

# PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

# **INFORME DE AUDITORÍA**

lad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

Fecha: 20 de noviembre 2020

Proceso auditado:	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA
Dependencia auditada:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Nombre y cargo del responsables del proceso / dependencia auditada:	ALEJANDRA ROJAS POSADA – DIRECTORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAOLA ANDREA CORONA MIRANDA – SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA
Equipo auditor:	MARÍA JANNETH ROMERO MARTÍNEZ
Objetivo de la auditoría	Verificar si la atención a los ciudadanos en la SDM, se desarrolla en los términos definidos en el Artículo 3° del Decreto 371 de 2010.
Alcance de la Auditoría:	Incluye la gestión adelantada en este periodo en relación a la atención al ciudadano y del Defensor del Ciudadano, así como el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales de las PQRS recepcionadas de enero a junio de 2020.
Criterios de la Auditoría:	1. Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 y 209; 2. 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; 3. 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; 4. 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; 5. Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C"; 6. Directiva 015 de 2015; a través de la cual la Alcaldía Mayor de Bogotá, imparte "Directrices relacionadas con la Atención de Denuncias y/o Quejas por posibles actos de corrupción" 7. Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".; 8. 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";



## PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

## INFORME DE AUDITORÍA

Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

- 9. Decreto 672 de 2018 "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones";
- 10. Manual de Servicio al Ciudadano. (PM04-MN01 Versión 4.0 de 28/02/2020);
- 11. Manual de Gestión de PQRS (PM04-MN02 Versión 1.0 de 27/02/2020);
- 12. Lineamientos Política de Conflicto de Intereses SDM 2020 V 1.0.PDF
- 13. Código de Integridad de la SDM
- 14. NTC ISO 9001: 2015 e ISO 27001:2013;
- 15. Norma Técnica Colombiana NTC 6047

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

Descripción de la No Conformidad	
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 Articulo 14 - Decreto 371 de 2010 Artículo 3 numeral 1	NC 1
No en todos los casos se resuelven en un término <b>no</b> mayor de 10 días, las peticiones entre autoridades. Cumplimiento parcial de la Ley 1755 de 2015 Artículo 30 - Decreto 371 de 2010 Artículo 3 numeral 1	NC 2
Se presentan debilidades respecto a la respuesta dada a la ciudadanía en términos de calidez, amabilidad, coherencia y respuestas de fondo. Cumplimiento parcial del Decreto 371 de 2010 Artículo 3 numeral 1	NC 3
No todas las peticiones que son trasladas 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 Artículo 3 numeral 1	NC 4

Total No Conformidades: 4

## **DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

cretaría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

## Metodología:

El presente informe se elabora conforme lo dispuesto en el instructivo *PV01-IN01- Elaboración de Informes para el control de la Gestión Institucional Versión 3,0 de 03-03-2020,* el cual se rige bajo los lineamientos de la *Guía de Auditoria para Entidades Públicas;* para lo cual se realiza un trabajo de Auditoría de Gestión que incluye la aplicación de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas y Cuestionarios: Se realizaron entrevistas y se desarrollaron y aplicaron listas de verificación de Control Interno previamente preparadas; lo anterior con el fin de evaluar los Riesgos y Controles inmersos en el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía, específicamente en lo relacionado con la implementación de la normatividad vigente vinculada con el objeto del ejercicio de auditoria llevado a cabo.
- Consultas: De conformidad con el tema evaluado se procedió a consultar los informes presentados por la Veeduría Distrital y la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá correspondientes a los meses de enero a junio de 2020, de la gestión realizada a nivel distrito de la atención de las peticiones, a través de los siguientes links:
  - o <a href="https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe">https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe</a>
  - o https://www.veeduriadistrital.gov.co/content/Informes-2020

Se consultaron también las estadísticas presentadas por la entidad a través del Tablero de Control, publicadas en la intranet y las diferentes estadísticas relacionadas con la gestión de las PQRS en la SDM aportadas como evidencia.

- **Revisión de Documentos:** Se solicitó y verificó la información relacionada con el objeto de la presente auditoria, así como los documentos, informes, manuales, entre otros; publicados en la intranet de la entidad y en la página web, vinculados al objeto de la auditoria:
  - https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/
  - https://www.movilidadbogota.gov.co/web/
- Análisis: Se procedió a estructurar archivos en Excel con el fin de evaluar los criterios normativos objeto de verificación y la consolidación de las estadísticas conforme la información publicada por la entidad.

#### Limitación al desarrollo de la auditoria:

El desarrollo del presente ejercicio se llevó a cabo con la adaptación a nuevos esquemas de auditoria remota soportada en la tecnología, las conexiones, el acceso a la información, las bases de datos institucionales y que el proceso auditado se comprometió y cumplió con la entrega de la información en los plazos establecidos



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, a continuación, se presentan los principales resultados de lo observado por el equipo auditor en el desarrollo de la auditoria:

I. VERIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DEL DECRETO 371 DE 2010 ARTÍCULO 3 PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS:

Conforme lo dispuesto en el Decreto evaluado y en atención a los criterios establecidos en la Circular 003 de 2011 de la Veeduría Distrital relacionados con los temas que deben garantizar las entidades del Distrito Capital respecto al cumplimiento normativo, se validaron los siguientes aspectos:

- 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.
- Funcionarios responsables del proceso de atención al usuario idóneos y capacitados.

De conformidad con la aplicación de las listas de chequeo a los funcionarios responsables de la gestión de las peticiones en las dos dependencias auditadas, así como a las evidencias aportadas por cada una de ellas; se observa que de manera general éstos funcionaros han sido capacitados en el manejo de las herramientas de gestión de las mismas.

 Existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes.

Se observa que en la página web de la entidad en el link Atención al Ciudadano, se ha dispuesto de un formulario para hacer seguimiento a la calidad en las respuestas de las peticiones.





#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

De acuerdo a lo indicado en el desarrollo de la aplicación de la lista de verificación realizada 07/10/2020, se informa que a ese corte no se había recibido ninguna calificación

Se aporta como evidencia la gestión adelantada por la Dirección de Atención al Ciudadano respecto a:

- Socialización al interior de la entidad del índice de oportunidad a las respuestas PQRSD, correspondiente al I Semestre de la vigencia (radicado SDM-DAC-79559-2020). Información que también se encuentra publicada en la página web de la entidad en el siguiente link: <a href="https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/10-08-2020/informe">https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/10-08-2020/informe</a> indice de oportunidad a las respuesta pgrsd i semestre 2020.pdf
- Alertas realizadas a través de memorandos internos dirigidos a las diferentes dependencias que presentan peticiones en estado vencidas de la vigencia 2019

Adicionalmente se tienen establecidos lineamientos de retroalimentación final con los ciudadanos a través de:

- Procedimiento de Retroalimentación con el ciudadano (Código PM04-PR07 Versión 1.0) de fecha 19/02/2020, cuyo objeto es: "Definir los lineamientos que serán aplicados en los Procesos Misionales frente a los servicios y trámites que ofrece la Entidad, a través de la implementación de los diferentes mecanismos de medición en la retroalimentación con el ciudadano"
- Protocolo para la implementación de Mecanismos de Medición (Código PM04-PR07-PT01 Versión 1.0) de fecha 28/01/2020, cuyo objeto es: "Este protocolo, asociado al procedimiento PM04 PR07, tiene como objeto establecer requisitos y directrices de carácter técnico para el adecuado desarrollo e implementación de los mecanismos de medición, haciendo énfasis en la encuesta de satisfacción."

En estos lineamientos se realiza el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a: Calidad del servicio, Instalaciones y Efectividad del trámite y/o servicio

Los informes correspondientes al I y II Trimestres de la vigencia se encuentran publicados la página intranet de la entidad en el siguiente link <a href="https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/Direcci%C3%B3n%20de%20Servicio%2">https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/Direcci%C3%B3n%20de%20Servicio%2</a> 0al%20Ciudadano

Se resalta la gestión adelantada en el periodo auditado respecto a:

- o Identificar de manera específica los lineamientos relacionados con este tema en un procedimiento independiente
- o Los avances realizados para implementar una cultura de medición permanente y no en periodos predeterminados.
- Los controles que se han establecido para dar cumplimiento al procedimiento, tales como seguimientos permanentes a la implementación de las herramientas de medición, contacto permanente con los procesos para ir ajustando conforme las necesidades particulares de cada



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

ría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

proceso, ajuste de la encuesta e implementación de un drive que permite articular la información vinculada a la gestión

La generación de los informes conforme lo estipulado en el procedimiento PM04-PR07 Versión
 1.0: "La publicación de los resultados del seguimiento de la satisfacción en la intranet estará a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano a más tardar el día 30 del mes siguiente a la aplicación de las encuestas"

Lo anterior de acuerdo a las evidencias aportadas y lo informado por la profesional responsable de esta gestión en el desarrollo de la entrevista realizada el 07/10/2020.

