



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.

MEMORANDO

CÓDIGO: GD-FR-018-V2

Fecha	02-09-2019	Consecutivo	GGE-OCI-ME-2019-0067
Para	Dra. Xiomara Torrado Bonilla Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía		
De	Julián David Pérez Ríos Jefe Oficina de Control Interno		
Asunto	Remisión informe detallado – Seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos 2019 – I Semestre		

Respetada Dra. Xiomara

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, así como en el marco del rol de seguimiento y evaluación asignado a esta Oficina por medio del artículo 17 del Decreto 648 de 2017, con toda atención anexo a la presente comunicación el seguimiento realizado a la atención de quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía en la EMB correspondiente al primer semestre del 2019.

El resultado del seguimiento aquí comunicado fue puesto en conocimiento de los procesos internos relacionados, previo a su oficialización e incluye las observaciones de los respectivos responsables.

Se recomienda formular el plan de mejora a partir de los hallazgos, observaciones y recomendaciones reiteradas registradas en el presente informe, de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento EM-PR-005 Procedimiento de Mejora Corporativa, versión 04, de la EMB.

Atentamente,

JULIAN DAVID PEREZ RIOS

Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: John Salamanca/Profesional de Control Interno

Anexo: Lo enunciado en 27 folios

Con copia:

Dr. Carlos Humberto Moreno Bermúdez/ Gerente Administrativo y Financiero

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

PROCESO(S): Gestión de PQR's.

EQUIPO AUDITOR: Julián David Pérez Ríos – Jefe Oficina de Control Interno
John Alejandro Salamanca- Profesional Oficina de Control Interno
Leonardo López Avila- Contratista Oficina de Control Interno

OBJETIVO(S): Realizar el seguimiento a la recepción, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía, los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía según sus necesidades y expectativas y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

ALCANCE: El seguimiento abarca el análisis de las PQR's y sus respuestas gestionadas por la EMB durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019.

CRITERIOS

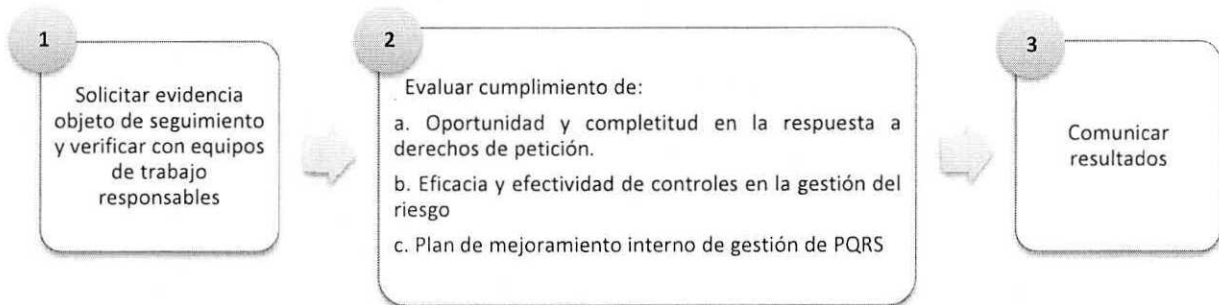
- Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones". Artículo 12, literales a, b, c, d, i, k.
- Ley 5 de 1992, "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes", Artículo 258.
- Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 1 (Sustitución Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades).
- Acuerdo 348 de 2008, "Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital", Artículo 58.
- Decreto Distrital 392 de 2015, "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".
- Documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, Presidencia de la República. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Caracterización del proceso de Gestión de PQRS, código GP-CP-001, versión 1 del 01-06-2018.
- Caracterización del subproceso de Administración del proceso de PQRS, código GP-APQ-CS-001, versión 1 del 01-06-2018.
- Caracterización del subproceso de Gestión del proceso de PQRS, código GP-GPQ-CS-001, versión 1 del 01-06-2018.
- Política de Servicio al Ciudadano, código GP-DR-001, versión 2 del 02-10-2018.
- Procedimiento para la atención al ciudadano, código GP-PR-001, versión 03 del 02-10-2018.
- Mapa Institucional de Riesgos, código G-FR-001, versión 2 del 30 de abril de 2019.

METODOLOGÍA

El desarrollo del seguimiento a la gestión de las PQRs comprendió la siguiente metodología:

JE

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	



RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

1. Solicitud de la evidencia objeto de seguimiento y verificación con equipos de trabajo

Para la realización del presente informe la Oficina de Control mediante correos electrónicos del 02, 10, 26 de julio de 2019 y 09 de agosto de 2019 solicitó insumos de información, bases de datos y/o consolidado de los requerimientos, así como los otros controles donde se evidenciaron los registros de los PQRS y trazabilidad de estos, durante el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2019. Al respecto, se recibieron las bases de datos descritas a continuación.

Inicialmente, se recibió por parte de la Gerencia de Comunicaciones mediante correo electrónico del 10 de julio de 2019, dos bases de datos, la primera denominada “Malla de control y seguimiento de Derechos de Petición” (Ciudadanía y Entes de Control) con un total de quinientos veinte tres (523) PQR’s.

Archivo	Registros
Malla de Control y Seguimiento de Derechos de petición (2019 Ciudadanía)	409
Malla de Control y Seguimiento de Derechos de petición (2019 Entes de Control)	114
Total	523

Mediante correo de fecha 09 de agosto de 2019, atendiendo la solicitud de la Oficina de Control Interno, se recibieron seis (6) bases de datos correspondientes a las PQR’s registradas en el sistema operativo SDQS durante el I Semestre de 2019 con un total de trescientos ochenta y cuatro (384) PQR’s, depurados y conforme a las guías “*Informes PQRS Instructivo*” de la Veeduría Distrital y “*Guía para la elaboración del informe de Gestión de Peticiones ciudadanas*” del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, según indicación de la parte auditada.

Archivo	Registros
Reporte Gestión Peticiones-Enero SDQS	23

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Archivo	Registros
Reporte Gestión Peticiones-Febrero SDQS	81
Reporte Gestión Peticiones-Marzo SDQS	108
Reporte Gestión Peticiones-Abril SDQS	43
Reporte Gestión Peticiones-Mayo SDQS	72
Reporte Gestión Peticiones-Junio SDQS	57
Total	384

Ahora bien, la Gerencia de Desarrollo inmobiliario mediante correo de fecha 10 de julio de 2019, aportó la base denominada "Seguimiento_PQRS_Correspondencia_1", con un total de 302 PQR's.

Archivo	Registros
Seguimiento_PQRS_Correspondencia_1	302
Total	302

Finalmente, la Oficina de Control Interno consultó la base de datos de PQRS recibidas en la EMB¹, arrojando un registro de doscientos sesenta y seis (266) PQR's, la cual contiene registros hasta el 8 de mayo de 2019.

Archivo	Registros
Inventario Recibido_2019 (PQRS)	266
Total	266

No obstante, al consultar la carpeta que contiene el inventario en referencia, se tiene que entre el 2 de enero y el 30 de junio de 2019, se encuentran 495 archivos en PDF.

Una vez analizadas las bases de datos aportadas, se observó que la información de distintas fuentes suministrada o consultada en el marco de los seguimientos que efectúa la Oficina de Control Interno carece de homogeneidad en sus totales, lo que incidió en la estimación del universo objeto de verificación a la atención y respuesta de derechos de petición de la EMB.

