

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

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE EVALUACIÓN SEMESTRAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
LEY 1474 DE 2011
(julio a diciembre de 2020)**

Marzo de 2021

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

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno lleva a cabo la evaluación a la atención de las quejas, sugerencias y reclamos, interpuestos por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad durante el segundo semestre de 2020; gestión sobre la cual se presenta el siguiente informe.

MARCO LEGAL:

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 y 209.
- Ley 190 de 1995 “...normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”, artículo 55.
- Ley 734 de 2002 “...Código Disciplinario Único” artículo 34, numeral 34.
- Ley 1437 de 2011 “...Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Capítulo II, artículos 5,7,8 y 9
- Ley 1474 de 2011 “...normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículo 76.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015 “...Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 14, 15, 30 y 31
- Decreto 371 de 2010. “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Artículo 3.
- Decreto 103 de 2015 “...reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014...”, artículo 16
- Decreto 1081 de 2015 “...Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” artículo 2.1.1.3.1.4.
- Decreto 124 de 2016 “...se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y su documento anexo “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano – Versión 2”
- Decreto 672 de 2018 “... se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones ...”, artículos 27 y 28
- Decreto 847 de 2019: “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.
- Circular 007 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital relacionada con el Cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015 y de los Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, en la cual se indica “... las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C”
- Circular 006 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital relacionada con la Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos

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

- PM04-MN01 Manual de Servicio al Ciudadano Versión 4,0 de 28/02/2020 vigente hasta el 24/12/2020
- PM04-MN02 Manual de Gestión de PQRSD Versión 2,0 de 23/06/2020 vigente hasta el 21/12/2020.

OBJETIVO DEL INFORME:

Verificar que las actuaciones administrativas adelantadas por la entidad en atención de los requerimientos recibidos de la ciudadanía durante el segundo semestre de 2020, a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin; si cumplen con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad y son acordes con la normativa legal vigente relacionada.

RESUMEN:

Se observa que la entidad durante el II Semestre del 2020 ha dado continuidad al fortalecimiento de la gestión realizada con el fin de atender de manera adecuada las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se reciben a través de los diferentes canales establecidos para tal fin; dentro de las cuales nuevamente se desatacan los seguimientos semanales realizados a la gestión de las peticiones, el fortalecimiento de los canales de comunicaciones entre los actores de la gestión de PQRS, entre otras.

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

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

Adicionalmente se observó en el periodo evaluado (II Semestre 2020), un incremento de las peticiones que se recibieron en la entidad, tanto en comparación con el I Semestre de la vigencia (91.11%) como respecto al II Semestre de 2019 (70.21%).

A continuación, se describe de manera general el resultado de lo observado en relación al cumplimiento de la normatividad aplicable a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en el II semestre de 2020:

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

DESARROLLO DEL INFORME¹:

1. Revisión de la normatividad vigente:

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

- a. Artículo 76 *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

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

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

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

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

En desarrollo de estas funciones, se generan los lineamientos para la atención a la ciudadanía a través de los documentos:

Manual de Servicio al Ciudadano (PM04-MN01 Versión 4.0) vigente hasta el 24/12/2020, cuando entra en vigencia la versión 5.0. El objetivo del manual en esta versión era el de: *“Establecer lineamientos que les permitan a los colaboradores de la Secretaría Distrital de Movilidad, brindar un servicio con altos estándares de calidad y excelencia, superando las expectativas de los ciudadanos.”*, documento que incluía entre otros temas: Generalidades, conceptos claves, protocolos de atención, carta de trato digno, política antisoborno, monitoreo.

Manual de Gestión de PQRS (PM04-MN02 Versión 2.0) vigente hasta el 21/12/2020 cuando entra en vigencia la versión 3.0. Este documento incorpora entre otros temas los canales para radicación y atención de PQRS, responsabilidades generales, modalidades de las peticiones, actividades de seguimiento. El objetivo de este manual en la versión 2.0 y que se mantiene en la 3.0 es: *“Realizar el seguimiento a los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias,*

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

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

Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados para tal fin”.

De igual manera en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Transparencia, se evidencia que la información de la atención al ciudadano se encuentra publicada en la página web de la entidad (<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>), en el micrositio ATENCIÓN AL CIUDADANO y en el link de Transparencia (https://www.movilidadbogota.gov.co/web/manual_de_servicio_al_ciudadano)

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

- a. Artículo 14: “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)*”

Se observó, que si bien se adelantó una importante gestión de depuración y seguimiento durante el periodo evaluado (II Semestre 2020), no se atiende de manera oportuna **todos** los requerimientos que ingresan de los ciudadanos como PQRSD, de conformidad con los términos establecidos en la presente Ley; lo anterior de acuerdo con la verificación realizada por el equipo auditor a la información aportada por la Dirección de Atención al Ciudadano (*Excel Informe PQRSD Segundo semestre 2020*), donde se observa el siguiente comportamiento:

- Peticiones registradas a través del Aplicativo de Correspondencia y/o ORFEO: De 70.828 registradas en el periodo julio a diciembre de 2020; 1.633 fueron respondidas fuera de términos. Lo anterior representa el 2.31% de no oportunidad en las mismas.
- Peticiones registradas a través del Bogotá Te Escucha: De 44.646 peticiones registradas en el periodo julio a diciembre de 2020; 1.387 están registradas con respuesta extemporánea, es decir el 3.11%.

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

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

Fuente: Informe PQRSD Segundo semestre 2020 – Cálculos propios

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

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

Aplicativo Correspondencia y/o ORFEO:

Teniendo en cuenta las 1.633 peticiones radicadas por el Aplicativo de Correspondencia y/o ORFEO, clasificadas en el reporte entregado por la DAC en estado Gestión Extemporánea, se observa:

SUBTEMA	CONS ULTA	DERECHO DE PETICION	RECL AMOS	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Total genera l
103 - EMBARGOS Y/O DESEMBARGOS		57	4		114	175
DESEMBARGO		106				106
DESCARGUE DE COMPARENDOS	1	65			30	96
459 - SOLICITUD DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS		1		18	32	51
SOLICITUD DE DESEMBARGO		48				48
98 - PRESCRIPCION DE COMPARENDOS		36			10	46
PRESCRIPCION		27		1		28
631 - ACTUALIZACION DE COMPARENDOS Y ACUERDO DE PAGO		4	2		19	25
276 - REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO		23			2	25
595 - SOLICITUD DE INFORMACIÓN DISEÑOS DE SEÑALIZACIÓN		0			22	22

Fuente: Informe PQRSD Segundo semestre 2020 – Cálculos propios

Sobre el particular se resalta que el tema *103 - Embargos y/o desembargos* representa el 10.72% del total de peticiones clasificadas como extemporáneas, el tema *Desembargos* representa el 6.49% y el de *Descargue de Comparendos* el 5.88%.

Adicionalmente se sigue observando peticiones clasificadas como *Traslado por Competencias*, cuando en el desarrollo del seguimiento realizado en el 1er. Semestre 2020, los procesos auditados (Dirección de Atención al Ciudadano y Subdirección Administrativa), informaron que esta clasificación fue retirada de las opciones con el fin de generar la obligatoriedad de determinar la clasificación por subtema real de la petición radicada.

De la base de datos suministrada, en lo que refiere a las peticiones radicadas a través del Aplicativo de Correspondencia y/o ORFEO, se observa que se amplió los nombres de las clasificaciones por SUBTEMAS (511 subtemas), situación que dificulta la consolidación de la información por temas.

Sobre este particular la DAC a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

Actualmente el sistema de ORFEO aplica los subtemas de la PM04-M02-F02 Matriz de asuntos por dependencia (350 subtemas, pero no todos son PQRSD), por otra parte, se solicitó a la OTIC ajuste al reporte que genera el sistema por medio de memorando.

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

Por último, es importante señalar que, de acuerdo al tipo de documento, las peticiones que ingresaron a través del aplicativo de Correspondencia y/o ORFEO, que representan el mayor porcentaje de respuestas fuera de termino, corresponden a los Derechos de Petición (69.93%), mientras que las Solicitudes de Información representan el 25.41%.

Bogotá Te Escucha:

Respecto a la gestión adelantada a través del aplicativo Bogotá Te Escucha y teniendo en cuenta que 1.387 peticiones registradas a través de esta canal se clasifican en estado Gestión Extemporánea, se observa:

SUBTEMA	CO NS UL TA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QU EJ A	RE CL AM O	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIO N	SOLIC ITUD DE COPIA	SU GE RE NCI A	Tot al gen eral
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	2	3	83	38	28	8			162
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS		24	129		1		8		162
ATENCION RED CADE	13	5	100	7	10	1	2	2	140
DESCARGUE DE COMPARENDOS		8	108	5	13	2	1	2	139
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1	5	97	6	6	2	1		118
(en blanco)	2	10	60	7	6	6	5	2	98
GESTION DEL TRANSITO	4	6	81	2		2		1	96
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	2	5	73	1	7	2	5		95
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	2	10	77	1	1				91
FACILIDADES DE PAGO PARA DEUDORES DE OBLIGACIONES NO TRIBUTARIAS	3	1	35		2				41

Fuente: Informe PQRSD Segundo semestre 2020 – Cálculos propios

Conforme los resultados presentados en la anterior estadística, se observa que los temas de *Cursos de Pedagogía y Prescripción de Comparendos*, representan el mayor volumen de peticiones recibidas a través del canal BTE gestionadas con extemporaneidad, con un porcentaje de participación del 11.68% cada uno; seguidos de *Atención RED CADE y Descargue de Comparendos*, los cuales representan el 10.09% y 10.02% respectivamente; mientras que el de *Atención al Personal en Puntos de Contacto*, representa un 8.51%.

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

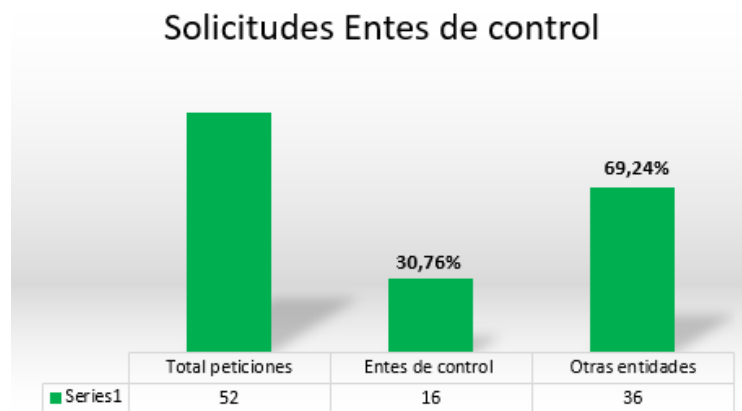
- b. Artículo 30: ***“Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”.***

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

La Oficina de Control Interno, a través de un equipo de auditoría de apoyo; llevo a cabo la evaluación del cumplimiento de lo normado, particularmente en lo referente con la oportunidad, integralidad y coherencia de la información presentada por los líderes de procesos a los diferentes requerimientos presentados por los organismos de control.

En tal sentido, la OCI solicitó a la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) de la SDM, informe consolidado de las peticiones realizados por los entes de control en el segundo (II) semestre de 2020 y la gestión adelantada para su atención.

De acuerdo con la información suministrada por la DAC, se seleccionó una muestra de 52 peticiones, de acuerdo a la siguiente gráfica:



A partir de la anterior grafica se observó que (16) peticiones están relacionadas con requerimientos de entes de control y/o judiciales, las restantes (36) peticiones corresponden a entidades públicas y empresas privadas tales como EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO, VEHICOLDA LTDA, TAXIS CUPOS SAS, SU TAXI S.A.S, SUPERTRANSPORTE, ENCOEXPRES SAS, entre otras.

El anterior ejercicio permitió evidenciar que para el II semestre de 2020, se presentaron debilidades en relación a la clasificación de las comunicaciones allegadas a la Entidad, dado que las mismas no correspondían a Entes de control, tal y como fue requerida la información por parte de la OCI y en la cual se encontraron otras peticiones.

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

Cumplimiento de Criterios de Coherencia, Oportunidad y Coherencia:

La Oficina de Control Interno en el marco de sus roles y en desarrollo de su Plan Anual de Auditorías, llevo a cabo la revisión de los criterios de oportunidad, integridad y coherencia, definidos en el Decreto 371 de 2010 artículo 1 numeral 3 en relación con las comunicaciones de entes de control en un total de 16 peticiones de las cuales (1) no requería respuesta.