Los informes de Mecanismos de Medición publicados en la intranet (<a href="https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/Direcci%C3%B3n%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano">https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/Direcci%C3%B3n%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano</a>) refieren un nivel de satisfacción en el I trimestre del 92.98% y del 93.33% del II trimestre y el Informe de Resultados del Monitoreo del Manual de Servicio al Ciudadano correspondiente al II Trimestre señala un nivel de cumplimiento del 96% respeto a Calidad del Servicio e Instalaciones

No obstante llama la atención que en las evaluaciones realizadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a la gestión de las peticiones que ingresan a las entidades del Distrito a través del SDQS, expuestas en los INFORMES GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL EN BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES emitidos de manera mensual; la Secretaria Distrital de Movilidad en el periodo auditado presenta observaciones al 10% o más de las respuestas evaluadas respecto a la calidad y calidez; situación confirmada por el equipo auditor en la verificación de las peticiones seleccionadas en la muestra aleatoria, en el desarrollo del Informe Seguimiento I Semestre PQRS 2020 articulado con el ejercicio de la presente auditoria. (Ver acápite Desarrollo del Informe del Seguimiento PQRS I Semestre 2020)

Esta situación ya había sido observada por la OCI en informes anteriores, evidenciando también que la Dirección de Atención al Ciudadano en los INFORME MENSUAL DE PQRS publicados en la página web de la entidad realiza la siguiente recomendación:

"Hacer un llamado a los funcionarios que emiten respuestas a requerimientos ciudadanos, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad y al uso y manejo de los sistemas de correspondencia y Sistema Distrital de quejas y soluciones Bogotá te escucha."

El resultado de la verificación realizada, respecto a los criterios de oportunidad, calidez, claridad y amabilidad, se registran de manera detallada en el Informe del Seguimiento PQRS I Semestre 2020, el cual fue realizado de manera paralela con este ejercicio de auditoria y hace parte integral del mismo.

De este resultado se resaltan los siguientes aspectos:

 Se observó que 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



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

los casos cuando la peticiones se clasifican con ampliación de plazo, se informa al interesado, "...antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando <u>los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta</u>, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto" (Subrayado fuera de texto) (Ley 1755 de 2015 Artículo 14)

- Se evidenciaron debilidades relacionadas con las peticiones realizadas entre autoridades, tales como:
  - ✓ Peticiones reportadas en estado SIN GESTIONAR
  - √ Peticiones reportadas con gestión extemporánea
  - ✓ Peticiones clasificadas 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

(Ley 1755 de 2015 Artículo 30)

- Se evidenció que se presentan debilidades respecto a la respuesta dada la ciudadanía en términos de coherencia, calidez y calidad (Decreto 371 de 2010 numeral 1)
- De acuerdo al resultado de la evaluación realizada a las peticiones que son trasladas por competencia (seleccionadas en la muestra aleatoria), se observa que el traslado se está llevando a cabo con más de los 5 días determinados como plazo para realizar esta gestión (Ley 1755 de 2015 artículo 21)

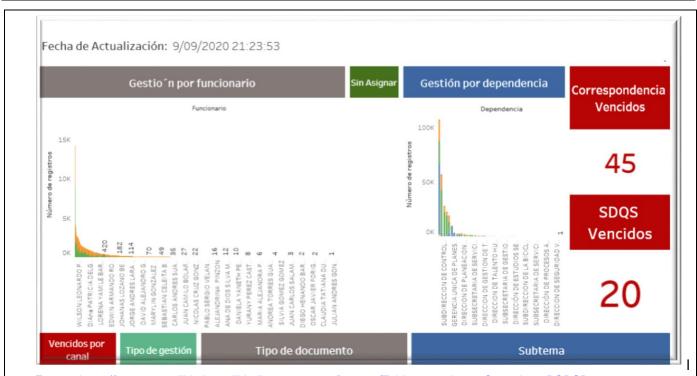
Es importante señalar que se evidencia una reducción significativa de los casos de respuesta fuera de términos; lo anterior por cuanto si bien el alcance del presente ejercicio de auditoria es enero – junio de 2020 sobre lo cual se presentan los resultados antes señalados, de acuerdo a la consulta realizada al Tablero de Control PQRS con información actualizada al 09/09/2020, se observa el siguiente reporte de peticiones vencidas:



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0



Fuente: https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/Tablero%20de%20Control%20PQRSD

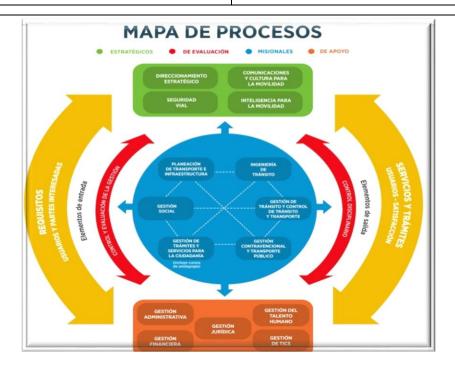
- 2). El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.
- El Proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía se encuentra ubicado dentro del Mapa de Procesos vigente en la SDM en el Nivel Misional, como se muestra a continuación:



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0



Fuente: https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/Direccionamiento%20estrat%C3%A9gico%20y%20planeaci%C3%B3n

Adicionalmente y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.". se observa que la SDM a través del Decreto 672 de 2018 "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaria Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones", artículo 3. Estructura Organizacional; cuenta con la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía y la Dirección de Servicio al Ciudadano, con las siguientes funciones:

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

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. 12. Adelantar las acciones encaminadas a la defensa de los derechos a los ciudadanos.

Respecto a la existencia de documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano, se observa que el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía tienen implementados documentos normalizados relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, así:



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

a de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

- Caracterización: Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía (Código PM04-C Versión 2.0):
   Objetivo: Definir e implementar lineamientos para la prestación oportuna y eficiente de los trámites
   y servicios, identificando las necesidades de la ciudadanía y así propender por la satisfacción de
   las partes interesadas.
- Manual de Servicio al Ciudadano (PM04-MN01) Versión 4.0 del 28/02/2020: Objetivo: 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.
- Manual de Gestión de PQRSD (PM04-MN02)) Versión 1.0: Objetivo: Realizar el seguimiento a los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, 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. Se precisa que, si bien el alcance de la auditoria es hasta junio de 2020, este manual se encuentra actualizado en la versión 2.0 de fecha 02/07/2020
- Procedimiento de Retroalimentación con el ciudadano (PM04-PR07) Versión 1.0 de fecha 19/02/2020: Objetivo: Definir los lineamientos que serán aplicados en los Procesos Misionales frente a los servicios y trámites que ofrece la Entidad, a través de la implementación de los diferentes mecanismos de medición en la retroalimentación con el ciudadano.
- Protocolo para la Implementación de Mecanismos de Medición (PM04-PR07-PT01) Versión 1.0 de fecha 28/02/2020: Objetivo: Este protocolo, asociado al procedimiento PM04 PR07, tiene como objeto establecer requisitos y directrices de carácter técnico para el adecuado desarrollo e implementación de los mecanismos de medición, haciendo énfasis en la encuesta de satisfacción.

De igual forma se observa que el funcionario que funge como Defensor del Ciudadano es la Directora de Atención al Ciudadano. Las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución se divulgan a través de la página web de la entidad, en el link <a href="https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano">https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano</a>

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

3). El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

Se observa que la SDM pública los informes mensuales de la gestión de sus peticiones y los remite a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital conforme lo normado.

# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad

# SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG

#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

Secretaría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

Respecto al registro de la totalidad de las peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha; de acuerdo a lo expuesto en el acápite RESULTADOS del Informe del Seguimiento PQRS I Semestre 2020, se observó:

2020	ENE	RO	FEBR	ERO	MAF	RZO	ABRIL		
INFORMACIÓN PUBLICADA	APLI. CORRESP	BTA TE ESCUCHA							
Total reportes de PQRSD aportado como evidencia	12.798	1.293	14.450	1.015	7.440	1.366	1.156	1.493	
Informe Publicado Página Web	12.798	1.293	14.741	1.015	7.393	1.366	1.173	1.493	
Informe Gestión Peticiones - Secretaria General	12.798	1.293	-	1.015	7.393	1.366	7	1.486	
2020	MA	YO	JUNIO		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	4.443	1.703	10.587	2.678	50.874	9.548			
Informe Publicado Página Web	4.621	1.703	11.247	2.678	51.973	9.548			
Informe Gestión Peticiones - Secretaria General	-	1.703	-	2.678	20.198	9.541			

Fuente: Estadísticas publicadas DAC - Informe PQRSD Auditoria 01Ene -30Jun 2020 - Informes Secretaria General y web Informes PQRS

Al respecto es importante precisar que de la verificación realizada se observa que los informes publicados por la entidad corresponden a la gestión realizada y que los mismos cumplen con los lineamientos establecidos en los lineamientos establecidos por la Veeduría; no obstante, las estadísticas reportadas en estos, no son las que publica la Secretaría General en sus informes mensuales.