La Oficina de Control Interno procedió a unificar y depurar las bases denominadas "Malla de Control y Seguimiento de Derechos de Petición" (Ciudadanía y Entes de Control) y "Seguimiento_PQRS_Correspondencia_1", recibidas el 10 de julio de 2019, como respuesta al consolidado de requerimiento (PQRS) de la EMB, como resultado se obtuvieron seiscientos sesenta y dos (662) registros y de los cuales se tomó como muestra inicial noventa y dos (92) PQR's objeto de verificación.

¹ Z:\Gerencia Administrativa y Financiera\GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO\CORRESPONDENCIA\Derechos de petición\2019\Recibidos

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Con posterioridad, basados en los reportes mensuales depurados del SDQS correspondientes a trescientos ochenta y cuatro (384) PQR's, y considerando las comunicaciones recibidas en la Empresa Metro de Bogotá por la de Secretaria General², se amplía la muestra inicial adicionando doce (12) PQR's, quedando como total de la muestra ciento seis (106) PQR's, los cuales fueron objeto de análisis (*Anexo 1*)

De igual manera, se revisó el enfoque o el cumplimiento de las disposiciones que orienta la manera de proceder en la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de las PQR's en la Empresa, comprendido por políticas, directrices y documentación en general elaborada y aprobada en el sistema de gestión de la Entidad relacionada al proceso de Gestión de PQR's.

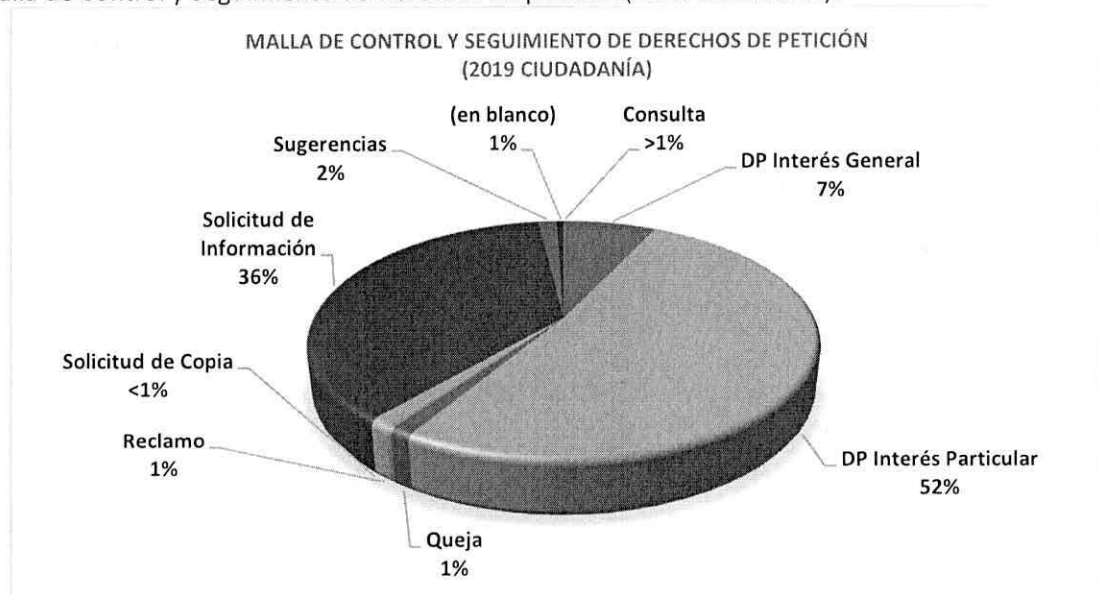
2. Evaluación del cumplimiento de los criterios

En esta segunda fase, se constató la información frente a los criterios. En una primera instancia se analizaron las bases aportadas y relacionadas en el numeral "1 Solicitud, revisión, organización y análisis de la información objeto de seguimiento" y en segundo lugar se revisaron las ciento seis (106) PQR's de la muestra en términos referenciados en la Guía de Seguimiento 2212100-GS-021 de la Dirección Distrital de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano:

2.1 Análisis por tipo de PQR's

Según el tipo de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución en el semestre correspondiente al universo identificado:

a. Malla de Control y Seguimiento de Derechos de petición (2019 Ciudadanía):

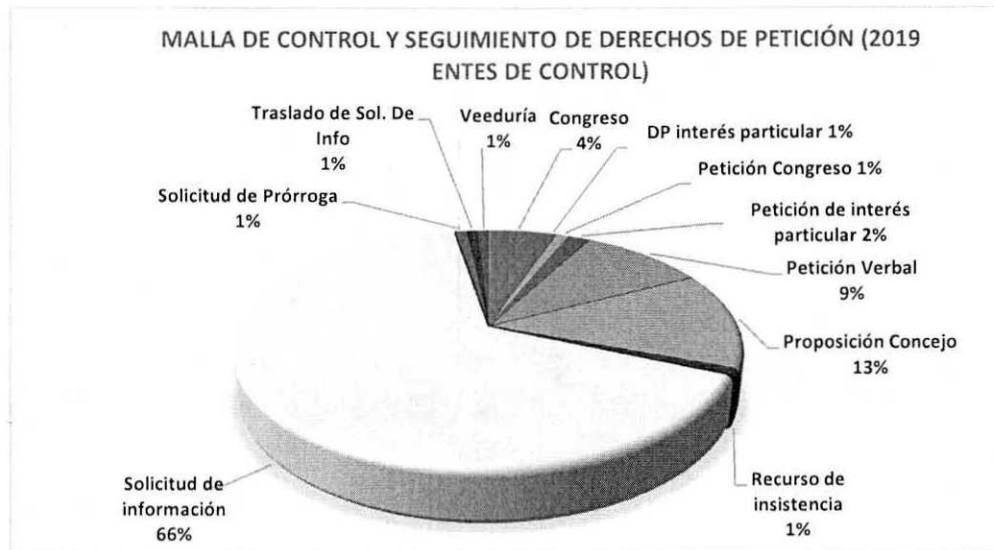


² a) EXT19-0000735 fecha:2019/04/08 b) EXT19-0000881 Fecha: 2019/04/30 c) EXT19-0000983 fecha: 2019/05/14

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Concepto	DP Interés Particular	Solicitud Información	DP Interés General	Sugerencia	Queja	Reclamo	En blanco	Consulta	Solicitud Copia
Cantidad	211	149	28	6	6	5	2	1	1
Porcentaje	52%	36%	7%	2%	1%	1%	1%	>1%	>1%

b. Malla de Control y Seguimiento de Derechos de petición (2019 Entes de Control)