# Peticiones Entes de Control	No Cumple /Oportunidad	No Cumple /Integralidad	No cumple Coherencia
15	3	2	2
Dependencia Responsable	- Subdirección de Señalización (2) - Subdirección de Investigaciones al Transporte Público (1)	-Subdirección de Control de Inv. Transp. Público (1) - Subdirección de Transp. Publico (1)	-Subdirección de Control de Inv. Transp. Público (1) - Subdirección de Transp. Publico (1)

Fuente: informe consolidado de las peticiones realizados por los entes de control en el segundo (II) semestre de 2020 aportado por la Dirección de Atención al Ciudadano

Nota: El radicado 146428 no requería respuesta de la SDM

Criterio oportunidad:

En la revisión efectuada se pudo evidenciar incumplimiento a este criterio en los siguientes radicados:

- **Radicado 9791** de la Personería de Bogotá (fecha radicación 13/07/2020), en la revisión efectuada, se evidenció que Subdirección de Investigaciones al Transporte Público, corrió traslados a las entidades competentes aproximadamente transcurridos 48 días tal y como consta en las guías de 472 (17/09/2020), lo anterior incumpliendo el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, *"ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. (...)".*
- **Radicado 13142** (fecha radicación 28/08/2020) de la Fiscalía General de la Nación, la respuesta emitida por la SDM a través de la Subdirección de Señalización se llevó a cabo el 17/09/2020, transcurridos 15 días, incumpliendo con los tiempos establecidos en la Ley 1453 de 2011 artículo 85. REQUERIMIENTOS. La Ley 793 de 2002 tendrá un artículo 19C, el cual quedará así: *"Artículo 19C. Requerimientos. Las entidades públicas como el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Catastro departamental, Instrumentos Públicos, Notariado y Registro, la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), entre otras; así como entidades privadas que sean objeto de requerimientos por parte de policía judicial, en razón de su objeto social, deberán atender dichos requerimientos de manera inmediata, oportuna y gratuita, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles una vez radicado el requerimiento".*

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

- **Radicado 172104** (fecha de radicación 29/10/2020) de la Fiscalía General de la Nación, la respuesta emitida por la SDM a través de la Subdirección de Señalización se llevó a cabo el 9/11/2020, incumpliendo los términos definidos en la Ley 1453 de 2011 artículo 85. REQUERIMIENTOS. La Ley 793 de 2002 tendrá un artículo 19C, el cual quedará así: *“Artículo 19C. Requerimientos. Las entidades públicas como el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Catastro departamental, Instrumentos Públicos, Notariado y Registro, la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), entre otras; así como entidades privadas que sean objeto de requerimientos por parte de policía judicial, en razón de su objeto social, deberán atender dichos requerimientos de manera inmediata, oportuna y gratuita, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles una vez radicado el requerimiento”.*

Criterios de Integralidad y Coherencia:

En la revisión efectuada se pudo evidenciar incumplimiento a estos criterios en los siguientes radicados:

- **Radicado 95414** de la Personería de Bogotá, en respuesta emitida por la Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público se pudo observar que no se le comunicó a la peticionaria en relación con las investigaciones adelantadas por la SCITP, se encuentra un memorando interno proyectado por un profesional de la misma área al jefe, informando los resultados obtenidos de la investigación, mas no se procede a comunicar las mismas al interesado.
- **Radicado 94162** de la Personería de Bogotá, en la respuesta emitida por la Subdirección de Transporte Público, no se evidencia traslado por competencia al Ministerio de las TIC, dado que, como se informa en el cuerpo de la respuesta es de competencia de esa entidad.

Análisis de criterios de oportunidad, coherencia e integralidad en peticiones de otras Entidades públicas y privadas:

De un total de 36 peticiones objeto de revisión, se evidenció cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia e integridad en 19 de estas y en las 17 peticiones restantes se observó lo siguiente:

En (5) peticiones que representan el 13.88% se incumplió el criterio de oportunidad por parte de las siguientes dependencias:

- Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público
- Subdirección de Señalización

En (7) peticiones que representan el 19.44% se incumplió el criterio de Integralidad por parte de las siguientes dependencias:

- Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público
- Subdirección de Señalización

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

En un total de (5) peticiones que representan el 13.88% se incumplió el criterio de coherencia por parte de las dependencias encargadas de emitir respuesta:

- Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Publico

Observaciones evidenciadas:

- **Radicado 146397, 143366:** Incumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1453 de 2011 artículo 85. REQUERIMIENTOS. La Ley 793 de 2002 tendrá un artículo 19C, el cual quedará así: *“Artículo 19C. Requerimientos. Las entidades públicas como el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Catastro departamental, Instrumentos Públicos, Notariado y Registro, la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), entre otras; así como entidades privadas que sean objeto de requerimientos por parte de policía judicial, en razón de su objeto social, deberán atender dichos requerimientos de manera inmediata, oportuna y gratuita, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles una vez radicado el requerimiento.*
- **Radicado 149933,** en la presente respuesta se evidencio extemporaneidad en cuanto al traslado a la dependencia de Contravenciones y esta a su vez para emitir la respuesta al gremio de taxista aproximadamente 2,5 meses, adicionalmente no se responde al gremio con respecto a la congelación de tarifas, la cual estaba relacionada en la solicitud.
- **Radicado 154258,** (fecha radicación 5/10/2020), la SDM a través de la Subdirección de Señalización emitió respuesta el 15/12/2020, transcurridos aproximadamente 47 días hábiles.
- **Radicados 97206, 127571, 136217:** En las respectivas respuesta a los peticionarios, se encontró que las mismas se emitieron de manera incompleta, dado que las peticiones estaba como asunto "solicitud paz y salvo comparendos administrativos", de acuerdo a la respuesta emitida por la SCITP, tal y como se evidencia, esta no fue remitida a la Dirección de Gestión de Cobro SGJ, para que se pronunciara con respecto a posibles cobros e investigaciones por comparendos impuestos por infracciones, con fin de enviar una respuesta completa y de fondo con la información requerida por los ciudadanos.

Las respuestas dadas contienen el siguiente párrafo *“ Igualmente se precisa que, esta información corresponde de manera exclusiva a las investigaciones administrativas a las normas de transporte público, sin perjuicio de las actuaciones que puedan existir en virtud de órdenes de comparendos impuestos por infracciones a las normas de tránsito, Finalmente se aclara que la información suministrada en este oficio no implica que no haya existido sobre tal placa investigación alguna, que una vez terminada, curso el respectivo tramite en la Dirección de Gestión de cobro de la Secretaría Distrital de Movilidad”.*

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

- **Radicado 193022:** En la respuesta emitida no se contempla la totalidad de los vehículos (20) para la cual se solicita desintegración e ingreso de grúa, solamente se refieren y autorizan un total de 10, sin mencionar el resto, son o no autorizados

Recomendación: Se insta a las dependencias de la SDM, a dar cumplimiento con las normas en relación con los derechos de petición con el fin de emitir respuestas oportunas, coherentes, completas y de fondo tal y como lo establece la Ley 1755 de 2015, Decreto 371 de 2010 y demás normas concordantes.

Sobre lo observado, la OCI genera nuevamente en el aparte CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES la recomendación No. 2, realizando la siguiente precisión:

De acuerdo a la respuesta dada por la Dirección de Atención al Ciudadano mediante del radicado SDM-178158-2020 de fecha 06/11/2020, a las observaciones al informe preliminar del seguimiento realizado a la gestión del I Semestre 2020, donde se señaló:

“Teniendo que en BTE, no se reciben peticiones entre autoridades, solo se registran peticiones ciudadanas, la observación no aplica para este sistema.

Por otra parte, es de aclarar, que la DAC solo hace seguimiento a peticiones de origen ciudadano

En caso de el sistema de correspondencia, los errores de clasificación pueden ser subsanados en el momento de recibir los documentos en el sistema, por parte del perfil secretarial y como última opción el funcionario que reciba puede realizar la actualización en el sistema.”

La Oficina de Control Interno procedió a solicitar concepto al Departamento Administrativo para la Función Pública sobre el tema, el día 27/11/2020 a través del Radicado 20209000561572 del DAFP; respuesta que fue dada el 15/01/2021 por del Departamento Nacional de Planeación con el radicado 20213200013931, en el cual se concluye:

“Sin embargo, si bien las entidades públicas deben ejercer con exclusividad las potestades y atribuciones inherentes respecto de los asuntos que les hayan sido asignados expresamente por la constitución, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos o los reglamentos ejecutivos, es preciso indicar de conformidad con los argumentos técnicos y jurídicos presentados en la presente respuesta, es necesario que la entidad consultante cuente con los respectivos controles y seguimientos institucionales a fin de evitar la vulneración del derecho al acceso de información, independientemente de si la labor o actividad de seguimiento está en cabeza de la Oficina de Servicio al Ciudadano u otra dependencia, o si de la petición proviene de un particular o de otra entidad pública.

En este sentido, recomendamos a la Secretaría de Movilidad de Bogotá D.C. que incluya dentro de sus procesos el seguimiento y control de las peticiones presentadas en el marco del artículo 30 de la Ley 1437 de 2011 y defina la dependencia o el funcionario responsable de realizar dicha labor. Lo anterior en consideración a que la falta de atención

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

a las peticiones y a los términos para resolver las mismas, constituye una falta disciplinaria para el servidor público competente de su conocimiento”. (Negrilla fuera de texto)

- c. Artículo 31. **“Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas (...), constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Se observa que el Manual de Gestión PQRS (Código PM04-MN02 Versión 2.0 vigente hasta el 21/12/2020), establece que los directores, subdirectores y jefes de oficina, validarán los casos en que se incumple lo establecido en criterio y determinarán si reportan a la Oficina de Control Disciplinario; lineamiento que se mantiene en su posterior versión (3.0)

Conforme lo anterior se solicita a la Oficina de Control Disciplinario – OCD, la información correspondiente a la gestión adelantada por las dependencias de la entidad sobre este particular, de lo cual a través de correo electrónico de fecha 19/03/2021, la OCD precisa: *“En respuesta a lo requerido entre el periodo evaluado (julio a diciembre de 2020) la OCD no recibió reporte de incumplimiento a los temas de respuesta del derecho de petición de carácter general por ninguna dependencia de la SDM.”.*

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

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

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

a. Bogotá Te Escucha:

Muestra aleatoria seleccionada: Sobre las 30 peticiones evaluadas, se verificó directamente la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha (<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>), los términos de la solicitud, la gestión y respuesta dada por la entidad, con el siguiente resultado:

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

ITEM	TIPO DE PETICION	No. RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE GESTIÓN	TERMINO PARA IR RESPUESTA	NORMA	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
1	DENUNCIAS POR ACTO	1413622020	23/06/2020	10/07/2020	14	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
2	DENUNCIAS POR ACTO	2091092020	19/08/2020	11/09/2020	18	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
3	DENUNCIAS POR ACTO	2279492020	2/09/2020	10/09/2020	7	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
4	DENUNCIAS POR ACTO	2206902020	26/08/2020	23/10/2020	43	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
5	RECLAMOS	1577852020	1/07/2020	18/08/2020	35	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
6	RECLAMOS	3316722020	25/11/2020	12/01/2021	35	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
7	RECLAMOS	2994792020	30/10/2020	23/11/2020	17	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
8	RECLAMOS	2503062020	21/09/2020	25/09/2020	5	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
9	RECLAMOS	1985112020	5/08/2020	13/08/2020	7	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
10	RECLAMOS	3047742020	3/11/2020	24/12/2020	38	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
11	QUEJAS	1937372020	31/07/2020	17/09/2020	35	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
12	QUEJAS	1399692020	12/06/2020	14/08/2020	46	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	0
13	QUEJAS	2225782020	14/09/2020	14/09/2020	1	30	DECRETO 491/2020	1	1	0	1
14	QUEJAS	2866242020	19/10/2020	30/10/2020	10	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
15	QUEJAS	3227272020	22/11/2020	4/01/2021	31	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
16	QUEJAS	3515712020	17/12/2020	1/02/2021	33	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
17	QUEJAS	603012020	30/03/2020	24/09/2020	129	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
18	CONSULTAS	1810402020	23/07/2020	28/07/2020	4	35	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
19	CONSULTAS	1803122020	21/07/2020	18/08/2020	21	35	DECRETO 491/2020	1	1	0	1
20	CONSULTAS	2302952020	2/09/2020	25/10/2020	38	35	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
21	DERECHO DE PETICIÓN	1543542020	9/07/2020	22/07/2020	10	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	0
22	DERECHO DE PETICIÓN	2702252020	5/10/2020	23/11/2020	36	30	DECRETO 491/2020	1	1	0	1
23	DERECHO DE PETICIÓN	2084172020	17/08/2020	17/09/2020	24	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
24	DERECHO DE PETICIÓN	2859832020	16/10/2020	4/12/2020	36	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
25	DERECHO DE PETICIÓN	2255842020	28/08/2020	16/10/2020	36	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
26	SOLICITUD DE COPIA	2840162020	23/10/2020	27/10/2020	3	20	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
27	SOLICITUD DE INFORME	2334102020	4/09/2020	2/10/2020	21	20	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
28	SOLICITUD DE INFORME	2922532020	26/10/2020	10/11/2020	12	20	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
29	SOLICITUD DE INFORME	3176302020	11/11/2020	14/11/2020	3	20	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
30	SOLICITUD DE INFORME	1940212020	31/07/2020	2/09/2020	24	20	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
TOTAL MUESTRA							30	16	30	27	28
% Cumplimiento Decreto 371 de 2010 Artículo 3 Numeral 1								53,33%	100,00%	90,00%	93,33%

Fuente: Informe PQRSD Segundo semestre 2020 - Sistema BTE – Cálculos propios

Conforme lo anterior se observa que el componente con menor calificación corresponde al de Oportunidad (53.33%) y en segundo término el de Claridad (90.00%).