Sobre la articulación de los dos sistemas (Propio y BTE) se indica en el desarrollo de las entrevistas y aplicación de las listas de verificación, que esta situación se pretende subsanar con la puesta en marcha de la implementación del nuevo gestor documental en la entidad (ORFEO).

4). El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

Los mecanismos de interacción se encuentran definidos en los manuales de Servicio al Ciudadano (PM04-MN01) y de Gestión de PQRSD (PM04-MN02)

- El Manual de Servicio al Ciudadano incluye el acápite 7. Monitoreo, donde se identifica como uno de los objetivos el de "generar oportunidades de mejora para una eficiente prestación del servicio"; y en el Manual de Gestión de PQRSD se evidencia a través del acápite 8. Actividades de seguimiento.
- 5). La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

ecretaría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

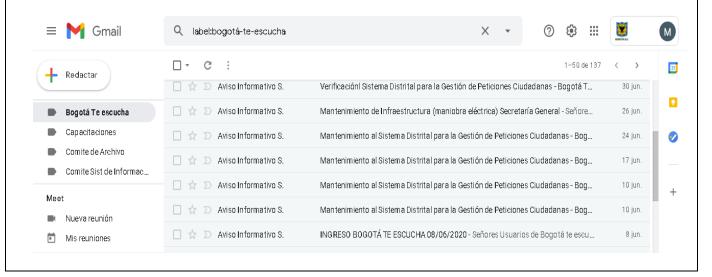
Los canales presenciales de la entidad para atender a los ciudadanos están ubicados en:

- SuperCADE MOVILIDAD
- Paloquemao
- SuperCADE 20 de Julio
- SuperCADE Suba
- SuperCADE Américas
- CADE Fontibón

Teniendo en cuenta que la Dirección de Atención al Ciudadano como área de nivel gerencial encargada de la Atención al Ciudadano, se encuentra ubicada en la sede de la calle 13 donde se recepciona la correspondencia de la entidad, incluidas las peticiones; se observa que de manera general fueron atendidas las recomendaciones realizadas por la Veeduría Distrital en el informe "EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD DEL PUNTO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA DEL SUPERCADE DE MOVILIDAD", exceptuando la señalización para personas con discapacidad sensorial tal como se evidencia en el acápite IV del presente informe.

6). La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

La operación continua del sistema BTE presento varias situaciones ajenas al manejo de la entidad y que fueron informados por el grupo de soporte funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de correo electrónico, como se muestra a continuación:





#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0



El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía tienen implementados indicadores a través de los cuales mide la gestión del proceso de atención al usuario (PAAC, POA, Riesgos Institucionales, entre otros).

Respecto a la verificación correspondiente al cumplimiento del criterio de coherencia, el resultado del seguimiento realizado quedo consignado en el Informe del Seguimiento PQRS I Semestre 2020, el cual se encuentra articulado con el desarrollo del ejercicio de esta auditoría.

7). La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

Se aporta evidencia de la gestión adelantada por la Dirección de Atención al Ciudadano en el periodo auditado:

Reunión Nodo Central de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 2020: 10/03/2020

Reunión Nodo Intersectorial Comunicaciones y Lenguaje Claro: 20/05/2020

Reunión Nodo Sectorial Movilidad: 28/05/2020

#### II. VERIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 847 DE 2019.

En el Decreto 847 de 2019 Capítulo III Defensor de la Ciudadanía, se establece:

 Artículo 13. Defensor de la Ciudadanía: En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.

# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad

# SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG

#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

ecretaría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

De la verificación realizada al Decreto 672 de 2018 se observa en el Artículo 28 Dirección de Atención al Ciudadano, que entre otras funciones de la Dirección se establece:

12. Adelantar las acciones encaminadas a la defensa de los derechos de los ciudadanos

Con lo cual se cumple lo normado.

• Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:

De acuerdo a la verificación realizada a la información publicada por la entidad en su página web en el link de Defensor del Ciudadano (https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano), así como por lo indicado en el desarrollo de la lista de verificación aplicada a la funcionaria que funge como Defensor del Ciudadano, se observa:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Si bien se indica que las actividades se detallan en el informe del defensor del ciudadano presentado al corte del I semestre de la vigencia publicado en la página web <a href="https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/24-07-2020/-informe\_defensor\_i\_semestre\_2020.doc\_1.pdf">https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/24-07-2020/-informe\_defensor\_i\_semestre\_2020.doc\_1.pdf</a>; en el documento referido no se identifica de manera clara cuál es la intervención o el aporte desde la figura del Defensor al ciudadano; la gestión reportada es la que se realiza desde la Dirección de Atención al ciudadano como dependencia responsable de esta gestión.

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Se precisa por parte del Defensor del Ciudadano que en el 1er. Semestre se realizó una presentación al Comité Directivo del estado de las peticiones; sin embargo y tal como se indicó en el ítem anterior, no se evidencia el aporte realizado desde el punto de vista del Defensor del Ciudadano la gestión que se presentó corresponde a las actuaciones de la dependencia en cumplimiento de sus funciones.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

En el desarrollo de la aplicación de la lista de verificación se precisa:

"Al final del segundo semestre, peticiones que adelantaron por temas de COVID. Se hizo una reunión con la SPM y se evaluaron las situaciones, las respuestas y la clasificación.



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

Reunión con la SA y 472 con el tema reiterativo es el traslado por competencias. Se hizo la actualización de la matriz. Se cargaron esos nuevos asuntos en SICON

Se capacito al personal sobre la matriz de asuntos."

Sin embargo y como se mencionó anteriormente no se define de manera clara cuál es el aporte desde la figura del Defensor al Ciudadano sobre la gestión adelantada

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

Sobre este tema se indica que se realiza a través de la Carta del trato digno. Esta se encuentra en el banner de servicio al ciudadano. Se indica adicionalmente que se hacen dos divulgaciones, una externa y otra interna

Sobre el particular de la verificación realizada a la información publicada en la página web de la entidad se evidencia en el link Atención al Ciudadano - Defensor del Ciudadano (<a href="https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano">https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano</a>) el desarrollo de los siguientes temas:

- ¿Cuáles son las funciones del Defensor del Ciudadano?
- ¿Sabes quién es el Defensor del Ciudadano de la Secretaria Distrital de Movilidad?
- ¿Cuándo acudir?

Adicionalmente se accede a un formulario para realizar las solicitudes directas al Defensor al Ciudadano y a los informes presentados desde la vigencia 2018

De conformidad con lo expuesto anteriormente se observa que también se da cumplimiento a lo dispuesto en el Manual de Servicio al Ciudadano Numeral 5.5.1

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

De acuerdo a lo informado por el Defensor del Ciudadano, se virtualizaron algunos trámites (agendamiento ciudadano) para ayudar con las políticas de gobierno, asegurando el servicio oportuno y eficiente.



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0



Fuente:

https://www.movilidadbogota.gov.co/web/noticia/con\_agendamiento\_virtual\_regresan\_los\_servicios\_al\_ciudadano\_en\_la\_secretaria\_de\_movilidad

Se aporta la herramienta implementada para identificar la interacción del Defensor con los ciudadanos, a través de la matriz Registro defensor del ciudadano 2020,

Adicionalmente se informa que se está pendiente de grabar un video para publicar en la página web de la entidad.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

Si bien se evidencia el informe publicado en la página web de la entidad, en el link <a href="https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano">https://www.movilidadbogota.gov.co/web/defensorciudadano</a>, correspondiente al I Semestre de 2020, fue estructurado con base en una norma derogada (Decreto 392 de 2015), de igual forma en algunos apartes se señala que el informe corresponde al periodo entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019

III. VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (PM04-MN01 VERSIÓN 4.0 DE 28/02/2020) Y EL MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS (PM04-MN02 VERSIÓN 1.0 DE 27/02/2020)

De conformidad con lo observado por el equipo auditor a través de las entrevistas y listas de verificación aplicadas tanto en la Dirección de Atención al Ciudadano como en la Subdirección Administrativa, se evidencia que de manera general se da cumplimiento de los lineamientos establecidos en los manuales referenciados; sin embargo y de acuerdo a la evidencia aportada se observa que aún persisten debilidades relacionadas con la información presentada de los seguimientos realizados a los PQRS en la Revisión por la Dirección. (Numeral 5), por cuanto la información presentada se centra en el servicio de cursos pedagógicos por infracciones a las normas de tránsito y no a "Presentar en la Revisión por la Dirección, los resultados del seguimiento de PQRSD" conforme se establece en el Manual de Servicio al Ciudadano.



