REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ISO 9001:2008 en transición a la ISO 9001:2015
NTCGP 1000:2009
NTD SIG: 001:2011

Junio de 2017

Comité SIG
Comité de Control Interno y Calidad

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Se evidencia que los recursos programados para la vigencia 2017 son adecuados, sin embargo, se realizará una reducción, así:

LINEA PAA	PROCESO	Valor en el P.A.A.	PRESUPUESTO REAL A EJECUTAR	SALDO POR REASIGNAR
SGC-01	MATERIAL P.O.P.	50.648.000	23.000.000	27.648.000
SGC-02	LOGÍSTICA	48.152.000	6.000.000	42.152.000
SGC-04	ISO 9001-2015	55.200.000	20.500.000	34.700.000
	TOTAL	**192.434.666**	**49.500.000**	**104.500.000**

1. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Aplicativo de Correspondencia

- Centros Locales de Movilidad - MAC
- Radicación presencial- RedCADE

PQRSD CORRESPONDENCIA PRIMER TRIMESTRE 2016-2017			
TIPO DOCUMENTAL	**I TRIMESTRE 2016**	**I TRIMESTRE 2017**	**VARIACIÓN**
DERECHO DE PETICION	19.023	35.408	86%
SOLICITUD DE INFORMACION	10.545	135	-99%
CONSULTA	55	167	204%
QUEJAS	178	136	-24%
SUGERENCIAS	56	34	-39%
RECLAMOS	78	5	-94%
FELICITACIÓN	25	18	-28%
SOLICITUD DE COPIA	5	19	280%
DENUNCIA	1	0	-100%
TOTAL	**29.966**	**35.922**	
TOTAL 2016	**121.116**		

Nota: Durante la vigencia 2016 se capacitó al personal de ventanilla con el propósito de mejorar la clasificación y asignación de requerimientos, lo que redujo la mala clasificación de los requerimientos.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

1. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

- Canales Telefónicos: Línea 195, Conmutador 3649400 y Línea alterna 3649416
- Canales electrónicos:
  - Página web: www.bogota.gov.co - link SDQS
  - Link “contacto” pagina web www.movilidadbogota.gov.co
  - Link “contacto electrónico” pagina web www.movilidadbogota.gov.co
- Canal Presencial: Buzón de Sugerencias, ubicado en los diferentes puntos de la RedCADE y en los Centros Locales de Movilidad.

PQRSD CORRESPONDENCIA PRIMER TRIMESTRE 2016-2017			
TIPO DOCUMENTAL	**I TRIMESTRE 2016**	**I TRIMESTRE 2017**	**VARIACIÓN**
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	751	2.362	215%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	862	1.223	42%
QUEJA	748	442	-41%
RECLAMO	415	87	-79%
SUGERENCIA	181	172	-5%
CONSULTA	155	112	-28%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	110	174	58%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	40	22	-45%
FELICITACIÓN	7	9	29%
SOLICITUD DE COPIA	9	14	56%
TOTAL	**3.278**	4.617	
TOTAL 2016	**12.494**		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

1. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

SEGUIMIENTO PQRSD POR APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA

ESTADO DE LA RADICACIÓN						
DEPENDENCIA	I TTRIMESTRE 2016			I TRIMESTRE 2017		
	Asignada	Fuera de términos	Pendiente Respuesta	Asignada	Fuera de términos	Pendiente Respuesta
Jurisdicción Coactiva	29.188	6.221	1.654	10.317	1.424	3.007
Contravenciones de Tránsito	26.648	1.325	107	9.075	177	555
Gerencia de Planes de Manejo de Tránsito	17.008	10	323	4.003	0	1.430
Subdirección Administrativa	10.882	2.680	0	2.908	574	233
Investigaciones de Transporte Público	9.358	382	53	2.530	1	32
Control y Vigilancia	11.166	1.587	49	2.335	153	130
Asuntos Legales	2.840	32	104	933	4	207
Servicio al Ciudadano	3.493	93	0	1.003	13	26
SIM * Servicio Integral de la Movilidad	4.591	0	0	1.658	0	0
Seguridad Vial	1.403	215	68	338	21	91
Subdirección Financiera	867	124	0	223	2	5
Transporte e Infraestructura	1.597	42	104	302	5	43
Subsecretaria de Servicios de Movilidad	312	0	27	77	0	7
Estudios Sectoriales y de Servicios	331	5	0	58	0	2
Oficina de Control Disciplinario	163	4	5	47	0	7
Subsecretaría de Gestión Corporativa	203	6	2	23	1	3
Despacho	281	31	0	30	0	13
Procesos Administrativos	158	1	1	24	1	8
Oficina de Información Sectorial	146	4	0	8	1	1
Dirección Administrativa y Financiera	293	0	0	8	0	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	56	2	0	6	0	0
Radicación SuperCade Calle 13	Sin información			6	0	0
Oficina Asesora de Planeación	32	1	0	5	0	0
Subsecretaría de Política Sectorial	24	2	2	0		
TOTAL	**121.040**	**12.767**	**2.499**	**35.922**	**2.377**	**5.801**