Las fechas señaladas en rojo en la estadística presentada anteriormente, corresponde a fechas cuyo registro en la base de datos aportada como evidencia, no correspondió a lo observado en lo registrado en Bogotá Te Escucha; conforme la anterior aclaración, se precisa que los cálculos se realizaron de acuerdo a la información registrada en BTE.

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

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

Quejas:

Radicado 1937372020 (Ítem 11): Si bien se observa que se hace un cierre por desistimiento tácito, en la respuesta de solicitud de información no se indica la fecha de plazo que tiene el peticionario para allegar la información solicitada. Dependencia: Dirección de Atención al Ciudadano

Radicado 1399692020 (Ítem 12): La respuesta no presenta un encabezado, no tiene saludo, no es un documento que se encuentre firmado. Se observa que si bien se hace el cierre con respuesta definitiva en fecha 14/08/2020 se registra en el sistema otra anotación por cierre por desistimiento de fecha 12/09/2020. Dependencia: Subdirección Administrativa

Radicado 2225782020 (Ítem 13): Si bien se observa que se hace un cierre por desistimiento tácito, en la respuesta de solicitud de información no se indica la fecha de plazo que tiene el peticionario para allegar la información solicitada. Dependencia: Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito.

Radicado 2866242020 (Ítem 14): Si bien se observa que se hace un cierre por desistimiento tácito, en la respuesta de solicitud de información no se indica la fecha de plazo que tiene el peticionario para allegar la información solicitada. Dependencia: Subdirección de Contravenciones.

Consultas:

Radicado 1803122020 (Ítem 19): Se evidencia que el documento a través del cual se solicita información, no se encuentra firmado por la Subdirectora de Control e Investigaciones al Tránsito Público, de igual manera la respuesta la solicitud de ampliación de información no indica cual es el plazo para entregar los datos solicitados. Dependencia: Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público.

Radicado 1810402020 (Ítem 18): Si bien se cumplen todos los criterios, se observó que el archivo adjunto como respuesta no se encuentra firmado por la Directora de Talento Humano. Dependencia: Dirección de Talento Humano.

Derecho de Petición:

Radicado 1543542020 (Ítem 21): El documento adjunto a través del cual se da respuesta, no cumple con los estándares de comunicaciones de la entidad (Es un documento sin logotipos, sin firma, entre otros). Dependencia: Oficina Asesora de Planeación Institucional.

Radicado 2702252020 (Ítem 22): La respuesta a través de la cual se cierra la petición indica: “... su solicitud fue asignada a un profesional del área quien está realizando el seguimiento oportuno a su requerimiento, como se evidencia en el comunicado enviado a la Dra. Mónica Abril el día martes 17 nov. 2020”. Sin embargo, de la consulta efectuada al documento adjunto, se observa que este es el pantallazo de un correo electrónico firmado por un profesional especializado de una dependencia que ya no existe en la entidad (Dirección de Asuntos Legales) donde se señala: “TENIENDO EN CUENTA LA DOCUMENTACIÓN ENVIADA POR USTED, Y LO HABLADO POR WHATSAPP, LE MANIFIESTO UNA VEZ MAS RESPETUOSAMENTE, QUE LAS CAPTURAS EN FLAGRANCIA NO

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

SON COMPETENCIA DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD, ES LA ENTIDAD SIM, PUES SON ELLOS LOS COMPETENTES PARA EXPEDIR LAS LICENCIAS DE TRANSITO. POR TAL MOTIVO, NO SOMOS LOS COMPETENTES PARA ASISTIR A DICHA AUDIENCIA INMEDIATA DOCTORA”. Dependencia: Dirección de Representación Judicial

Solicitud de Información:

Radicado 2922532020 (Ítem 28): Si bien se cumplen todos los criterios, se observó que el documento a través del cual se da respuesta no se encuentra firmado. Dependencia: Oficina de Gestión Social.

Solicitud de Copia:

Radicado 2840162020 (Ítem 26): Si bien se observa que se hace un cierre por desistimiento tácito, en la respuesta de solicitud de información no se indica la fecha de plazo que tiene el peticionario para allegar la información solicitada. Dependencia: Subdirección de Contravenciones.

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

ITEM	TIPO DE PETICION	No. RADICADO INGRESO	DEPENDENCIA
4	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	2206902020	DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO
5	RECLAMOS	1577852020	DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD
6	RECLAMOS	3316722020	DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE
10	RECLAMOS	3047742020	SUBDIRECCION FINANCIERA
11	QUEJAS	1937372020	DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO
12	QUEJAS	1399692020	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA
15	QUEJAS	3227272020	DIRECCION DE GESTION DE COBRO
16	QUEJAS	3515712020	SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE
17	QUEJAS	603012020	DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO
20	CONSULTAS	2302952020	DIRECCION DE GESTION DE COBRO
24	DERECHO DE PETICIÓN	2859832020	DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS
25	DERECHO DE PETICIÓN	2255842020	OFICINA DE SEGURIDAD VIAL
27	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2334102020	DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE
30	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1940212020	DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

Fuente: Informe PQRSD Segundo semestre 2020 – Cálculos propios

De manera general y teniendo en cuenta el resultado de la evaluación realizada, nuevamente se señala que no en todos los casos la solicitud de ampliación de plazo cumple con lo establecido en el parágrafo del artículo 4 de la Ley 1755 de 2015. “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad **debe** informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la

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

demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”, **subrayado fuera de texto**. En los casos observados, el documento con el cual se solicita plazo no indica por que no se puede responder dentro de los términos o el nuevo plazo en el que se dará respuesta.

b. Aplicativo de Correspondencia:

Muestra aleatoria seleccionada: Sobre las 30 peticiones evaluadas, se verificó directamente la información aportada por los procesos a través de correos electrónicos recibidos entre el 10 y el 16 de marzo de 2021; los aspectos relacionados con los términos de la solicitud, la gestión y respuesta dada por la entidad, con el siguiente resultado:

ITEM	TIPO DE PETICION	No. RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	No. RADICADO O RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE GESTION	TERMINO PARA DAR RESPUESTA	NORMA	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
1	DENUNCIA	183660	19/11/2020	208183	13/12/2020	16	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
2	DENUNCIA	100672	14/07/2020	106014	27/07/2020	10	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
3	DENUNCIA	98399	9/07/2020	116833	5/08/2020	20	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
4	DENUNCIA	160509	14/10/2020	176897	4/11/2020	16	30	DECRETO 491/2020	0	0	0	1
5	DERECHO DE PETICION	135491	4/09/2020	164990	21/10/2020	34	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
6	DERECHO DE PETICION	124935	18/08/2020	209147	15/12/2020	86	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
7	QUEJAS	100840	14/07/2020	108194	28/07/2020	10	30	DECRETO 491/2020	1	0	0	1
8	QUEJAS	132071	29/08/2020	148208	29/09/2020	22	30	DECRETO 491/2020	0	0	0	0
9	QUEJAS	99866	13/07/2020	103839	15/07/2020	3	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
10	QUEJAS	141103	15/09/2020	142121	21/09/2020	5	30	DECRETO 491/2020	0	0	0	0
11	QUEJAS	177796	10/11/2020	185379	18/11/2020	6	30	DECRETO 491/2020	1	1	0	1
12	QUEJAS	120976	6/08/2020	119177	12/08/2020	5	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
13	QUEJAS	137180	8/09/2020	167329	23/10/2020	33	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
14	QUEJAS	144904	21/09/2020	151691	3/10/2020	10	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
15	QUEJAS	161533	15/10/2020	165769	22/10/2020	6	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
16	QUEJAS	108903	29/07/2020	116408	4/08/2020	5	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
17	QUEJAS	140665	14/09/2020	141567	18/09/2020	5	30	DECRETO 491/2020	0	0	0	0
18	QUEJAS	107700	27/07/2020	115597	3/08/2020	6	30	DECRETO 491/2020	1	1	0	1
19	QUEJAS	93446	2/07/2020	100582	9/07/2020	6	30	DECRETO 491/2020	1	1	0	1
20	RECLAMOS	109881	31/07/2020	120478	14/08/2020	9	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
21	RECLAMOS	142520	17/09/2020	152538	5/10/2020	13	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
22	RECLAMOS	180547	13/11/2020	191473	22/11/2020	5	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
23	RECLAMOS	108675	29/07/2020	114813	31/07/2020	3	30	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
24	RECLAMOS	161216	15/10/2020	202791	7/12/2020	38	30	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
25	RECLAMOS	164378	20/10/2020	191719	23/11/2020	25	30	DECRETO 491/2020	0	0	0	0
26	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	92681	1/07/2020	109890	27/07/2020	18	20	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
27	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	93271	1/07/2020	99270	7/07/2020	5	20	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
28	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	92975	1/07/2020	109402	23/07/2020	17	20	DECRETO 491/2020	1	1	1	1
29	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	163774	19/10/2020	191718	23/11/2020	26	20	DECRETO 491/2020	0	0	0	0
30	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	94462	3/07/2020	116796	5/08/2020	24	20	DECRETO 491/2020	0	1	1	1
TOTAL MUESTRA								30	18	23	20	25
% Cumplimiento Decreto 371 de 2010 Artículo 3 Numeral 1									60,00%	76,67%	66,67%	83,33%

Fuente: Informe PQRSD Segundo semestre 2020 – Evidencia aportada por los procesos – Aplicativo Correspondencia– Cálculos propios

Conforme lo anterior se observa que el componente con menor calificación corresponde al de Oportunidad (60%) y en segundo término el de Claridad (66.67%).

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

Las fechas señaladas en rojo en la estadística presentada anteriormente, corresponde a fechas cuyo registro en la base de datos aportada como evidencia, no correspondió a lo observado en lo en los documentos aportados como evidencia; conforme la anterior aclaración, se precisa que los cálculos se realizaron de acuerdo a la evidencia aportada. Así también se precisa sobre las peticiones que, si bien registran fecha de terminación, las dependencias responsables de su gestión no aportaron la evidencia de la respuesta dada, se evalúa como no cumple en todos los criterios verificados.

A continuación, se detallan las situaciones evidenciadas en la verificación realizada a los soportes aportados por los procesos evaluados:

Denuncias:

Radicado 183660 (ítem 1): El documento con el que se da respuesta inicial no indica la fecha de expedición; si bien el radicado generado a través del Aplicativo de Correspondencia corresponde a la fecha de finalización de la petición, no es posible validar la gestión realizada de entrega de la respuesta al peticionario, por cuanto no se aporta evidencia del cumplimiento de la entrega de ésta. La firma digital en este documento no incorpora la fecha. Dependencia: Subdirección de Control de Tránsito y Transporte.

Radicado 100672 (ítem 2): En el reporte se registra como fecha de respuesta el 21/07/02/2020, no obstante, el radicado (SDM-SCTT-106014-20) registra como fecha de firmado el 27/07/2020. Dependencia: Subdirección de Control de Tránsito y Transporte.

Radicado 98399 (ítem 3): Los documentos a través de los cuales se traslada la queja a la empresa Taxis Libres (SDM-SCITP-116831-2020) y se informa al quejoso de la gestión adelantada (SMD-SCITP-116833-20) refieren como asunto "*Queja por presunto cobro excesivo de tarifa en vehículo de servicio de taxi*", cuando la queja corresponde a la manifestación de molestia por el actuar en vía pública del conductor de taxi identificado dentro de la queja. Adicionalmente ninguno de los documentos se encuentra debidamente firmado. Dependencia: Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público.

Radicado 160509 (ítem 4): Teniendo en cuenta que solo se aporta como evidencia de la respuesta a la petición, el radicado SDM-SCITP-176897-2020 de fecha 03/11/2020 a través del cual la Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público solicita a la empresa de Transportes Copertax S.A. dar respuesta directa a la peticionaria, con un plazo de 10 días hábiles para realizar esta gestión y que no se aporta evidencia de la comunicación a través de la cual se le informa a la peticionaria del traslado de su petición ni el seguimiento al cumplimiento del plazo dado a Copertax para dar respuesta a la peticionaria; se evalúa como no respondida la petición. Dependencia: Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público.

Derecho de Petición

Radicado 135491 (ítem 5): Se da respuesta con 4 días de extemporaneidad; sin embargo, es importante anotar que de acuerdo al Certificado de envío del email, este fue entregado el 27/10/2020.