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

ría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

# IV. SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047.

De conformidad con el resultado presentado por la Veeduría Distrital en el informe de febrero de 2018 "EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD DEL PUNTO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA DEL SUPERCADE DE MOVILIDAD" y al resultado de la verificación realizada en el desarrollo del ejercicio de auditoria que se llevó en la vigencia 2019; se solicitó a los procesos auditados el aporte de la evidencia que permitiera evaluar la gestión adelantada para subsanar las observaciones que aún se encontraban vigentes de acuerdo al resultado de la auditoria 2019

De acuerdo a lo aportado en la matriz Autodiagnóstico NTC 6047 Infraestructura Física, se observa:

## **Entorno Inmediato:**

Elemento o área	Hallazgo	Recomendación
Entorno inmediato	Existe un cambio de nivel con ausencia de vados,	Franja táctil guía, entregando al vado, franja táctil de alerta en cambio
	no accesible para una persona en condición de	de dirección, franja táctil de alerta, rodeando el vado, color contrastante
	discapacidad física.	con su entorno, tres pendientes iguales inferiores al 10%, bolardos
	Deterioro y ausencia de franjas táctiles para las	accesibles, separados como mínimo 100 cm, para permitir el paso de
	personas con discapacidad visual.	una persona usuaria de silla de ruedas, señalización del paso peatonal
	Bolardo en medio del vado que entrega a vía de	Todo obstáculo existente dentro del itinerario peatonal deberá estar
	ciclovía.	demarcado mediante franja táctil de alerta.
	El sentido de los orificios de la rejilla va de	Los orificios de la rejilla del alcantarillado deben ir en sentido
	manera inadecuada, en la dirección de la	transversal a la dirección principal de recorrido peatonal, con orificios
	circulación principal.	menores a 2 cm, ya que por estar en el itinerario peatonal representa
		un riesgo para las personas y puede ocasionar accidentes.

Si bien en la evaluación realizada en la vigencia 2019 se observó que la SDM remitió el informe al IDU por ser esta la entidad competente para evaluar y llevar a cabo las adecuaciones al diseño del mismo. (Radicado SDM-SA-141664-2019 de fecha 05/07/2019); no se presenta para el actual informe, evidencia que permita identificar el avance del cumplimiento de la recomendación realizada por la Veeduría

#### Acceso:

Elemento o área	Hallazgo	Recomendación
Acceso	Circulación por medio de torniquete con ancho de	Debe haber un itinerario accesible hasta la entrada del edificio.
	paso de 48 cm.	
	90 cm de paso libre en ancho de la puerta.	
	Circulación interrumpida por señalización.	Los orificios de la rejilla del alcantarillado deben ir en sentido
	El sentido de los orificios de la rejilla va de	transversal a la dirección principal de recorrido peatonal, con orificios
	manera inadecuada, en la dirección de la	menores a 2 cm, ya que por estar en el itinerario peatonal representa
	circulación principal.	un riesgo para las personas y puede ocasionar accidentes.

De acuerdo al resultado de la auditoria 2019 se observó que se subsanó la primera recomendación; sin embargo, se mantuvo lo relacionado con el sentido de los orificios de la rejilla de alcantarillado, por la situación expuesta en el ítem de *Entorno Inmediato*.

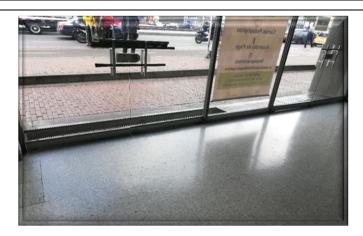
En el desarrollo de la presente auditoria el proceso aporta el siguiente registro fotográfico con la indicación que se adelantó con la empresa de mantenimiento dos rejillas para su modificación quedando pendiente las otras dos:



## PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0



Teniendo en cuenta que aún no se finaliza esta gestión se mantiene la recomendación identificada por la Veeduría en el informe referenciado

## Señalización:

Elemento o área	Hallazgo	Recomendación			
Señalización	Se brinda información únicamente visual, y esta	Debe presentar: macro caracteres, alto relieve, alto contraste, braille,			
	no es accesible, no se brinda información	pictogramas, lengua de señas. Toda la información básica principal			
	auditiva o táctil para las personas con	debería presentarse en sistema braille. La señalización que indique el			
	discapacidad sensorial.	área a donde se está accediendo, debe ser fácil de ubicar y se debe			
	Forma y ubicación inadecuada de señalización.	permitir la aproximación frontal a la misma.			
	Existe una señalización horizontal con el símbolo	Este tipo de señalización debe ir verticalmente, al alcance de todos.			
	internacional de la accesibilidad únicamente en				
	el piso.				

Si bien se evidenció en el 2019 avance respecto a las observaciones 2 y 3, no se identificó la subsanación relacionada con: "Se brinda información únicamente visual, y esta no es accesible..."

Sobre el particular, en el desarrollo de la presente auditoría se indica que la Dirección de Atención al Ciudadano está adelantando un proyecto de señalización inclusiva para los puntos en las sedes de la Calle 13 y Paloquemao

Teniendo en cuenta que aún se está en trámite proceso de señalización, se mantiene la recomendación identificada por la veeduría en el informe referenciado

#### Salas de Espera:



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

## INFORME DE AUDITORÍA

Secretaría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

Elemento o área	Hallazgo	Recomendación
Sala de espera No. 1	Sala de espera no accesible ya que tiene una	Debe estar ubicado de tal forma que no interrumpa la circulación de la
	,	sala, dejando un ancho mínimo de 100 cm de circulación en ambos
		costados y entre filas una distancia de mínimo 80 cm para garantizar el
	visual y auditiva.	libre desplazamiento de una persona en silla de ruedas o una madre
		con el coche del bebé, debe existir una zona libre para usuarios en silla
		de ruedas y un radio de giro de 150cm.
	Sillas de usuario sin apoya brazos.	Debe tener apoya brazos en ambos lados, a una altura de 20 a 25 cm
		medidos desde el asiento.
	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Se debe garantizar un espacio destinado para la ubicación de las
		personas usuarias de sillas de ruedas de mínimo 90 cm por 120 cm
		sin que afecte la circulación y dentro del mismo aforo.
Sala de espera No. 2		Debe capacitarse personal que esté en capacidad de brindar ayuda a
		personas en condición de discapacidad visual y auditiva.
	visual.	Destinant single comments to the description of the state
		Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la
	personas con discapacidad visual.	NTC 6047.
	Interrupción de ayuda visual debido a la	
	localización de las sillas en la sala de espera.	NI A
	Se cumple con el espacio mínimo entre filas de sillas de 60 cm.	IN.A.
		Las sillas deben tener apoya brazos en ambos lados, a una altura de
		20 a 25 cm medidos desde el asiento. Se debe garantizar un espacio
	discapacidad física, usuarias de silla de ruedas.	destinado para la ubicación de las personas usuarias de sillas de
	uiscapacidad lisica, disualias de silia de Idedas.	ruedas de mínimo 90 cm por 120 cm sin que afecte la circulación y
		dentro del mismo aforo.
Sala de espera No. 3	l a posición de las sillas en la sala de espera es	Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la
caia ao copora i i o	inadecuada ya que se encuentran contrarias a la	
	dirección en donde se entrega la información de	
	atención.	
	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Se debe garantizar un espacio destinado para la ubicación de las
		personas usuarias de sillas de ruedas de mínimo 90 cm por 120 cm
		sin que afecte la circulación y dentro del mismo aforo.
	La ayuda visual no posee numeración de un	Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la
	tamaño adecuado para la cobertura completa de	NTC 6047.
	la sala de espera.	
	Sillas no accesibles, sin apoya brazos.	Las sillas deben tener apoya brazos en ambos lados, a una altura de
		20 a 25 cm medidos desde el asiento.
		Se debe cumplir con el espacio mínimo entre filas de sillas de 60 cm, y
	a 60 cm. Mala localización de sillas en la sala de	el mobiliario debe estar ubicado de tal forma que no interrumpa la
		circulación de la sala ni obstruya en este caso la visual de los módulos.
	módulos informativos	

Se observaron importantes avances en la evaluación del 2019. No obstante, se mantuvieron aspectos tales como:

- Sillas de usuario sin apoya brazos.
- Existe ayuda visual, pero no sonora para las personas con discapacidad visual.
- La ayuda visual no posee numeración de un tamaño adecuado para la cobertura completa de la sala de espera. Sobre este punto se precisó que sólo existe una pantalla de asignación de turnos ubicada en la mitad de las salas, lo cual dificulta su consulta desde todos los puntos de las salas de espera.

Sobre este aspecto se indica en el desarrollo del presente ejercicio de auditoria que en el presupuesto solicitado por la Subdirección Administrativa para la vigencia 2021 se incluyeron recursos para el reemplazo del mobiliario de las salas de espera



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0



Conforme lo anterior y teniendo en cuenta que el presupuesto solicitado corresponde a la vigencia 2021 y que solo se está haciendo referencia al reemplazo del mobiliario de las salas de espera, se mantiene la recomendación emitida por la Veeduría.