Fuente: Sistema de Correspondencia

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

1. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

SEGUIMIENTO PQRSD
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES SDQS

DEPENDENCIA	ESTADO DE LA RADICACIÓN					
	I TRIMESTRE 2016			I TRIMESTRE 2017		
	Asignada	Fuera de términos	Pendiente Respuesta	Asignada	Fuera de términos	Pendiente Respuesta
Servicio al Ciudadano	5.893	0	0	973	50	0
Control y Vigilancia	4.260	418	0	2.294	1.430	850
Contravenciones de Tránsito	840	238	0	541	37	0
Jurisdicción Coactiva	522	340	0	377	91	82
Transporte e Infraestructura	442	61	0	175	3	0
Estudios Sectoriales y de Servicios	206	45	0	97	21	1
Seguridad Vial	205	104	0	92	7	2
Subdirección Administrativa	38	0	0	23	4	4
Asuntos Legales	30	7	0	14	5	0
Subdirección Financiera	22	5	0	10	4	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	15	4	0	8	1	0
Investigaciones al Transporte Público	9	0	0	3	1	0
Oficina de Control Disciplinario	7	2	0	4	0	0
Oficina de Información Sectorial	5	1	0	6	0	0
TOTAL	**12.494**	**1.225**	**0**	**4.617**	**1.654**	**939**

Fuente: SDQS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

1. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Encuestas de Satisfacción

IV. Trimestre 2016

	AREA	MUESTREO	SATISFACCIÓN
SERVICIO AL CIUDADANO	CLLE 13	381	80,66
	AMERICAS	348	95,87
	20 DE JULIO	356	96,66
	SUBA	367	93,89
	SIM	350	88,88
	PATIOS	360	82,39
	CLM	341	86,54

Nivel de satisfacción del 89.14%.

I. Trimestre 2017

PROCESO	AREA	SATISFACCION
SERVICIO AL CIUDADANO	SC MOVILIDAD	77,68
	SC AMERICAS	84,61
	SC 20 DE JULIO	97,21
	SC SUBA	94,67
	SIM PARTES INTERESADAS	93
	SIM INTERVENTORIA	94
	PATIOS CONCESIÓN	83,63
	PATIOS PUBLICO	86,74
	CLM	90,28
	CURSOS MOVILIDAD	87,13
	CURSOS 20 DE JULIO	93,15
	CURSOS AMERICAS	94,32
	CURSOS SUBA	91,25
GESTION DEL TRÁNSITO	PMT POR EVENTOS	95,5
	PMT POR OBRAS	96,97
SEGURIDAD VIAL	ASESORIAS DEMANDA Y ATENCIÓN	96,25
	PROGRAMA DE EDUCACIÓN VIAL	91,17
	ASESORIA PLANES ESTRATEGICOS	98,33

Nivel de satisfacción del 89.39%.

1. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

EFICACIA EN LA SATISFACCIÓN CURSO DE PEDAGOGÍA

IV. Trimestre 2016

REDCADE	NO. ENCUESTAS
Calle 13	377
SuperCade América, 20 de Julio, Suba	365
TOTAL	**742**

Porcentaje de satisfacción 92%

Las variables con mayor satisfacción:

- **Actitud y desempeño del instructor**
- **Conocimiento del tema por parte del instructor**

I. Trimestre 2017

PUNTO DE ATENCION	PERIODO	UNIVERSO	MUESTRA	INDICE DE SATISFACCIÓN
MOVILIDAD	ENERO-MARZO /17	21.709	377	87,13
VEINTE DE JULIO	ENERO-MARZO /17	2.259	102	93,15
AMÉRICAS	ENERO-MARZO /17	512	71	94,32
SUBA	ENERO-MARZO /17	5.989	195	91,25
TOTAL			**745**	**91,46**