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

Adicionalmente la respuesta indica que se requiere información adicional para atender la petición, pero no se indica el plazo para entregarla. Dependencia: Dirección de Atención al Ciudadano.

Radicado 124935 (ítem 6): Si bien se aporta como evidencia el radicado SDM-SS-209147-2020 a través del cual se da respuesta a la petición de retiro de bolardo y que, de acuerdo a la consulta en el Aplicativo de Correspondencia, este fue generado el 15/12/2020, el documento no se encuentra firmado y no registra la fecha de expedición. Dependencia: Subdirección de Señalización.

Quejas

Radicado 100840 (ítem 7): De conformidad con la evidencia aportada, correspondiente al radicado SDM-DGC-108194-2020, se observa que la fecha de expedición del documento, registrada en éste es del 28/07/2020; sin embargo, en la base de datos se registra como fecha de finalización el 23/07/2020. La respuesta dada hace referencia a la consulta en la base de datos del estado de pago del comparendo del peticionario, sin embargo, la petición estaba dirigida a que en la liquidación del pago no se aplicaron los descuentos correspondientes, situación que no fue resuelta dentro de la respuesta dada. Dependencia: Dirección de Gestión de Cobro.

Radicado 132071 (ítem 8): No se aporta evidencia de la gestión adelantada por la dependencia para dar respuesta a la petición. Dependencia: Dirección de Gestión de Cobro.

Radicado 141103 (ítem 10): El documento aportado como evidencia si bien referencia el radicado SDM-141103, no es coherente con lo solicitado, ni en fechas ni en número de la petición recibida. Adicionalmente refiere que no se anexa el documento trasladado por competencia, no obstante, el documento con el cual ingresa de la petición, adjunta el radicado inicial del peticionario. Dependencia: Subdirección de Contravenciones.

Radicado 177796 (ítem 11): Se observa en el documento aportado como evidencia de la respuesta dada al peticionario, que ésta corresponde a un documento de fecha 18/11/2020, sin embargo, en la base de datos entregada como evidencia, el cierre se registra en fecha 12/11/2020. El peticionario hace referencia a posibles actos de chantaje e intimidación; no obstante, en la respuesta dada se hace alusión a que se requirió al profesional sobre los hechos acontecidos, pero no se evidencia si la situación reportada por el ciudadano fue trasladada a la Oficina de Control Disciplinario por posible acto de Corrupción. Dependencia: Subdirección de Contravenciones.

Radicado 120976, 137180, 144904 y 161533 (ítem 12, 13, 14 y 15 respectivamente): Si bien en la consulta realizada al Aplicativo de Correspondencia, se observa que la firma se empezó a tramitar en la fecha registrada como terminación de la petición, el documento aportado como evidencia no permite validar la fecha de la respuesta, por cuanto no la registra ni en el encabezado ni en la firma digital. Dependencia: Subdirección de Control de Tránsito y Transporte.

Radicado 108903 (ítem 16): Se aporta como evidencia de la respuesta a la petición, el radicado SDM-SCITP-116408-2020 de fecha 05/08/2020 a través del cual la Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público solicita a la empresa de SIDAUTO S.A. dar respuesta directa a los peticionarios, con un plazo de 10 días hábiles para realizar esta gestión; y el radicado SDM-

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

SCITP-116410-2020 de la misma fecha, en la que se informa a los peticionarios el traslado de su petición a la empresa antes mencionada; no obstante no se aporta evidencia del seguimiento al cumplimiento del plazo dado a SIDAUTO para dar respuesta a la solicitud expuesta por los peticionarios. Conforme lo anterior y teniendo en cuenta que no se observa una respuesta de fondo, se evalúa como no respondida la petición. Dependencia: Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público

Radicado 140665 (ítem 17): El reporte registra como fecha de respuesta el 18/09/2020, no obstante, el documento aportado como evidencia de la respuesta dada, registra como fecha el 21/09/2020. Adicionalmente el radicado SDM-SCITP-141567-20 corresponde a una comunicación interna de la Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público, donde un profesional de la Subdirección solicita una investigación por incumplimiento normativo al manejo de los recursos del Fondo de Reposición de Vehículos; sin embargo, no se aporta evidencia de la respuesta dada al peticionario ni la gestión adelantada sobre la solicitud realizada por el profesional de SCITP. Conforme lo anterior y teniendo en cuenta que no se observa una respuesta de fondo, se evalúa como no respondida la petición. Dependencia: Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público

Radicado 107700 (ítem 18): Si bien se aporta evidencia de la respuesta dada por la Dirección de Atención al Ciudadano respecto al agendamiento del trámite de salida por inmovilización, no se identifica cual fue la respuesta de la entidad respecto al tema de reembolso solicitado por el peticionario, lo anterior teniendo en cuenta que solo se aporta como evidencia el traslado por competencia que realiza la DAC a la Subdirección de Contravenciones para gestionar este punto de la petición. Dependencia: Dirección de Atención al Ciudadano.

Radicado 93446 (ítem 19): El documento con el cual se da respuesta al peticionario no es de fondo. No incluye todos los temas que se relacionan en la queja y no se aborda el tema de como recibir el descuento del 50% teniendo en cuenta las medidas expuestas en la respuesta dada por la entidad. Dependencia: Dirección de Atención al Ciudadano.

Reclamos

Radicado 161216 (ítem 24): Si bien el reporte aportado como evidencia registra como fecha de terminación el 03/12/2020, de acuerdo al radicado con el que se dio respuesta (SDM-SCITP-202791-20) indica que éste fue firmado el 07/12/2020, con lo cual la extemporaneidad en la respuesta fue de 8 días. Adicionalmente la petición se traslada a Transmilenio, sin embargo, no se aporta evidencia del seguimiento realizado a la gestión adelantada por esa entidad en respuesta de la petición trasladada. Dependencia: Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público.

Radicado 164378 (ítem 25): No se aporta evidencia de la gestión adelantada por la dependencia para dar respuesta a la petición. Dependencia: Dirección de Atención al Ciudadano

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

Solicitud de Información

Radicado 92681 (ítem 26): El reporte registra como fecha de respuesta el 30/01/2020, no obstante, se observa que el radicado SDM-DTH-19822-2020 fue entregado a correspondencia (472) el 04/02/2020, por lo cual la respuesta se da con una extemporaneidad de 2 días. El soporte de entrega de la respuesta al peticionario registra fecha del 05/02/2020. Dependencia: Dirección de Gestión de Cobro

Radicado 163774 (ítem 29): No se aporta evidencia de la gestión adelantada por la dependencia para dar respuesta a la petición. Dirección de Atención al Ciudadano

Radicado 94462 (ítem 30): Si bien de la consulta realizada al Aplicativo de Correspondencia, se observa que la firma del documento con el que se da respuesta se empezó a tramitar en la fecha registrada como terminación de la petición, el documento aportado como evidencia no permite su validación, por cuanto no la registra ni en el encabezado ni en la firma digital. Dependencia: Subdirección de Señalización

De forma general se observa que solo el 17% de las peticiones seleccionadas en la muestra aportaron el cumplimiento de entrega del comunicado de respuesta al peticionario (Peticiones 160509, 99866, 93446, 108678 y 92975), por lo cual no es posible identificar de manera clara si todas las respuestas fueron recibidas por los peticionarios.

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

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

De conformidad con la verificación realizada a los documentos del proceso auditado, se observa que la entidad tiene implementado el Protocolo de Denuncias por Actos de Corrupción (PM04-M02-PT01 Versión 1.0), cuyo objeto es “... establecer las directrices y el procedimiento a seguir en la recepción y atención de las denuncias de presuntos hechos de corrupción, recibidos por los diferentes canales dispuestos por la Entidad, garantizando la protección al denunciante y asegurando la máxima transparencia en la rendición de cuentas de la Entidad”

De igual manera de la verificación realizada al documento Manual de Gestión de PQRS (PM04-MN02 Versión 2, vigente hasta el 21/12/2020), se evidencia el establecimiento de lineamientos

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

específicos vinculados con la Atención de las quejas relacionadas con posibles actos de corrupción, a través de los Lineamientos Generales donde se indica:

“Las denuncias por actos de corrupción que ingresen a la entidad, por alguno de los canales dispuestos, serán competencia de la Oficina de Control Disciplinario, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Protocolo de Denuncias PM04-MN02- PT01.”

Sobre el particular la Oficina de Control Disciplinario aporta para el presente seguimiento, el resumen de los resultados del seguimiento a los botones de Denuncia de Actos de Corrupción tanto internos como externos del III y IV Trimestre de la vigencia 2020.

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

2. Verificación de la información estadística:

Se verifican los informes estadísticos publicados por la entidad en la intranet (Tablero de Control PQRS), los reportes aportados por la Dirección de Atención al ciudadano, así como los informes enviados a la Veeduría Distrital en cumplimiento de lo establecido en la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Secretaria General y la Veeduría Distrital a través de la cual se establece la implementación del Formato de elaboración y presentación de informes de Quejas y Reclamos; análisis que se presenta en el acápite Resultados, del presente informe.

2.1. Resultados:

PQRS recepcionadas y tramitadas por la SDM en el II semestre de 2020

Teniendo en cuenta la información aportada por la Dirección de Atención al Ciudadano a través del documento Excel *Informe PQRSD Segundo semestre 2020*; se observa el siguiente comportamiento de ingresos de PQRSD según su tipología:

2020	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
INFORMACIÓN PUBLICADA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	6.834	2.855	6.057	4.246	8.561	9.419	9.571	7.448
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL		644		584		830		573
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3.155	87	2.280	57	2.968	139	3.748	95
RECLAMO	438	446	22	351	894	530	662	408
QUEJA	84	354	47	255	56	369	43	240
SOLICITUD DE COPIA	1.365	63	710	37	648	55	651	64
CONSULTA	9	542	5	276	11	396	9	289
SUGERENCIA	3	43	1	27	5	59	1	28
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		1		5		1		1
DENUNCIA	12		-		1		13	
FELICITACIÓN	2	6	4	-	4	6	4	10
Total reportes de PQRSD aportado como evidencia	11.902	5.041	9.126	5.838	13.148	11.804	14.702	9.156

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

2020	NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTALES	
INFORMACIÓN PUBLICADA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	8.315	6.637	9.812	3.445	49.150	34.050
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL		556		402		3.589
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1.827	79	438	60	14.416	517
RECLAMO	359	447	124	214	2.499	2.396
QUEJA	19	288	35	102	284	1.608
SOLICITUD DE COPIA	622	73	293	67	4.289	359
CONSULTA	6	206	81	175	121	1.884
SUGERENCIA	4	32	-	15	14	204
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			1	-	1	8
DENUNCIA	2		-		28	-
FELICITACIÓN	4	8	8	1	26	31
Total reportes de PQRSD aportado como evidencia	11.158	8.326	10.792	4.481	70.828	44.646

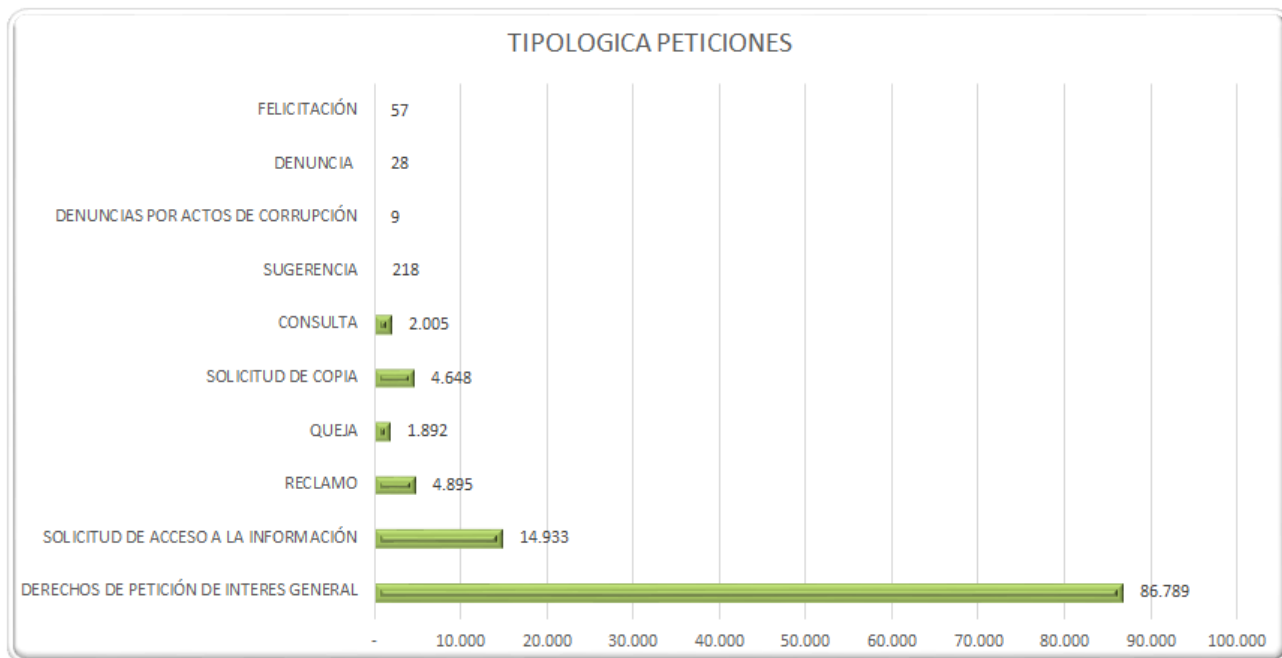
Fuente: Informe PQRSD Segundo semestre 2020 – Cálculos propios

En relación al total de PQRSD que ingresaron a través del Aplicativo de Correspondencia y/o ORFEO (Sistema Propio) y Bogotá Te Escucha en el periodo evaluado, se observa que los **Derechos de Petición** siguen representando el mayor volumen de ingreso, con una participación del 75.16% sobre el total de las mismas; al respecto es importante señalar que se presenta un incremento con relación al comportamiento del I semestre del 2020, cuando la participación fue del 54.89%; adicionalmente, también se observa que este porcentaje incrementó respecto al comportamiento del II semestre de la vigencia 2019 cuando esta participación fue del 71.85%.

