

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN SOBRE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS (PQRS) Y PQRS DE ENTES DE
CONTROL - SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**

27 FEBRERO DE 2023

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

MARCO LEGAL

- Ley 87 de 1993: *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones"*.
- 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"*.
- 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"*.
- 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"*.
- Decreto 197 de 2014 *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."*.
- Decreto 1166 de 2016 *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*.
- Decreto 847 de 2019 *"Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía"*.
- Directiva 015 de 2015 *"Directrices Relacionadas con la Atención de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción"*.
- Directiva 001 de 2021 *"Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante"*.
- PM04 - M01 *"Manual de Servicios a la Ciudadanía"* Versiones 6.0, 7.0 y 8.0
- PM04 - PT01 *"Protocolo de Contingencia de Incidentes en los Centros de Servicios de Movilidad"* Versión 2.0 –
- PM04 - RG01 *"Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias"* Versiones 1.0 y 2.0
- PM01 - M01 - PT01 *"Protocolo para la Implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM"* Versión 1.0
- Demás normatividad aplicable.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

OBJETIVO GENERAL: Verificar el sistema de control interno en la gestión sobre quejas, sugerencias, reclamos y denuncias (PQRSD) y PQRSD de Entes de Control, correspondiente al segundo semestre de 2022.

Objetivos específicos:

- Verificar la oportunidad de las respuestas generadas a las PQRS y PQRS de Entes de Control radicadas.
- Verificar los riesgos y la idoneidad de los controles asociados al proceso *Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía*.
- Realizar seguimiento a resultados del informe anterior.

ALCANCE:

PQRS correspondientes al segundo semestre de 2022 radicados por los diferentes canales y peticionarios y PQRS de Entes de Control.

METODOLOGÍA

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

En el desarrollo de la evaluación se llevó a cabo la verificación de la información y análisis contra los criterios, para la generación del presente informe el cual incluye un hallazgo, las conclusiones y recomendaciones que aporten a la mejora continua y al desempeño del proceso.

Producto de la verificación se generó el informe preliminar comunicado mediante memorando 202317000045003 de fecha 21 de febrero de 2023 y por medio del Memorando 202353000049723 el día 25 de febrero de la presente anualidad, la Dirección de Atención al ciudadano manifestó aceptar el hallazgo identificado desde la 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

RESUMEN:

HALLAZGO 1	En la revisión del mapa de riesgos del proceso “<i>Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía</i>”, se observó que para el riesgo 5: “<i>Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano</i>”, tiene identificado 6 controles, de los cuales se evidenció en la implementación del control 5: “<i>El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, evalúa mensualmente la satisfacción del ciudadano con la claridad en las respuestas emitidas en la Dirección de Atención al Ciudadano por medio de encuesta telefónica, dejando como registro informe resultado de encuesta de satisfacción con la claridad en las respuestas</i>”, observando que la evaluación de satisfacción del ciudadano de los meses noviembre y diciembre de 2022, no fue cargada dentro de los cuatro días hábiles anteriores al corte del 31 de diciembre de 2022 y el control menciona que por medio de encuesta telefónica y en la ficha técnica indica que la forma de recolección es una encuesta electrónica de formulario de Google y mensajes de SMS. Lo anterior contraviene lo establecido en el <i>PE01-G01 Guía para la gestión del riesgo SDM</i>, en su acápite de Reporte Procesos (Primera línea) el cual señala que: “<i>A corte 30 de abril, agosto 31 y diciembre 31 la primera línea de defensa deberá reportar el seguimiento al cumplimiento de los controles y las acciones si estas aplican. Para esto los procesos deberán preparar los reportes de mapas de riesgos 4 días hábiles previos a los cortes en el mes de abril, agosto y diciembre.</i>”. De igual forma, se incumplió con los roles del líder del proceso ya que este debe: “<i>En conjunto con el grupo de trabajo, analizar y controlar los riesgos identificados, así mismo realizar el adecuado monitoreo y las posibles mejoras</i>” y además “<i>Reportar el mapa de riesgos en los tiempos definidos para la entidad, y garantizar el cargue correspondiente de las evidencias.</i>” Esto pudo ser causado por desconocimiento de la política de Gestión del Riesgo, por parte del profesional de la DAC, lo que podría conllevar a la materialización de un evento de riesgo.
------------	--

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

DESARROLLO DEL INFORME

A continuación, se detallan los aspectos observados y recomendaciones formuladas producto de la verificación realizada por parte de los auditores:

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

1. GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

1.1 Peticiones Gestionadas

De conformidad con la base de datos remitida por la Dirección de Atención al Ciudadano mediante memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023, se observó que para el segundo semestre de 2022, la Secretaría Distrital de Movilidad a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – Bogotá te Escucha (BTE) y el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, recibió 197.994 peticiones de las cuales 18.715 (9.45%) se registraron por Bogotá te Escucha (BTE) y 179.279 (90.55%) por ORFEO, como se detalla a continuación:

Tabla 1: Peticiones recibidas – segundo semestre

FUENTE	TOTAL RADICADOS	% MENSUAL	FUENTE	TOTAL RADICADOS	% MENSUAL
Sistema Bogotá Te Escucha - BTE	18.715	9,45%	Sistema de Gestión Documental – ORFEO	179.279	90,55%
JULIO	3.082	16,47%	JULIO	27491	15,60%
AGOSTO	3.732	19,94%	AGOSTO	31171	17,69%
SEPTIEMBRE	3.712	19,83%	SEPTIEMBRE	33803	19,18%
OCTUBRE	2.954	15,78%	OCTUBRE	31164	17,68%
NOVIEMBRE	2.639	14,10%	NOVIEMBRE	30198	17,13%
DICIEMBRE	2.596	13,87%	DICIEMBRE	25452	14,44%

TOTAL GENERAL	197.994
--------------------------	----------------

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Por otra parte, es necesario precisar que, una vez revisados los tipos de peticiones se observó que existen 3.035 de peticiones de entes de control y 194.959 de PQRS en general. En esta primera parte del informe se abordarán únicamente las peticiones que no provienen de entes de control, puesto que estas tendrán un estudio en un acápite posterior.

1.2 Comparativo de Peticiones Gestionadas I Semestre 2022 y II Semestre 2022

Realizado el comparativo semestral del año 2022, se identificó que en el Sistema Bogotá te Escucha (BTE), las peticiones se incrementaron en el segundo semestre en el 5.07%, y durante los meses de agosto y septiembre se presentó el mayor número de peticiones, en un porcentaje del 19% y en diciembre fue el mes donde se radicaron menos peticiones con un porcentaje del 13%.

Tabla 2. Comparativo de incrementos de PQRS en BTE

PRIMER SEMESTRE 2022			SEGUNDO SEMESTRE 2022		
FUENTE	TOTAL RADICADOS	% MENSUAL	FUENTE	TOTAL RADICADOS	% MENSUAL
BOGOTA TE ESCUCHA	16.910	47,47%	BOGOTA TE ESCUCHA	18.715	52,53%
ENERO	2.529	14,96%	JULIO	3.082	16,47%
FEBRERO	2.750	16,26%	AGOSTO	3.732	19,94%
MARZO	2.947	17,43%	SEPTIEMBRE	3.712	19,83%
ABRIL	2.603	15,39%	OCTUBRE	2.954	15,78%
MAYO	3.145	18,60%	NOVIEMBRE	2.639	14,10%
JUNIO	2.936	17,36%	DICIEMBRE	2.596	13,87%
TOTAL					
	35.625				

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

Con respecto al Sistema de Gestión Documental ORFEO, se observó que el incremento de peticiones fue del 18.86% para el segundo semestre, además que en los meses de julio y diciembre disminuyó la radicación de peticiones y durante los meses de agosto, septiembre y octubre se aumentó el número de radicaciones.

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Tabla 3. Comparativo incremento de PQRS en ORFEO

PRIMER SEMESTRE 2022			SEGUNDO SEMESTRE 2022		
FUENTE	TOTAL RADICADOS	% MENSUAL	FUENTE	TOTAL RADICADOS	% MENSUAL
ORFEO	120.316	40,57%	ORFEO	176.244	59,43%
ENERO	15.318	12,73%	JULIO	27073	15,36%
FEBRERO	18.386	15,28%	AGOSTO	30619	17,37%
MARZO	21.341	17,74%	SEPTIEMBRE	33291	18,89%
ABRIL	19.821	16,47%	OCTUBRE	30604	17,36%
MAYO	21.176	17,60%	NOVIEMBRE	29643	16,82%
JUNIO	24.274	20,18%	DICIEMBRE	25014	14,19%
TOTAL	296.560				

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

1.3 Informes mensuales sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Para el segundo semestre del año 2022 y de acuerdo a la publicación realizada por la Dirección de Atención al Ciudadano de los informes mensuales, en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad, en la cual se deja en conocimiento a la ciudadanía la gestión adelantada de las peticiones registradas por medio de la página web Bogotá te escucha (BTE), la Entidad recibió un total de 18.715, discriminado de la siguiente manera:

Tabla 4: Comparativo de datos BTE

MES	DATOS DE BOGOTÁ TE ESCUCHA – BTE	DATOS INFORME MENSUAL
JULIO	3082	2.318
AGOSTO	3732	3.348
SEPTIEMBRE	3712	3.532
OCTUBRE	2954	15.071
NOVIEMBRE	2639	1325
DICIEMBRE	2596	1.397
TOTAL	18715	26.991
	DIFERENCIA	8.276

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

Se observó que, durante el segundo semestre del año 2022, en todos los meses existe una diferencia de las peticiones radicadas en el sistema de Bogotá te escucha (BTE) y los generados en los informes mensuales publicados.