Concepto	Solicitud de información	Proposición Concejo	Petición Verbal	Congreso	Petición de interés particular	DP interés particular	Petición Congreso	Recurso de insistencia	Solicitud de Prórroga	Traslado de Sol. De Info	Veeduría
Cantidad	75	15	11	5	2	1	1	1	1	1	1
Porcentaje	66%	13%	9%	4%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

c. Reporte Gestión Peticiones, I Semestre de 2019 SDQS

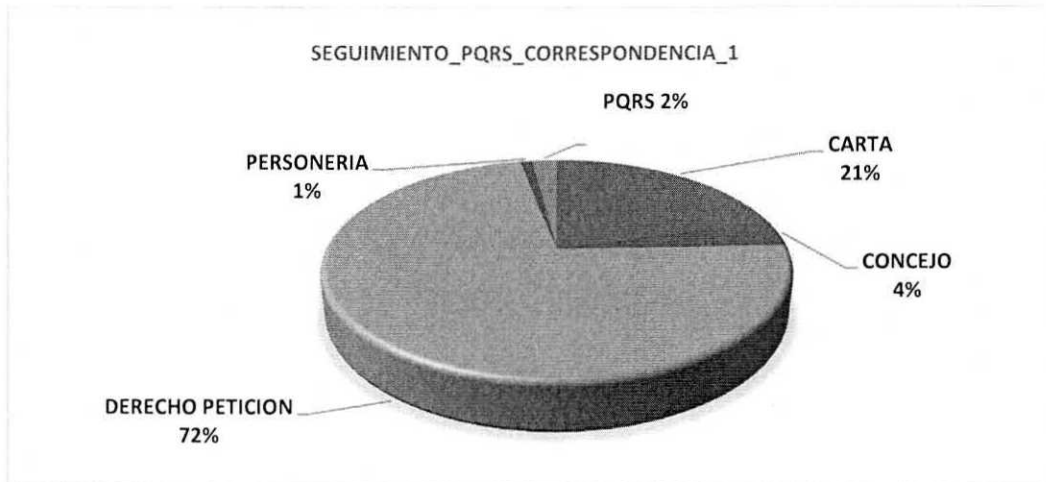


Concepto	DP Interés Particular	Solicitud de Acceso a la Información	DP Interés General	Sugerencia	Queja	Consulta	Reclamo	Solicitud Copia
Cantidad	205	119	31	11	6	5	5	2
Porcentaje	53%	31%	8%	3%	2%	1%	1%	<1%

* Corresponde a las bases del SDQS aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, conforme a las guías "Informes PQRS Instructivo" de la Veeduría Distrital y "Guía para la elaboración del informe de Gestión de Peticiones ciudadanas" del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, según indicación de la parte auditada.

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

d. Seguimiento_PQRS_Correspondencia_1

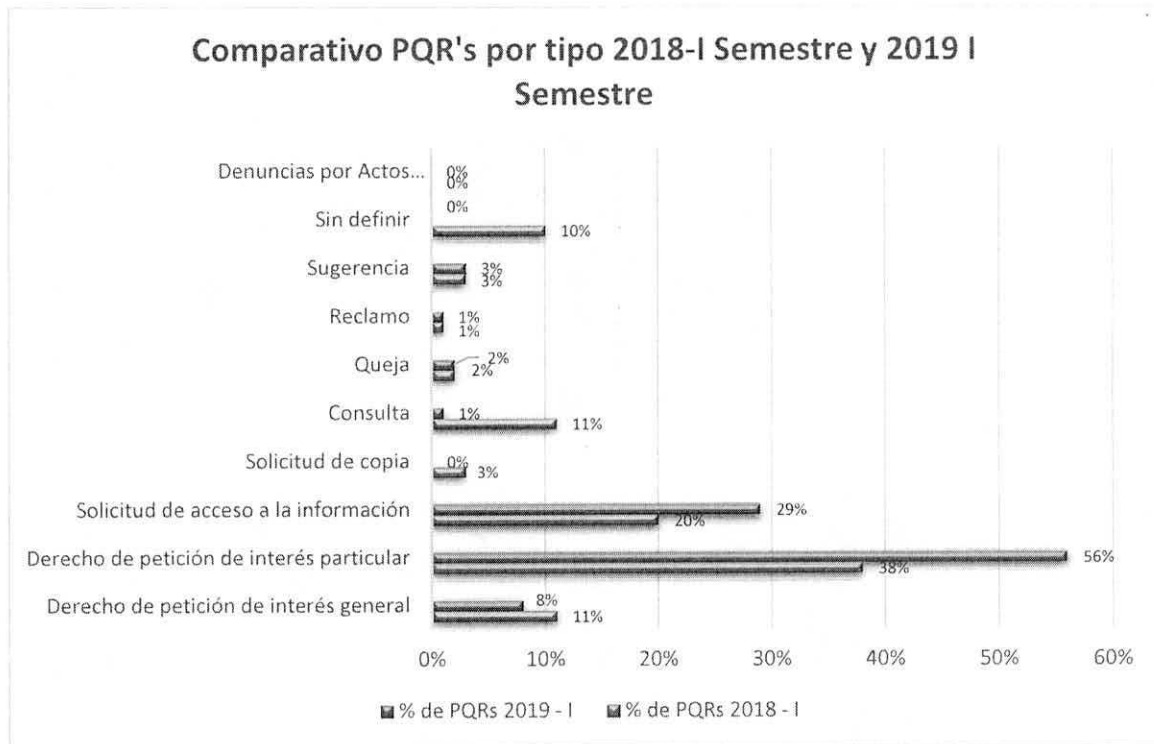


Concepto	Derecho de Petición	Carta	Consejo	PQRS	Personería
Cantidad	213	61	11	6	3
Porcentaje	72%	21%	4%	2%	1%

Según los reportes mensuales del SDQS y de la malla de control y seguimiento de derechos de petición (2019 Ciudadanía), se puede observar que cerca de la mitad de los peticionarios (50%) que acuden a la Empresa Metro de Bogotá usan el derecho de petición de interés particular como mecanismo de solicitud en busca de una respuesta a una situación que le representa interés.

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Respecto al Comparativo I semestre del 2018 y I Semestre de 2019 se tiene el siguiente comportamiento:



* Fuente: Base de datos I Semestre de 2019 SDQS aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, conforme a las guías "Informes PQRS Instructivo" de la Veeduría Distrital y "Guía para la elaboración del informe de Gestión de Peticiones ciudadanas" del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, según indicación de la parte auditada.