Se destaca igualmente que las **Solicitudes de Información** representan el segundo lugar de importancia, con una participación del 12.93%; situación que presenta una disminución respecto al comportamiento del I Semestre de 2020, cuando éste fue del 37.33% y en comparación con el II Semestre de 2019 cuando esta participación fue del 23.92%

Respecto a las **Quejas y Reclamos** se observa que se incrementó el porcentaje de participación de estos dos criterios (1.64% y 4.24% *respectivamente*) especialmente en lo relacionado con los Reclamos, lo anterior teniendo en cuenta que el promedio observado en el seguimiento del I Semestre 2020 fue del 1.46%, promedio que se mantuvo en comparación con el II Semestre del 2019. Se observa adicionalmente que las **Denuncias** o **Denuncias por Actos de Corrupción** representan el 0.02% de participación.

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



Fuente: Informe PQRSD Segundo semestre 2020 – Cálculos propios

Respecto a la coherencia entre la información presentada por la Dirección de Atención al Ciudadano en el desarrollo del presente ejercicio de seguimiento, lo reportado en los informes publicados en la web de la entidad (https://www.movilidadbogota.gov.co/web/informacion_pqrs) y las estadísticas presentadas por la Secretaria General en los Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas Distrito Capital en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (*cuyo insumo es el reporte de las entidades a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital*); se observan las siguientes diferencias:

2020	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
INFORMACIÓN PUBLICADA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA
Total reportes de PQRSD aportado como evidencia	11.902	5.041	9.126	5.838	13.148	11.804	14.702	9.156
Informe Publicado Página Web	12.116	3.708	9.354	5.169	13.551	8.356	15.099	7.803
Secretaria General	-	3.708	-	5.169	-	8.356	-	7.803

2020	NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTALES	
INFORMACIÓN PUBLICADA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA
Total reportes de PQRSD aportado como evidencia	11.158	8.326	10.792	4.481	70.828	44.646
Informe Publicado Página Web	11.468	5.785	10.976	2.575	72.564	33.396
Secretaria General	-	5.785	-	2.575	-	33.396

Fuente: Informe PQRSD Segundo semestre 2020 – Informes Secretaria General y web Informes PQRS

En relación a las diferencias presentadas entre la información publicada por la entidad y los informes de Gestión de Peticiones de la Secretaria General se observa nuevamente que durante el periodo evaluado la entidad gestionó al 100% todas las peticiones a través de Bogotá Te Escucha; situación que no es coherente con la información reportada por la entidad en sus informes mensuales.

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

En resumen y de acuerdo a los informes presentados por la entidad y publicados en su página web, el cumplimiento a lo normado no corresponde al 100%, sino que se ubica entre el 19% y el 38%:

CRITERIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
REPORTE DEL SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES	3.708	5.169	8.356	7.803	5.785	2.575
REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL PQRS	15.824	14.523	21.907	22.902	17.253	13.551
PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA DE INFORMACIÓN	- 12.116	- 9.354	- 13.551	- 15.099	- 11.468	- 10.976
% CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010	23,43%	35,59%	38,14%	34,07%	33,53%	19,00%

Fuente: Informes Mensuales: INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL EN BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

En cuanto al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en relación a la oportunidad en los tiempos de respuesta, se observa en el reporte aportado como evidencia por la DAC, que la entidad presentó en el periodo evaluado, un 2.62% de requerimientos atendidos de manera extemporánea.

A continuación, se presenta de manera detallada este comportamiento tanto en la gestión adelantada en el Aplicativo de Correspondencia y/o ORFEO como en el sistema Bogotá Te Escucha:

2020 GESTION PQRS	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	11.902	5.041	9.126	5.838	13.148	11.804	14.702	9.156
PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	68	214	179	104	170	456	106	163
% PARTICIPACIÓN PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	0,57%	4,25%	1,96%	1,78%	1,29%	3,86%	0,72%	1,78%

2020 GESTION PQRS	NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTALES		TOTAL GENERAL
	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRES	BTA TE ESCUCHA	
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	11.158	8.326	10.792	4.481	70.828	44.646	115.474
PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	83	274	1.027	176	1.633	1.387	3.020
% PARTICIPACIÓN PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	0,74%	3,29%	9,52%	3,93%	2,31%	3,11%	2,62%

Fuente: Informe PQRS D Segundo semestre 2020

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

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

2020 INFORMACIÓN PUBLICADA	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA
RECLAMO	438	446	22	351	894	530	662	408
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	-	3	-	8	10	49	1	6
QUEJA	84	354	47	255	56	369	43	240
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	-	1	-	7	1	48	-	6
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	-	1	-	5	-	1	-	1
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	-	-	-	-	-	-	-	1
DENUNCIA	12	-	-	-	1	-	13	-
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Reportes Seguimiento publicado Intranet	534	801	69	611	951	900	718	649
Total Respuestas Fuera de Términos	-	4	-	15	11	97	1	13
% Respuestas Fuera de Términos	0,00%	0,50%	0,00%	2,45%	1,16%	10,78%	0,14%	2,00%

2020 INFORMACIÓN PUBLICADA	NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTALES	
	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA
RECLAMO	359	447	124	214	2.499	2.396
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	-	8	-	11	11	85
QUEJA	19	288	35	102	284	1.608
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	-	10	-	3	1	75
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	-	-	1	-	1	8
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	-	-	-	-	0	1
DENUNCIA	2	-	-	-	28	0
ATENDIDOS FUERA DE TÉRMINOS	-	-	-	-	-	0
Total Reportes Seguimiento publicado Intranet	380	735	160	316	2.812	4.012
Total Respuestas Fuera de Términos	-	18	-	14	12	161
% Respuestas Fuera de Términos	0,00%	2,45%	0,00%	4,43%	0,43%	4,01%

Fuente: Informe PQRSD Segundo semestre 2020

Conforme lo anterior se evidencia que el mayor porcentaje de respuestas extemporáneas a las peticiones relacionadas con Quejas, Reclamos y Denuncias, se realiza a través de Bogotá Te Escucha (4.01%).

3. Gestión Planes de Mejoramiento:

- Plan de Mejoramiento Institucional:

De la verificación realizada al PMI con corte diciembre de 2020, se observa que no se encuentran hallazgos vinculados al tema evaluado en el presente seguimiento.

- Plan de Mejoramiento por Procesos:

De acuerdo a la verificación realizada a la información publicada en la página web de la entidad (https://www.movilidadbogota.gov.co/web/reportes_de_control_interno), se observó que, al

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

cierre de la vigencia se tenían 9 acciones en el Plan de Mejoramiento por Procesos, vinculadas con el tema evaluado, así:

No. Hallazgo	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
29-2017 Ac 1	Al revisar la totalidad de PQRS ingresadas a la Secretaría Distrital de Movilidad, se pudo observar que aquellas que son ingresadas mediante el aplicativo de correspondencia y por el MAC (Módulo de Atención al Ciudadano), no son consolidadas dentro del aplicativo SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones), por el contrario, esta se maneja de manera independiente, lo cual no permite tener de manera precisa la información.	Gestionar con la SA, la OIS y la Dirección de Servicio al Ciudadano, la implementación del Web Service requerido entre el Modulo de correspondencia de SICON y el SDQS. De acuerdo al alcance tecnológico.	15/02/2017	30/12/2020
110-2020 Ac 1	NC.1: No todos los requerimientos que ingresan a la entidad se responden dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. Adicionalmente se evidenció que no en todos los casos cuando la peticiones se clasifican con ampliación de plazo, se informa al interesado. Cumplimiento parcial de la Ley 1755 de 2015 Artículo 14 - Decreto 371 de 2010 numeral 1	1. Remitir mensualmente memorando a los directivos de la entidad con copia a la OCD, informando el estado de las peticiones atendidas fuera de términos, así como las vencidas sin respuesta.	1/12/2020	30/06/2021
110-2020 Ac 2	NC.1: No todos los requerimientos que ingresan a la entidad se responden dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. Adicionalmente se evidenció que no en todos los casos cuando la peticiones se clasifican con ampliación de plazo, se informa al interesado. Cumplimiento parcial de la Ley 1755 de 2015 Artículo 14 - Decreto 371 de 2010 numeral 1	2. Disponer de un sistema de gestión documental que tenga la opción de notificar al ciudadano, cuando se dé una respuesta parcial	1/12/2020	30/03/2021
111-2020 Ac 1	NC-2: No en todos los casos se resuelven en un término no mayor de 10 días, las peticiones entre autoridades. Cumplimiento parcial de la Ley 1755 de 2015 Artículo 30 - Decreto 371 de 2010 numeral 1	1. Realizar seguimiento trimestral a la clasificación correcta de las peticiones entre autoridades en el sistemas de gestión documental.	1/12/2020	30/06/2021
111-2020 Ac 2	NC-2: No en todos los casos se resuelven en un término no mayor de 10 días, las peticiones entre autoridades. Cumplimiento parcial de la Ley 1755 de 2015 Artículo 30 - Decreto 371 de 2010 numeral 1	2. Remitir memorando a la Dirección de normatividad y conceptos solicitando la información sobre la dependencia responsable en la SDM para el seguimiento de las respuestas a peticiones entre autoridades.	1/12/2020	30/03/2021
112-2020 Ac 1	NC-3: Se presentan debilidades respecto a la respuesta dada la ciudadanía en términos de coherencia, calidez y calidad. Cumplimiento parcial del Decreto 371 de 2010 numeral 1.	1. Incluir lineamiento en el Manual de PQRS sobre la evaluación de coherencia,	1/12/2020	30/04/2021

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

		calidez y calidad de las respuestas a la ciudadanía.		
112-2020 Ac 2	NC-3: Se presentan debilidades respecto a la respuesta dada la ciudadanía en términos de coherencia, calidez y calidad. Cumplimiento parcial del Decreto 371 de 2010 numeral 1.	2. sensibilizar trimestralmente al interior de la entidad en la pertinencia de dar respuestas en lenguaje claro	1/12/2020	30/06/2021
113-2020 Ac 1	NC-4: No todas las peticiones que son trasladadas por competencia, se gestionan dentro de los 5 días determinados como plazo para realizar esta acción. Cumplimiento parcial de la Ley 1755 de 2015 Artículo 21 - Decreto 371 de 2010 numeral 1	1. Hacer seguimiento mensual de las peticiones trasladadas por competencia fuera de los 5 días establecidos por ley.	1/12/2020	30/06/2021
113-2020 Ac 2	NC-4: No todas las peticiones que son trasladadas por competencia, se gestionan dentro de los 5 días determinados como plazo para realizar esta acción. Cumplimiento parcial de la Ley 1755 de 2015 Artículo 21 - Decreto 371 de 2010 numeral 1	2. divulgar bimestralmente al interior de la entidad, sobre la importancia de gestionar los traslados por competencia dentro de los 5 días de acuerdo a los términos de ley.	1/12/2020	30/06/2021

Fuente: 12. Consolidado P.M.P Diciembre 2020

De la información reportada en el seguimiento a la ejecución de las acciones al corte de diciembre de 2020 (*publicado en el documento Excel 12. Consolidado P.M.P Diciembre 2020*), se observa que el hallazgo 29-2017 Ac 1, fue evaluado como cerrado para el corte antes mencionado; los demás hallazgos se encuentran formulados con inicio en diciembre de 2020 y finalización en el segundo semestre de 2021, por lo cual es importante que el proceso fortalezca los controles que permitan garantizar el cumplimiento dentro de los plazos establecidos y conforme lo formulado en su PMP.