## Puertas acristaladas:

Elemento o área	Hallazgo	Recomendación
Puertas acristaladas	Manijas de puertas acristaladas tipo palanca.	N.A.
	Las puertas acristaladas no poseen bandas	Toda la superficie en sentido horizontal, con un ancho de 20 cm y
	señalizadoras.	ubicadas a una altura de 100 cm y 150 cm, medidos desde el suelo
		hasta la parte inferior de ambas. Si la puerta se encuentra dentro de
		una superficie acristalada, se señalizará además el marco.
	El ancho de la puerta es de 100 cm con un ancho	N.A.
	libre de paso de 96 cm.	

En la evaluación de 2019 se indicó que las puertas de la salida no todas cumplen con lo señalado:

Sobre este aspecto en desarrollo de la presente evaluación se indica por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano que: "Actualmente, se inició con el remplazo de las películas internas del SuperCADE de movilidad, se provee que para el mes de octubre se realice el remplazo de las películas de puertas y ventanas exteriores".



## PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0



Teniendo en cuenta que aún no se finaliza esta gestión se mantiene la recomendación identificada por la Veeduría en el informe referenciado

#### **Escaleras:**

Elemento o área	Hallazgo	Recomendación
Escaleras	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Las escaleras deben contar con pasamanos continuo a doble altura a
		95 y 75 cm.
	La altura libre de las escaleras es totalmente	Contra huella a una altura adecuada y de color contrastante referente a
	inadecuada, representa un gran riesgo para	la huella, huella con una longitud adecuada, franja táctil de alerta, en
		inicio y fin de tramos y descansos, pasamanos accesibles a ambos
	La contra huella cumple con la medida mínima	lados, sobresaliendo 30 cm después de finalizado el tramo, descansos
	de 17cm.	con dimensiones adecuadas, las dimensiones de contra huellas
	La huella debe tener antideslizante	deben ser las que resulten de aplicar la fórmula 2A + B = 60 / 64 cm y
	aproximadamente de 5 cm.	Las huellas deben tener el borde o arista redondeados, radio de

Como avance de la gestión adelantada el proceso indica:

"Durante la vigencia 2019, se adelantó el mantenimiento de las escaleras principales de la sede en temas de pintura y fijación de pasamanos y reposición de cintas antideslizante. En el presupuesto solicitado por la Subdirección Administrativa para el año 2021, se incluyeron recursos para las adecuaciones accesibilidad al medio físico (pasamanos, franja táctil, salva escaleras)."

Teniendo en cuenta que aún no se finaliza esta gestión se mantiene la recomendación identificada por la Veeduría en el informe referenciado

#### Puntos de Atención:



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

## INFORME DE AUDITORÍA

Secretaría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

Elemento o área	Hallazgo	Recomendación
Punto de atención D	No existen franjas táctiles para ayuda a personas	Debe ser fácil de identificar y estar ubicado lo más cercano a la puerta
	en condición de discapacidad visual	de entrada, en la parte frontal del mesón debe haber un espacio libre
	El mesón de atención cumple con la zona de	de obstáculos que permita a una persona en silla de ruedas hacer un
	aproximación de mínimo 40 cm, pero la altura es	radio de giro de 150 cm, se recomienda que el mesón tenga dos
	de 120 cm, siendo inaccesible para usuarios de	alturas. Una a 100 cm del piso al borde superior de la mesa y otra con
	silla de ruedas y personas de talla baja.	una altura de 80 cm, ésta debe tener una altura libre de piso al borde
Punto de atención B	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Se debe garantizar una ubicación de mínimo 120 cm por 90 cm para
		personas usuarias de silla de ruedas.
		El mesón de atención prioritaria debe tener una zona de aproximación
		de mínimo 30 cm de profundidad, 80 cm de ancho y 80 cm de altura la
		parte superior, con una altura libre por debajo de 73 cm.
	La señalización no es accesible, para nadie,	Debe presentar: macro caracteres, alto relieve, alto contraste, braille,
	especialmente para personas con discapacidad	pictogramas, lengua de señas.
	sensorial.	Toda la información básica principal debería presentarse en sistema
		braille.
		La señalización que indique el área a donde se está accediendo, debe
		ser fácil de ubicar y se debe permitir la aproximación frontal a la misma.

En la evaluación del 2019, se observaron importantes avances; sin embargo, se mantuvieron las siguientes situaciones:

- No existen franjas táctiles para ayuda a personas en condición de discapacidad visual
- La señalización no es accesible, ..., especialmente para personas con discapacidad visual.

Sobre este particular se indica: "La DAC se encuentra adelantado un proyecto de señalización inclusiva para los puntos"; conforme lo anterior se mantiene la recomendación señalada por la Veeduría

## Puntos de Atención Correspondencia:

Elen	nento o área	Hallazgo	Recomendación		
Punto corresp	de atenció condencia	n No existe señalización y personal capacitado para la atención de personas con discapacidad sensorial.	Debe presentar: macro caracteres, alto relieve, alto contraste, braille, pictogramas, lengua de señas. Toda la información básica principal debería presentarse en sistema braille. La señalización que indique el área a donde se está accediendo, debe ser fácil de ubicar y se debe permitir la aproximación frontal a la misma.		
		El mesón presenta una única altura.	El mesón debe presentar una doble altura a 110 cm y 80 cm, siendo el mesón bajo de atención prioritaria para personas usuarias de silla de ruedas o personas de talla baja.		
		La superficie vidriada dificulta la comunicación en el punto de atención.	Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.		
		No existe una fila o zona prioritaria para la ubicación de personas con discapacidad física.			

En la vigencia 2019 se advirtió que no se evidenció señalización para personas con discapacidad sensorial.

Sobre este particular se indica: "La DAC se encuentra adelantado un proyecto de señalización inclusiva para los puntos"; conforme lo anterior se mantiene la recomendación señalada por la Veeduría



## PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0



## Puntos de Atención a Banco:

Eler	ment	o o área			Ha	llazgo	)			Recomendación
Punto	de :	atención	a۱	o existe	señalizaciói	n y į	personal	capacita	do	Debe presentar: macro caracteres, alto relieve, alto contraste, braille,
banco			p	ara la ate	ención de pe	rsona	as con di	iscapacid	ad	pictogramas, lengua de señas.
			S	ensorial.						Toda la información básica principal debería presentarse en sistema
										braille.
										La señalización que indique el área a donde se está accediendo, debe
										ser fácil de ubicar y se debe permitir la aproximación frontal a la misma.
			L							
			E	l mesón (	oresenta una	única	a altura.			El mesón debe presentar una doble altura a 110 cm y 80 cm, siendo el
										mesón bajo de atención prioritaria para personas usuarias de silla de
										ruedas o personas de talla baja.
			1	o existe	una fila o	zona	priorita	ria para	la	Debe existir una zona libre para usuarios en silla de ruedas y un radio
			u	bicación (	de personas	con d	iscapaci	dad física		de giro de 150cm.

De lo observado en el 2019 se mantuvo lo relacionado con:

- No existen señalización y personal capacitado para la atención de personas con discapacidad sensorial
- El mesón presenta una única altura

De acuerdo a lo informado por la Dirección de Atención al Ciudadano "... en el año 2019 se adelantó la adecuación de mesones de atención a los ciudadanos, en la cual se adaptó un módulo bajo en cada mesón.", no obstante, el registro aportado como evidencia no corresponde al punto de atención a Banco



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0



Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente y a que se indica adicionalmente respecto a esta recomendación que: "La DAC se encuentra adelantado un proyecto de señalización inclusiva para los puntos"; se mantiene abierto el hallazgo señalado por la Veeduría

## Mesas y Bancas:

Elemento o área	Hallazgo	Recomendación
Mesas	El puesto de trabajo cumple con una zona de aproximación frontal de 70 cm.	N.A
Bancas		La silla debe tener una altura de piso-asiento entre 43 cm a 45 cm, apoya brazos con una altura de 20 cm a 25 cm desde la parte superior del asiento hasta la parte superior del apoya brazos.  Se recomienda que se usen colores que contrasten con el entorno para
		que las personas puedan identificarlo sin problema. Los acabados de los bordes deben ser redondeados para evitar laceraciones.
	-	Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la
	de discapacidad visual para llegar al mobiliario.	NTC 6047.

De la verificación realizada en el 2019 relacionada con las Bancas se observó que estas se mantenían vigentes las recomendaciones efectuadas por la Veeduría y adicionalmente se evidenciaron conexiones de los equipos de cómputo expuestas hacia el ciudadano.

Para la actual evaluación no se aporta evidencia que permita evaluar la subsanación de las tres recomendaciones identificadas por la Veeduría.