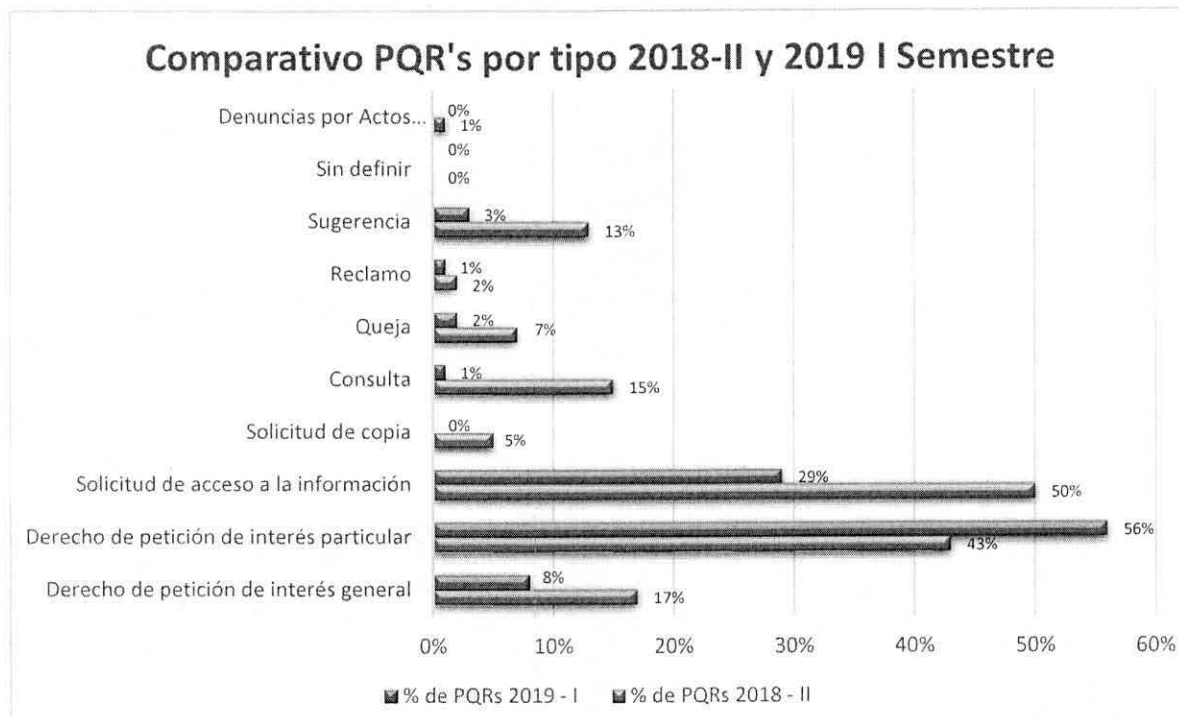
Se evidencia que la tipología "Denuncias por Actos de Corrupción" se mantuvo en un 0%, mientras que la tipología "Sin definir" se redujo al 0% en comparación con el I semestre de 2018, de lo cual se identifica que esta reducción surge de mejoras en el diligenciamiento por parte del ciudadano o del operador del sistema SDQS del tipo de solicitud.

Así mismo, la tipología "consulta" se redujo del 11% al 1% en comparación con el I semestre de 2018, del análisis se puede concluir que este tipo de petición ha cambiado al Derecho de Petición de Interés particular y Solicitud de acceso a la información, por parte de la ciudadanía.

En términos de la tipología de "Derecho de petición de interés particular", en la cuál se observó mayor cantidad de peticiones en ambas vigencias, se evidenció un crecimiento del 18% para el primer semestre de 2019.

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Respecto al Comparativo II semestre del 2018 y I Semestre de 2019 se tiene el siguiente comportamiento:



Se observa que se mantiene la proporción de PQR's por tipo entre el segundo semestre de 2018 y el primer semestre de 2019.

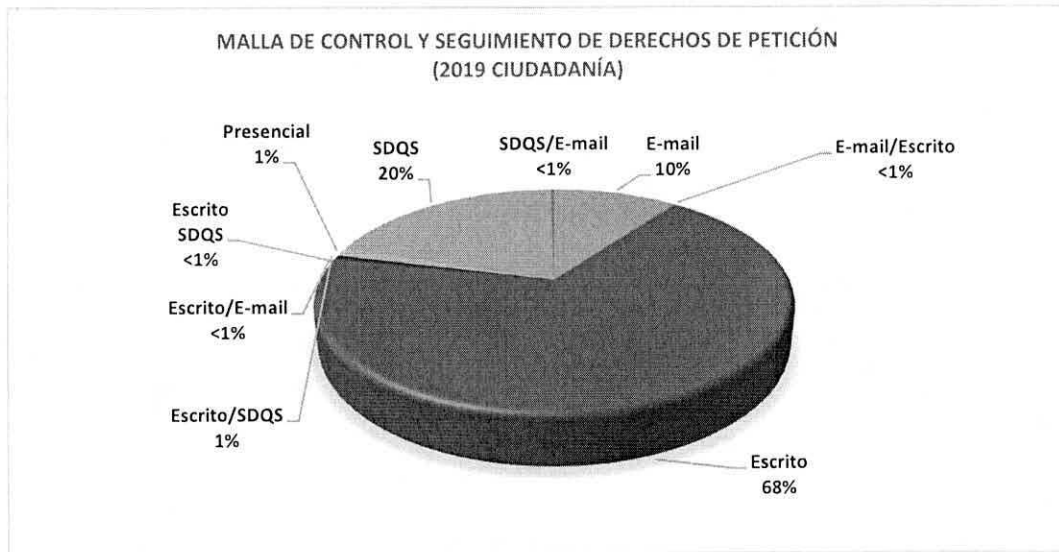
Se evidencia que la tipología "Derecho de Petición de Interés Particular" presentó un 56% del total de las PQR'S para el I semestre del 2019, presentando un aumento del 13% en comparación con el II semestre de 2018, de lo cual se podría analizar que este tipo de Derecho de Petición, ha sido la forma de acercamiento de la ciudadanía con la Empresa Metro de Bogotá en los que la población encuentra orientación en temas que le atañen, como afectación por ejecución de obra, estructuración técnica, entre otros .

2.2 Análisis por canal de recepción de PQR's

Según el canal de recepción de las PQR's, se tuvo la siguiente distribución en el semestre:

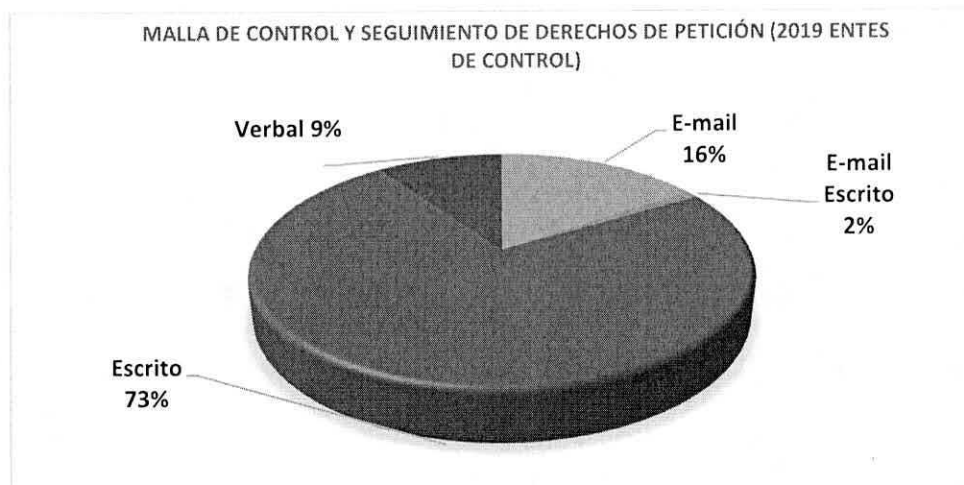
- Malla de Control y Seguimiento de Derechos de petición (2019 Ciudadanía):

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	



Concepto	Escrito	SDQS	E-mail	Presencial	Escrito /SDQS	Email/ escrito	Escrito SDQS	Escrito /E-mail	SDQS/ E-mail
Cantidad	277	80	41	5	2	1	1	1	1
Porcentaje	68%	20%	10%	1%	1%	<1%	<1%	<1%	<1%