Las variables con mayor satisfacción:

- **Dominio del Instructor frente al contenido del curso**
- **Información brindada en el módulo**
- **Contenido del curso**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

2. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES

- PERSONAL DSC

Perfil	Controles	Periodicidad	Registro	Observación
Siete (7) Instructores Diez (10) Orientadores	Revisión /monitoreo Procedimiento Validación del producto/servicio Medición de la satisfacción	Diario Semanal Mensual Trimestral	Formatos producto no conforme Actas de reunión Informes mensuales Encuesta de satisfacción	Los productos y/o servicio son conforme a los requisitos de la contratación

- LÁPIZ ÓPTICO – SICON

1585 producto NO Conforme (enero-abril/17):
- 1214 comparendos sin cargar en el SICON
- 225 Comparendos cargados en SICON con información errónea
- 32 Valor del comparendo sin el descuento correspondiente
- 31 Comparendo cargado en SIMUR y no SICON
- 10 Actos administrativos de Audiencia con información errónea

3. DESEMPEÑO DEL SIG- GESTIÓN DE CALIDAD

META	AVANCES
Recertificar el procedimiento de cursos pedagógicos por infracciones en las normas de tránsito en la norma ISO 9001:2015	- Se elaboró el diagnóstico evidenciando la necesidad de reforzar la gestión del riesgo. Se trabajó con la OCI en la actualización del procedimiento y sus documentos. - Actualización de otros documentos - Plan de mejoramiento con 42 acciones de mejora para la implementación de la ISO 9001:2015 - En Julio/17 inicia la contratación de la firma auditora - Revisión por la Dirección
Realizar la apropiación y concienciación a 50% de los funcionarios de la Entidad del SGC	- Septiembre/17: DÍA SIG. - Entrega de más de 1.000 agendas - Moodle

3. DESEMPEÑO DEL SIG – GESTIÓN AMBIENTAL

META	AVANCES
Mantener bimestralmente el consumo de agua per cápita en el rango de 0,5 - 1,5 m3.	En el primer trimestre de 2016 se consumieron 2.972 m3 equivalentes a **$ 13.538.060**, en comparación con el mismo periodo del 2017, se presentó un consumo de 3.795 m3 correspondientes a **$ 18.072.360**, reflejando un incremento de 823 m3 principalmente en la sede calle 13 con un costo de $ 4.534.300. Se concluye que el consumo per cápita se mantiene en el rango establecido con un 1 m3. Se socializó el día 22 de marzo la celebración del Día Mundial del Agua a todos los servidores públicos, mediante un wallpaper con el fin de generación de conciencia frente al desperdicio de recurso hídrico.
Mantener mensualmente el consumo per cápita de energía en el rango de 128.000 a 163.000 kilowatts	En la vigencia 2016 el consumo de energía con fecha de corte a mayo fue de 732.693 kilowatts equivalente a **$ 307.772.637**. En la misma fecha de corte del 2017, se consumió 695.247 kilowatts con un costo de **$ 298.141.001**, presentando una disminución del 5% equivalente a **$ 9.631.636** en comparación con la vigencia anterior. Se concluye que el consumo per cápita se mantiene en el rango establecido con un promedio de 146.539 kilowatts.
Conseguir que el 90% de los residuos ordinarios aprovechables sean reciclados.	A mayo 2017, se han entregado **2.477** kilogramos de material reciclado a través del Acuerdo de Corresponsabilidad entre la SDM y Aseo EcoActiva.
Mantener en funcionamiento 440 m2 de jardín vertical y techo verde, para contribuir a la adaptación y mitigación al cambio climático y mejorar la calidad del paisaje, en la sede principal.	En marzo 21 de 2017, se realizó la adjudicación del contrato **2017- 608** con la empresa Ecoservice Ingeniería, con el objeto de realizar el mantenimiento de dos (2) jardines verticales y un (1) techo verde de la SDM.