Sin embargo, se aporta el registro fotográfico de la subsanación respecto a las conexiones de los equipos con la siguiente precisión: "Con las intervenciones de infraestructura de la SA, se han instalado organizadores de cables en los diferentes equipos.", evidenciado por la Oficina de Control Interno en la auditoría realizada en el 2019



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0



## Salida de emergencia / evacuación

Elemento o área	Hallazgo	Recomendación				
Salida de emergencia	El tamaño del plano de ruta de evacuación no es	El plano debe ser accesible, mediante macro caracteres, alto relieve,				
evacuación	legible puesto que el tamaño de la letra es muy	alto contraste y braille.				
	pequeño.					
	No existen franjas táctiles de evacuación que	Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la				
	direccionen a la salida para las personas en	NTC 6047.				
	condición de discapacidad visual.					

En el 2019 se evidenció que no se habían adelantado acciones de mejora en observancia de la recomendación expuesta por la Veeduría

Para la presente evaluación el proceso señala: "Durante el inicio de la vigencia 2020 se están revisando las distribuciones de puestos de trabajo, lo cual afecta las rutas de evacuación de la SDM. Sin embargo, en el segundo semestre se está avanzando con la actualización de planos, los cuales ya se encuentran en fase de digitalización para su instalación en toda la sede."

Sobre este particular también se indica: "La DAC se encuentra adelantado un proyecto de señalización inclusiva para los puntos"; conforme lo anterior se mantiene la recomendación señalada por la Veeduría

#### V. GESTIÓN DE RIESGO:

De conformidad con la verificación del Mapa de Riesgos Institucional Versión 2 de la vigencia 2020, se observa que la gestión evaluada impacta sobre el evento potencial:

9. Discriminación y restricción a la participación de los ciudadanos que requieren atención y respuesta por parte de la SDM.

Evento que identifica como una de sus consecuencias el incremento de PQRSD, con una evaluación de Riesgo Inherente en Alto y de Bajo en la valoración del Riesgo Residual

# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad

# SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG

#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

Secretaría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

De la verificación a los controles existentes identificados para este evento potencial, bajo la responsabilidad de la Dirección de Atención al Ciudadano, y que impacta directamente el tema evaluado se observa:

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

De igual manera se identifica como plan de contingencia a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano el de "Analizar los resultados sobre la apropiación del Manual de Servicio al Ciudadano"

No obstante, y de conformidad con lo observado en el desarrollo del presente ejercicio de auditoria y ante las debilidades evidenciadas en este documento y en el Informe del Seguimiento PQRS I Semestre 2020, la Oficina de Control Interno nuevamente genera la alerta de posible materialización del evento potencial, teniendo en cuenta que sobre éste sólo se identifica como control existente relacionado, el de "Hacer seguimiento al Índice de las PQRS".

De igual forma advierte sobre la exposición a situaciones adversas de carácter legal, administrativas y operativas en la SDM, dado la no atención oportuna de las peticiones que ingresan a la entidad.

## VI. GESTIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO RELACIONADOS CON PQRS:

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

#### a. Plan de Mejoramiento Institucional:

VIGENCIA DE LA AUDITORÍA O VISITA	No. HALLAZGO	AC CI ON	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	DESCRIPCIÓN ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	ESTADO AUDITOR	DEPENDENCIA DESPUÉS DEL REDISEÑO
2019	4.1.1	3	Hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria por cuanto la SDM, presuntamente ha omitido deberes constitucionales, legales y normativos en torno a la respuesta que, de manera oportuna, certera y de fondo debe dar a los derechos de petición que son presentados por la ciudadanía y que tienen que ver con procedimientos concretos del resorte y competencia de dicha entidad	lineamiento del manual de trámites y prestación del servicio (pm04- mn01) numeral	2019-07- 05	2019-11-30	Cumplida efectiva (Informe Auditoria Regularid ad PAD 2020 Código 107)	Dirección de atención al ciudadano
2018	4.4.1	2	Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria por el incumplimiento de la Secretaría Distrital de Movilidad para dar respuesta a un derecho de petición en el plazo legalmente establecido.	Realizar socializaciones sobre el manejo del aplicativo de correspondenci a, dirigido a los responsables de proyectar respuestas.	2018-11- 01	2019-10-09	Cumplida efectiva (Informe Auditoria Regularid ad PAD 2020 Código 107)	Dirección de Gestión de Cobro

# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG

## PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

## **INFORME DE AUDITORÍA**

Secretaría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

Si bien las acciones ya han sido cerradas por el ente de control; ante el resultado de la verificación realizada en el presente ejercicio de auditoria, se observa que las mismas no subsanaron en forma definitiva y de manera institucional la situación o situaciones evidenciadas por el ente de control.

## b. Plan de Mejoramiento por Procesos:

El Plan de Mejoramiento por Procesos al corte de junio de 2020, se evidencian 3 acciones abiertas correspondientes a las No Conformidades y observaciones de las auditorias y seguimientos realizados en las vigencias 2017 y 2019; de las cuales 2 fueron cerradas en ese mes, lo cual representa el 67% de cumplimiento en la gestión de los PMP:

No. HALLAZGO	AC CI ON	ORIGEN	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	DESCRIPCIÓN A DE INICI O		FECH A DE TERM INACI ÓN	ESTADO	DEPENDENCIA DESPUÉS DEL REDISEÑO
29-2017	1	AUDITORÍA PQRSD 2016	Al revisar la totalidad de PQRS ingresadas a la Secretaria 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	30/09 /2020	A BI E R T A	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
085-2019	2	AUDITORÍA PQRSD 2019	NC1 - Las respuestas dadas por la Secretaria Distrital de Movilidad a las peticiones presentadas por la ciudadanía o que se realizan entre autoridades, no se llevan a cabo dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y se presentan debilidades relacionadas con la calidad de las mismas en términos de calidez, amabilidad, coherencia y contenido de fondo.	Enviar un (1) memorando bimensual a las áreas de la entidad, recordando la importancia del cumplimiento de la oportunidad de las respuestas, de conformidad con lo términos de la Ley 1755 de 2015 y del artículo 3, inciso 1° el decreto 371 de 2010.	1/01/2020	30/06 /2020	CERRAD A	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
086-2019	1	AUDITORÍA PQRSD 2019	NC2 - Las respuestas dadas por la Secretaria Distrital de Movilidad a las peticiones presentadas por la ciudadanía o que se realizan entre autoridades, no se llevan a cabo dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y se presentan debilidades relacionadas con la calidad de las mismas en términos de calidez, amabilidad, coherencia y contenido de fondo.	Realizar reuniones trimestrales con los equipos operativos de las dependencias, para revisar el estado de gestión de los PQRS vencidos.	1/01/2020	30/06 /2020	CERRAD A	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

Respecto a la acción en estado abierta (29-2017) se observa que a octubre de 2020 reporta 5 reprogramaciones con nueva fecha de vencimiento al 30/12/2020

En tal sentido, y dado que en promedio un 8.84% (Aplicativo de Correspondencia y Bogotá Te Escucha) de peticiones se atienden por fuera de los términos legales, la OCI, solicita nuevamente la revisión y formulación de nuevas acciones que permitan eliminar la causa raíz de la No Conformidad Real o Potencial detectadas por Control Interno, pues no han sido efectivas, y la falla a pesar de los avances observados, es recurrente.

#### VII. DIRECTIVA 003 DE 2003:

Teniendo en cuenta la relación de contratistas suministrada por el proceso auditado; de 163 contratos, el equipo auditor valido los siguientes criterios establecidos en la Directiva 003 de 2003 vinculados con prevención de conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los Manuales y Funciones y de Procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos.

#### a. Frente a la pérdida de elemento

Criterio evaluado: "Incorporar en los contratos, teniendo en cuenta su objeto y la necesidad de poner al servicio de los contratistas elementos públicos, cláusulas relacionadas con la conservación y uso adecuado de los mismos y la obligación de responder por su deterioro o pérdida" y "Al momento de la liquidación del contrato, además de tenerse en cuenta el cumplimiento del objeto como tal, se deberá tener presente que el contratista haya efectuado la devolución de los bienes entregados para el desarrollo del mismo; de lo contrario, el interventor u ordenador del gasto deberá dejar constancia para efecto de tomar las medidas administrativas y jurídicas a que haya lugar.

Se observa que la entidad de acuerdo al clausulado tipo, de los procesos contractuales de Prestación de Servicios, establece en la cláusula 11. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: "11.8 Responder por los bienes que le sean asignados para el desarrollo de sus obligaciones y hacer entrega de los mismos en el estado en que los recibió, salvo su deterioro natural, o daños ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor."

#### b. Frente a la pérdida de documentos

Criterio evaluado: "Verificar que los manuales de funciones y de procedimientos relacionados con el manejo de documentos garanticen no solamente su eficiente y oportuno trámite, sino también su efectiva salvaguarda".

De igual manera se observa que en el clausulado tipo, de los contratos de prestación de servicios se establece en la 11. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA, las siguientes obligaciones: "11.7 Al finalizar el contrato, presentar un informe final, que detalle y precise cada una de las actividades desarrolladas durante la ejecución del contrato, documento que deberá ir acompañando de los correspondientes paz y salvo y backup donde se incluya la información derivada del desarrollo contractual,



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

de acuerdo a los formatos vigentes a la fecha de presentación" y "11.9 Responder por los documentos físicos o magnéticos que le sean entregados o que elabore en desarrollo del contrato".