Adicionalmente y en el desarrollo del presente seguimiento se solicitó a la Dirección de Atención al Ciudadano, indicar cuales fueron las acciones implementadas con el fin de subsanar lo observado en el seguimiento realizado en el 1er. Semestre 2020; sobre lo cual a través de correo electrónico de fecha 26/02/2021 aporta la evidencia y justificación de los avances realizados, con la siguiente validación:

1. *Recomendación OCI Seguimiento I semestre 2020: Determinar acciones institucionales que permitan garantizar que las respuestas dadas a las peticiones de la ciudadanía, se den observando los plazos establecidos en la normatividad vigente y así evitar el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales. Lo anterior en razón a que se observa que no todos los requerimientos que ingresan a la entidad se responden dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015 Artículo 14).*

El proceso aporta como evidencia la gestión realizada a través de los informes semanales presentados a los directivos respecto al seguimiento relacionado con la oportunidad de las respuestas; de acuerdo al resultado de la evaluación expuesta en el presente informe, se recomienda adicionalmente realizar un análisis de la causa raíz de lo observado e implementar acciones que permitan a la entidad dar cumplimiento integral a lo normado.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

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

“Se formularon 2 acciones en el PMP Auditoria PQRSO 2020 relacionada con el cumplimiento de los términos de respuestas de las solicitudes Hallazgo 110 -2020 acción 1 y acción 2 y para cada acción se realizó el respectivo análisis de causa raíz.”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Ver respuesta en el aparte Conclusiones y Recomendaciones numeral 1.

2. *Recomendación OCI Seguimiento I semestre 2020: Establecer controles al interior de las dependencias de la entidad, con el fin de atender de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente las peticiones realizadas entre autoridades (Ley 1755 de 2015 Artículo 30); lo anterior en razón a las debilidades observadas en el desarrollo del presente informe, relacionadas con: peticiones reportadas en estado SIN GESTIONAR; reportadas con gestión extemporánea; clasificación en esta tipología de peticiones realizadas por ciudadanos; se registran circulares o comunicaciones generadas por la SDM que no corresponden a peticiones realizadas por autoridades; se da respuesta de manera individual por parte de las dependencias sin consolidar y presentar una respuesta única e institucional.*

Respecto a este tema el proceso indica:

Se formularon acciones, planteadas en el PMP las cuales están siendo ejecutadas en el primer semestre 2021:

- *Realizar seguimiento trimestral a la clasificación correcta de las peticiones entre autoridades en el sistema de gestión documental.*
- *Remitir memorando a la Dirección de normatividad y conceptos solicitando la información sobre la dependencia responsable en la SDM para el seguimiento de las respuestas a peticiones entre autoridades.*

Teniendo en cuenta que de la verificación realizada al PMP publicado con corte a diciembre de 2020, así como lo gestionado al cierre de febrero de 2021; no se evidencia avance en la ejecución de la acción formulada, se recomienda fortalecer los controles que permitan garantizar el cumplimiento oportuno del PMP y la subsanación de lo observado.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Teniendo en cuenta la respuesta de la Veeduría Distrital sobre la responsabilidad de realizar el seguimiento de las peticiones entre autoridades se remite la respuesta y se solicita realizar una mesa de trabajo con la OCI para determinar el responsable y solicitar el traslado de la competencia de la acción Hallazgo 111 acción 1, por otra parte se remitió el memorando de solicitud de concepto a la Dirección de Normatividad y Conceptos sobre la misma inquietud dando cumplimiento al Hallazgo 111 acción 2 donde se solicitará su respectivo cierre.”

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

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Ver respuesta en el aparte Conclusiones y Recomendaciones numeral 2.

3. *Recomendación OCI Seguimiento I semestre 2020: Garantizar la respuesta a la ciudadanía en términos de coherencia, calidez y calidad, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 numeral 1; lo anterior de conformidad con los resultados de la evaluación a estos criterios presentados en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe y que son ratificados en las alertas presentados por la Secretaria General en sus informes mensuales de la gestión de PQRS en el distrito, donde a la entidad le fue señalada con la siguiente observación: “Se remitió comunicación por debilidades en la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas”, en los informes de julio a noviembre tomados como insumo para el presente informe.*

Sobre este particular, la Dirección de Atención al Ciudadano aportó evidencias de la gestión que se llevó a cabo, respecto a la circularización a través de correo electrónico de los informes remitidos por la Secretaria General en cuanto a la calidad y calidez de las respuestas emitidas por la entidad, así como la elaboración del documento preliminar Guía para la Evaluación de Calidad y Calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, la creación de la Matriz de Evaluación de Calidad de respuestas a las peticiones Ciudadanía y la incorporación en el Manual de PQRS temas relacionados con la evaluación de la coherencia, calidez y calidad de las respuestas a la Ciudadanía; se precisa que estas últimas acciones se gestionaron finalizando el II Semestre de 2020

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Se realizó la primera evaluación de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas por la SDM del periodo noviembre 2020 en conformidad a lo establecido en el PM04-M02 Manual de Gestión de PQRS, para ello, se remitió el memorando con el informe de los resultados a todas las dependencias y se solicitó su publicación en la página web.”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Ver respuesta en el aparte Conclusiones y Recomendaciones numeral 3.

4. *Recomendación OCI Seguimiento I semestre 2020: Fortalecer los controles relacionados con la oportunidad de la gestión adelantada sobre las peticiones que son trasladadas por competencia, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 artículo 4. Lo anterior de acuerdo al resultado de la evaluación realizada a las peticiones seleccionadas en la muestra aleatoria, donde se observa que el traslado se está llevando a cabo con más de los 5 días determinados como plazo para realizar esta gestión. (Ver detalle en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe)*

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

Si bien el proceso informa sobre este particular:

Se formularon acciones, planteadas en el PMP las cuales están siendo ejecutadas en el primer semestre 2021:

- *Hacer seguimiento mensual de las peticiones trasladadas por competencia fuera de los 5 días establecidos por ley.*
- *Divulgar bimestralmente al interior de la entidad, sobre la importancia de gestionar los traslados por competencia dentro de los 5 días de acuerdo a los términos de ley.*

Teniendo en cuenta que de la verificación realizada al PMP publicado con corte a diciembre de 2020, así como lo gestionado al cierre de febrero de 2021; no se evidencia avance en la ejecución de la acción formulada, se recomienda fortalecer los controles que permitan garantizar el cumplimiento oportuno del PMP y la subsanación de lo observado.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Se envió a la OTIC la estructuración del reporte de ORFEO necesario para realizar seguimiento a la gestión de las PQRS, por otra parte, se realizó la divulgación bimestral sobre la importancia de gestionar los traslados por competencia dentro de los 5 días.”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

De conformidad con la evidencia aportada, se observa que la DAC ha adelantado la gestión de divulgación bimestral señalada en la segunda actividad aquí relacionada, por lo cual se recomienda documentar el avance realizado sobre el desarrollo de los seguimientos mensuales conforme se precisa en la primera actividad indicada en este aparte.

5. *Recomendación OCI Seguimiento I semestre 2020: Establecer controles que garanticen que el peticionario al cual se le traslada por competencia a otra entidad, se comunique de dicho traslado. (Ver detalle en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe)*

Sobre el particular la Dirección de Atención al Ciudadano, aclara:

“Se habilitó en ORFEO la opción de notificación al ciudadano cuando se utiliza la opción traslado por competencia en el gestor documental”.

No obstante, y teniendo en cuenta el resultado de lo evaluado en el presente ejercicio se evidencia que la situación se continúa presentando por lo cual se mantiene la recomendación.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

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

“Se encuentra implementado la opción en ORFEO para realizar un traslado por competencia se debe notificar al ciudadano, para fortalecer la acción, se solicitó una pieza de divulgación donde se informa la funcionalidad del uso de traslado por competencia en el Gestor Documental ORFEO”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Ver respuesta en el aparte Conclusiones y Recomendaciones numeral 4.

6. *Recomendación OCI Seguimiento I semestre 2020: Fortalecer los controles a través de los cuales se garantice que las respuestas de la entidad se llevan a cabo en los formatos de respuesta o comunicaciones externas institucionales (Documento adjunto del Radicado 749882020 - Bogotá Te Escucha)*

Sobre el particular la Dirección de Atención al Ciudadano, aclara:

- *La SDM desde el mes de diciembre de 2020 implementó el sistema de gestión documental ORFEO, convergiendo a los formatos tipos de respuesta para comunicaciones internas y externas, como abanderado institucional para los controles de las respuestas a la ciudadanía en general.*
- *Desde el mes de septiembre 2020 la DAC, ha avanzado en estructuración de plantillas respuestas tipo, realizando en primera medida un levantamiento de información, seguido de un diagnóstico, para finalmente la construcción de las mismas. Para ello la fuente de información usada fue; el informe de PQRSD y las consultas realizadas en la línea 195 por la ciudadanía.*

No obstante, y teniendo en cuenta el resultado de lo evaluado en el presente ejercicio se evidencia que la situación se continúa presentando por lo cual se mantiene la recomendación.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Se implementaron las respuestas tipo en los formatos dispuestos por la entidad con el fin de utilizarlos en las respuestas emitidas por BTE.”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Teniendo en cuenta que la evidencia aportada corresponde a plantillas implementadas a partir de la puesta en marcha del nuevo gestor documental (diciembre 2020), la verificación de su efectividad se llevará a cabo en el desarrollo del seguimiento a efectuar a la gestión del I semestre de 2021.

7. *Recomendación OCI Seguimiento I semestre 2020: Dar cumplimiento a lo señalado en la Ley 1755 de 2015 Artículo 4 en relación con la solicitud de ampliación de plazo en la gestión de las*

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

peticiones. Lo anterior teniendo en cuenta que, como resultado de la verificación realizada, se observó que no se informa al interesado, “...antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto” (Subrayado fuera de texto)

Sobre el particular la Dirección de Atención al Ciudadano, precisa:

En Bogotá te escucha se está dando cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1437 del 2011 parágrafo 1, modificado por la Ley 1755 del 2015 artículo 1.

No obstante, y teniendo en cuenta el resultado de lo evaluado en el presente ejercicio se evidencia que la situación se continúa presentando por lo cual se mantiene la recomendación

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Se solicitó a la OTIC por medio de un requerimiento para la ampliación de términos en ORFEO para la respuesta parcial, el sistema habilito para enviar una respuesta y notificar al ciudadano.”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Ver respuesta en el aparte Conclusiones y Recomendaciones numeral 6.

8. *Recomendación OCI Seguimiento I semestre 2020: Establecer controles en el gestor documental que permita garantizar que la fecha que se reporta como de respuestas a las peticiones, realmente correspondan a la fecha en la cual se firma y tramita la entrega de la respuesta al peticionario. Lo anterior en razón a que, de la muestra seleccionada, la mayoría de estas fechas no corresponden a la fecha de firma del documento o en la cual se entregó a Correspondencia (472) para su trámite; por tanto, no hay garantía de que los tiempos de gestión reportados sean reales.*

Al respecto la Dirección de Atención al Ciudadano indica:

La SDM implementó el sistema de gestión documental ORFEO para la atención de las comunicaciones internas y externas o PQRS, y en la parametrización del aplicativo se determinó que la fecha del documento de salida es impuesta al momento de que el Jefe de área, dependencia u oficina, firma el documento; misma fecha en la cual el documento es entregado para notificación a 4/72.

Teniendo en cuenta que la implementación del gestor documental inicio a comienzos de diciembre de 2020, la subsanación de lo observado se podrá validar en el seguimiento a la gestión a realizar en el I Semestre 2021, por lo cual si bien se evidencia en el presente seguimiento debilidades relacionadas con este aspecto (*teniendo en cuenta que el periodo*

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

evaluado es julio – diciembre de 2020) no se genera recomendación adicional, pero si será objeto de evaluación en el próximo seguimiento.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Esta acción es subsanada con la implementación del Gestor Documental, ya que una vez se firma el documento por el jefe de área, se recibe por el área de correspondencia (472) para su respectiva notificación.”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Teniendo en cuenta que no se aporta evidencia adicional a lo observado inicialmente se mantiene el contexto de la evaluación inicial

9. *Recomendación OCI Seguimiento I semestre 2020: Fortalecer las competencias de los funcionarios que registran información en el Gestor Documental por cuanto se observó que se radicaron como respuesta a peticiones, documentos de circulación interna en la entidad que no dan respuesta a lo solicitado por el peticionario. (Radicados 21189 y 75080)*

Al respecto la Dirección de Atención al Ciudadano indica:

“En el mes de diciembre se realizaron sensibilizaciones sobre el uso de la herramienta ORFEO y sus funcionalidades, las cuales abarcan radicación, respuesta y documentación de las PQRSD gestionadas por este aplicativo, esto en relación a los radicados mencionados. OTIC - Equipo de capacitación ORFEO”

Teniendo en cuenta que dentro de la muestra seleccionada no se evidencio nuevamente esta situación, se retira la recomendación en el acápite de Conclusiones y Recomendaciones.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“A partir del mes de abril 2021 la Subdirección Administrativa iniciará con la capacitación del equipo de 472 para la correcta radicación de los documentos en el Gestor Documental.”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Teniendo en cuenta que no se aporta evidencia adicional a lo observado inicialmente se mantiene el contexto de la evaluación inicial

10. *Recomendación OCI Seguimiento I semestre 2020: Adelantar las acciones que se consideren pertinentes con el fin de garantizar la coherencia de la información reportada y la publicada en*

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

su página web por la entidad; con la gestión reportada por la Secretaría General respecto a la gestión realizada mensualmente de las peticiones a nivel distrital.