3. DESEMPEÑO DEL SIG – CONTROL INTERNO

META	AVANCES
Realizar la actualización del 100% de la información que se encuentra publicada en la plataforma concerniente al SCI.	La OCI efectuó diagnóstico sobre el estado de la publicación de los elementos del SCI en la Intranet de la SDM, el cual se viene concertando con la OAP para la correspondiente inclusión en la actualización de la página.
Armonizar el 100% de los elementos comunes del SCI con relación a los demás subsistemas del SIG.	La OCI efectuó diagnóstico sobre el estado de la publicación de los elementos comunes del SCI con relación a los demás subsistemas del SIG de la SDM, el cual socializará y concertará con los responsables de los diferentes subsistemas.
Realizar el 100% de las actividades para lograr la apropiación y conocimientos del MECI.	- Actualmente se está diseñando el material con el cual se va a iniciar la socialización de los elementos del MECI a los servidores de la Entidad - La OCI está realizando la actualización de la información contenida en el Moodle para el SCI - Se incluyó en el PIC el curso sobre redacción de no conformidades

3. DESEMPEÑO DEL SIG – SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

METAS	AVANCES
Dar a conocer los lineamientos y las políticas del SG-SST al 80% de los colaboradores de la SDM.	El 6 de Marzo de 2017 se dio inicio a la entrega de 1000 carpetas con la divulgación de la política de SST, Política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas y material POP de prevención de ARL Positiva en todas las sedes de la SDM.
Diagnóstico con la cantidad de sustancias químicas usadas en la SDM.	En el mes de Marzo se solicitó al Coordinador de Servicios Generales que presta servicios en la SDM las fichas técnicas y de seguridad de las sustancias químicas usadas para la realización de las actividades de limpieza y desinfección. Actualmente en el área de SST reposa una carpeta con 20 fichas técnicas.
Programa de riesgo público para la SDM.	El 11 de Mayo se dio a conocer el Programa de Riesgo Público de la SDM, iniciando con la Subsecretaría de servicios de la movilidad.
Realizar una revisión y actualización a la definición de roles y de responsabilidades de los actores del SG-SST	En el mes de Marzo se realizó la revisión y actualización a la definición de roles y de responsabilidades de los actores del SG-SST (inmerso en el Manual de SST), como esta establecido en el Decreto 1072 de 2015.
Proyectar el Plan de capacitación y entrenamiento al COPASST	El 8 de Febrero de 2017 quedo definido el Plan de Trabajo para el Copasst, actualmente este se encuentra en ejecución.
Proyectar el Plan de capacitación y entrenamiento al Comité de Convivencia Laboral	El 5 de Mayo de 2017 quedo definido el Plan de Trabajo del Comité de Convivencia laboral de la SDM, en el cual se establecen jornadas de capacitación y otras actividades especiales como establece la Resolución 652 de 2012, Capitulo Artículo 6, Numeral 6.

3. DESEMPEÑO DEL SIG – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

METAS	AVANCES
Actualización permanente del documento de las políticas de seguridad de la información	La Política General de Seguridad de la Información se encuentra aprobada, firmada y publicada en la Intranet
Formular el PETIC a 4 años y ejecutar la primera fase del mismo.	La gestión realizada para la formulación del PETIC . . Formulación y Revisión. . Envío a la Alta Consejería para Revisión con oficio SDM-OIS 51683 de abril /2017 . - Pendiente ajustes revisión - Pendiente Aprobación COMTIC. La ejecución presupuestal del 2016 de la OIS fue del 96%.
Formular el plan de renovación tecnológica a IP V 6 para 3 años e implementar la primera fase.	Fase I del proyecto. Implementación de la solución de DDI y actualización de switchs de acceso para sedes de Paloquemao y Chico
Actualización permanente del documento de las políticas específicas de seguridad de la información	Políticas Específicas de Seguridad de la Información se encuentran aprobadas, firmadas y publicadas en la Intranet
Implementar la segunda fase de renovación tecnológica a IPv6	Fase II del proyecto. - Actividades de definición de necesidades. - Actividades de estructuración precontractual, para la adquisición de soluciones. - Proceso de contratación para Implementación del SOC.
Definir y ejecutar un plan de comunicaciones para el subsistema de seguridad de la información	Conjuntamente con la OAC se definió el "Plan de Comunicación, Sensibilización y Capacitación SGSI - SDM 2017"

