la solicitud, la gestión y respuesta dada por la entidad, con el siguiente resultado:

ITEM	TIPO DE PETICION	No. RADICADO INGRESO	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
1	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	20216120535752	0	1	1	1
2	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	20216120545012	N.A	N.A	N.A	N.A
3	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	20216120839552	1	1	1	1
4	RECLAMOS	20216120276042	0	0	1	1
5	RECLAMOS	20216120834162	1	1	1	1
6	RECLAMOS	20216120915462	1	1	0	1
7	RECLAMOS	20216120860642	1	1	0	1
8	RECLAMOS	20216120516102	1	0	1	1
9	QUEJAS	20216120988192	0	1	1	1
10	QUEJAS	20216120609492	1	1	0	0
11	QUEJAS	20216120792712	0	1	1	1
12	QUEJAS	20216120207152	1	1	1	1
13	QUEJAS	20216121028692	1	1	1	1
14	QUEJAS	20216120504132	1	1	1	0
15	CONSULTAS	20216120113532	1	1	1	0
16	CONSULTAS	20216120552872	1	1	1	0
17	DERECHO DE PETICIÓN	20216120219412	1	1	1	1
18	DERECHO DE PETICIÓN	20216120843342	0	1	1	1
19	SOLICITUD DE COPIA	20216120133832	1	1	1	0
20	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20216120473492	1	1	1	1
TOTAL MUESTRA 20			14	17	16	14
% Cumplimiento Decreto 371 de 2010 Artículo 3 Numeral 1			70,00%	85,00%	80,00%	70,00%

Fuente: ORFEO– Cálculos propios

Conforme lo anterior se observa que los componentes con menor calificación corresponden a los de Oportunidad y Calidez (70%) y en segundo término el de Claridad (80%).

A continuación, se presenta el detalle de lo observado en aquellas peticiones con calificación de No Cumple (0) en alguno de los criterios de coherencia, claridad y calidez evaluados:

	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	

TIPO DE PETICION	No. RADICADO INGRESO	DEPENDENCIA	COHEREN	CLARIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN
RECLAMOS	20216120276042	DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	0	1	1	Si bien la respuesta es clara y cálida, no responden todos los temas que se expresan en la petición.
RECLAMOS	20216120915462	SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	1	0	1	Se evidencia que a través del radicado de respuesta se traslada al IDU la petición, la cual va con copia al peticionario; no obstante, no se evidencia la comunicación al peticionario a través de la cual la SDM informa el traslado.
RECLAMOS	20216120860642	SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1	0	1	Si bien se da respuesta en términos, la misma no es de fondo. No precisa con claridad si se va a atender la solicitud de los peticionarios y se deja a disposición de la interventoría del contrato de obra señalado
RECLAMOS	20216120516102	DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	0	1	1	Se evidencia que la respuesta no atiende los 3 puntos señalados por la peticionaria.
QUEJAS	20216120609492	SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0	0	La respuesta dada no es de fondo. Se indica la gestión que se va a adelantar, pero no resuelve al peticionario la solicitud realizada. En la respuesta no se observa el saludo al peticionario.
QUEJAS	20216120504132	SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	1	1	0	En la respuesta no se observa el saludo al peticionario.
CONSULTAS	20216120113532	SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	1	1	0	En la respuesta no se observa el saludo al peticionario.
CONSULTAS	20216120552872	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	1	0	En la respuesta no se observa el saludo al peticionario.
SOLICITUD DE COPIA	20216120133832	SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	1	0	En la respuesta no se observa el saludo al peticionario.

Fuente: ORFEO– Cálculos propios

Respecto a los resultados de la evaluación del criterio de Oportunidad, a continuación, se relacionan las dependencias y el número de radicado, que no cumplieron con los términos establecidos para dar respuesta:

 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

TIPO DE PETICION	No. RADICADO INGRESO	DEPENDENCIA	FECHA INGRESO	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE	TERMINO PARA	NORMA
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	20216120535752	DIRECCION DE GESTION DE COBRO	26/03/2021	20215403278981	12/05/2021	34	30	DECRET O 491/2020
RECLAMOS	20216120276042	DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	18/02/2021	20214101997721	14/04/2021	40	30	DECRET O 491/2020
QUEJAS	20216120988192	SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	15/06/2021	20213235923381	2/08/2021	33	30	DECRET O 491/2020
QUEJAS	20216120792712	DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	10/05/2021	2021510514088	21/06/2021	31	30	DECRET O 491/2020
DERECHO DE PETICIÓN	20216120843342	DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	19/05/2021	20212205298101	1/07/2021	32	30	DECRET O 491/2020