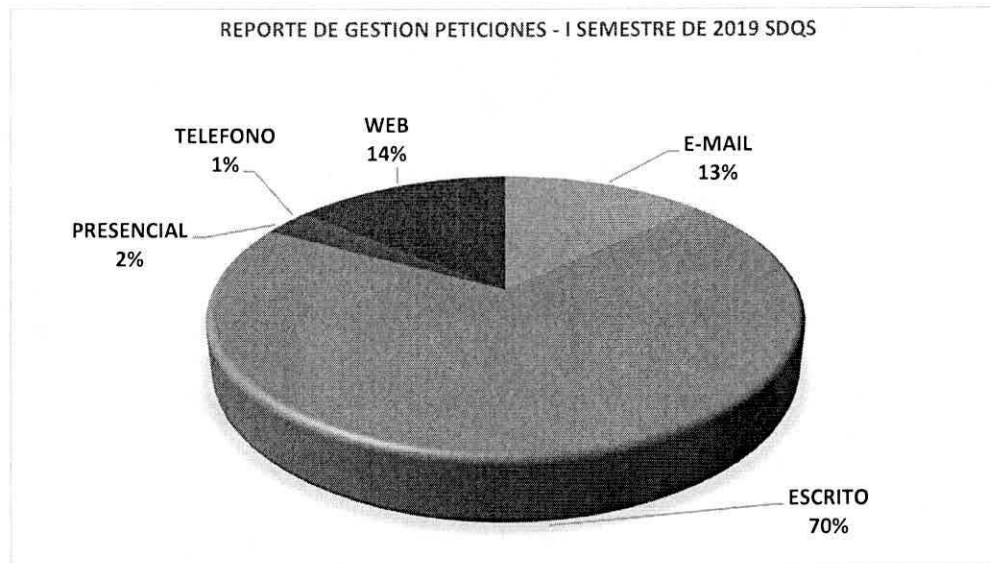
b. Mapa de Control y Seguimiento de Derechos de petición (2019 Entes de Control)



 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Concepto	Escrito	E-mail	Verbal	E-mail - Escrito
Cantidad	736	114	6	2
Porcentaje	73%	16%	9%	2%

c. Reporte Gestión Peticiones-I Semestre de 2019 SDQS



Concepto	Escrito	Web	E-mail	Presencial	teléfono
Cantidad	267	54	51	7	5
Porcentaje	70%	14%	13%	2%	1%

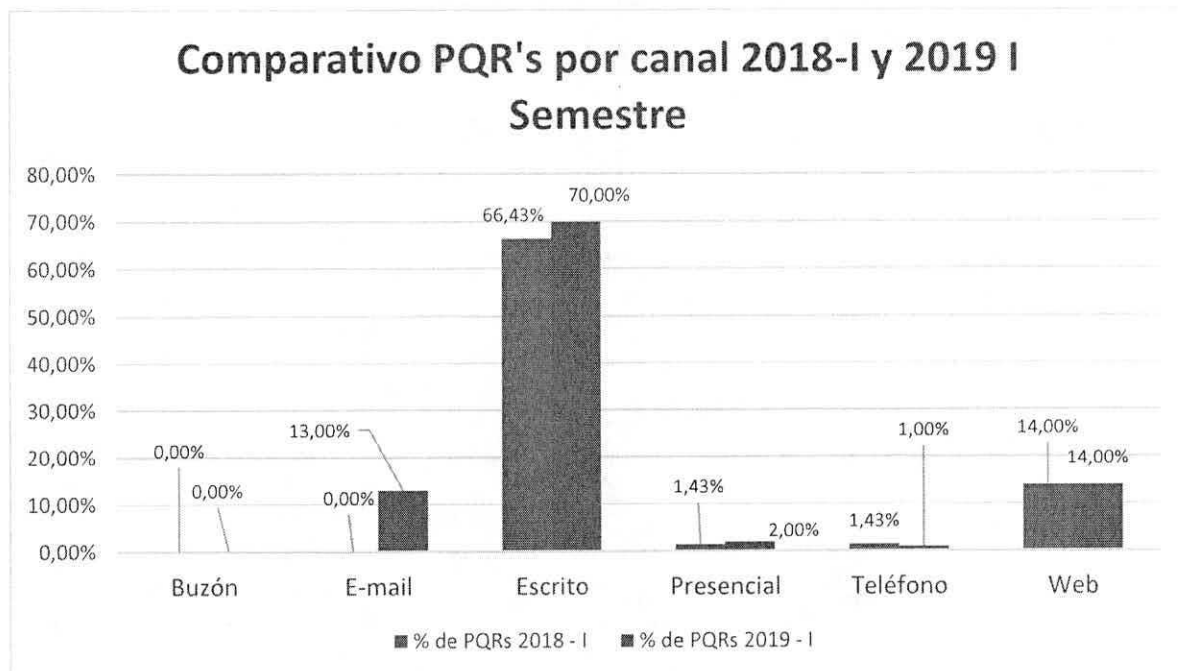
* Corresponde a las bases del SDQS aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, conforme a las guías "Informes PQRS Instructivo" de la Veeduría Distrital y "Guía para la elaboración del informe de Gestión de Peticiones ciudadanas" del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, según indicación de la parte auditada.

En ese orden de ideas, se puede evidenciar que el canal escrito y radicado o allegado a través de la ventanilla de correspondencia de la Empresa, es el que predomina en la elección por parte de los peticionarios para realizar sus solicitudes (70%), seguido del canal Web por medio del cual se reciben PQR's a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con un 14%.

d. Seguimiento_PQRS_Correspondencia_1: Se observó que no cuenta con el criterio objeto de revisión.

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

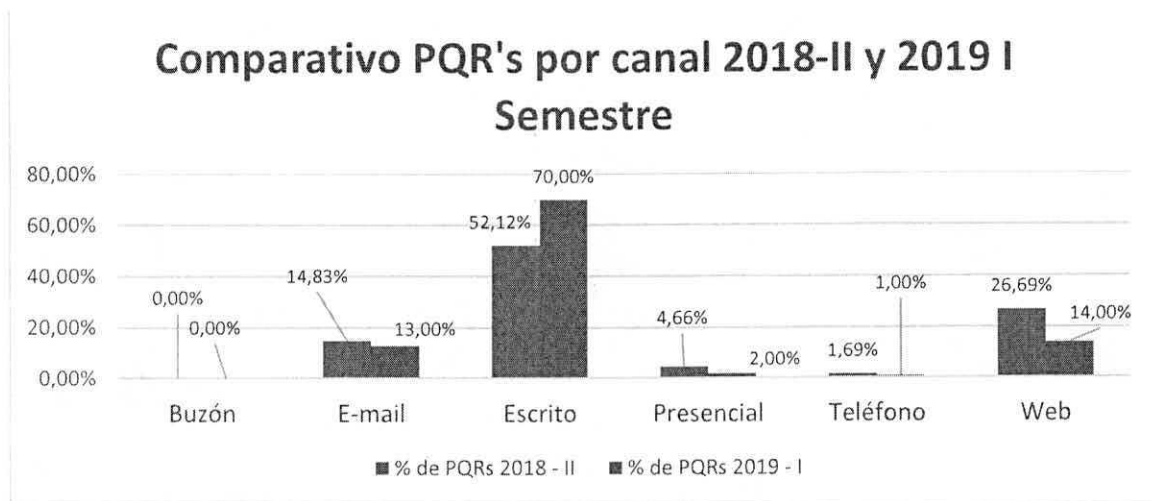
Respecto al Comparativo I semestre del 2018 y I Semestre de 2019 se tiene el siguiente comportamiento:



Se observa un aumento en 3.57% en el canal escrito para el I semestre de 2019, en este mismo periodo se presentó una reducción del 9,57 % en el canal Web, así como un aumento del 6.1% en el canal e-mail. De este aspecto se puede notar una tendencia por parte del peticionario a preferir escribir su solicitud y radicarla a la sede principal de la EMB, así como remitirla por email para registrar su petición.