3. DESEMPEÑO DEL SIG – GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

METAS	AVANCES
Aumentar la participación de usuarios del curso virtual en un 20% con respecto al numero de participantes del año 2016.	N.A
Realizar una socialización mensual a través de correo electrónico, relativa a recomendaciones, lineamientos o directrices de gestión documental para aplicar en las dependencias.	Socialización mediante correo institucional de fecha 20 de abril 2017, de las nuevas cajas y carpetas para la adecuada conservación de los archivos de gestión en todas las dependencias. En coordinación con el SGA, socialización mediante correo institucional de fecha 09 de mayo 2017, de lineamientos para el consumo responsable de papel.
Realizar seguimiento a la organización de los Archivos de gestión de las dependencias.	Entre le 27 de abril y el 29 de mayo, se realizó el primer ciclo de seguimiento a la implementación de TRD en cada una de las dependencias, de acuerdo con el cronograma aprobado por el Comité Interno de Archivo.
Organizar técnicamente 8.796 metros de Archivos de Gestión a partir de las TRD.	A 31 de mayo de 2017 se tiene un avance de 2.927 metros lineales de archivo organizado e inventariado, equivalente al 33,3% de la meta establecida.
Elaborar el Plan Institucional de Archivos de la Entidad y Actualizar el Programa de Gestión Documental PGD.	Elaboración de proyectos de normas reguladoras de la gestión documental; revisión, ajustes y consolidación del diagnóstico institucional de gestión documental; elaboración de matriz de aspectos críticos y riesgos de la gestión documental; formulación de la visión estratégica y objetivos del PINAR; definición de Planes y Programas. Estos productos representan un avance del 70% de la meta.

3. DESEMPEÑO DEL SIG – RESPONSABILIDAD SOCIAL

METAS	AVANCES
Socializar a todos los niveles de la entidad las 6 materias fundamentales que componen el SRS,	Se publicó en La Intranet el plan gerencial 2017, del SRS.
Diseñar e implementar campañas, resaltando las 6 materias fundamentales del SRS	Se apoyó al Subsistema de Seguridad y Salud ocupacional en al elaboración de piezas gráficas con los lineamientos y políticas de este subsistema para conocimiento y apropiación de los servidores de la entidad.
Trabajar con la DSC, para socializar acciones desarrolladas en beneficio de la ciudadanía, en los diferentes puntos de atención con que cuenta la SDM.	Se entregó material POP a los centros locales de movilidad para las actividades desarrolladas con los ciudadanos en el marco del SRS , como kits para ciclistas.
Evaluar de manera continua y sistemática el Plan de Comunicaciones, así como la efectividad de los canales y espacios de comunicación.	Se evaluó el cumplimiento del plan de comunicaciones junto con la OCI y se está estructurando en nuevo plan de comunicaciones para la presente vigencia.
Convocar al comité del SRS, y trabajar en conjunto con el Subsistema de Gestión Ambiental y las áreas que provean de información al SRS para la promoción de campañas institucionales.	Se realizó una reunión con el Subsistema de Gestión Ambiental para promover las mejores prácticas de medio ambiente al interior de la entidad.

4. Administración del riesgo

Panorama de riesgos SDM

PROCESOS	ESTADO DEL RIESGO POR PROCESO* RIESGO RESIDUAL				NÚMERO DE RIESGOS POR PROCESO	ESTADO DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN RIESGO RESIDUAL			NÚMERO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
	ZONA BAJA	ZONA MODERADA	ZONA ALTA	ZONA EXTREMA		ZONA MODERADA	ZONA ALTA	ZONA EXTREMA	
PROCESOS ESTRATEGICOS									
COMUNICACIONES	3	2	0	0	5	0	0	0	1
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	10	1	0	0	11	1	0	0	1
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	4	0	0	0	4	2	0	0	2
PROCESOS MISIONALES									
GESTIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	3	1	2	0	6	1	0	0	1
SEGURIDAD VIAL	4	0	0	0	4	0	0	0	2
SERVICIO AL CIUDADANO	6	3	2	0	11	1		0	4
REGULACIÓN Y CONTROL	0	7	3	0	10	0	0	0	11
GESTIÓN DEL TRÁNSITO	4	1	0	0	5	0	0	0	7
PROCESOS DE APOYO									
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	5	1	0	0	6	2	0	0	2
GESTIÓN TALENTO HUMANO	3	3	0	0	6	0	0	0	2
GESTIÓN FINANCIERA	6	6	0	0	12	2	0	0	3
GESTIÓN TECNOLÓGICA	3	0	0	0	3	1	0	0	1
GESTIÓN LEGAL Y CONTRACTUAL	0	5	5	0	10	2	0	0	3
PROCESOS DE EVALUACIÓN									
CONTROL DISCIPLINARIO	0	3	0	0	3	2	0	0	3
CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	1	4	0	0	5	4	0	0	6
TOTAL RIESGOS SDM	**52**	**37**	**12**	**0**	**101**	**18**	**0**	**0**	**49**