Fuente: ORFEO– Cálculos propios

Se destaca la disposición en el gestor documental de las imágenes que dan cuenta de la notificación de las peticiones a los ciudadanos; no obstante, se observan las siguientes oportunidades de mejora:

Consulta 20216120113532: Teniendo en cuenta que la petición se relaciona con inconvenientes en las notificaciones anteriores, se observa que en los datos de envío de Orfeo se registra que no existe la nomenclatura del sitio de destino por lo cual se publicó en cartelera. Es importante señalar que esta petición ingreso a través de correo electrónico

Derecho de Petición 20216120219412: Se observa en los datos de envío de Orfeo, que la respuesta no fue entregada por Dirección errada (Faltan datos en la dirección); no obstante, no se observa del registro final de la notificación, lo que puede generar una alerta por el no cumplimiento de términos al no ser notificado el peticionario. Es importante señalar que la petición ingreso a través de correo electrónico.

Por último también se resalta la disposición en la página web de la entidad, de un acceso directo a la ciudadanía a consultar las peticiones a través del número de radicado asignado, (<https://gestiondocumental.movilidadbogota.gov.co/orfeo-api/>), el cual también fue consultado para el desarrollo de la verificación de la muestra aleatoria seleccionada.

1.4. Cumplimiento de lo establecido en la Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”:

	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

1. Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por Corrupción elevadas por la ciudadanía en el SDQS, es necesario b) Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente.

De conformidad con la verificación realizada a los documentos del proceso auditado, se observa que la entidad tiene implementado el Protocolo de Denuncias por Actos de Corrupción (PM04-M02-PT01 Versión 2.0), cuyo objeto es “... procedimiento a seguir en la recepción, registro, tipificación, direccionamiento, y gestión de las denuncias de presuntos hechos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, recibidos por los diferentes canales dispuestos por la Entidad, garantizando la protección al denunciante y asegurando la máxima transparencia en la rendición de cuentas de la Entidad”

De igual manera de la verificación realizada al documento Manual de Gestión de PQRS (PM04-MN02 Versión 3), se evidencia el establecimiento de lineamientos específicos vinculados con la Atención de las quejas relacionadas con posibles actos de corrupción, a través de los Lineamientos Generales donde se indica:

“Las denuncias por actos de corrupción que ingresen a la entidad, por alguno de los canales dispuestos, serán competencia de la Oficina de Control Disciplinario, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el PM04-M02- PT01 Protocolo de denuncias por actos de corrupción.”

Sobre el particular la Oficina de Control Disciplinario a través de los siguientes radicados de ORFEO, presenta el resumen de los resultados del seguimiento a los botones de Denuncia de Actos de Corrupción tanto internos como externos del I y II Trimestre de la vigencia 2021, con el siguiente resultado general:

Periodo	No. Orfeo y fecha	Internos	Externos	Quejas por presuntos hechos de corrupción
I Trimestre	OCD 20211600067243: 07/04/2021	Se recibieron y atendieron oportunamente ocho (8) quejas, internas en los meses de enero a marzo del año 2021.	Se recibieron y atendieron oportunamente cuarenta y tres (43) quejas, las cuales fueron trasladadas por competencia por la Procuraduría General de Nación, la Personería de Bogotá, Veedurías, y por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha	Se presentaron 3 quejas: El documento relaciona la gestión adelantada por la OCD
II Trimestre	OCD 20211600137423: 02/07/2021	Se recibieron y atendieron oportunamente	Se recibieron y atendieron oportunamente treinta y siete (37) quejas e informes, remitidos por competencia por la	Se presentaron 2 quejas: El

	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

		veintitrés (23) informes, en los meses de abril a junio del año 2021.	Procuraduría General de Nación, la Personería de Bogotá, Veedurías, y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.	documento relaciona la gestión adelantada por la OCD
--	--	---	--	--

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se observa que de manera general la entidad da cumplimiento a lo establecido en el criterio evaluado.

2. Verificación de la información estadística:

Se verifican los informes estadísticos publicados por la entidad en la intranet (Tablero de Control PQRS), los reportes aportados por la Dirección de Atención al ciudadano, así como los informes 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.