Respecto al Comparativo II semestre del 2018 y I Semestre de 2019 se tiene el siguiente comportamiento:

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	



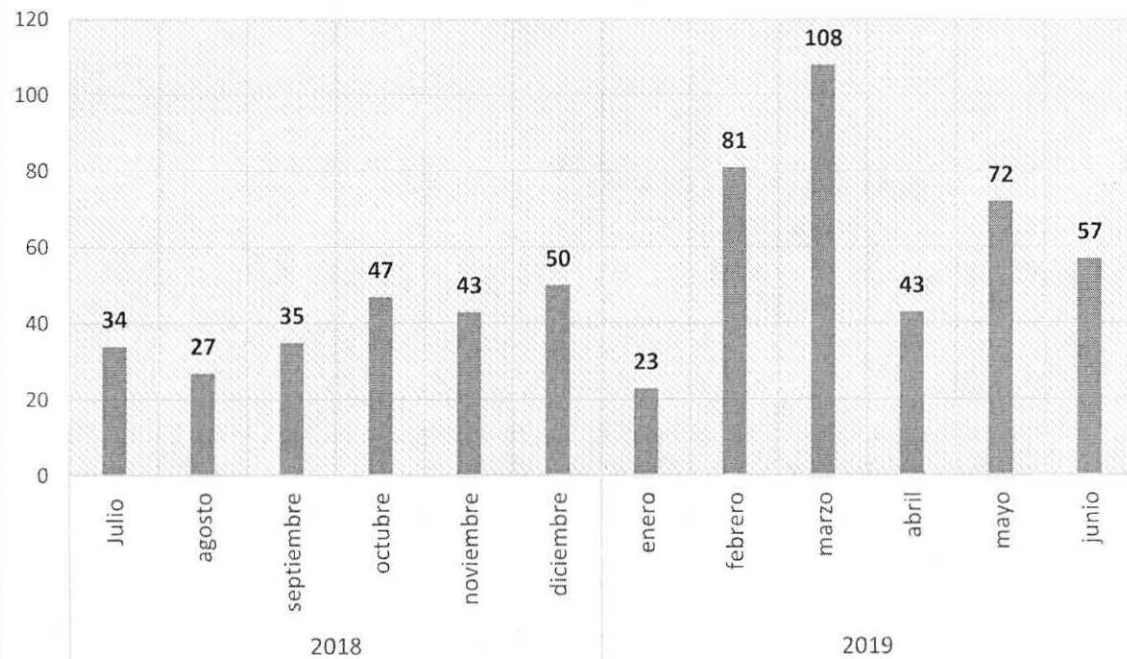
Se observa un aumento en 17.88% en el canal escrito para el I semestre de 2019, en este mismo periodo se presentó una reducción del 12.69% en el canal Web. De este aspecto se puede notar una tendencia por parte del peticionario a preferir escribir su solicitud y allegarla a la sede principal de la EMB en lugar de utilizar el canal Web para registrar su petición.

Por otra parte, con relación al total de PQR's mes a mes, comprendiendo el anterior y actual periodo evaluado se consolidó la siguiente información:

Totalización de la recepción de las PQR's en SDQS											
II Semestre 2018						I Semestre 2019					
Julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	Marzo	abril	mayo	junio
34	27	35	47	43	50	23	81	108	43	72	57

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Cantidad de PQRs Recibidos II Semestre 2018- I semestre 2019



* Corresponde a las bases del SDQS aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, conforme a las guías "Informes PQRS Instructivo" de la Veeduría Distrital y "Guía para la elaboración del informe de Gestión de Peticiones ciudadanas" del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, según indicación de la parte auditada.

Se observa que, la EMB recibió mayor cantidad de peticiones (50.42%), teniendo en cuenta que durante el segundo semestre de 2018 se recibieron 236 peticiones y en el primer semestre de 2019 se recibieron 384 peticiones. De lo anterior y del análisis de datos a la base (PQR's) aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía respecto de la base de datos SDQS conforme a las guías "Informes PQRS Instructivo" de la Veeduría Distrital y "Guía para la elaboración del informe de Gestión de Peticiones ciudadanas" del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se puede determinar que al aumento en las PQR's, corresponde a temas como afectación por ejecución de obra y Estructuración técnica.

De igual manera se evidencia que durante el segundo semestre de 2018 se mantuvo una tendencia constante que rondaba en promedio entre los 34 y 50 derechos de petición, mientras que en el primer semestre de 2019 se promedió entre 23 y 108 derechos de petición, donde el pico mas alto se evidencio en el mes de marzo, con relación al periodo auditado. Previo análisis de la base de datos aportada Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, se pudo identificar que el patrón y/o variable que permitió el aumento, corresponde a la gestión predial que adelanta la EMB, en particular, por ejemplo, en el mes de marzo de 2019, los derechos de petición relacionados a la gestión predial con mayor cantidad corresponden a avalúos y ofertas.

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

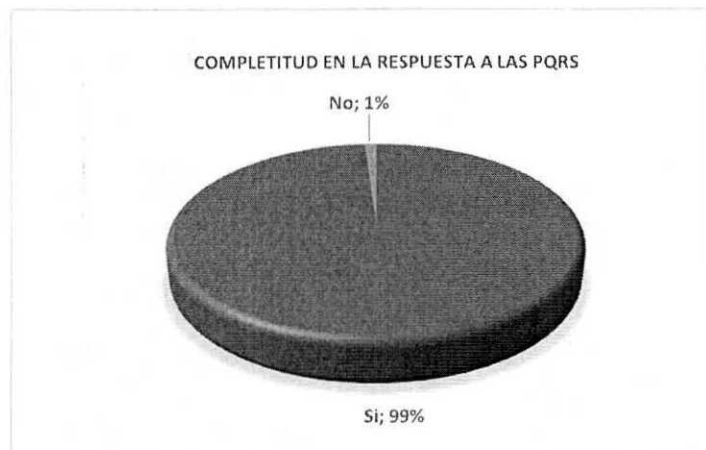
2.3 Seguimiento a la adecuada atención a los PQR's,

En este apartado se muestra el detalle de la verificación en el cumplimiento de los criterios de auditoria de ciento seis (106) PQR's de la muestra, correspondientes a las bases de datos consolidada por esta oficina y que representa seiscientos sesenta y dos (662) registros, de acuerdo con los argumentos expuestos en el numeral 1 del presente informe.