*** La versión 2017 del mapa de riesgo por proceso no se ha publicado, por tanto los datos están con corte a 31 de diciembre de 2016**

4. Administración del riesgo

Recomendaciones producto de los seguimientos:

- Fortalecer el conocimiento de la metodología para la administración del riesgo establecida en la entidad, entre el equipo operativo y el líder de cada proceso.

- Revisar y ajustar la pertinencia de los riesgos identificados en el mapa de cada proceso, de acuerdo con las condiciones actuales del mismo y a las auditorías internas y externas efectuadas, así como a las diferentes directrices mencionadas en la versión vigente del PV01-PR07 procedimiento para la administración del riesgo.

- Programar en el Mapa de riesgos del Proceso para la vigencia 2017 el tratamiento a los riesgos que se encuentran en zona de riesgo alta o extrema, en el corto plazo destinando los recursos requeridos al respecto evitando así la materialización de estos riesgos.

- Establecer por la OAP algunos riesgos transversales que afectan a todos los procesos los cuales deben tener controles y acciones de manejo para evitar su materialización.

- Relacionar en los mapas aquellos riesgos que se han materializado, tales como deficiencia o falta de supervisión, pérdida de documentos, respuestas inoportunas a requerimientos (PQRS), así como su tratamiento, para evitar que en el futuro se tomen decisiones equivocadas respecto a su nueva materialización.

- Socializar los riesgos del proceso y su tratamiento con todos los servidores del mismo, recalcándoles la importancia de los controles y de su participación para evitar que se materialicen.

5. Estado de las acciones preventivas y correctivas

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - PMI

	EN EJECUCIÓN		EN REVISIÓN MARZO - ABRIL		TOTAL N° HALLAZGOS	TOTAL N° ACCIONES
TIPO DE AUDITORIA	N° HALLAZGOS	N° ACCIONES	N° HALLAZGOS	N° ACCIONES		
AUDITORIA DESEMPEÑO CICLO III - ENCUESTA MOVILIDAD- 2016	2	2	1	2	3	4
AUDITORIA DESEMPEÑO CICLO III - SIM-2016	1	3	-	-	1	3
AUDITORÍA ESPECIAL TICs 2014	-	-	8	11	8	11
AUDITORÍA REGULAR PAD 2014 CICLO I	-	-	3	9	3	9
INFORME DE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO (transversal TMSA - SDM) 2015 Segundo periodo II	-	-	2	2	2	2
INFORME DE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO- PAD 2015 CICLO III	-	-	10	22	10	22
INFORME DE AUDITORÍA DE REGULARIDAD - PAD 2015	1	1	12	19	13	20
INFORME DE AUDITORÍA DE REGULARIDAD - PAD 2016	22	85	63	148	85	233
INFORME DE AUDITORÍA DESEMPEÑO PAD 2016 CICLO II	17	46	1	1	18	47
Total general	43	137	100	214	143	351

5. Estado de las acciones preventivas y correctivas

Plan de Mejoramiento Institucional - Contraloría

DEPENDENCIA	EN EJECUCIÓN	EN REVISIÓN MARZO - ABRIL	TOTAL
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	67	62	129
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL	8	16	24
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD	32	77	109
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	-	11	11
OFICINA CONTROL INTERNO/SUBSECRETARÍAS	-	2	2
SUBSECRETARÍAS	30	41	71
SUBSECRETARÍA DE POLITICA SECTORIAL / SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	-	1	1
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD / SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	-	2	2
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD / SUBSECRETARIA DE POLITICA SECTORIAL	-	2	2
TOTAL	137	214	351