2.1. Resultados:

PQRS recepcionadas y tramitadas por la SDM en el I semestre de 2021

Teniendo en cuenta la información aportada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del documento Excel *Informe PQRS 01 Ene 2021 a 30 Junio 2021 - Corte 06 Agosto 2021 - Auditoria Primer semestre 2021*; se observa el siguiente comportamiento de ingresos de PQRS según su tipología:

MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DP DE INTERES GENERAL	DP DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
BOGOTA TE ESCUCHA											
ENERO	280	1	401	2.622	1	151	309	69	44	24	3.902
FEBRERO	98	1	393	2.868	2	82	151	50	35	15	3.695
MARZO	79	3	500	3.056	2	84	101	32	28	10	3.895
ABRIL	170	1	449	2.377	4	107	137	42	25	22	3.334
MAYO	52	0	340	1.895	6	40	70	27	36	4	2.470
JUNIO	51	0	398	1.770	5	38	37	25	31	5	2.360
Total BTE	730	6	2.481	14.588	20	502	805	245	199	80	19.656
ORFEO											
ENERO	494	0	45	6.432	2	11	4	24	90	0	7.102
FEBRERO	974	0	100	8.347	3	25	6	42	69	0	9.566
MARZO	222	2	140	12.613	9	59	18	170	60	0	13.293
ABRIL	5	0	170	9.559	4	29	16	67	68	0	9.918
MAYO	6	1	149	8.902	4	24	38	107	37	0	9.268
JUNIO	3	0	124	8.446	0	19	84	87	36	0	8.799

	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					

Total ORFEO	1.704	3	728	54.299	22	167	166	497	360	0	57.946
Total Gral	2.434	9	3.209	68.887	42	669	971	742	559	80	77.602
% Part.	3,14%	0,01%	4,14%	88,77%	0,05%	0,86%	1,25%	0,96%	0,72%	0,10%	

Fuente: Informe PQRSD 01 Ene 2021 a 30 Junio 2021 - Corte 06 Agosto 2021 - Auditoria Primer semestre 2021– Cálculos propios OCI

En relación al total de PQRSD que ingresaron a través de Bogotá Te Escucha y el gestor documental de la entidad (ORFEO) en el periodo evaluado, se observa que los **Derechos de Petición de Interés Particular** siguen representando el mayor volumen de ingreso, con una participación del 88.77% sobre el total de las mismas; al respecto es importante señalar que se presenta un incremento con relación al comportamiento del II semestre del 2020, cuando la participación fue del 75.16%; adicionalmente, también se observa que este porcentaje incrementó respecto al comportamiento del I semestre de la vigencia 2020 cuando esta participación fue del 54.89%.

Se destaca igualmente que las **Solicitudes de Información** que representaban el segundo lugar de importancia en el seguimiento realizado en el II semestre de 2020, con una participación del 12.93% del total de las peticiones, disminuyó al quinto lugar en el presente ejercicio con un nivel de participación del 0.96% sobre el total de peticiones.

No obstante, se observa que una de las peticiones que tuvo incremento en su nivel de participación fueron las Consultas, las cuales pasaron del 1,74% del II Semestre 2020 y 2,49% del I Semestre de 2020, a un 3.14% para I Semestre 2021.

Respecto a las **Quejas y Reclamos** se observa que se disminuyó el porcentaje de participación de estos dos criterios (0.86% y 1.25% respectivamente) especialmente en lo relacionado con los Reclamos; lo anterior teniendo en cuenta que el promedio observado en el seguimiento del II Semestre 2020 fue del 4.24%. Se observa adicionalmente que las **Denuncias** o **Denuncias por Actos de Corrupción** representan el 0.01% de participación.