Una vez revisado el Plan de Mejora por Proceso, en relaciona a las diferencias encontradas entre lo reportado y lo publicado por la Dirección de Atención al Ciudadano, se identificó el siguiente hallazgo:

No. Hallazgo 167-2022 NC2: *Se observó incumplimiento en el ítem 8 “Las entidades deberán ingresar todas las peticiones en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.” del numeral 3.1 En el acto de recibido de la petición establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 3 de la Secretaría General (subrayado y negrilla fuera de texto de la Alcaldía Mayor de Bogotá). Se evidenció que, las peticiones radicadas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO 93.316 (68%) no se ingresaron en BTE, lo cual incumple la precitada normatividad, causando imprecisión en la información que ha sido publicada a la ciudadanía y en los informes de seguimiento de PQRS generados por la DAC, conllevando a la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRS), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.”*

Imagen 1: Información de diferencias encontradas entre el informe mensual y el consolidado I semestre de 2022

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

Fuente: Reporte Informe auditoria octubre 2022

Producto de este hallazgo se establecieron acciones correctivas por parte de la DAC, las cuales se encuentran en proceso de implementación y ejecución, por ello la OCI no generará un nuevo hallazgo por estos hechos.

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

1.4 Tipo de Peticiones

Revisada la muestra, se identificó que para el sistema de Bogotá te escucha (BTE), en relación a la tipología radicada, se reflejó que el derecho de petición de interés particular general es el de mayor incidencia con 12.372 (66%) y la dependencia que recibió más peticiones es la Subdirección de Contravenciones con 7.091 (37.9%), como se detalla a continuación:

Tabla 5: Tipo de peticiones BTE

BOGOTA TE ESCUCHA		
TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	203	1,08%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	22	0,12%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3.365	17,98%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR GENERAL	12.372	66,11%
FELICITACIONES	13	0,07%
QUEJA	308	1,65%
RECLAMO	2.254	12,04%
SOLICITUD DE COPIA	56	0,30%
SOLICITUD DE INFORMACION	88	0,47%
SUGERENCIA	34	0,18%
TOTAL	18.715	100,00%

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

Tabla 6: Tipo de peticiones BTE – Discriminado por dependencias

BOGOTA TE ESCUCHA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	5.526	29,53%

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

DIRECCION DE CONTRATACION	25	0,13%
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	2.098	11,21%
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	11	0,06%
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	2	0,01%
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	24	0,13%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0,01%
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	18	0,10%
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	357	1,91%
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	11	0,06%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	135	0,72%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	13	0,07%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2	0,01%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	24	0,13%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	50	0,27%
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	10	0,05%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	58	0,31%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	2	0,01%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	7.091	37,89%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1.908	10,20%
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	350	1,87%
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	156	0,83%
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	81	0,43%
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	52	0,28%
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	164	0,88%
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	501	2,68%
SUBDIRECCION FINANCIERA	32	0,17%
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	12	0,06%
TOTAL	18.715	100,00%

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

Con respecto al sistema ORFEO, se observó de la misma forma que el derecho de petición de interés particular general es la petición con más concurrencia con 169.689 (94.65%) y la dependencia con más peticiones es la Subdirección de Contravenciones con 7.091 (37.9%), como se detalla a continuación:

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Tabla 7: Tipo de peticiones ORFEO

ORFEO		
TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	66	0,04%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	29	0,02%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6.064	3,38%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULARGENERAL	169.689	94,65%
ENTES DE CONTROL – CONSULTA	117	0,07%
ENTES DE CONTROL - DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	0,00%
ENTES DE CONTROL – INVITACION	115	0,06%
ENTES DE CONTROL – QUEJA	1	0,00%
ENTES DE CONTROL – RECLAMO	1	0,00%
ENTES DE CONTROL - SIN COMPETENCIA	1	0,00%
ENTES DE CONTROL - SOLICITUD DE COPIA	714	0,40%
ENTES DE CONTROL - SOLICITUD DE INFORMACION	1.570	0,88%
FELICITACION	31	0,02%
PETECION ENTRE AUTORIDADES	514	0,29%
QUEJA	155	0,09%
RECLAMO	30	0,02%
SOLICITUD DE COPIA	76	0,04%
SOLICITUD DE INFORMACION	104	0,06%
TOTAL	179.279	100,00%

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

Tabla 8: Tipo de peticiones ORFEO – Discriminado por dependencias

ORFEO		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	5.526	29,53%
DIRECCION DE CONTRATACION	25	0,13%
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	2.098	11,21%
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	11	0,06%
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	2	0,01%
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	24	0,13%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0,01%
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	18	0,10%
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	357	1,91%

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	11	0,06%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	135	0,72%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	13	0,07%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2	0,01%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	24	0,13%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	50	0,27%
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	10	0,05%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	58	0,31%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	2	0,01%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	7.091	37,89%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1.908	10,20%
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	350	1,87%
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	156	0,83%
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	81	0,43%
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	52	0,28%
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	164	0,88%
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	501	2,68%
SUBDIRECCION FINANCIERA	32	0,17%
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	12	0,06%
TOTAL	18.715	100,00%

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

1.5 Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción

En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, se observó que durante el primer semestre de 2022 se recibieron 22 solicitudes, las cuales fueron atendidas por la Oficina de Control Disciplinario.

Tabla 9: Tipo de peticiones Bogotá Te Escucha – BTE

SISTEMA BOGOTA TE ESCUCHA - BTE		
RADICADO	FECHA DE INGRESO	TIPOLOGIA
2470282022	5/07/2022	Denuncia por actos de corrupción
2480492022	6/07/2022	Denuncia por actos de corrupción
2661522022	21/07/2022	Denuncia por actos de corrupción
2726602022	27/07/2022	Denuncia por actos de corrupción

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

2747792022	28/07/2022	Denuncia por actos de corrupción
2801522022	3/08/2022	Denuncia por actos de corrupción
3094132022	29/08/2022	Denuncia por actos de corrupción
3204272022	6/09/2022	Denuncia por actos de corrupción
3354652022	19/09/2022	Denuncia por actos de corrupción
3419692022	26/09/2022	Denuncia por actos de corrupción
3461672022	29/09/2022	Denuncia por actos de corrupción
3559182022	6/10/2022	Denuncia por actos de corrupción
3721542022	19/10/2022	Denuncia por actos de corrupción
3787942022	24/10/2022	Denuncia por actos de corrupción
3903692022	31/10/2022	Denuncia por actos de corrupción
4121392022	15/11/2022	Denuncia por actos de corrupción
4123502022	15/11/2022	Denuncia por actos de corrupción
4144732022	16/11/2022	Denuncia por actos de corrupción
4192302022	18/11/2022	Denuncia por actos de corrupción
4193292022	18/11/2022	Denuncia por actos de corrupción
4542892022	13/12/2022	Denuncia por actos de corrupción
4704862022	23/12/2022	Denuncia por actos de corrupción

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

1.6 Oportunidad en la atención de peticiones.

Examinada la información aportada por la DAC, en lo relacionado con los seguimientos mensuales de las PQRSD para el segundo semestre de 2022, en cuanto a la oportunidad de la atención de los mismos, se pudo evidenciar lo siguiente:

Tabla 10: Oportunidad en la gestión de peticiones

MES	GESTION EXTEMPORANEA		GESTION OPORTUNA		PENDIENTE EN TERMINOS		PENDIENTE FUERA DE TERMINOS		TOTAL
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	
JULIO	6.722	4,21%	138.201	86,48%	14.203	8,89%	676	0,42%	159.802
AGOSTO	10.361	5,87%	149.252	84,50%	16.433	9,30%	587	0,33%	176.633
SEPTIEMBRE	13.928	5,87%	203.289	85,73%	18.697	7,89%	1.207	0,51%	237.121
OCTUBRE	20.368	7,35%	239.610	86,51%	15.135	5,46%	1.874	0,68%	276.987

 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 o Seguimiento									
	Código: PV01-PR02-F04					Versión 1.0				

NOVIEMBRE	23.416	7,66%	266.781	87,29%	13.228	4,33%	2.185	0,71%	305.610
DICIEMBRE	27.170	8,22%	294.355	89,01%	8.704	2,63%	453	0,14%	330.682
TOTAL	101.965	6,86%	1.291.488	86,86%	86.400	5,81%	6.982	0,47%	1.486.835

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

Por lo anterior, observó el equipo auditor que se realizó una gestión oportuna de PQRS en el 86.86%. De igual forma, se identificó que en términos se encontraba el 5.81% de los trámites y además de ello, se reflejó que se encontraba el 0,47% pendiente fuera de términos. Así mismo, se evidenció que hubo una gestión extemporánea del 6,86%

Ahora se procede a mostrar la gestión extemporánea en las respuestas de las solicitudes de los ciudadanos en el segundo semestre del año 2022, por parte de las dependencias:

Tabla 11: Oportunidad en la gestión de peticiones – Discriminado por Dependencias