6. Resultados auditorías SIG 2016

PROCESO	RESPONSABLES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN	PLAN DE MEJORAMIENTO
DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTEGICO	Despacho, SGC, SSM, SPS, OAP	3	2	Suscrito
COMUNICACIONES	OAC	2	0	Suscrito
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	OIS	5	3	suscrito
CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	OCI	1	1	Suscrito
CONTROL DISCIPLINARIO	OCD	1	1	Suscrito
GESTIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	DTI, DES	4	4	Suscrito
SERVICIO AL CIUDADANO	DSC	6	1	Suscrito
GESTIÓN DEL TRÁNSITO	DCV y DSVCT	2	2	Suscrito
REGULACIÓN Y CONTROL	DCV y DPA	5	2	Suscrito
SEGURIDAD VIAL	DSVCT	3	2	Suscrito
GESTIÓN LEGAL Y CONTRACTUAL	DAL	2	3	En ajuste del proceso a partir de observaciones de la OCI
GESTIÓN TECNOLÓGICA	OIS y SA	3	2	Suscrito
GESTIÓN FINANCIERA	SF	1	4	Suscrito
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SA	3	1	En ajuste del proceso a partir de observaciones de la OCI
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DAF y SA	4	0	Suscrito
	TOTALES	**45**	**28**	

7. Programa auditorías SIG 2017

PROCESO A AUDITAR	Proceso				Líder de la Auditoría	Equipo Auditor	Fecha Programada	
	E	M	A	E			Fecha de inicio	Fecha de terminación
Auditoría SIG proceso Gestión Administrativa			x		Yully María Otalora Ricaurte	Marleny Torres Pérez Gladys Espitia Peña Luis German Moros López	2017-05-15	2017-05-19
Auditoría SIG proceso Gestión Talento Humano			x		Diana Elizabeth Patiño Sabogal	José Mariano Rodríguez Maria Cristina Gonzalez Galindo Zahira Nayibbe Espitia Paez	2017-05-15	2017-05-19
Auditoria SIG proceso Regulación y Control		x			Viviana Rocio Duran Castro	Maria Alicia Cárdenas Díaz Neyfi Rubiela Martínez Guauta Olga Patricia Orjuela Murcia	2017-05-22	2017-05-26
Auditoría SIG proceso Gestión Tecnológica			x		Nairo Romero Toro	Luis Alberto Triana Lozada Sonia Gaona Uscategui	2017-05-22	2017-05-26
Auditoría SIG proceso Gestión Financiera			x		Camilo Andres Acevedo Santos	Sandra Raquel Vega Reyes Deicy Astrid Beltran Angel	2017-05-22	2017-05-26
Auditoría SIG proceso Comunicaciones	x				Edna Beatriz Rojas Garavito	Maria Constanza Barco Perez Jimmy Alejandro Pulido Vargas	2017-05-30	2017-06-02
Auditoría SIG proceso Control y evaluación gestión				x	Sonia Rocio Oliveros Boada	Nanci Yaira Sosa Hernandez Imelda Morales Montaña	2017-05-30	2017-06-02
Auditoría SIG proceso Gestión información	x				Diana Elizabeth Patiño Sabogal	Ruth Dary Borrero Gómez Luis Nicolai Wilches Palomo	2017-05-30	2017-06-02
Auditoría SIG proceso Direccionamiento Estratégico	x				Maritza Nieto	Deyanira Ávila Moreno Diana Maritza Vasquez Barato Ivy Yojana Sepulveda Aguirre Carolina Fernández Flautero	2017-06-05	2017-06-09
Auditoría SIG proceso Seguridad Vial		x			Hernan Rodolfo Lopez Ahumada	Vieinery Piza Olarte Blanca Ofir Murillo Solarte Claudia Elena Parada Aponte	2017-06-05	2017-06-09
Auditoría SIG proceso Servicio al Ciudadano		x			Nancy Haidy Muñoz Chavarro	Doris Castro Gutiérrez Derly Johanna Ruiz Galicia Lury Jazmín Fandiño Herrera Nicol Angely Andrade Parada	2017-06-12	2017-06-16
Auditoría SIG proceso Gestión Legal y Contractual			x		Julio Roberto Fuentes Vidal	Doris Correa Cabrera Maria Margarita Gomez Escobar Viviana Villamizar Mateus	2017-06-12	2017-06-16

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

7.1 Ejecución auditorías SIG 2017

Actividades realizadas:

- Programación Anual de Auditorias Internas PAAI 2017 (auditores y fechas)
- Capacitación a auditores en procedimiento de Auditorias Internas (27-03-2017)
- Lineamientos auditorias SIG 2017 con enfoque ISO 9001:2015 (27-04-2017)
- Taller planeación auditorias SIG 2017 con enfoque ISO 9001:2015 (04-05-2017)

Que se requiere:

- Revisión del estado de las acciones correctivas a cargo del proceso a partir de auditorias SIG 2016.
- Ajustes para aprobación final de la OCI, del PMP sobre hallazgos auditorias SIG 2016, para el caso de procesos pendientes.
- Revisar informes de auditorias SIG 2016 (debilidades, recomendaciones y observaciones)
- Disponibilidad de tiempo para auditores internos de la SDM
- Participación activa dentro del ejercicio de auditoria SIG 2017
- Fortalecer el equipo auditor de la SDM, certificados bajo la norma ISO 9001:2015

7.2 Resultado de las auditorías e informes: septiembre 2016-abril 2017

FECHA	AUDITORÍAS	RESPONSABLES	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORAMIENTO
27/09/2016	Concertación de Objetivos	Todas las dependencias	4	2	Suscrito
30/09/2016	Pago de nómina personal de planta y contratistas	Gestión de Talento humano y Gestión Financiera	4	0	Solo Gestión Financiera suscribió, falta Gestión de Talento Humano
2/11/2016	Seguimiento a la Administración de bienes de la SDM	Gestión Administrativa	2	0	En proceso de suscripción
27/10/2016	Señalización	Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del tránsito y Dirección de Control y Vigilancia	2	2	Suscrito
26/10/2016	Seguimiento a la contratación directa de personas naturales	Subdirección Administrativa, Dirección Administrativa y Financiera y Dirección de Asuntos Legales	2	0	En procesos de suscripción
oct-16	PQRSD	Dirección de Servicio al Ciudadano	3	0	Suscrito
7/12/2016	Seguimiento transición NIIF	Gestión Financiera	0	0	N/A
23/12/2016	Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el trabajo	Gestión de Talento Humano	3	5	Suscrito
TOTALES			**20**	**9**	

7.2 Resultado de las auditorías e informes: septiembre 2016-abril 2017

FECHA	INFORMES	RESPONSABLES	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Oct-16	Informe de Cuotas partes	Subdirección de Talento Humano	N/A	N/A	N/A
Oct-16	Austeridad	Dirección administrativa y Financiera y Subdirección Administrativa	0	0	N/A
Cuatrimestral	Pormenorizado	Comité Directivo	N/A	Definidas a través de las interventorías	N/A
Cuatrimestral	Informes seguimiento riesgos por proceso e institucional	Todas las dependencias	N/A	Definidas en los seguimientos de los mapas de riesgos	N/A
Nov-16	Informe cumplimiento Directiva 03 de 2003	Oficinas de Asuntos Disciplinarios y Control interno	0	0	N/A
22/12/2016	Arqueo Caja Menor	Gestión Administrativa y Gestión Legal y Contractual	0	0	N/A
Ene-17	Informe de Gestión	Oficina de Control Interno	N/A	N/A	N/A
15/01/2017	Seguimiento PAAC	Todas las dependencias	0	5	Suscrito
1/02/2017	Evaluación por dependencias	Todas las dependencias	Aplica para cada proceso	Se concertan en cada seguimiento	Aplica para cada proceso
1/02/2017	Informe Ejecutivo al SCI	Comité Directivo	N/A	Definidas en los diferentes seguimientos	N/A

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

8. Cambios que podrían afectar el SIG

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

9. Recomendaciones para la mejora

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

CONCLUSIONES

1. Conveniente: Existe coherencia entre los elementos de la plataforma estratégica, el SIG y las funciones de la SDM. Mejora continua y en la satisfacción de los usuarios.

2. Adecuado: Las acciones para cumplir los requisitos han sido adecuadas para el logro de los resultados. Se tienen nuevas acciones de mejora.

3. Eficiente: El cumplimiento de los objetivos se ha logrado con la optimización de los recursos ejecutados en las actividades del SIG y del SGC

4. Efectivo: Cumplimiento con los requisitos del servicio y/o producto, lo que conlleva al logro de los resultados y a la satisfacción de los usuarios

5. Eficaz: Cumplimiento de los planes gerenciales, los objetivos planteados y alineados con la Plataforma Estratégica.