Al respecto la Dirección de Atención al Ciudadano indica:

“Los informes de PQRSD que se reportan a Veeduría Distrital corresponden a el reporte que genera Secretaría General e incluye solamente las peticiones propias o registradas directamente por la entidad, no incluye traslados realizados por otras entidades, que corresponden a un alto porcentaje, mientras el reporte publicado en la página web reporta la totalidad de las peticiones gestionadas en los sistemas de información y gestión documental de la entidad.

En cuanto al proceso de integración, este fue aprobado el 24 de diciembre pero por diferentes fallas a la fecha no ha salido a producción”

Teniendo en cuenta el resultado de la verificación realizada a la articulación de los reportes presentados por la entidad, expuestos en el acápite 2.1. Resultados, se mantiene la recomendación en el presente seguimiento.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Se presenta los informes de acuerdo al Instructivo para el cargue de los informes mensuales de PQRS en el módulo de la página web de la Red Distrital de Quejas y reclamos, y el insumo para el reporte lo remite la Secretaría General en donde solo se contempla las PQRS registradas por la Secretaría en BTE, adicionalmente a partir del 1 de marzo se cumplió con la integración del Gestor Documental ORFEO y BTE dando cumplimiento al decreto 371/2010, por lo cual se subsanaría la inconsistencias frente al registro de peticiones, ya que todas las PQRSD quedarían en el reporte de BTE, no obstante, en el informe de la Veeduría Distrital no se contemplan los traslados realizados por otras entidades, por lo no tendrá concordancia el informe presentado a la Veeduría y el reporte de PQRSD publicado en el link de transparencia.”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Ver respuesta en el aparte Conclusiones y Recomendaciones numeral 7.

11. *Recomendación OCI Seguimiento I semestre 2020: Si bien se evidencia un importante avance respecto al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 relacionado con los términos de respuesta, aún se evidencia gestión fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializa el evento potencial identificado en el Mapa de Riesgos Institucional (9. Discriminación y restricción a la participación de los ciudadanos que requieren atención y respuesta por parte de la SDM.)*

Al respecto la Dirección de Atención al Ciudadano indica:

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

Se ha trabajado arduamente en la reducción significativa de la gestión extemporánea de las PQRSD, procurando cumplir al 100% lo estimado en la Ley 1755 del 2015, artículo 1 – Ley 1437 del 2011 artículo 14 parágrafo primero

Gestión extemporánea PQRSD				
Año	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre
2019	23,85%	25,75%	18,45%	22,56%
2020	14,24%	1,91%	1,70%	1,03%

Conforme lo expuesto por la Dirección de Atención al Ciudadano y si bien se evidencia una reducción significativa de las respuestas gestionadas fuera de los términos establecidos, es importante tener en cuenta que la normatividad es precisa respecto a que esta gestión debe aplicarse a **todas** las peticiones que son recibidas por la entidad, por lo cual se mantiene la recomendación para el presente ejercicio de seguimiento.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“En la Dirección de Atención al Ciudadano a partir de esta vigencia se fortaleció el Equipo de PQRSD con el fin de atender oportunamente las solicitudes recibidas, es necesario tener en cuenta que se ha presentado diferentes factores externos (pandemia, medidas adoptadas por el Distrito y cambio de normativa) que han afectado la prestación de los trámites y servicios a la ciudadanía.”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Ver respuesta en el aparte Conclusiones y Recomendaciones numeral 8.

12. *Recomendación OCI Seguimiento I semestre 2020: Hacer seguimiento y analizar factores comunes que puedan presentarse en las peticiones (Quejas, reclamos, o Denuncias por actos de corrupción), que le permitan a la entidad establecer controles, acciones de mejora o identificar posibles riesgos.*

Al respecto la Dirección de Atención al Ciudadano:

- *Se elaboró el protocolo del Defensor del ciudadano – Actualización del Manual de Servicio a la ciudadanía.*
- *Informe de quejas y reclamos 3 trimestre 2020*
- *Informe Defensor del ciudadano*
- *Las denuncias por actos de corrupción, son competencia de la Oficina de Control Disciplinario y ninguna otra dependencia conoce los asuntos, teniendo en cuenta que*

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

las mismas ingresan directamente a la bandeja Bogotá te escucha o de ORFEO, el seguimiento que realiza la DAC, obedece solo a la oportunidad.

Sin embargo, lo indicado por el proceso no identifica de manera clara cuál es la acción de mejora que implemento para minimizar la materialización de los posibles riesgos que se originan a partir de los temas identificados como reiterativos dentro de las peticiones que ingresan a la entidad.

Lo anterior aunado a los temas identificados a partir de los informes presentados por la Secretaria General, de los cuales resaltan como temas más relevantes en la SDM, los siguientes:

SUBTEMAS MAS REITERADOS	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTALES
FOTOCOMPARENDOS		532	1.138	1.099	1.277	699	4.745
ATENCIÓN LINEA 195	318	569	1.213	967	1.044	921	4.714
DESCARGUE DE COMPARENDOS				1.668	1.570	755	3.993
NOTIFICACIÓN COMPARENDOS	303	505	868	773		302	2.448
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	419			645	1.092	499	2.236
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT				1.534	611		2.145
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	370	342	516			300	1.158
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO		308	629				937
ATENCIÓN RED CADE	342	656					656
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO			512				512
GESTIÓN DE TRANSITO		342					342

Fuente: Informes Julio a diciembre 2020 - Secretaria General

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se mantiene la recomendación para el presente ejercicio de seguimiento.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Se realizó mesa de trabajo con la Dirección de Gestión de Cobro en relación con desembargos y prescripción de comparendos para la creación de unos formularios en la página web para la radicación del trámite con el fin de canalizar estas solicitudes y que no ingresen por los sistemas de información BTE y Gestor Documental.

Por otra parte, se realizó mesa de trabajo con el Equipo de PQRSD con el fin de analizar los temas más reiterativos.”

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

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Ver respuesta en el aparte Conclusiones y Recomendaciones numeral 8.

4. Gestión de Riesgos:

De la consulta realizada al Mapa de Riesgos Institucional publicado en la intranet de la entidad, al corte de diciembre de 2020, se observa que el proceso participa en la gestión realizada por la entidad el siguiente riesgo vinculado al alcance del presente seguimiento:

CONTEXTO DEL RIESGO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		EVALUACIÓN RIESGO INHERENTE			EVALUACIÓN RIESGO RESIDUAL		
OBJETIVO INSTITUCIONAL	EVENTO POTENCIAL	TIPOLOGÍA (Gestión)	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INH	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RES.
5EST. Ser transparente, incluyente, equitativa en género y garantista de la participación e involucramiento ciudadano y del sector privado.	9. Discriminación y restricción a la participación de los ciudadanos que requieren atención y respuesta por parte de la SDM.	Gestión	POSIBLE (3)	MODERADO (3)	ALTO	IMPROBABLE	INSIGNIFICANTE	BAJO

Fuente: Mapa de Riesgos Institucional – Diciembre 2020

Sobre el evento potencial antes señalado, la Dirección de Atención al Ciudadano identifico los siguientes controles existentes:

1-3.4 Hacer seguimiento al índice de las PQRS (Detectivo)

1-3.5 Dar aplicación procedimientos disciplinarios (Detectivo).

No obstante, y teniendo en cuenta el resultado del presente ejercicio de seguimiento, se evidencian debilidades u oportunidades de mejora que generan una alerta de posible materialización del riesgo, no solo relacionado con la *Discriminación y restricción a la participación de los ciudadanos que requieren atención y respuesta por parte de la SDM*, sino en situaciones como:

- Posible incremento de tutelas por la no atención de las peticiones;
- Reiteraciones por la falta de atención de las peticiones de entes como la Veeduría, la Personería, entre otros;
- Posible incremento de los tramitadores a los alrededores de la entidad, por demoras, o incumplimientos en las respuestas a los derechos de petición de la ciudadanía.
- Mala imagen institucional.
- Perdida de trazabilidad, ya que se están entregando respuesta en documentos sin firma y firmas digitales sin fecha.
- Falta de coherencia con la información publicada por la SDM en su la página web, ya que no se está registrando el total de las peticiones que ingresan a la entidad en los reportes presentados por la Secretaria General o a la Veeduría.

Conforme lo anterior nuevamente se invita a los procesos de la entidad, a realizar un análisis de causa raíz acorde con lo evidenciado en el presente informe y a los temas reiterativos presentados

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

en los informes de la Dirección de Atención al Ciudadano como de la Veeduría y la Secretaría General respecto a la gestión de las peticiones, de tal manera que se puedan generar acciones de mejora que prevengan las situaciones observadas y garantice a la entidad gestionar de manera adecuada conforme lo normado, las peticiones que a ella ingresan.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Frente a los resultados del periodo evaluado con relación al mismo periodo de la vigencia 2019, se observa que el volumen de peticiones que ingresaron a la entidad aumento, en especial los gestionado a través de Bogotá Te Escucha, conforme se muestra a continuación:

CANAL	II SEMESTRE 2020	II SEMESTRE 2019	VAR. ABS	VAR. %
Aplicativo Correspondencia	70.828	59.265	11.563	16%
Bogotá Te Escucha	44.646	8.577	36.069	81%

Fuente: Informe PQRSD Segundo semestre 2020 – Cálculos Propios.

Conforme al resultado de la evaluación realizada a la gestión llevada a cabo por la SDM en el segundo semestre de 2020, de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias o presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante la entidad y con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las mismas, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones, las cuales han sido reiterativas en seguimientos anteriores:

1. Si bien es importante desatacar la gestión adelantada por la entidad para disminuir de manera importante las peticiones gestionadas de manera extemporánea, se mantiene la recomendación de implementar acciones institucionales que permitan garantizar que las respuestas dadas a las peticiones de la ciudadanía, se den observando los plazos establecidos en la normatividad vigente y así evitar el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales. Lo anterior en razón a que se observa que no todos los requerimientos que ingresan a la entidad se responden dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015 Artículo 14).

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Se encuentra 2 acciones en el PMP Auditoria PQRSD 2020, por otra parte, el Equipo Técnico de la DAC realiza seguimiento mensual al cumplimiento de las acciones de los PMP.”

Adicionalmente presenta el siguiente comportamiento estadístico:

Gestion extemporanea PQRSD				
Año	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre
2019	23,85%	25,75%	18,45%	22,56%
2020	14,24%	1,91%	1,70%	1,03%

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

Fuente: Matriz análisis informe pqrsl II semestre 2020

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Teniendo en cuenta que la situación expuesta por la DAC fue evidenciada en la validación inicial realizada por la OCI y sobre la cual se precisa en la conclusión los avances en la gestión que adelanta la entidad para subsanar la extemporaneidad en las respuestas de las peticiones que ingresan a la SDM; y que tal como se evidencio tanto por la OCI como por la DAC, existen respuestas aun gestionadas fueran de los plazos establecidos, se mantiene la recomendación inicial y se invita a que los procesos que fueron vinculados en la validación aleatoria de las respuestas dadas en esta condición, a implementar acciones que permitan garantizar el cumplimiento de lo normado.