DEPENDENCIA	GESTION EXTEMPORANEA													
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	36	5,26%	24	3,51%	92	13,45%	144	21,05%	178	26,02%	210	30,70%	684	0,67%
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1.807	13,66%	1.943	14,69%	2.023	15,30%	2.383	18,02%	2.475	18,72%	2.593	19,61%	13.224	12,98%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	2.567	3,41%	7.241	9,61%	6.578	8,73%	16.547	21,95%	19.440	25,79%	23.002	30,52%	75.375	74,00%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA	1.967	22,87%	594	6,91%	4.699	54,63%	446	5,19%	447	5,20%	448	5,21%	8.601	8,44%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	144	12,10%	161	13,53%	188	15,80%	228	19,16%	232	19,50%	237	19,92%	1.190	1,17%
SUBDIR INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO E	52	10,53%	53	10,73%	74	14,98%	103	20,85%	104	21,05%	108	21,86%	494	0,48%
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	42	6,66%	52	8,24%	101	16,01%	138	21,87%	143	22,66%	155	24,56%	631	0,62%
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	4	11,11%		0,00%	6	16,67%	8	22,22%	8	22,22%	10	27,78%	36	0,04%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	7	4,07%	16	9,30%	9	5,23%	46	26,74%	48	27,91%	46	26,74%	172	0,17%
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	52	10,14%	39	7,60%	92	17,93%	99	19,30%	113	22,03%	118	23,00%	513	0,50%
SUBDIRECCION FINANCIERA	3	7,89%	10	26,32%	3	7,89%	7	18,42%	7	18,42%	8	21,05%	38	0,04%
Subdirección de Infraestructura	4	10,81%	9	24,32%	6	16,22%	5	13,51%	5	13,51%	8	21,62%	37	0,04%
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION		0,00%	4	14,29%	1	3,57%	7	25,00%	7	25,00%	9	32,14%	28	0,03%

 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 o Seguimiento													
	Código: PV01-PR02-F04							Versión 1.0						

Subdirección de Transporte Privado	3	9,68%	6	19,35%	4	12,90%	6	19,35%	6	19,35%	6	19,35%	31	0,03%
Subdirección de Transporte Público	2	11,76%	4	23,53%	2	11,76%	3	17,65%	3	17,65%	3	17,65%	17	0,02%
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	2	8,70%	1	4,35%	5	21,74%	5	21,74%	5	21,74%	5	21,74%	23	0,02%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	8	12,50%	6	9,38%	10	15,63%	13	20,31%	13	20,31%	14	21,88%	64	0,06%
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1	16,67%		0,00%	1	16,67%	1	16,67%	1	16,67%	2	33,33%	6	0,01%
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	1	3,13%	3	9,38%	7	21,88%	7	21,88%	7	21,88%	7	21,88%	32	0,03%
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS		0,00%		0,00%	1	20,00%	1	20,00%	1	20,00%	2	40,00%	5	0,00%
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	3	4,92%	32	52,46%	6	9,84%	6	9,84%	7	11,48%	7	11,48%	61	0,06%
DIRECCION DE CONTRATACION		0,00%		0,00%		0,00%	1	33,33%	1	33,33%	1	33,33%	3	0,00%
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	6	1,48%	131	32,35%	8	1,98%		0,00%	130	32,10%	130	32,10%	405	0,40%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		0,00%	3	100,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,00%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES		0,00%		0,00%	1	14,29%	2	28,57%	2	28,57%	2	28,57%	7	0,01%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2	10,00%	1	5,00%	3	15,00%	4	20,00%	4	20,00%	6	30,00%	20	0,02%
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	10,64%	2	4,26%	6	12,77%	11	23,40%	11	23,40%	12	25,53%	47	0,05%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2	8,33%	9	37,50%	3	12,50%	3	12,50%	3	12,50%	4	16,67%	24	0,02%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	16,67%	1	16,67%	1	16,67%	1	16,67%	1	16,67%	1	16,67%	6	0,01%
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL		0,00%	1	4,76%	8	38,10%	3	14,29%	4	19,05%	5	23,81%	21	0,02%
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	1	1,82%	12	21,82%	12	21,82%	10	18,18%	10	18,18%	10	18,18%	55	0,05%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL		0,00%	1	100,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,00%
Despacho del secretario		0,00%	1	50,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	50,00%	2	0,00%
													101.856	100,00%

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

Teniendo en cuenta que en algunas dependencias los porcentajes mes a mes van incrementando, se evidenció que las acciones implementadas no están siendo efectivas, por lo cual se recomienda realizar nuevamente la identificación de la causa raíz a fin de eliminarla y así evitar que se continúen generando incumplimientos en el trámite y gestión de las PQRS.

También el equipo auditor pudo evidenciar que la Dirección de Atención al Ciudadano, le informó por medio de los memorandos 202241000188863 del 02 de agosto, 202241000226283 del 09 de septiembre, 202241000253503 del 07 de

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

octubre, 202200000289483 del 11 de noviembre, 202241000312053 del 12 de diciembre del año 2022 y 202341000001443 del 04 de enero de 2023, a las dependencias las gestiones realizadas e indicó en cada uno de ellos que:

...“Es de anotar que la falta de respuesta u otorgar esta y que no sea clara, precisa y de fondo, atenta contra el derecho fundamental de petición, e igualmente constituye una falta disciplinaria, tal como lo consagra el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, regulado y sustituido por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, que reza: “Artículo 31. Falta disciplinaria.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”

Es así, que de manera atenta me permito solicitar se otorgue respuesta correspondiente a las peticiones relacionadas, cumpliendo los términos establecidos”

Pese a ello, continúa el rezago y/o incumplimiento en la gestión, por lo que se recomienda se implementen medidas a fin de validar los motivos por los cuales se están dejando vencer los términos por parte de los diferentes funcionarios de la entidad y tomar las medidas que correspondan.

Se observó además que, producto del informe de auditoría a la Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía del primer semestre del año 2022, realizada en octubre del mismo año, se generó el siguiente hallazgo, el cual aún se encuentra en ejecución, por lo tanto, la OCI no generará un nuevo hallazgo, pero hace un llamado en virtud del rol del enfoque hacia la prevención:

No. Hallazgo 168-2022 *“NC3: Se observó incumplimiento en los numerales: a) 10.1 Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas; b) 10.5 Respuesta de Fondo; c) 10.6 Notificación de la decisión; d) 10.08 Peticiones incompletas y desistimiento tácito; e) 10.16 Traslado por competencias; y, f) Respuestas a peticionarios con reingreso, del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias PM04-RG01, tal y como se evidenció en:*

- 7.573 (6%) excedieron en término normativamente exigible lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos establecidos.*
- 14 peticiones, no fueron respondidas de fondo debido a que le informan al peticionario que, a pesar de estar al día en sus obligaciones, se van a escalar al proveedor para que se*

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

actualice la información y les establecen un número de días en que el proveedor gestionará el requerimiento, observando que a pesar que las peticiones son de la misma temática incluyen términos de tiempo diferentes para cada una de las solicitudes y, adicionalmente, la DAC no verifica efectivamente que se haya dado cumplimiento en el plazo establecido.

- *De 580 peticiones objeto de traslado por competencia, 394 (67.93%) se realizó de manera extemporánea incumpliendo los términos de ley 1755 de 2015 artículo 21.*
- *Una (1) petición de cierre por desistimiento; sin embargo, no se le informó al ciudadano cuanto tiempo tenía para atender esta solicitud, como fue el caso de la petición N°373072022 de ORFEO,*
- *En respuesta a seis (6) peticiones se indicó que no adjuntan la evidencia y, dentro de los documentos adjuntos se observó los respectivos anexos tal y como se evidenció en los radicados de: ORFEO: [a) 202261201277812; y, b)20226120082732 y, c) 20226120047092]; y en BTE: [a) 277282022; b)1525432022; y, c)2035572022].*
- *Al ciudadano con identificación N°52427586, se observó que tiene siete (7) registros, y en todas se emitieron respuestas en términos diferentes, y no se cerraron con una sola respuesta.*

- *Una (1) petición de ORFEO N°202261201236132, se observó que tuvo devolución de su respuesta y no se evidencia que se haya vuelto a tramitar él envió de su respuesta.*

Las anteriores situaciones se pudieron haber generado por debilidades en los mecanismos de control, conllevando la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.”

Teniendo en cuenta lo anterior, a criterio del equipo auditor y de acuerdo a los informes de seguimiento a las PQRSD, no se han tomado con la debida responsabilidad la ejecución de las acciones, dado que las gestiones extemporáneas van en aumento en cada mensualidad.

En este sentido se recomienda verificar la efectividad de las acciones suscritas en el Plan de Mejoramiento por Proceso, para asegurar la oportunidad de las respuestas a las PQRSD.

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

De acuerdo con la resolución N° 078 de 2019 de fecha 18 de febrero de 2019, “*Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura del defensor del ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad*”, con el fin de dar cumplimiento a la política Distrital de Servicio al Ciudadano y para la cual se Designa como Defensor al

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Director de Atención al Ciudadano y como suplente al Subdirector de Contravenciones y no podrán delegar dicha labor.

Funciones del Defensor del Ciudadano:

Estas se encuentran señaladas en el Decreto 847 de 2019 de fecha diciembre 30 de 2019, el cual establece dentro de las funciones las siguientes: *“a) Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. b) Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración. c) Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad. d) Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general. e) Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. f) Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital. g) Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas”.*

Gestiones adelantadas por el Defensor del Ciudadano

Se observó que con el propósito de dar cumplimiento a uno de los tres Pilares de Gobierno Abierto – GABO – Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana y Transparencia, en la página web se realizó la publicación del informe del Defensor del Ciudadano del segundo semestre de la Vigencia 2022, el cual se encuentra disponible en el siguiente link:

[https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/24-01-2023/informe del defensor del ciudadano ii semestre de 2022 brr.docx 1.pdf](https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/24-01-2023/informe%20del%20defensor%20del%20ciudadano%20ii%20semestre%20de%202022%20brr.docx%201.pdf);

Mecanismos de interacción con el ciudadano

Teniendo en cuenta lo establecido por el parágrafo 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2022, *“En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Esta situación se pudo evidenciar en la página WEB de la entidad, la cual se encuentra disponible en el link <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdgs>

En dicho espacio digital, primero: la entidad hace una breve explicación de los tipos de PQRS, tales como Derecho de Petición en Interés General, Derecho de Petición en Interés Particular, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia posible Acto de Corrupción, Felicitación, Solicitud de Acceso a la Información, Solicitud de Copias y Consultas.