# c. Frente al incumplimiento de manuales de funciones y de procedimientos - Decreto 672 de 2018

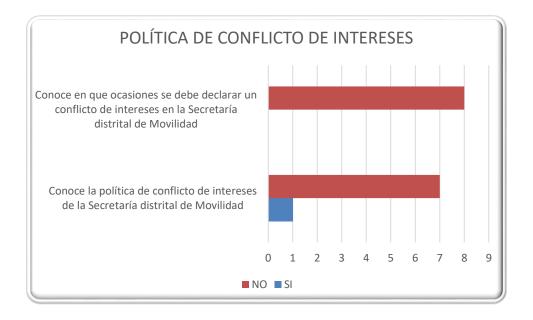
- Manual de Funciones.

Teniendo en cuenta las actividades previstas en el Decreto 672 de 2018 vigente durante el alcance de la Auditoria y de lo observado en desarrollo de la aplicación de las listas de verificación realizadas a las líderes de los procesos auditados respecto a las funciones que directamente impactan el objetivo del presente ejercicio de auditoria, se observa que de manera general da cumplimiento al criterio evaluado:

## VIII. CONFLICTO DE INTERESES - CÓDIGO DE INTEGRIDAD - POLÍTICA ANTISOBORNO

De acuerdo al resultado de las entrevistas realizadas en el desarrollo de la auditoria a los servidores (funcionarios y contratistas) de la entidad vinculados a la gestión de PQRS, se observa:

#### a. Política Conflicto de Intereses:



De acuerdo a la gráfica presentada se observa que los funcionarios y contratistas entrevistados, el 100% manifiestan conocer la política; no obstante, se evidenció que se presenta confusión entre los conceptos de Conflicto de Intereses y Antisoborno.

Respecto a en qué casos se debe declarar un conflicto de intereses se observó que el 87% identifica de manera clara este aspecto.

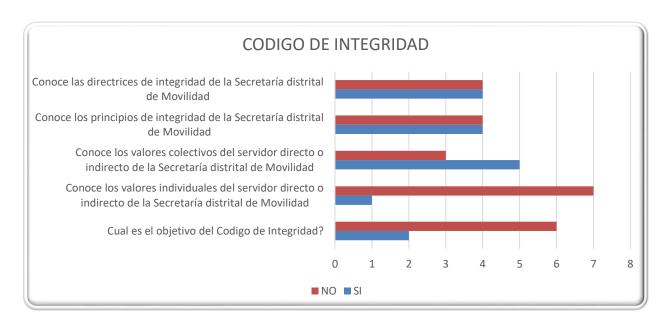
#### b. Código de Integridad:



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0



Conforme el resultado que se presenta en las gráficas anteriores se observa:

- Solo el 25% indica que conoce el objetivo del código y lo describe de manera general
- El 13% de los entrevistados manifiestan conocer los valores individuales no obstante no los identifican de manera clara
- El 63% recuerdan con mayor facilidad los valores colectivos, aunque se presentaron algunas respuestas erradas
- Respecto a los principios y directrices el 50% de los entrevistados manifiestan conocerlas, aunque no las identificaron de manera adecuada
- Es importante señalar que en el caso de las respuestas clasificadas como NO corresponden a la manifestación del entrevistado de no recordarlas

#### c. Política Antisoborno:

Se observó que, si bien en primer lugar se presenta confusión con la Política de Conflicto de Intereses, el 100% de los entrevistados identificaron de manera general en que consiste.

#### IX. GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

Con el fin de validar lo observado en el desarrollo de las entrevistas y listas de verificación aplicadas, el equipo auditor solicito a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) a través de correo electrónico de fecha 07/09/2020, la relación de los Sistemas de Información y Aplicativos utilizados por la Dirección de Atención al Ciudadano, con el registro de Nombre de Funcionario (Planta o Contratista) que tiene acceso, Nombre del Sistema de Información o Aplicativo a los cuales tiene acceso, Perfil asignado y Rol.



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

idad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

A continuación, se presenta el resultado para específicamente para la gestión de PQRS:

Sistemas de Información y A	plicativos	utilizados por l	a Dirección	de Atenciói	n al Ciudadano
Nombre del Sistema de Información o Aplicativo a los cuales tiene acceso	Sistema, Aplicativo, Portal Digital	Nombre de Funcionario	(Planta o Contratista) que tiene acceso	Perfil asignado	Rol
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES BOGOTÁ TE ESCUCHA - SDQS	Portal Digital		Contratista	Administrador	Administrador Funcional
TABLERO DE SEGUIMIENTO A LAS SDQS (PUBLICADO EN LA INTRANET DE LA ENTIDAD)	Sistema de Informacion		Planta Provisional	Administrador	Administrador Funcional

Con la información recibida se realizaron las comparaciones pertinentes, observando coherencia entre lo reportado por la OTIC y lo evidenciado en el ejercicio de auditoria:

#### **RESULTADOS**

#### NO CONFORMIDAD No. 01

#### a. Situación o condición observada

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.

#### b. Evidencias

- Resultados de la verificación realizada a la muestra aleatoria seleccionada, gestión que se detalla en el Informe del Seguimiento PQRS I Semestre 2020.
- Archivo Excel PQRSD Informe 01ene-30Jun 2020- Corte 01 Julio 2020 aportado como evidencia

#### c. Criterio afectado

Ley 1755 de 2015 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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

cretaría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto." (Subrayado fuera de texto).

Decreto 371 de 2010 Artículo 3 (Numeral 1): 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." (Subrayado fuera de texto)

#### Observación Dirección Atención al Ciudadano al Informe Preliminar:

"... agradecemos separar y dejar la primera parte con la NC 3, ya que en la Calidad de las respuestas están incluidos los siguientes criterios: calidad (calidez, claridad y coherencia) y oportunidad, quedaría incluida en la NC 3."

## Respuesta OCI:

Teniendo en cuenta que la no conformidad se fundamenta principalmente en el cumplimiento parcial de la Ley 1755 de 2015 Artículo 14 detallado en el ítem **c. Criterio afectado**, el cual hace referencia específicamente a los términos o plazos establecidos para dar respuesta, se mantiene la no conformidad en las condiciones indicadas en el informe preliminar, incorporando el número del artículo del Decreto 371 de 2010 y su contenido para mayor claridad.

#### NO CONFORMIDAD No. 02

#### a. Situación o condición observada

No en todos los casos se resuelven en un término no mayor de 10 días, las peticiones entre autoridades

#### b. Evidencias

- Resultado Informe del Seguimiento PQRS I Semestre 2020
- Matriz Excel INFORME ENTES DE CONTROL I SEMESTRE 2020

#### c. Criterio afectado

Ley 1755 de 2015 Artículo 30 "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."



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

Decreto 371 de 2010 Artículo 3 (Numeral 1): 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." (Subrayado fuera de texto)

#### Observación Dirección Atención al Ciudadano al Informe Preliminar:

"...es necesario aclarar que la DAC, no es responsable del seguimiento de las peticiones entre autoridades, de acuerdo al Decreto 672 de 2018, la Dirección de Atención al Ciudadano, en sus funciones está: " 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", por lo anterior y teniendo en cuenta que las peticiones entre autoridades, no corresponden a solicitudes interpuestas por los ciudadanos, la DAC no realiza seguimiento a la gestión de estas peticiones y no podemos realizar acciones de mejora al respecto y solicitamos no se tenga en cuenta esta no conformidad3."

## Respuesta OCI:

Teniendo en cuenta que la no conformidad se fundamenta principalmente en el cumplimiento parcial de la Ley 1755 de 2015 Artículo 30 detallado en el ítem **c. Criterio afectado** y que tal como se indicó en la respuesta a las observaciones del informe preliminar de seguimiento I Semestre PQRS 2020, el resultado registrado corresponde a un ejercicio independiente que evalúa la **gestión institucional** en cumplimiento de lo normado se mantiene la no conformidad en el informe final, incorporando el número del artículo del Decreto 371 de 2010 y su contenido para mayor claridad.

#### **NO CONFORMIDAD No. 03**

#### a. Situación o condición observada

Se presentan debilidades respecto a la respuesta dada a la ciudadanía en términos de calidez, amabilidad, coherencia y respuestas de fondo.