2. Teniendo en cuenta que el proceso incorporo dos acciones de mejora en su P.M.P que buscan subsanar lo observado en el seguimiento realizado en el I Semestre 2020 relacionados con la atención de las peticiones entre autoridades, las cuales se encuentran en términos de ejecución; y considerando el resultado de la evaluación realizada en el presente ejercicio (Ver ítem 1.2 literal b Peticiones entre autoridades), se recomienda fortalecer los controles establecidos de tal manera que se garantice al interior de las dependencias de la entidad, la atención de las peticiones realizadas entre autoridades, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, (Ley 1755 de 2015 Artículo 30)

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Se solicitó el concepto a la Veeduría Distrital para conocer quien es el responsable dentro de la SDM del seguimiento de las peticiones entre autoridades, donde mencionan; “...en lo que respecta a la responsabilidad de seguimiento a las peticiones de entes de control, esta recae en la oficina de control interno de la entidad, tal como lo establece la circular 006 de 2019 de la SDM.”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

De la verificación realizada a la evidencia adicional allegada por el proceso, se observa que la Circular 006 de 2019, hace referencia al “Protocolo para la atención de requerimientos y de visitas a la entidad por parte de los organismos de control”, en donde se precisa que la OCI es la dependencia encargada de coordinar las relaciones entre los Entes de control y la entidad; sin embargo, y con el fin de dar claridad a lo conceptuado por la Veeduría, si bien la OCI realiza los seguimientos de manera semestral, cuyo resultado se incorpora a los informes presentados, socializados y publicados; no es competencia de esta oficina adelantar acciones administrativas con el fin de garantizar la respuesta en términos de oportunidad, precisión, veracidad, coherencia y calidad, en razón a que la norma es muy precisa en señalar:

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

En ningún caso, podrá el asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones y refrendaciones. (Ley 87 de 2013. Artículo 12 – Parágrafo)

Adicionalmente y conforme se indica en el correo de la Red de Quejas de fecha 23/02/2021 en su aparte final:

Así las cosas, no conocemos disposición legal o reglamentaria que obligue a alguna de las dos áreas de asumir la responsabilidad del seguimiento a esas peticiones, sin embargo, consideramos que es importante que al interior de la entidad se regule el tema para que se tenga clara la competencia y se realice el seguimiento debido.

La OCI, en concordancia con lo expuesto anteriormente y en articulación con lo descrito en la sentencia de la Corte Constitucional No. T377 del 2000 en la cual se establece:

c) Así las cosas, la persona jurídica puede ser titular de los siguientes derechos fundamentales: la inviolabilidad de la correspondencia y demás formas de comunicación privada (artículo 15 C.P.), el derecho de petición (artículo 23 C.P.) la libertad de asociación sindical (artículo 38 C.P.) y el debido proceso (artículo 29 ibídem). Estos derechos nacen de su condición de sujeto que existe y ocupa un espacio dentro de la sociedad. (Subrayado fuera de texto)

Mantiene la recomendación dada en el informe preliminar.

- Si bien se evidencia las acciones de mejora adelantadas por la Dirección de Atención al Ciudadano con el fin de garantizar que la respuesta a la ciudadanía en términos de coherencia, calidez y calidad, se realice en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 numeral 1; y teniendo en cuenta los resultados de la evaluación a estos criterios presentados en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe y que son ratificados en las alertas presentados por la Secretaría General en sus informes mensuales de la gestión de PQRS en el distrito, donde a la entidad le fue señalada con la siguiente observación: “*Se remitió comunicación por debilidades en la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas*”, en los informes de julio a noviembre tomados como insumo para el presente informe, así como el resultado de la evaluación realizada a la muestra aleatoria seleccionada tanto a las respuestas dadas a través de Bogotá Te Escucha como de los sistemas propios, se recomienda establecer controles que permitan evaluar la implementación de las acciones de mejora formuladas, de tal manera que el resultado de la gestión sea evidente en la evaluación del seguimiento a presentar en el I semestre 2021.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

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

"Se incluyó el lineamiento en el Manual de Gestión de PQRSD y se implementó la guía de evaluación de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas, se realizó la primera evaluación en el mes de febrero 2021 y se va a continuar trimestralmente."

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

De la verificación realizada a la evidencia adicional allegada por el proceso, así como lo expuesto en las observaciones presentadas, nuevamente se precisa que las acciones implementadas serán sujetos de validación en la gestión adelantada por la entidad en el I semestre de 2021, por cuanto en el periodo evaluado (II semestre 2020) las mismas no se habían implementado; situación por la cual se mantiene la recomendación conforme lo observado en la gestión evaluada.

4. Establecer controles que garanticen que el peticionario al cual se le traslada por competencia a otra entidad, se comunique de dicho traslado. (Ver detalle en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe)

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

"Se encuentra implementada 2 acciones en el PMP Auditoria PQRSD 2020 hallazgo 113-2020 acción 1 y acción 2"

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Si bien se aporta evidencia de las acciones proyectadas para minimizar la situación evidenciada en el seguimiento y teniendo en cuenta que las situaciones observadas no fueron subsanadas, se mantiene la recomendación con el fin de evaluar la implementación de lo indicado por la DAC en el desarrollo del seguimiento a la gestión adelantada en el I semestre de 2021

5. Fortalecer los controles a través de los cuales se garantice que las respuestas de la entidad se llevan a cabo en los formatos de respuesta o comunicaciones externas institucionales (Ver detalle en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe); así como fortalecer los controles que garanticen que los documentos con los cuales se está dando respuesta se encuentren debidamente firmados e incorporen la fecha de emisión.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

"No se puede cumplir, debido a que los sistemas de información ORFEO y BTE no pueden integrarse al 100% y solo en los casos que se requiera notificar por escrito al ciudadano el delegado de la dependencia para la gestión de BTE puede asignarla al encargado de dar la respuesta a través de ORFEO. Lo anterior se encuentra documentado en el PM04-M02 Manual de Gestión de PQRSD."

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

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

La observación presentada por la DAC no es coherente con la situación expuesta en la recomendación, lo anterior aunado a los casos puntuales identificados en el aparte 1.3. del presente informe, donde se observaron respuestas en documentos en formatos que no utilizan las plantillas de la entidad para comunicaciones externas (hojas en blanco), sin firma, sin fechas, entre otros (situaciones detalladas de manera individual en la muestra seleccionada en el ítem antes señalado), se mantiene la recomendación señalada en el informe preliminar.

6. Dar cumplimiento a lo señalado en la Ley 1755 de 2015 Artículo 4 en relación con la solicitud de ampliación de plazo en la gestión de las peticiones. Lo anterior teniendo en cuenta que, como resultado de la verificación realizada, se observó que no se informa al interesado, “...antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto” (Subrayado fuera de texto) (Ver detalle en el desarrollo del ítem 1.3 del presente informe)

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Se solicitó a la OTIC por medio de un requerimiento para la ampliación de términos en ORFEO para la respuesta parcial, el sistema habilita para enviar una respuesta y notificar al ciudadano. ”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

Si bien se aporta evidencia de las acciones proyectadas para minimizar la situación evidenciada en el seguimiento y teniendo en cuenta que las situaciones observadas no fueron subsanadas, se mantiene la recomendación con el fin de evaluar la implementación de lo indicado por la DAC en el desarrollo del seguimiento a la gestión adelantada en el I semestre de 2021

7. Adelantar las acciones que se consideren pertinentes con el fin de garantizar la coherencia de la información reportada y la publicada en su página web por la entidad; con la gestión reportada por la Secretaría General respecto a la gestión realizada mensualmente de las peticiones a nivel distrital. Específicamente en relación con el reporte de las peticiones que no ingresan a través del canal de Bogotá Te escucha. Lo anterior teniendo en cuenta la *Guía para la elaboración del informe de gestión*, que en su capítulo 1, numeral 1. Total, Peticiones mensuales recibidas por la entidad, hace la siguiente consideración:

*“En esta sección se discrimina el **total de peticiones registradas por la entidad**, de acuerdo con el canal de ingreso, indicando así el uso de los canales de recepción propios de la entidad, por parte de la ciudadanía.”*

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

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Se presenta los informes de acuerdo al Instructivo para el cargue de los informes mensuales de PQRS en el módulo de la página web de la Red Distrital de Quejas y reclamos, y el insumo para el reporte lo remite la Secretaría General en donde solo se contempla las PQRS registradas por la Secretaría en BTE, adicionalmente a partir del 1 de marzo se cumplió con la integración del Gestor Documental ORFEO y BTE dando cumplimiento al decreto 371/2010.”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

De acuerdo a la nueva evidencia aportada (Instructivo para el cargue de los informes mensuales de PQRS en el módulo de la página web de la red distrital de quejas y reclamos) se observa la siguiente indicación:

Gráfica 1: Peticiones registradas

Esta sección es el principal indicador de cumplimiento al Decreto 371 de 2010, pues presenta el total de peticiones registradas por la entidad; es decir, creado por la entidad, o aquello registrado directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.

Lo que fue tramitado por la entidad y no ingresó a Bogotá te escucha, será lo reportado como Sistemas propios y corresponde al incumplimiento del Decreto. NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización. (Subrayado fuera de texto)

De acuerdo a lo anterior y a lo expuesto inicialmente en el informe preliminar (lo cual es coherente con la nueva evidencia aportada); se mantiene la recomendación.

8. Si bien se evidencia un importante avance respecto al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 relacionado con los términos de respuesta, aún se evidencia gestión fuera de los términos legales establecidos o sin responder, con lo cual se materializa el evento potencial identificado en el Mapa de Riesgos Institucional (9. *Discriminación y restricción a la participación de los ciudadanos que requieren atención y respuesta por parte de la SDM.*)

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

“Se cuenta con el Tablero de control de PQRSD, el informe semanal de seguimiento y memorando mensual a los directivos con copia a la OCD como controles para que se cumpla con los términos de respuesta.”

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

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

Si bien se aporta evidencia complementaria a lo ya evidenciado por la OCI en el seguimiento efectuado y teniendo en cuenta el resultado expuesto en el ítem 1.3. se mantiene la recomendación y la alerta generada desde la OCI respecto a la materialización del riesgo 9 del Mapa de Riesgos Institucional.

9. Hacer seguimiento y analizar factores comunes que puedan presentarse en las peticiones (*Quejas, reclamos, o Denuncias por actos de corrupción*), que le permitan a la entidad establecer controles, acciones de mejora o identificar posibles riesgos.

El proceso a través de memorando ORFEO 20214100060973 de fecha 26/03/2021 da respuesta al informe preliminar; y hace la siguiente precisión:

"Los seguimientos están establecidos en el Manual de Gestión de PQRSD y el análisis lo realiza el Equipo Técnico de Gestión y Desempeño de cada dependencia."

Respuesta OCI observaciones Informe Preliminar:

De la verificación realizada a la evidencia adicional allegada por el proceso (Actas de seguimiento mensual PMP, PMI y PRs, enero, febrero y marzo 2021) no se observa el análisis de los factores comunes indicados en la recomendación inicial de la OCI ni para el periodo evaluado (II semestre 2020) ni en el trimestre aportado 2021.

Se recomienda articular las respuestas dadas a los informes preliminares, así como las evidencias aportadas; lo anterior por cuanto los soportes allegados en el ítem de Conclusiones y recomendaciones correspondiente a lo anteriormente expuesto, no es coherente con las evidencias del ítem OBSERVACIONES PMP AUDITORIA PQRSD 2020 numeral 12, en donde si bien se aporta el pantallazo de la convocatoria para realizar una mesa de trabajo con la dependencia de Dirección de Gestión de Cobro respecto a los temas de desembargo y prescripción, no se identifica la gestión adelantada respecto al análisis de los factores comunes relacionadas con este tipo de peticiones. Igual situación se presenta en el soporte *Acta Tratamiento PQRSD* que si bien se indica cual es procedimiento a seguir respecto a Cursos Pedagógicos, línea de atención 195, entre otros; no identifica de manera clara cuál es el análisis de los factores comunes para formular los controles o acciones de mejora que contribuyan con la disminución de peticiones relacionadas con estos temas.

Conforme lo anteriormente expuesto se mantiene la recomendación inicialmente presentada.

Teniendo en cuenta que si bien varias de las recomendaciones reiterativas expuestas en el presente informe ya cuentan con un plan de mejoramiento formulado por la Dirección de Atención al Ciudadano, el cual se encuentra dentro del plazo de ejecución (primer semestre de 2021); es importante que se implementen acciones eficaces, efectivas y eficientes que permitan garantizar el cumplimiento integral de lo normado a nivel institucional, motivo por el cual este informe se socializara a todos las dependencias para que desde el resultado expuesto en él, específicamente en la evaluación de la

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

oportunidad, claridad, calidez y coherencia de la muestra seleccionada para el presente seguimiento, se tomen las acciones pertinentes de acuerdo a la competencias de cada una de ellas, estas son:

- Subdirección de Investigaciones al Transporte Público
- Subdirección de Señalización
- Subdirección de Semaforización
- Subdirección de Control e Investigaciones al Transporte Público
- Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito
- Subdirección de Control de Tránsito y Transporte
- Subdirección de Contravenciones
- Subdirección Financiera
- Subdirección de la Bicicleta y el Peatón
- Dirección de Gestión de Cobro
- Dirección de Talento Humano
- Dirección de Representación Judicial
- Dirección de Planeación para la Movilidad
- Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte
- Dirección de Normatividad y Conceptos
- Dirección de Investigaciones Administrativas al Tránsito y Transporte
- Dirección de Ingeniería de Tránsito
- Oficina de Seguridad Vial
- Oficina de Control Disciplinario
- Oficina Asesora de Planeación Institucional
- Oficina de Gestión Social
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Cordialmente,

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Control Interno
 María Janneth Romero M Auditora	 Diego Nairo Useche Rueda Jefe Oficina de Control Interno