Así mismo, se observó que se indican los términos con los que cuenta la entidad para resolver las peticiones, como se muestra a continuación:

Imagen 2: Términos para resolver las PQRS

Término para resolver* LEY 1755 de 2015	Color:	Termino:
		15 días hábiles
		10 días hábiles
		30 días hábiles

Fuente: Página WEB - SDM

De igual forma, se indican los canales de atención con los que cuenta la entidad, como se muestra a continuación:

Imagen 3: Canales de atención



Fuente: Página Web - SDM

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Finalmente, se observó que en el sitio web se establecieron unos botones de interacción con el ciudadano, en el cual entre otras cosas se puede: consultar el estado actual de las peticiones realizadas, registra nuevas peticiones, ver el reglamento interno de gestión de las PQRS, etc.

Imagen 4: Botones de interacción



Fuente: Página WEB – SDM

UBICACIÓN ESTRATEGICA DE LA DEPENDENCIA DE TRÁMITES.

La Secretaria Distrital de Movilidad cuenta con diecinueve (19) puntos de atención, ubicados en diecinueve (19) de las veinte (20) localidades de Bogotá, como se muestra en la siguiente imagen:

Tabla 12: Puntos de atención Ventanilla Única de Servicios - VUS

Nombre	Localidad	Dirección
VUS Usme (C. C. Alta vista)	Usme	Carrera 1ª. # 65D - 58 Sur, Locales 167, 174, 175 y 176
VUS Usaquén (North Point Mall)	Usaquén	Carrera 7 # 155 - 80, Local 1
VUS Tunjuelito (Centro Automotriz Autogrande)	Tunjuelito	Carrera 57 # 45A - 08 Sur Int. 1, (Centro Automotriz La Sevillana - Autogrande)
VUS Teusaquillo (Tribeca)	Teusaquillo	Calle 32A # 20 - 16, Locales 3, 4 y 5
VUS Suba 2 (C. C. Suba Fiesta)	Suba	Calle 147 # 101 - 56, Local 22A
VUS Suba 1 (C. C. San Rafael)	Suba	Calle 134 # 55 - 30, Sótano 2
VUS Santa fe (Parque Central Bavaria)	Santa Fe	Carrera 13A # 29 - 26, Locales 118 - 124 y 145 - 151, Manzana 1
VUS Puente Aranda (C. C. Carrera)	Puente Aranda	Avenida de las Américas # 50 - 15
VUS Los Mártires (Mallplaza)	Los Mártires	Avenida Carrera 30 # 19 - 00, Nivel 4

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

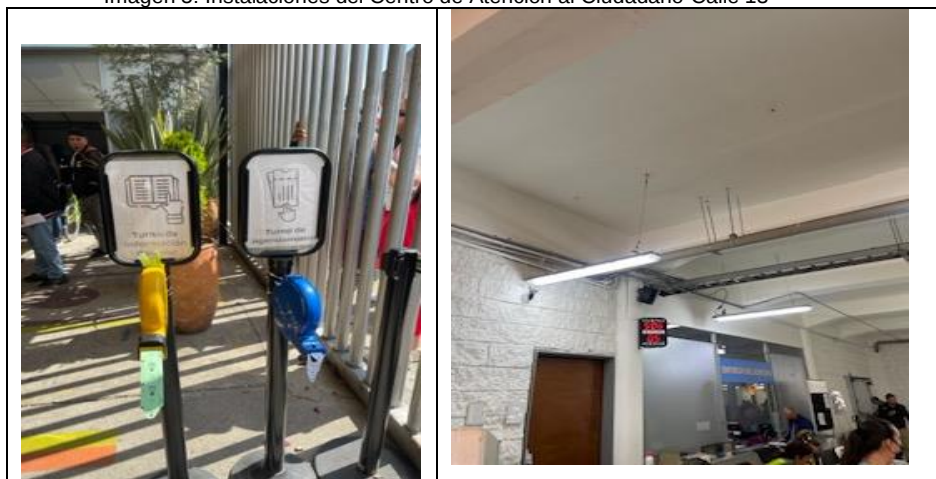
VUS Kennedy (Tintal Plaza)	Kennedy	Avenida Carrera 86 # 6 - 37, Local 286 - 287
VUS Fontibón 2 (C. C. Meridiano 13 del Este)	Fontibón	Calle 18 # 77 - 67, Locales 226, 227, 228 y ZC-2A Barrio La Felicidad
VUS Fontibón 1 (Fontibón Centro)	Fontibón	Calle 19 # 99 - 68
VUS Engativá (Nuestro Bogotá)	Engativá	Carrera 86 # 55A - 75, L3 - 43, 47 y 51
VUS Ciudad Bolívar (Gran Plaza Ensueño)	Ciudad Bolívar	Calle 59C Sur # 51 - 21, Local 209
VUS Chapinero (Chapinero)	Chapinero	Carrera 13 # 41 - 36, Local 1 (CC Bulevar 42)
VUS Bosa (Gran Plaza Bosa)	Bosa	Calle 65 Sur # 78H - 51, Local L-241
VUS Barrios Unidos (72 HUB)	Barrios Unidos	Carrera 26 # 71B - 30, Piso 2, Local 46B
VUS Antonio Nariño (Edificio Restrepo)	Antonio Nariño	Calle 14 Sur # 22 - 27
VUS San Cristóbal (Juan Rey)	San Cristobal	Calle 69 Sur # 13B - 41 Este

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la página web .

De acuerdo a la visita de recorrido realizada el lunes 20 de febrero por el equipo auditor al Centro de Atención de Servicios ubicado en la Calle 13, se pudo observar que las instalaciones de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes se encuentran ubicadas en una zona estratégica cuenta con una señalización visible y de fácil acceso a la comunidad y en términos generales, cumplen con los estándares establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, tales como: iluminación adecuadas, zonas señalizadas, zonas de espera, baños adecuados para la ciudadanía, etc.

También se pudo observar la existencia de un digiturno, personal de ayuda y monitores en las instalaciones, lo que permite una atención adecuada y ordenada, como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 5: Instalaciones del Centro de Atención al Ciudadano Calle 13



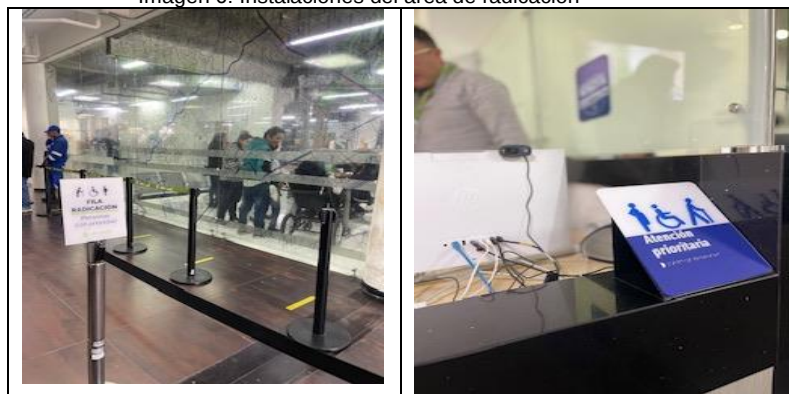
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0



Fuente: Tomadas en visita de sitio por parte del equipo auditor en fecha 20/02/2023

Por su parte, en el área de radicaciones también se pudo observar una atención adecuada y organizada a la ciudadanía, en la cual se cuenta con separadores generales y uno de uso exclusivo para personas con discapacidad, como se refleja a continuación:

Imagen 6: Instalaciones del área de radicación



 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0



Fuente: Tomadas en visita de sitio por parte del equipo auditor en fecha 20/02/2023

De igual forma, se observó la existencia de cables de conexión de los equipos de cómputo, que no se encuentran debidamente resguardados, organizados y alejados de las personas, por ello se recomienda tomar medidas con el fin de evitar posibles accidentes a los ciudadanos que acuden a las ventanillas o a los mismos funcionarios que brindan la atención tal y como se evidencia a continuación:

Imagen 7: Ubicación de cables de equipos



Fuente: Tomadas en visita de sitio por parte del equipo auditor en fecha 20/02/2023

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

Oportunidad y Calidad en las respuestas

Con el fin de validar las respuestas emitidas, se seleccionó una muestra de 90 peticiones tomadas de la base suministrada por la dependencia¹.

¹ Ver relación en anexo 1

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Verificada la información se identificó lo siguiente:

En el radicado BTE 2439882022, se evidenció que no se dio respuesta al peticionario, ya que no se generó el radicado de salida, por lo anterior este no cumple con los criterios de Calidez de respuesta emitida.