2.3.1 Completitud de la respuesta

En términos generales, con relación a la emisión de respuestas de fondo brindadas a los peticionarios por parte de la empresa, en el marco de la muestra seleccionada de PQR's, se presentan en los siguientes datos:

Completitud de respuesta a las PQR's		
Si	Parcial	No
105	0	1



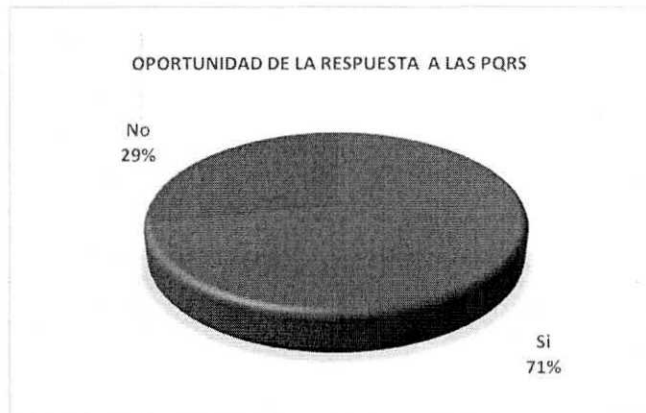
Se evidenció que ciento cinco (105) peticiones fueron contestadas de manera completa y coherente de acuerdo con lo solicitado por el peticionario (99%) y una (1) petición no fue contestada (1%), es decir, la respuesta no atendió el requerimiento en correspondencia a lo solicitado. Respecto al semestre anterior, se observa el aumento en un 10.7%, al pasar de 88.3% al 99%, entre el primero y segundo semestre, evidenciando mejora en el cumplimiento de este criterio.

2.3.2 Resultados de la oportunidad en la respuesta a las PQR's

Al revisar y evaluar la muestra de ciento seis (106) PQR's, en términos de cumplimiento de los tiempos de respuesta y coherencia de las mismas de acuerdo con la normatividad vigente, se obtuvieron los siguientes resultados:

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Oportunidad en la respuesta de PQR'	
Si	No
75	31



Se evidencia que un 72 % de las PQR's fue contestada en los términos según la tipología de la misma, mientras que el restante 28% estuvo por fuera de los tiempos establecidos en la normatividad.

Es importante tener en contexto que, en la revisión de la muestra, esta Oficina determinó según los referentes normativos en el tema, la tipología de las PQR's y con base en ello calculó los días dentro de los cuáles se debía dar la respuesta oportuna.

En ese orden de ideas, se identificó inoportunidad en los siguientes casos:

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Días de vencimiento
1	PQRSD-E19-0000088	2019-02-18	15	2019-03-11	2019-03-14	PQRSD-S19-0000177	3
2	PQRSD-E19-0000089	2019-02-18	15	2019-03-11	2019-03-13	PQRSD-S19-0000167	2
3	PQRSD-E19-0000132	2019-03-01	10	2019-03-15	2019-03-18	PQRSD-S19-0000182	1
4	469672019	2019-03-12	5	2019-03-19	2019-03-20	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	1
5	PQRSD-E19-0000184	2019-03-18	15	2019-04-09	2019-04-26	PQRSD-S19-0000307	11
6	PQRSD-E19-0000190	2019-03-20	15	2019-04-11	2019-04-26	PQRSD-S19-0000319	9
7	PQRSD-E19-0000195	2019-03-22	15	2019-04-15	2019-04-16	PQRSD-S19-0000256	1
8	PQRSD-E19-0000201	2019-03-27	15	2019-04-17	2019-04-26	PQRSD-S19-0000320	5
9	PQRSD-E19-0000208	2019-03-28	15	2019-04-22	2019-04-26	PQRSD-S19-0000314	4
10	PQRSD-E19-0000214	2019-04-01	15	2019-04-24	2019-04-25	PQRSD-S19-0000297	1
11	PQRSD-E19-0000233	2019-04-09	15	2019-05-03	2019-05-06	PQRSD-S19-0000326	1
12	PQRSD-E19-0000281	2019-05-15	10	2019-05-29	2019-05-30	PQRSD-S19-0000388	1
13	Proposición 206	2019-05-10	3	2019-05-15	2019-05-20	PQRSD-S19-0000350	3
14	PQRSD-E19-0000083	2019-02-18	15	2019-03-11	2019-03-13	PQRSD-S19-0000169	2
15	PQRSD-E19-0000109	2019-02-25	15	2019-03-18	2019-03-21	PQRSD-S19-0000205	3

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Días de vencimiento
16	EXT19-0000506	2019-03-07	15	2019-03-29	2019-04-12	PQRSD-S19-0000241	10
17	EXT19-0000710	2019-04-04	15	2019-04-29	2019-05-28	EXTS19-0001244	20
18	EXT19-0000847	2019-04-24	15	2019-05-16	2016-05-28	EXTS19-0001243	8
19	EXT19-0001128	2019-05-28	15	2019-06-19	Sin envío	Sin envío	Sin envío
20	PQRSD-E19-0000281	2019-05-15	10	2019-05-29	2019-05-30	PQRSD-S19-0000388	1
21	248492019(SDQS)	2019-02-05	10	2019-02-19	2019-02-20	PQRSD-S19-0000082	1
22	492702019(SDQS) PQRSD-E19-0000136	2019-03-04	10	2019-03-18	2019-03-19	PQRSD-S19-0000189	1
23	732152019(SDQS) PQRSD-E19-0000211	2019-03-29	15	2019-04-23	2019-04-26	PQRSD-S19-0000305	3
24	731882019(SDQS) PQRSD-E19-0000210	2019-03-29	15	2019-04-23	2019-04-25	PQRSD-S19-0000293	2
25	846962019(SDQS) PQRSD-E19-0000236	2019-04-10	15	2019-05-06	2019-05-24	PQRSD-S19-0000363	14
26	EXT19-000674	2019-03-28	15	2019-04-22	Sin envío	Sin envío	Sin envío
27	PQRSD-E19-000338	2019-06-17	15	2019-07-05	2019-08-20	PQRSD-E19-0000595	15 (con prórroga)
28	PQRSD-E19-0000118	2019-02-27	15	2019-03-20	2019-04-16	PQRSD-S19-0000253	18
29	PQRSD-E19-0000149	2019-03-06	15	2019-03-28	2019-04-23	PQRSD-S19-0000275	16
30	PQRSD-E19-0000127	2019-03-01	15	2019-03-22	2019-04-25	PQRSD-S19-0000294	21
31	PQRSD-E19-0000100	2019-02-22	15	2019-03-15	2019-04-25	PQRSD-S19-0000290	20

En este sentido, se observó que la PQRS registradas en los numerales 28 a 31 del cuadro anteriormente relacionado, cuentan con formulación del plan de mejora interno No. 12, actualmente en ejecución, firmado y allegado a la Oficina de Control Interno por correo corporativo el día 17 de abril de 2019. En el capítulo 7.2 del presente documento se presenta el resultado del seguimiento al mencionado plan de mejoramiento.