Fuente: Informe PQRSD 01 Ene 2021 a 30 Junio 2021 - Corte 06 Agosto 2021 - Auditoria Primer semestre 2021 – Cálculos propios OCI

	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

En relación específica a la tipología de Quejas y Reclamos, se observó:

MES	QUEJAS			RECLAMOS		
	Gestión Extemporánea	Total general	%	Gestión Extemporánea	Total general	%
BOGOTA TE ESCUCHA						
ENERO	2	151	1,32%	2	309	0,65%
FEBRERO	0	82	0,00%	1	151	0,66%
MARZO	0	84	0,00%	0	101	0,00%
ABRIL	0	107	0,00%	0	137	0,00%
MAYO	0	40	0,00%	1	70	1,43%
JUNIO	0	38	0,00%	2	37	5,41%
Total BTE	2	502	0,40%	6	805	0,75%
ORFEO						
MES	Gestión Extemporánea	Total general	%	Gestión Extemporánea	Total general	%
ENERO	0	11	0,00%	2	4	50,00%
FEBRERO	0	25	0,00%	2	6	33,33%
MARZO	0	59	0,00%	1	18	5,56%
ABRIL	2	29	6,90%	0	16	0,00%
MAYO	1	24	4,17%	0	38	0,00%
JUNIO	3	19	15,79%	0	84	0,00%
Total ORFEO	6	167	3,59%	5	166	3,01%
TOTAL GENERAL	8	669	1,20%	11	971	1,13%

Fuente: Informe PQRSD 01 Ene 2021 a 30 Junio 2021 - Corte 06 Agosto 2021 - Auditoria Primer semestre 2021 – Cálculos propios OCI

Conforme lo anterior se evidencia que el mayor porcentaje de respuestas extemporáneas a las peticiones relacionadas con Quejas y Reclamos, se realiza a través de ORFEO, contrario a lo observado en el II Semestre de 2020 cuando estas se daban a través de Bogotá Te Escucha.

En cuanto a la tipología de Denuncias por Actos de Corrupción se observó que las 6 denuncias recibidas a través de Bogotá Te Escucha fueron gestionadas en su totalidad dentro de los términos, en cuanto a las denuncias que ingresaron a través de ORFEO se evidenció que 1 de las 3 recibidas fue gestionada de manera extemporánea.

En general en cuanto al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015) y la modificación vigente durante el periodo evaluado (Decreto 491 de 2020), en relación a la oportunidad en los tiempos de respuesta, se observa en el reporte aportado como evidencia por la DAC, que la entidad presentó en el periodo evaluado, un 1.88% de requerimientos atendidos de manera extemporánea, lo cual representa una disminución de 0.74 puntos respecto a lo observado en el seguimiento del II semestre de 2020, cuando este porcentaje fue del 2.62%

A continuación, se presenta el comportamiento tanto en la gestión adelantada en ORFEO como en el sistema Bogotá Te Escucha:

	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

MES	Total general	Gestión oportuna (DTL)	Gestión Extemporánea	% Part. Gestión Extemp
BOGOTA TE ESCUCHA				
ENERO	3.902	3.869	33	0,17%
FEBRERO	3.695	3.669	26	0,13%
MARZO	3.895	3.872	23	0,12%
ABRIL	3.334	3.319	15	0,08%
MAYO	2.470	2.450	20	0,10%
JUNIO	2.360	2.349	11	0,06%
Total BTE	19.656	19.528	128	0,65%
ORFEO				
ENERO	7.102	6.575	527	0,91%
FEBRERO	9.566	9.259	307	0,53%
MARZO	13.293	13.043	250	0,43%
ABRIL	9.918	9.841	77	0,13%
MAYO	9.268	9.192	76	0,13%
JUNIO	8.799	8.707	92	0,16%
Total ORFEO	57.946	56.617	1.329	2,29%
Total General	77.602	76.145	1.457	1,88%

Fuente: Informe PQRSO 01 Ene 2021 a 30 Junio 2021 - Corte 06 Agosto 2021 - Auditoria Primer semestre 2021 – Cálculos Propios OCI

Coherencia de la Información reportada:

Respecto a la coherencia entre la información presentada por la Dirección de Atención al Ciudadano en el desarrollo del presente ejercicio de seguimiento, lo reportado en los informes publicados en la web de la entidad correspondiente a los informes mensuales y el informe semestral (https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs) y las estadísticas presentadas por la Secretaria 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 las siguientes diferencias:

MES	Informes mensuales Publicados Página Web	Informe de Gestión PQRS I Semestre 2021 DAC	Documento Excel aportado como evidencia seguimiento	Informe Gestión Peticiones - Secretaria General
ENERO	10.145	11.004	11.004	2.626
FEBRERO	11.881	13.261	13.261	11.881
MARZO	8.276	17.189	17.188	15.615
ABRIL	6.373	13.254	13.252	16.394
MAYO	5.288	11.750	11.738	10.963
JUNIO	5.542	11.256	11.159	10.462
Total general	47.505	77.714	77.602	67.941