Imagen 8. Sistema Bogotá Te Escucha radicado BTE 2439882022



Bogotá D.C., 07 de julio de 2022

Señor(a)
ALEXANDRA MARIA OSPINA

REF: Respuesta radicado Nro. 2439882022

Fuente: Aplicativo Bogotá Te Escucha

La petición BTE 2448702022, no tuvo una respuesta de fondo se le informó al ciudadano que *“Lo(a) invitamos para que a través de la línea 195 se registre y efectúe la solicitud de cita o agendamiento, allí recibirán en su correo electrónico el mensaje con la fecha y hora en la que serán atendidos para el trámite solicitado, si el sistema no se lo permite, puede acudir a las instalaciones de esta secretaria. Igualmente, le informo que la impugnación y la diligencia a la que se citará, se adelantará de forma virtual o presencial y es allí el espacio procesal establecido en la ley para que solicite y/o aporte las pruebas que considere pertinentes, igualmente para que exponga ante la Autoridad de Tránsito los argumentos por medio de los cuales solicita la exoneración de la orden de comparendo, motivo por el cual, esta Autoridad de Tránsito, no se pronunciara respecto de las demás solicitudes efectuadas en su escrito, por no ser este el mecanismo procesal establecido en la ley para desvirtuar la orden de comparendo impuesta “ y la petición trataba de “...Y A PESAR DEL PAGO, NO SE HA DESCARGADO EL COMPARENDO DE SU SISTEMA NI SE HA CORRIDO TRASLADO AL SIMIT DE TAL SITUACION. AL RESPECTO...”*

Con el radicado BTE 2715292022, la petición del ciudadano hace referencia a *“...CARRERA 126#17F-80 (ANTIGUA CARRERA 126#20-10), EN LA CUAL SE PRESENTA UNA TOMA DE LA VIA POR VENDEDORES INFORMALES LOS CUALES...”* y la respuesta emitida no tiene fecha y no especifica lo relacionado con la toma de la vía, como se refleja en la imagen.

Imagen 9. Sistema Bogotá Te Escucha radicado 2715292022

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0



Bogotá D.C.,

Referencia: SDQS- 2715292022

Cordial saludo,

Con el fin de atender la solicitud contenida en el radicado citado en la referencia, presentada ante esta Subdirección y relacionada con la circulación de vehículos en contra vía en el sector de la **KR126 #17F-80**, en la localidad de Engativá, aunando esfuerzos con la Policía Metropolitana de Tránsito, se informa que la solicitud será vinculada a las actividades de control operativas mediante **OP-134051-20** y su

Fuente: Aplicativo Bogotá Te Escucha

En el radicado 2776782022 BTE, el ciudadano solicita *“emisión copia constancia de notificación comparendo 11001000000032582513 al vehículo de placas RBM885”* y la respuesta le informa que *“...Lo(a) invitamos para que a través de la línea 195 se registre y efectúe la solicitud de cita o agendamiento, allí recibirán en su correo electrónico el mensaje con la fecha y hora en la que serán atendidos para el trámite solicitado, si el sistema no se lo permite, puede acudir a las instalaciones de esta secretaria. Igualmente, le informo que la impugnación y la diligencia a la que se citará, se adelantará de forma virtual o presencial y es allí el espacio procesal establecido en la ley para que solicite y/o aporte las pruebas que considere pertinentes, igualmente para que exponga ante la Autoridad de Tránsito los argumentos por medio de los cuales solicita la exoneración de la orden de comparendo, motivo por el cual, esta Autoridad de Tránsito, no se pronunciara respecto de las demás solicitudes efectuadas en su escrito, por no ser este el mecanismo procesal establecido en la ley para desvirtuar la orden de comparendo impuesta...”*

La solicitud 2795232022 en BTE, en el asunto *“Radicado Orfeo Veeduría No: 20222200059322 Asunto: IMPUGNACION DE COMPARENDOS ANTE SECRETARIA DE MOVILIDAD”* la respuesta emitida informa *“...La respuesta no se ha generado y aún se encuentra en términos por lo que se solicita esperar a que esta llegue por el medio que indico se le notificara”* no se evidenció la contestación formal.

Con la petición BTE 3522802022, se brindó respuesta fuera de los términos establecidos.

Imagen 10: Sistema Bogotá Te Escucha- petición 3522802022

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2022-10-04	2022-10-03 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
MARIA PAOLA CUEVAS RODRIGUEZ	2022-10-05 11:37 PM	2022-11-17 06:27 PM	2022-11-11 11:59 PM

Fuente: Aplicativo Bogotá Te Escucha

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

En la respuesta al radicado 202261203025862, se pudo evidenciar que esta se produjo a raíz de un trámite de tutela, generándose con ello trámites adicionales y reprocesos entre áreas, como se muestra a continuación:

Imagen 11: Respuesta al radicado 202261203025862

Al contestar Cite el No. de radicación de este Documento

Bogotá D.C., enero 20 de 2023

Señor(a)
Clara Edith Giron Torres
No Registra

Bogota - D.C.

REF: TUTELA 2022-01782 - RESPUESTA AL RADIADO No. 202261203025862

Fuente: ORFEO

La respuesta del radicado ORFEO 202261202941902, no fue generada ya que el Subdirector de Contravenciones no firmó el memorando, como se refleja en la siguiente imagen:

Imagen 12: Respuesta al radicado 202261202941902



Fuente: Orfeo

Teniendo en cuenta lo anterior, y una vez revisado el plan de mejoramiento por procesos se identificó que producto del informe de auditoría a la Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía del primer semestre del año 2022, realizada en octubre del mismo, existe el **Hallazgo 168-2022**: “Se observó incumplimiento en los numerales: a) 10.1 Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas; b) 10.5 Respuesta de Fondo; c) 10.6 Notificación de la decisión; d) 10.08 Peticiones incompletas y desistimiento tácito; e) 10.16 Traslado por competencias; y, f) Respuestas a peticionarios con reingreso, del Reglamento

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias PM04-RG01, tal y como se evidenció en:

- 7.573 (6%) excedieron en término normativamente exigible lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos establecidos.
- 14 peticiones, no fueron respondidas de fondo debido a que le informan al peticionario que, a pesar de estar al día en sus obligaciones, se van a escalar al proveedor para que se actualice la información y les establecen un número de días en que el proveedor gestionará el requerimiento, observando que a pesar que las peticiones son de la misma temática incluyen términos de tiempo diferentes para cada una de las solicitudes y, adicionalmente, la DAC no verifica efectivamente que se haya dado cumplimiento en el plazo establecido.
- De 580 peticiones objeto de traslado por competencia, 394 (67.93%) se realizó de manera extemporánea incumpliendo los términos de ley 1755 de 2015 artículo 21.
- Una (1) petición de cierre por desistimiento; sin embargo, no se le informó al ciudadano cuanto tiempo tenía para atender esta solicitud, como fue el caso de la petición N°373072022 de ORFEO,
- En respuesta a seis (6) peticiones se indicó que no adjuntan la evidencia y, dentro de los documentos adjuntos se observó los respectivos anexos tal y como se evidenció en los radicados de: ORFEO: [a) 202261201277812; y, b)20226120082732 y, c) 20226120047092]; y en BTE: [a) 277282022; b)1525432022; y, c)2035572022].
- Al ciudadano con identificación N°52427586, se observó que tiene siete (7) registros, y en todas se emitieron respuestas en términos diferentes, y no se cerraron con una sola respuesta.
- Una (1) petición de ORFEO N°202261201236132, se observó que tuvo devolución de su respuesta y no se evidencia que se haya vuelto a tramitar él envió de su respuesta.

Las anteriores situaciones se pudieron haber generado por debilidades en los mecanismos de control, conllevando la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRS), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.”.

Por otra parte, se establecieron acciones correctivas las cuales se encuentran en proceso de implementación y ejecución, razón por la cual la Oficina de Control Interno no generará un nuevo hallazgo, pero se realiza un llamado reiterativo en el rol del enfoque a la prevención, ya que se ha identificado que las acciones no han sido efectivas puesto que se sigue evidenciando incumplimientos en la gestión de las PQRS.

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

GESTIÓN DE PETICIONES DE ENTES DE CONTROL

Referente a los Entes de Control en el segundo semestre de 2022, la Entidad recibió un total de 3.035 radicados, la tipología con mayor número es la Solicitud de información con 1.570 (51.73%), la Subdirección de Contravenciones es la dependencia con mayor requerimiento con 744 (24.51%), como se detalla a continuación:

Tabla 13: Tipos de peticiones de entes de control

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Entes de Control/Consulta	117	3,86%
Entes de Control/Denuncia por actos de corrupción	2	0,07%
Entes de Control/Invitación	115	3,79%
Entes de Control/Queja	1	0,03%
Entes de Control/Reclamo	1	0,03%
Entes de Control/Sin Competencia	1	0,03%
Entes de Control/Solicitud de copia	714	23,53%
Entes de Control/Solicitud de información	1570	51,73%
Petición entre Autoridades	514	16,94%
TOTAL	3035	100,00%

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

Tabla 14: Tipos de peticiones de entes de control – Discriminados por dependencia

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Despacho del Secretario	113	3,72%
Dirección de Atención al Ciudadano	446	14,70%
Dirección de Contratación	48	1,58%
Dirección de Gestión de Cobro	364	11,99%
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	4	0,13%
Dirección de Ingeniería de Tránsito	4	0,13%
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	20	0,66%
Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte	7	0,23%
Dirección de Normatividad y Conceptos	16	0,53%
Dirección de Planeación para la Movilidad	26	0,86%
Dirección de Representación Judicial	38	1,25%
Dirección de Talento Humano	73	2,41%