#### b. Evidencias

- Resultado Informe del Seguimiento PQRS I Semestre 2020
- Sistema Bogotá Te Escucha
- Repositorio de entrada, salida y cumplido aportados como evidencia

#### c. Criterio afectado

Decreto 371 de 2010 Artículo 3 numeral 1: "La atención de los ciudadanos con <u>calidez y amabilidad y el</u> suministro de <u>respuestas de fondo</u>, <u>coherentes</u> con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales" (Subrayado fuera de texto)

#### Observación Dirección Atención al Ciudadano al Informe Preliminar:



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

lidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

- "...agradecemos se corrija la redacción de la misma ya que se deben tener en cuenta los siguientes atributos del servicio al ciudadano, establecidos en –la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la medición de la calidad de las respuestas a saber:
  - 1. Claridad
  - 2. Coherencia
  - 3. Calidez
  - 4. Oportunidad"

#### **Respuesta OCI:**

Teniendo en cuenta que la no conformidad se fundamenta principalmente en el cumplimiento parcial de Decreto 371 de 2010 Artículo 3 Numeral 1 detallado en el ítem **c. Criterio afectado** se acepta la observación de la DAC y se ajusta la redacción en los términos del Decreto 371 de 2010 correspondiente al criterio evaluado; de igual manera se incorpora el número del artículo del Decreto 371 de 2010 y su contenido para mayor claridad.

#### No conformidad no. 04

#### a. Situación o condición observada

No todas las peticiones que son trasladas por competencia, se gestionan dentro de los 5 días determinados como plazo para realizar esta acción

#### b. Evidencias

- Resultado Informe del Seguimiento PQRS I Semestre 2020
- Repositorio de entrada, salida y cumplido aportados como evidencia

#### c. Criterio afectado

Ley 1755 de 2015 artículo 21 "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. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente." - Decreto 371 de 2010 (Numeral 1)

#### **CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA**

#### - Fortalezas

✓ El fortalecimiento de la interacción de los funcionarios de la Dirección de Atención al Ciudadano que apoyan la gestión de PQRS y los enlaces operativos de los procesos, relacionados con la socialización de los diferentes documentos que han sido actualizado durante el periodo evaluado, en aras de mejorar la gestión de PQRS y Atención al Ciudadano.



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

taría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

- ✓ La implementación de seguimientos semanales a la gestión de las peticiones y la presentación de alertas oportunas, lo que ha permitido reducir de manera importante la gestión extemporánea de las respuestas.
- ✓ La gestión adelantada por la Dirección de Atención al Ciudadano respecto al posicionamiento e implementación de nuevas estrategias con el fin de medir la satisfacción del ciudadano no solo en temas relacionados con trámites y servicios, sino también con la calidad de las respuestas y la atención de los ciudadanos ventanilla hacia afuera.
- ✓ Cumplimiento integral de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 numerales 2, 4, 5 y 7
- ✓ Cumplimiento integral de lo establecido en el Decreto 847 de 2019 artículo 13
- ✓ Los ajustes efectuados respecto a la presentación de la información publicada en la página web de la entidad, vinculada al proceso evaluado.
- ✓ La disposición de las líderes de los procesos auditados en facilitar las herramientas, información y tiempo para llevar a cabo el presente ejercicio de auditoria bajo las condiciones de auditoria remota
- ✓ La colaboración permanente del personal asignado como enlace para el desarrollo de la auditoria PQRSD 2020 tanto en la Dirección de Atención al Ciudadano como en la Subdirección Administrativa, lo que facilitó el acceso a la información requerida por el equipo auditor.
- ✓ El conocimiento y la experticia de los funcionarios delegados como enlaces sobre cada uno de los temas abordados en el desarrollo del presente ejercicio de auditoria.
- ✓ La atención oportuna de las solicitudes de información realizadas por el equipo auditor en desarrollo del presente ejercicio de auditoría.

#### - Recomendaciones

Si bien se desataca la gestión que se ha venido adelantando en la entidad, tanto a nivel institucional como en los procesos auditados; se observan oportunidades de mejora sobre las cuales realizamos las siguientes recomendaciones:

- ✓ Con el fin de fortalecer la gestión adelantada por la entidad respecto a la medición de la satisfacción de los ciudadanos en la atención de sus peticiones y teniendo en cuenta que se implementó el formulario de calificación de la prestación de este servicio, se recoge la recomendación de la DAC respecto a incorporar en las respuestas dadas a las peticiones, la invitación a calificar este servicio a través de esta herramienta.
- ✓ Teniendo en cuenta los resultados de medición de satisfacción, los cuales se encuentran en un rango entre el 90% y el 100% de acuerdo a lo observado en los diferentes informes presentados



#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

por la entidad; se recomienda fortalecer la forma de la realización de las encuestas y la periodicidad en que se aplican.

- ✓ De los resultados de las evaluaciones de calidad y calidez de las respuestas a las peticiones presentados por la Secretaria General en donde la entidad ha presentado observaciones al 10% de las respuestas evaluadas, situación que es coherente con el resultado de la evaluación realizada por el equipo auditor en el presente ejercicio; se recomienda fortalecer a nivel institucional, la cultura de lenguaje claro en las respuestas dadas a la ciudadanía.
- ✓ De acuerdo con el resultado de la evaluación realizada al cumplimiento del Decreto 847 de 2019 en lo referente al Defensor del Ciudadano, se recomienda tener en cuenta las conclusiones y recomendaciones generales presentadas en agosto de 2020 por la Veeduría Distrital en el Informe de Seguimiento a la Gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito Capital (Segundo semestre 2019 y primer semestre de 2020) y que en resumen hace referencia a identificar de manera clara el valor agregado que genera la intervención del defensor del ciudadano, teniendo en cuenta que no se diferencia las actividades realizadas por el defensor y la dependencia de atención al ciudadano
- ✓ De acuerdo a lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno recomienda que a nivel institucional se evalué la posibilidad de que la figura del Defensor del Ciudadano este en cabeza de otro cargo directivo, con la finalidad de que la Directora de Atención al Ciudadano no sea juez y parte dentro de la gestión adelantada con relación a las peticiones que ingresan a la entidad.
- ✓ Si bien se aporta evidencia de la gestión adelantada por la entidad para atender las recomendaciones relacionadas con la accesibilidad del punto de servicio a la ciudadanía en el SuperCADE de la Calle 13, así como el resultado de la evaluación de la Oficina de Control Interno en el desarrollo de la auditoria PQRS 2019, se reitera la recomienda adelantar las acciones que permitan subsanar lo observado con relación a:
  - o Información auditiva o táctil para las personas con discapacidad sensorial.
  - Sillas de usuarios con apoya brazos
  - o Ayuda sonora para personas con discapacidad visual.
  - Pantallas de asignación de turnos de fácil visualización desde las diferentes salas de espera.
  - Puertas acristaladas con bandas señalizadoras.
  - Implementación de franjas táctiles para ayuda a personas en condición de discapacidad visual
  - Asegurar el cableado de los equipos de cómputo que quedan expuestos al ciudadano en las Zonas de atención.
  - o Planos de las rutas de evacuación legibles y de fácil visualización

Lo anterior y considerando que los orígenes de las observaciones de la Veeduría corresponden a un informe del 2018, minimizarían el riesgo al que se vería abocada la entidad por no atender las recomendaciones efectuadas.

# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad

# SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG

#### PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

#### INFORME DE AUDITORÍA

etaría de Movilidad CÓDIGO: PV01-IN01-F05 VERSIÓN 1.0

- ✓ Teniendo en cuenta la gestión adelantada respecto al cumplimiento de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento y de acuerdo al resultado de la presente auditoria; se recomienda fortalecer los análisis de causa y evaluar a nivel estratégico las acciones institucionales que permitan a la entidad subsanar las no conformidades que han sido reiterativas en los ejercicios desarrollados en las últimas vigencias.
- ✓ Con relación a las denuncias por posibles actos de corrupción y de conformidad con el resultado general de las entrevistas y aplicación de listas de verificación realizadas, se recomienda fortalecer la gestión de divulgación de la diferencia entre los actos de corrupción y los de soborno, haciendo énfasis en el tratamiento que debe darse a cada uno de ellos.
- ✓ Se recomienda estructurar el Protocolo para la Implementación de Mecanismos de Medición (PM04-PR07-PT01) Versión 1.0 de fecha 28/02/2020 de conformidad con los lineamientos del SIG.
- ✓ Dado que la Dirección de Atención al Ciudadano manifiesta que las peticiones entre autoridades no son sujetas de control por parte de dicha dependencia, en razón a que no son ciudadanos; se sugiere elevar consulta formal para aclarar el tema, dado que a juicio de la OCI, independiente del origen, las solicitudes de dichas entidades corresponden a derechos de petición y como tal se deben atender en los términos del artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, y como tal deben ser sujetas de control por parte de la entidad para garantizar los términos establecidos en la citada ley.

#### - Anexos:

N.A

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):

Nombre y firma / Jefe Oficina de Control Interno

20/11/2020

MARÍA JANNETH ROMERO MARTÍNEZ
Auditor

Diego NaDiego Nairo Useche Rueda – DNUR
Jefe Oficina de Control Interno - OCI
Firmado por: Diego Nairo Useche Rueda
DIEGO NAIRO USECHE RUEDA