Fuente: Informe PQRSO I semestre 2021 – Informes mensuales PQRSO – Informes Secretaria General (<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>)

Sobre este particular si bien la DAC formuló y ejecutó un plan de mejoramiento para subsanar lo observado en seguimiento anteriores relacionados con este mismo tema (Hallazgo 006-2021 acción 1), es importante señalar que en el desarrollo de la mesa de trabajo no se aclaró por parte de la

	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

Veeduría Distrital y la Secretaría General el por qué si bien la Secretaria Distrital de Movilidad reporta en sus informes mensuales tanto los ingresos de peticiones por BTE como por ORFEO, en los informes presentado por la Secretaria General sólo se registraron los ingresos por BTE dando un cumplimiento del 100% respecto a lo normado.

Ahora bien, de acuerdo a la estadística presentada se evidencia que no se tiene uniformidad en los criterios para presentar el informe mensual; lo anterior teniendo en cuenta que para los meses de enero y febrero efectivamente los informes dan cuenta del total de peticiones que ingresaron a la entidad discriminados por BTE y ORFEO; no obstante, a partir de marzo los valores registrados en los informes mensuales no corresponden a lo registrado en el documento aportado como evidencia (Informe PQRS 01 Ene 2021 a 30 Junio 2021 - Corte 06 Agosto 2021 - Auditoria Primer semestre 2021) y las estadística presentadas por la DAC en el informe de Gestión PQRS I Semestre 2021, específicamente en lo que hace referencia al número total de peticiones y el número total de peticiones recibidas a través de BTE.

En resumen y de acuerdo a la evidencia aportada (*Informe PQRS 01 Ene 2021 a 30 junio 2021 - Corte 06 agosto 2021 - Auditoria Primer semestre 2021*) el cumplimiento de lo normado se ubica en un 25.56% en promedio en el periodo evaluado, como se muestra a continuación:

CRITERIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Total peticiones recepcionadas	11.004	13.261	17.188	13.252	11.738	11.159
Total Peticiones Bogotá Te Escucha	3.902	3.695	3.895	3.334	2.470	2.360
Peticiones gestionadas a través de Orfeo	7.102	9.566	13.293	9.918	9.268	8.799
% Cumplim. Decreto 371/2010 Art 3 Numeral 3	35,46%	27,86%	22,66%	25,16%	21,04%	21,15%

Fuente: Informe PQRS 01 Ene 2021 a 30 Junio 2021 - Corte 06 Agosto 2021 - Auditoria Primer semestre 2021 – Cálculos Propios OCI

3. Gestión de Riesgos y Planes de Mejoramiento:

Para el periodo evaluado, la verificación de la gestión de los dos componentes anunciados, se desarrolla en el Informe de la Auditoria PQRS que se ejecuta de manera paralela con este seguimiento y que articula el resultado final del ejercicio auditor.

No obstante, y como complemento, se genera una alerta por el alto volumen de peticiones sobre temas como foto comparendos, descargue de comparendos, cursos de pedagogía, entre otros: sin que se identifiquen acciones específicas por parte de la SDM que permitan minimizar el impacto de los mismos sobre la gestión de la entidad, lo cual además de cuellos de botella puede generar riesgo de incumplimiento legal y de imagen reputacional por la recurrencia de estos temas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Conforme al resultado de la evaluación realizada a la gestión llevada a cabo por la SDM en el I semestre del 2021, 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 entidad y con el fin de mejorar la atención y

	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

tratamiento de las mismas, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones, las cuales han sido reiterativas en seguimientos anteriores:

1. Nuevamente se destaca la gestión adelantada por la entidad para disminuir de manera importante las peticiones gestionadas de manera extemporánea; no obstante, se mantiene la recomendación de fortalecer las acciones institucionales que permitan garantizar que las respuestas dadas a las peticiones de la ciudadanía, se den observando los plazos establecidos en la normatividad vigente y así evitar el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales. Lo anterior en razón a que se observa que el 1.88% de los requerimientos que ingresan a la entidad se responden fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente (Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015) Artículo 14 y Decreto 491 de 2020).
2. Alerta por el alto volumen de peticiones sobre temas como foto comparendos, descargue de comparendos, cursos de pedagogía, entre otros: sin que se identifiquen acciones específicas que permitan minimizar el impacto de los mismos sobre la gestión de la entidad.
3. Teniendo en cuenta el resultado de la evaluación realizada en el presente ejercicio (Ver recomendaciones del ítem 1.2 literal b Peticiones entre autoridades), se recomienda fortalecer los controles establecidos de tal manera que se garantice al interior de las dependencias de la entidad, que la atención de las peticiones realizadas entre autoridades, se lleve a cabo de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente (Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015), Artículo 30)
4. Si bien se evidencia las acciones de mejora adelantadas por la Dirección de Atención al Ciudadano con el fin de garantizar que la respuesta a la ciudadanía en términos de coherencia, calidez y calidad, se realice en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 numeral 1; teniendo en cuenta los resultados de la evaluación a estos criterios presentados en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe, así como los resultados presentados en los Informes Peticiones Entidades Distritales correspondientes a los meses de enero a junio de 2021 emitidos por la Secretaria General donde se evidencia el siguiente comportamiento de la entidad respecto a la evaluación de los criterios de Claridad, calidez, coherencia y oportunidad, el cual refleja una disminución de casi 9 puntos en el II trimestre de la vigencia:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
% Cumplim	93%	93%	94%	92%	86%	83%

Se recomienda fortalecer los controles al interior de las dependencias de la entidad, que permitan la implementación integral de las acciones de mejora formuladas por la DAC.

5. Establecer controles que garanticen que el peticionario sea informado cuando su solicitud sea trasladada por competencia a otra entidad. (Ver detalle en el desarrollo del ítem 1.3 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

6. Fortalecer los controles a través de los cuales se garantice que las respuestas de la entidad se llevan a cabo en los formatos de respuesta o comunicaciones externas institucionales (Ver detalle en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe); así como fortalecer los controles que garanticen que los documentos con los cuales se está dando respuesta se encuentren debidamente firmados e incorporen la fecha de emisión.
7. Dar cumplimiento a lo señalado en la Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015) Artículo 4 en relación con la solicitud de ampliación de plazo en la gestión de las peticiones. Lo anterior teniendo en cuenta que, como resultado de la verificación realizada, se observó que no se informa al interesado, “...antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto” (Subrayado fuera de texto) (Ver detalle en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe)
8. Si bien se evidencia un importante avance respecto al cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015) y el Decreto 491 de 2020, relacionado con los términos de respuesta, aún se evidencia gestión fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializa el evento potencial identificado en el Mapa de Riesgos Institucional (*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.*)
9. Teniendo en cuenta las diferencias en términos estadísticos presentados en los informes relacionados con la gestión de los PQRS (mensuales y semestral) publicados en la página web de la entidad, se recomienda precisar en el informe semestral las circunstancias por las cuales la información varía o en generar las estadísticas con los mismos insumos con los cuales se gestionaron los informes mensuales, de tal manera que se identifique la coherencia entre ellos.
10. Revisar y de considerarse pertinente ajustar el alcance de las responsabilidades establecidas en el Manual de Gestión PQRS (Código PM04-MN02), en el cual se indica que los directores, subdirectores y jefes de oficina, validarán los casos en que se incumple lo establecido en criterio de oportunidad en las respuestas de las peticiones y determinarán si reportan a la Oficina de Control Disciplinario. Lo anterior con el fin de garantizar que la entidad de cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015) el 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 correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"*.
11. Nuevamente se 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.

	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

Teniendo en cuenta que si bien varias de las recomendaciones reiterativas expuestas en el presente informe ya cuentan con un plan de mejoramiento formulado por la Dirección de Atención al Ciudadano; es importante que se implementen acciones eficaces, efectivas y eficientes que permitan garantizar el cumplimiento integral de lo normado a nivel institucional, motivo por el cual este informe se socializara a todos las dependencias para que desde el resultado expuesto en él, específicamente en la evaluación de la oportunidad, claridad, calidez y coherencia de la muestra seleccionada para el presente seguimiento, se tomen las acciones pertinentes de acuerdo a la competencias de cada una de ellas.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Control Interno
 María Janneth Romero M Auditora	25/10/2021 X  Diego Nairo Useche Rueda – DNUR Jefe Oficina de Control Interno - OCI Firmado por: Diego Nairo Useche Diego Nairo Useche Rueda Jefe Oficina de Control Interno