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	9	0,30%
Oficina Asesora de Planeación Institucional	11	0,36%
Oficina de Control Disciplinario	94	3,10%
Oficina de Control Interno	15	0,49%
Oficina de Gestión Social	38	1,25%
Oficina de Seguridad Vial	2	0,07%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0,13%
Subdirección Administrativa	25	0,82%
Subdirección de Contravenciones	744	24,51%
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	212	6,99%
Subdirección de Control E Investigaciones al Transporte Publico	56	1,85%
Subdirección de Gestión en Vía	37	1,22%
Subdirección de Infraestructura	124	4,09%
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	44	1,45%
Subdirección de Planes de Manejo de Transito	35	1,15%
Subdirección de Semaforización	15	0,49%
Subdirección de Señalización	124	4,09%
Subdirección de Transporte Privado	42	1,38%
Subdirección de Transporte Publico	51	1,68%
Subdirección Financiera	18	0,59%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	2	0,07%
Subsecretaria de Gestión de la Movilidad	161	5,30%
Subsecretaria de Gestión Jurídica	6	0,20%
Subsecretaria de Política de Movilidad	3	0,10%
Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía	4	0,13%
TOTAL	3035	100,00%

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

Con respecto a la gestión extemporánea fue 3.82%, la gestión oportuna tuvo un 94.17%, pendiente en términos arrojo un porcentaje de 1.85% y pendiente fuera de términos fue del 0.16%, en el segundo semestre del año 2022, de la siguiente manera:

Tabla 15: Consolidado de gestión oportuna – Discriminados por mes

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

MES	GESTION EXTEMPORANEA		GESTION OPORTUNA		PENDIENTE EN TERMINOS		PENDIENTE FUERA DE TERMINOS		TOTAL
	CANT	PORCENTAJE	CANT	PORCENTAJE	CANT	PORCENTAJE	CANT	PORCENTAJE	
JULIO	19	4,55%	399	95,45%	0	0,00%	0	0,00%	418
AGOSTO	20	4,78%	532	127,27%	0	0,00%	0	0,00%	552
SEPTIEMBRE	26	6,22%	486	116,27%	0	0,00%	0	0,00%	512
OCTUBRE	17	4,07%	543	129,90%	0	0,00%	0	0,00%	560
NOVIEMBRE	20	4,78%	533	127,51%	0	0,00%	2	0,48%	555
DICIEMBRE	14	3,35%	365	87,32%	56	13,40%	3	0,72%	438
TOTAL	116	3,82%	2.858	94,17%	56	1,85%	5	0,16%	3.035

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

Para validar las respuestas realizadas en el segundo semestre de 2022, se seleccionó una muestra de 30 peticiones de entes de control, así:

Tabla 16: Muestra peticiones

Fecha de Ingreso	Dependencia	Tipo de Documento	Numero Radicado
1/07/2022	Subdirección de Infraestructura	Petición entre Autoridades	202261201740382
1/07/2022	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de información	202261201745662
5/07/2022	Subdirección de Infraestructura	Entes de Control/Solicitud de información	202261201756922
5/07/2022	Dirección de Inteligencia para la Movilidad	Petición entre Autoridades	202261201765792
7/07/2022	Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	Petición entre Autoridades	202261201790202
14/07/2022	Oficina de Control Disciplinario	Entes de Control/Consulta	202261201890952
14/07/2022	Dirección de Representación Judicial	Petición entre Autoridades	202261201903552
16/07/2022	Dirección de Atención al Ciudadano	Petición entre Autoridades	202261201928052
27/07/2022	Despacho del Secretario	Entes de Control/Consulta	202261202051912
2/08/2022	Despacho del Secretario	Entes de Control/Consulta	202261202126172
3/08/2022	Despacho del Secretario	Entes de Control/Consulta	202261202139372
4/08/2022	Oficina de Control Disciplinario	Entes de Control/Consulta	202261202150182
4/08/2022	Despacho del Secretario	Entes de Control/Consulta	202261202158992
5/08/2022	Despacho del Secretario	Entes de Control/Consulta	202261202172642
8/08/2022	Despacho del Secretario	Entes de Control/Consulta	202261202190422
16/08/2022	Subdirección de Infraestructura	Entes de Control/Consulta	202261202287812
26/08/2022	Oficina de Control Disciplinario	Entes de Control/Queja	202261202455062
22/09/2022	Dirección de Atención al Ciudadano	Entes de Control/Solicitud de copia	202261202817242
23/09/2022	Dirección de Gestión de Cobro	Entes de Control/Solicitud de copia	202261202827732

 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 o Seguimiento		
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0	

23/09/2022	Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	Entes de Control/Consulta	202261202830812
23/09/2022	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de copia	202261202837602
3/10/2022	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Solicitud de copia	202261202945012
6/10/2022	Despacho del Secretario	Entes de Control/Consulta	202261203014942
18/10/2022	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Denuncia por actos de corrupción	202261203146822
20/10/2022	Subdirección de Señalización	Entes de Control/Consulta	202261203185962
25/10/2022	Dirección de Atención al Ciudadano	Entes de Control/Sin Competencia	202261203259602
31/10/2022	Subdirección de Contravenciones	Entes de Control/Reclamo	202261203325792
31/10/2022	Despacho del Secretario	Entes de Control/Invitación	202261203329032
1/11/2022	Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	Entes de Control/Invitación	202261203350522
2/11/2022	Oficina de Gestión Social	Entes de Control/Invitación	202261203362932

Fuente: Construcción propia del equipo auditor de la OCI con base a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del memorando 202341000026573 del 06 de febrero de 2023.

De dicha revisión se observó que los radicados números 202261203329032 del 31 de octubre de 2022, 202261203350522 del 01 de noviembre de 2022 y 202261203362932 del 02 de noviembre de 2022, se encuentran vencidos y se refieren a las sesiones realizadas por el Concejo de Bogotá D.C., en el mes de noviembre de 2022, por lo anterior se evidenció un total incumplimiento frente a la respuesta que no se ha generado.

II. IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS

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

Tabla 16: Mapa de gestión de Riesgos – Proceso de Gestión de Trámites y Servicios a la ciudadanía

Descripción del Riesgo	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control
Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual de posibles investigaciones por entes de control debido a prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano	Alto	1	El profesional de la DAC líder de los puntos de atención, verifica Trimestralmente los protocolos de atención al ciudadano, a través de la implementación de la matriz de cumplimiento de los atributos del manual de servicio a la ciudadanía, dejando como registro informe de resultados del monitoreo del manual de servicio al ciudadano.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

	2	El supervisor de cada orientador que hace presencia en los puntos de atención, verifica Trimestralmente la prestación eficiente y oportuna de los trámites y servicios a través de las quejas y reclamos interpuestas por los ciudadanos, con el fin de realizar el tratamiento adecuado acorde con los lineamientos establecidos en el manual del servicio a la ciudadanía, dejando registro acta de reunión
	3	El profesional de la DAC, líder de los mecanismos de medición, consolida y analiza trimestralmente los resultados de la encuesta de satisfacción de los ciudadanos, usuarios y partes interesadas, acorde con los lineamientos establecidos en el Procedimiento-PM04-PR07-Retroalimentación con el Ciudadano, dejando como registro el informe publicado acorde al procedimiento.
	4	El profesional de la DAC, líder del equipo técnico de gestión y desempeño, realiza seguimiento trimestral a los Planes Operativos Anuales (POA) de Gestión y de los proyectos de inversión, que conforman el Plan de Acción Institucional (PAI), acorde con los lineamientos del procedimiento PE01-PR01-Formulación de proyectos, construcción y seguimiento del Plan de Acción Institucional, dejando como registro actas de reunión y los reportes trimestrales a la OAPI.
	5	El profesional de la DAC, líder del equipo de exceptuados, identifica e implementa mensualmente los mecanismos para la atención de requerimientos a grupos protegidos, con respecto al trámite de excepción a la restricción de circulación vial, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR06-Vehículos Exceptuados, dejando como registro base de datos de solicitudes de requerimientos a grupos protegidos.
	6	El profesional de la DAC, líder del equipo de las concesiones, realiza seguimiento mensual a los informes presentados por las interventorías, con respecto al cumplimiento de las obligaciones contractuales y anexos técnicos, acorde con los lineamientos establecidos y adoptados por la entidad, dejando como registro actas e informes de seguimientos.

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, así como la posible cancelación de la certificación bajo la norma NTC ISO 9001:2015, debido a la Prestación del servicio de cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito, sin el cumplimiento de los requisitos legales y lineamientos internos y externos.

Alto

- | | |
|---|--|
| 1 | El profesional de la DAC, líder de cursos pedagógicos verifica semestralmente los lineamientos para la atención de los ciudadanos que asistan a los cursos pedagógicos por infracciones a las normas de tránsito, a través del seguimiento a los requisitos establecidos en la Resolución No. 20203040011355 de 2020, dejando como registro acta y matriz de seguimiento. |
| 2 | El profesional de la DAC, líder de cursos pedagógicos verifica semestralmente los requisitos legales y normativos frente a las necesidades de los usuarios, a través del seguimiento de los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR01-cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito, dejando como registro acta y matriz de seguimiento del cumplimiento de la norma ISO 9001-2015. |
| 3 | El profesional de la DAC, líder de cursos pedagógicos, aplica trimestralmente la evaluación de aprendizaje a los asistentes a los Cursos pedagógicos, conforme con lo establecido en el Formato PM04-PR01-F15, dejando como registro el informe de medición del índice de aprendizaje PM04-PR01-F08. |
| 4 | El profesional de la DAC, líder de cursos pedagógicos, verifica trimestralmente la aplicación de los mecanismos de medición, para conocer la satisfacción de los ciudadanos en la prestación del servicio ofrecido en el desarrollo del curso pedagógico, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR01-Cursos Pedagógicos y PM04-PR07-Retroalimentación con el Ciudadano, dejando como registro informe de satisfacción. |
| 5 | El profesional de la DAC líder de cursos pedagógicos, remite trimestralmente a la Oficina de Seguridad Vial, el reporte con evidencia de las actividades desarrolladas por la dependencia para cumplir con las acciones establecidas en el Plan Distrital de Seguridad Vial y del motociclista (PDSVM), acorde con lo dispuesto en el Decreto 813 de 2017, dejando como registro la trazabilidad del envío de la matriz PDSVM. |

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de la imagen institucional por parte de la ciudadanía debido a la ejecución de la política de racionalización (estrategias tecnológicas de simplificación, estandarización, eliminación y automatización), fuera de los lineamientos normativos para su efectividad en la prestación de trámites y servicios	Moderado	1 El profesional de la DAC líder de racionalización de trámites, actualiza mensualmente, la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios, el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y el portafolio de Trámites y Servicios de la Entidad, acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento PM04-PR08-Gestión información trámites y servicios, dejando como registro los certificados de confiabilidad de la información.
		2 El profesional de la DAC líder de racionalización de trámites, analiza bimestralmente variables internas y externas, e implementa estrategias de tecnologías de simplificación, estandarización, eliminación y automatización de los servicios prestados por la entidad, acorde con los lineamientos establecidos en la política de racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, dejando como registro los seguimientos a las acciones propuestas en la estrategia de racionalización de trámites.
Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano.	Alto	1 El profesional de la DAC, líder del equipo técnico de gestión y desempeño, evalúa trimestralmente la calidad (coherencia, calidez y claridad) de las respuestas emitidas por la dependencia por medio de PM04-M02-F03 Matriz de Evaluación de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta los lineamientos dispuestos en el PM04-M02 Manual de Gestión de PQRSD, dejando como registro el informe publicado.
		2 El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, realiza seguimiento mensual de las peticiones trasladadas por competencia, consolida y reporta en la intranet los informes de PQRSD en el Tablero de Control, del mes inmediatamente anterior, los cuales se pueden consultar clasificado por dependencia, tipo documental y asunto, con las novedades que se presenten en la atención de los requerimientos asignados a las diferentes dependencias, dejando como evidencia informe publicado.

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

		3	El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, remite mensualmente memorando a los directivos de la entidad con copia a la Oficina de Control Disciplinario, informando el estado de las peticiones atendidas fuera de términos, así como las vencidas sin respuesta y trasladadas por competencias posterior a los 5 días, dejando como registro memorando remitido.
		4	El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, publica mensualmente en la página web de la Entidad, los informes de PQRSD, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y demás normas concordantes, dejando como registro los informes publicados y su respectiva trazabilidad (correos de solicitud de publicación).
		5	El profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, evalúa mensualmente la satisfacción del ciudadano con la claridad en las respuestas emitidas en la Dirección de Atención al Ciudadano por medio de encuesta telefónica, dejando como registro informe resultado de encuesta de satisfacción con la claridad en las respuestas.
		6	El profesional de la DAC, líder del equipo técnico de gestión y desempeño, realiza mesa de trabajo semestral con las diferentes dependencias para analizar las causas de los temas más reiterados del informe de quejas y reclamos tanto del sistema de gestión documental como el de Bogotá Te Escucha, dejando como evidencia acta de reunión y/o listados de asistencia.

Fuente: Intranet
https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/busqueda?search_api_fulltext=mapas+de+riesgos+por+procesos

Hallazgo No. 1.

En la revisión del mapa de riesgos del proceso “*Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía*”, se observó que para el riesgo 5: “*Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano*”, tiene identificado 6 controles, de los cuales se evidenció en la implementación del control 5: “*El*

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

profesional de la DAC, líder del equipo de PQRSD, evalúa mensualmente la satisfacción del ciudadano con la claridad en las respuestas emitidas en la Dirección de Atención al Ciudadano **por medio de encuesta telefónica**, dejando como registro informe resultado de encuesta de satisfacción con la claridad en las respuestas”, observando que la evaluación de satisfacción del ciudadano de los meses noviembre y diciembre de 2022, no fue cargada dentro de los cuatro días hábiles anteriores al corte del 31 de diciembre de 2022 y el control menciona que por medio de encuesta telefónica y en la ficha técnica indica que la técnica de recolección es una encuesta electrónica de formulario de Google y mensajes de SMS, contraviniendo lo establecido en el PE01-G01 Guía para la gestión del riesgo SDM, en su acápite de Reporte Procesos (Primera línea) el cual señala que: “A corte 30 de abril, agosto 31 y diciembre 31 la primera línea de defensa deberá reportar el seguimiento al cumplimiento de los controles y las acciones si estas aplican. Para esto los procesos deberán preparar los reportes de mapas de riesgos **4 días hábiles** previos a los cortes en el mes de abril, agosto y diciembre.”. De igual forma, se incumplió con los roles del líder del proceso ya que este debe: “En conjunto con el grupo de trabajo, analizar y controlar los riesgos identificados, así mismo realizar el adecuado monitoreo y las posibles mejoras” y además “Reportar el mapa de riesgos en los tiempos definidos para la entidad, y garantizar el cargue correspondiente de las evidencias.” Esto pudo haberse generado por desconocimiento por parte del profesional de la DAC, lo que podría conllevar a la materialización de un evento de riesgo.

III. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Plan de Mejora por Procesos – PMP

En el Plan de Mejoramiento por Procesos - PMP suscrito por la DAC, se observó la existencia de los siguientes hallazgos con las correspondientes acciones de mejora en ejecución:

Tabla 17 – Hallazgos con acciones en ejecución

Hallazgo 166-2022	NC 1: Se observó incumplimiento a lo descrito en el literal f) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros, correspondiente al artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno, de la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, dado que al revisar el reporte consolidado de PQRSD inicialmente entregado por la Dirección de Atención a la Ciudadanía - DAC a la Oficina de Control Interno - OCI se observó que el número de peticiones reportado fue de 137.226 peticiones. Sin embargo esta información fue susceptible de revisión y aclaración por parte de la Dirección de Atención a la Ciudadanía - DAC y Oficina de Tecnología de la Información y
-------------------	---

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

	<i>Comunicaciones - OTIC la cual fue objeto de depuración y las peticiones disminuyeron en 152 registros debido a que se identificó que la tipología de estas no correspondía a peticiones ciudadanas, causando imprecisión en la información que ha sido publicada a la ciudadanía y que ha sido objeto de los informes de seguimiento de PQRSD emitidos por la DAC, conllevando a la materialización del riesgo "Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSB), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano."</i>		
Acción No. 1	<i>Realizar una sensibilización semestral al equipo de radicación de PQRSB de todos los sistemas de información (canales presenciales y virtuales)</i>		
Acción No. 2	<i>Realizar una sensibilización semestral al equipo de radicación de PQRSB de todos los sistemas de información (canales presenciales y virtuales)</i>		
Acción No. 3	<i>Realizar una sensibilización semestral al equipo de radicación de PQRSB de todos los sistemas de información (canales presenciales y virtuales)</i>		
Fecha Inicio	22/11/2022	Fecha fin:	20/10/2023
Hallazgo 167-2022	<i>NC 2: Se observó incumplimiento en el ítem 8 "Las entidades deberán ingresar todas las peticiones en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad." del numeral 3.1 En el acto de recibido de la petición establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 3 de la Secretaría General (subrayado y negrilla fuera de texto de la Alcaldía Mayor de Bogotá). Se evidenció que, las peticiones radicadas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO 93.316 (68%) no se ingresaron en BTE, lo cual incumple la precitada normatividad, causando imprecisión en la información que ha sido publicada a la ciudadanía y en los informes de seguimiento de PQRSB generados por la DAC, conllevando a la materialización del riesgo "Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSB), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano." Interno - OCI se observó que el número de peticiones reportado fue de 137.226 peticiones. Sin embargo esta información fue susceptible de revisión y aclaración por parte de la Dirección de Atención a la Ciudadanía - DAC y Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones - OTIC la cual fue objeto de depuración y las peticiones disminuyeron en 152 registros debido a que se identificó que la tipología de estas no correspondía a peticiones ciudadanas, causando imprecisión en la información que ha sido publicada a la ciudadanía y que ha sido objeto de los informes de seguimiento de PQRSB emitidos por la DAC, conllevando a la materialización del riesgo "Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSB), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano."</i>		

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Acción No. 1	Realizar una mesa de trabajo entre el equipo de PQRSD, OTIC, Subdirección administrativa y la Secretaría General con el fin de analizar la viabilidad de generar una alerta que permita que la SDM sea notificada de la actualización de un código, y se defina el tamaño de los archivos permitido para el envío de las PQRSD.		
Fecha Inicio	22/11/2022	Fecha fin:	30/05/2023
Acción No. 2	Realizar una reunión de seguimiento entre equipo de PQRSD, OTIC y la Secretaría General con el fin de verificar que la actualización de los códigos permita la correcta transferencia de la información.		
Fecha Inicio	22/11/2022	Fecha fin:	30/05/2023
Acción No. 3	Realizar seguimiento semestral al cargue de las PQRSD a través de los reportes generados por el Sistema de gestión documental.		
Fecha Inicio	22/11/2022	Fecha fin:	20/10/2023
Hallazgo 168-2022	NC 3: Se observó incumplimiento en los numerales: a) 10.1 Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas; b) 10.5 Respuesta de Fondo; c) 10.6 Notificación de la decisión; d) 10.08 Peticiones incompletas y desistimiento tácito; e) 10.16 Traslado por competencias; y, f) Respuestas a peticionarios con reingreso, del Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias PM04-RG01, tal y como se evidenció en: • 7.573 (6%) excedieron en término normativamente exigible lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos establecidos. • 14 peticiones, no fueron respondidas de fondo debido a que le informan al peticionario que, a pesar de estar al día en sus obligaciones, se van a escalar al proveedor para que se actualice la información y les establecen un número de días en que el proveedor gestionará el requerimiento, observando que a pesar que las peticiones son de la misma temática incluyen términos de tiempo diferentes para cada una de las solicitudes y, adicionalmente, la DAC no verifica efectivamente que se haya dado cumplimiento en el plazo establecido. • De 580 peticiones objeto de traslado por competencia, 394 (67.93%) se realizó de manera extemporánea incumpliendo los términos de ley 1755 de 2015 artículo 21. • Una (1) petición de cierre por desistimiento; sin embargo, no se le informó al ciudadano cuanto tiempo tenía para atender esta solicitud, como fue el caso de la petición N° 373072022 de ORFEO, • En respuesta a seis (6) peticiones se indicó que no adjuntan la evidencia y, dentro de los documentos adjuntos se observó los respectivos anexos tal y como se evidenció en los radicados de: ORFEO: [a) 202261201277812; y, b)20226120082732 y, c) 20226120047092]; y en BTE: [a) 277282022; b)1525432022; y, c)2035572022]. • Al ciudadano con identificación N° 52427586, se observó que tiene siete (7) registros, y en todas se emitieron respuestas en términos diferentes, y no se cerraron con una sola respuesta. • Una (1) petición de ORFEO N° 202261201236132, se observó que tuvo devolución de su respuesta y no se evidencia que se haya vuelto a tramitar él envió de su respuesta. Las anteriores situaciones se pudieron haber generado por debilidades en los mecanismos de control, conllevando la materialización del riesgo "Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos,		

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

	<i>Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, fuera del marco jurídico aplicable y los lineamientos transversales de Política Pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano."</i>		
Acción No. 1	<i>Realizar tres capacitaciones funcionales a los servidores sobre los criterios de calidad y oportunidad para dar respuesta a las PQRSD, desistimiento tácito, traslado por competencia y respuestas parciales, de conformidad con el reglamento interno para la gestión de PQRSD.</i>		
Acción No. 2	<i>Realizar un taller con las dependencias que presentan incumplimiento de los indicadores de calidad y oportunidad en las respuestas de las PQRSD.</i>		
Acción No. 3	<i>Verificar trimestralmente los criterios de coherencia, claridad y calidez de las respuestas a través del Informe de Evaluación de la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.</i>		
Fecha Inicio	22/11/2022	Fecha fin:	20/10/2023
Hallazgo 169-2022	<i>NC 4: Se observó incumplimiento en Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades [...] a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. [...] de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", dado que se evidenció debilidad en el control, registro y gestión de reclamos que son interpuestos por los ciudadanos en los patios; al momento de indagar por este tema (22/09/2022) no existía registro de estos en los sistemas de información (ORFEO y BTE), y que posterior fueron radicados el 26/09/2022 (detalle se encuentra en el informe), se observa fechas de reclamos correspondientes a meses de enero, febrero, abril, mayo, junio, agosto y septiembre y a la fecha no se evidenció la gestión y respuesta dada a los ciudadanos. Esta situación se presenta debido al posible desconocimiento del personal que administra los patios para el reporte y trámite de reclamos, adicional que no se cuenta con buzones específicos a disposición a los ciudadanos para el registro de estas reclamaciones ni protocolo para el manejo y administración de estos. Lo que ocasiona la materializando del riesgo "Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual de posibles investigaciones por entes de control debido a prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano"</i>		
Acción No. 1	<i>Elaborar, publicar y socializar el instructivo para la recepción y radicación de PQRS en los patios de la SDM.</i>		
Fecha Inicio	22/11/2022	Fecha fin:	28/02/2023
Acción No. 2	<i>Realizar tres mesas de trabajo con el fin de realizar seguimiento a la recepción y radicación de PQRS en los patios de la SDM a través de la matriz de seguimiento de PQRS de patios.</i>		
Fecha Inicio	1/03/2023	Fecha fin:	20/10/2023
Hallazgo 170-2022	<i>OBS1: Se observó en la página web de la entidad en el link https://www.movilidadbogota.gov.co/web/servicios/defensorciudadano la publicación "Funciones del Defensor del Ciudadano", las cuales fueron cotejadas con lo establecido en el artículo 14 del decreto 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones" y en este se definen las Funciones del Defensor de la Ciudadanía, presentándose diferencias en la información lo que podría conllevar a un incumplimiento de acuerdo con lo descrito literal e) "Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y</i>		

 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 o Seguimiento		
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0	

	<i>de sus registros”, correspondiente al artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno, de la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, con la posibilidad de entregar impresiones en la información publicada y ofrecida al ciudadano, posiblemente causando dudas en la veracidad de la información.</i>		
Acción No. 2	<i>Verificar bimestralmente las disposiciones normativas en temas de servicio y actualizar la información en los diferentes canales de comunicación a la ciudadanía, a través de actas de seguimiento.</i>		
Fecha Inicio	1/02/2023	Fecha fin:	20/10/2023
Hallazgo 171-2022	<i>OBS2: Se observó que se debe mejorar la captura de la información de las peticiones en lo respecta al número de identificación del petionario en los aplicativos de ORFEO y Bogotá te Escucha. Dado que se evidenció información con caracteres en un campo números, lo que podría conllevar a inconsistencias de la información, y no permitir la consolidación de manera óptima los datos de los peticionarios y su respectiva trazabilidad, pudiéndose llegar a tener imprecisiones de la información que se consolida para los diferentes reportes de la DAC, lo que puede llegar a incumplir lo descrito el literal f) “Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros”, correspondiente al artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno, de la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.</i>		
Acción No. 1	<i>Hacer solicitud a la Secretaria General y a la OTIC de la SDM con el propósito de que se implemente una mejora en los campos de identificación que permita que de acuerdo al tipo de documento que se selecciones el campo sea o no alfanumérico</i>		
Fecha Inicio	22/11/2022	Fecha fin:	30/06/2023
Acción No. 2	<i>Realizar una mesa de trabajo entre el equipo de PQRS, la OTIC y la Subdirección Administrativa con el fin de hacer seguimiento a las mejoras realizadas en el sistema de información ORFEO.</i>		
Fecha Inicio	1/07/2023	Fecha fin:	20/10/2023

Fuente: Plan de Mejoramiento
por Procesos PMP

Recomendación: Implementar nuevas medidas de seguimiento oportunas y/o fortalecer las existentes, a fin de evidenciar su aplicación, efectividad y apropiación encaminadas a eliminar las causas raíz identificadas en los hallazgos.

FORTALEZAS.

- Disposición del personal de la Dirección de Atención al Ciudadano para remitir la información y las evidencias requeridas por parte de la Oficina de Control Interno.
- Existencia de instalaciones adecuadas de la dependencia encargada del trámite de atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes y con señalización visible que facilita el acceso a la comunidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Evaluación o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

CONCLUSIONES

- El sistema de control Interno inmerso en la gestión de las PQRS es susceptible de mejora respecto de las recomendaciones generadas en esta evaluación.
- Los controles diseñados para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información no son efectivos, ya que se identificó que en lo relacionado con el trámite de las mismas desde el mes de julio – diciembre hubo un incremento mensual frente a los radicados contestados fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.

RECOMENDACIONES

- Implementar nuevas medidas de seguimiento oportunas y/o fortalecer las existentes, a fin de evidenciar su aplicación, efectividad y apropiación encaminadas a eliminar las causas raíz identificadas en los hallazgos.
- Revisar el mapa de riesgos de gestión de este proceso, con el fin de evaluar los controles definidos e incluir nuevos que apoyen la no materialización de los riesgos.
- Implementar controles, con el fin de garantizar que el 100% de las PQRS realizadas por los ciudadanos por cualquier canal, sean gestionadas en los términos dispuestos para este fin.

Se aclara que las recomendaciones se generan con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos; y se acogen y se implementan, por decisión del líder del proceso.

No obstante, la Ley 87 de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*” en su artículo 12 ... Indica: “*Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: literal k) “Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas”.*

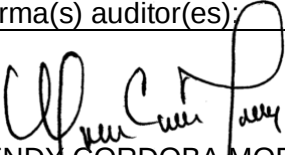
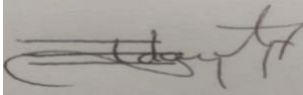
y en el Artículo 3º.- Características del Control Interno. Son características del Control Interno siguientes:

- a. “*El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;*
En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad”.

 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 o Seguimiento	
	Código: PV01-PR02-F04	Versión 1.0

Finalmente, se hace la salvedad que la posible causa identificada por la auditora de la OCI, fue la evidenciada en el proceso auditor (no es una causa que se deba incluir de manera obligatoria en el plan de mejoramiento a suscribir), no obstante, los responsables de la ejecución de la operación de cada actividad, proyecto, programa o proceso, deberán identificar la causa raíz del hallazgo configurado en esta evaluación, la cual puede ser diferente a la inicialmente identificada.

La dependencia deberá suscribir el respectivo Plan de Mejoramiento dentro de los diez (10) días hábiles al recibo de la comunicación Informe Final de acuerdo con el Instructivo *formulación y seguimiento de planes de mejoramiento* PV01-IN02 V1.0 de 02-09-2022 y remitir a la OCI.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es)	Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Control Interno
 WENDY CORDOBA MORENO Auditora Interna Contratista responsable de la evaluación  EDGAR ROSENDO GONZALEZ TRIANA Auditor Interno Contratista responsable de la evaluación	 ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ

Anexos:

Anexo 1: Selección de muestras