3. Defensor del Ciudadano

En el análisis realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenció que se mantienen los lineamientos identificados en el periodo anterior, es decir, en concordancia con el Decreto 392 de 2015, la Empresa Metro de Bogotá emitió a través de la Oficina Asesora Jurídica el concepto GGE-OAJ-ME-2018-005, con asunto: *"El rol del defensor de la ciudadanía se encuentran en cabeza del Gerente General, de conformidad con el literal u) del artículo 5° del Acuerdo de Junta Directiva No. 6 del 26 de Octubre de 2017"*. Lo anterior, se confirmó a través del memorando remitido por la

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía con radicado GCC-ME-2018-0109 del 29 de Agosto de la vigencia 2018 como parte de la formulación del plan de mejora producto de los hallazgos registrados en el informe de seguimiento a la atención de sugerencias, quejas y reclamos del primer semestre del 2018 (GGE-OCI-ME-2018-0053), comunicación en la cual se indica que el hallazgo asociado al tema no fue incluido en el mencionado plan de mejora “... *toda vez que en cumplimiento del Decreto Distrital 392 de 2015 que posicionó la figura del Defensor del Ciudadano en el Distrito Capital, determinándose que el mismo debe ser ejercido por el representante legal o un delegado del nivel directivo, en el caso de la Empresa Metro de Bogotá S.A., el rol de Defensor de la Ciudadanía se encuentra en cabeza del Gerente General, de conformidad con el literal "u" del artículo 5e del Acuerdo de Junta Directiva No. 6 del 26 de octubre de 2017, quien ha dispuesto las medidas administrativas pertinentes para Garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.*”.

Al respecto, la Empresa Metro de Bogotá mediante Resolución No. 071 de 2019 del 08 de mayo de 2019³ “*Por medio de la cual se adopta y reglamenta la carta de trato digno del usuario y la figura del defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A.-EMB*”, estableció en su parte considerativa, lo siguiente:

“Que la Gerencia General, tiene múltiples funciones y por tanto, se hace necesario que esta función sea apoyada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, teniendo en cuenta que reúnen las calidades exigidas en el Decreto Distrital 392 de 2015 y que por naturaleza de sus funciones está en estrecha relación con las asignadas al Defensor del Ciudadano...” (Subrayado fuera de texto).

Se evidencia en la parte resolutive de la Resolución No. 071 de 2019, la descripción del apoyo por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, así:

“2.2.... La gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía establecerá dentro del Plan de Acción Institucional – PAII, indicador que mida los términos de respuesta de las peticiones...” (Subrayado fuera de texto).

“2.5. Seguimiento estratégico. La Gerencia de Comunicaciones y ciudadanía presentará un informe trimestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, en el cual se identifique el número de peticiones presentadas y respondidas en términos de ley...” (Subrayado fuera de texto).

Considerando que la introducción de esta medida fue finalizando el semestre objeto de seguimiento, en posteriores informes se verificará la efectividad de esta.

³*“Que la Gerencia General, tiene múltiples funciones y por tanto, se hace necesario que esta función sea apoyada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, teniendo en cuenta que reúne las calidades exigidas por el Decreto Distrital 392 de 2015 y que la naturaleza de sus funciones está en estrecha relación con las asignadas al Defensor del Ciudadano, pues le corresponde de conformidad con el literal a) del Artículo 20 del Acuerdo No. 2 de 2019...” (Negritas fuera de texto original)*

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

4. Seguimiento Circular Conjunta No. 006 veeduría Distrital

Una vez revisado los soportes por parte de la Oficina de Control Interno, con relación al cargue de informes de quejas y reclamos de conformidad con al Circular conjunta No. 006⁴, se evidenció lo siguiente:

Periodo	Fecha de cargue*	Fecha de vencimiento*	Observaciones
Enero	01/02/2019	21/02/2019	N/A
Febrero	26/03/2019	21/03/2019	Extemporáneo
Marzo	09/04/2019	23/04/2019	N/A
Abril	27/05/2019	22/05/2019	Extemporáneo
Mayo	No registra	25/06/2019	Sin soporte
Junio	30/07/2019	22/07/2019	Extemporáneo

*Fuente: Información aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

* Términos según la Circular Conjunta 006 de la Veeduría Distrital

Así mismo, la Oficina de Control Interno observo que de los seis (6) informes, cuatro (4) presentaron extemporaneidad según los términos indicados en la Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital, dos (2) fueron cargadas dentro de los términos y la restante no ha podido ser verificada.

5. Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana

Una vez analizada la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones, respecto a la realización de la encuesta de satisfacción⁵ en el momento de presentar la solicitud ante la entidad, por parte del ciudadano, la Oficina de Control Interno observó:

La encuesta realizada consta de cuatro preguntas: Las dos primeras están enfocadas a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la tercera y cuarta respectivamente, miden la calidez y oportunidad de la información suministrada.

Las siguientes gráficas, corresponden al número total de encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana recibidas en la EMB durante el I semestre de 2019

a. Encuesta Percepción y Satisfacción Ciudadana I Semestre 2019

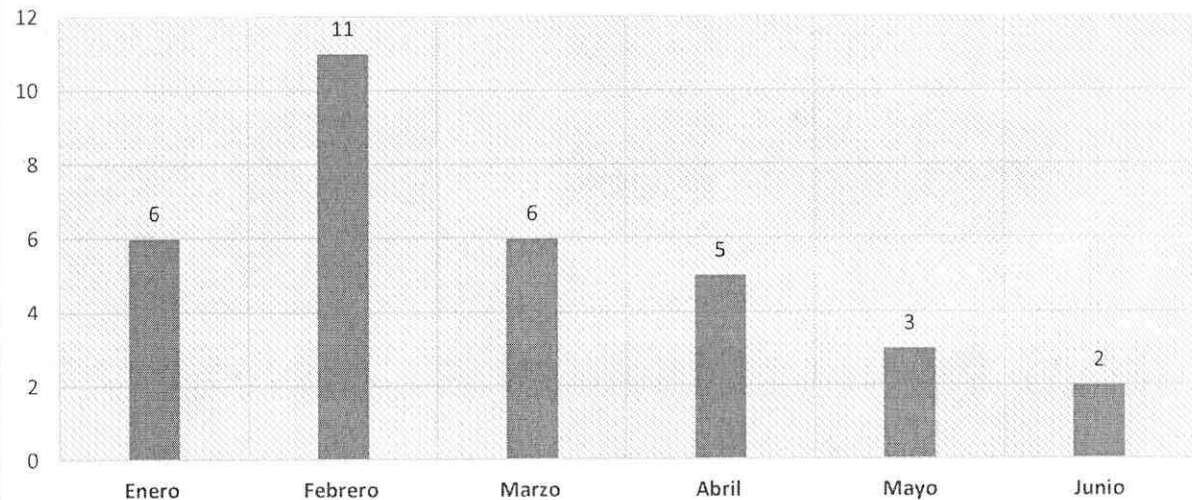
⁴Por lo anterior, la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, han diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y presentado en el mes de abril de la presente vigencia.

En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.

⁵ Formato GP-FR-003 Versión 2 Encuesta de percepción del servicio

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Cantidad de Encuestas Percepción y Satisfacción Ciudadana I Semestre 2019



b. Respuestas a la encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana I Semestre 2019

Pregunta	Respuesta	Cantidad
1. ¿La entidad atendió su trámite de manera satisfactoria?	Sí	92%
	No	0
	No responde	8%

Pregunta	Atributo	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No Responde
2. Califique los siguientes aspectos relacionados con el punto de atención	Señalización interna y externa	0%	3%	27%	12%	43%	15%
	Comodidad, Orden y limpieza	0%	0%	15%	9%	58%	18%
	Cantidad de ventanillas/módulos	0%	0%	21%	12%	52%	15%
3. Califique los siguientes aspectos del funcionario de la entidad que lo atendió	Presentación Personal	0%	0%	6%	21%	55%	18%
	Actitud de servicio	0%	0%	6%	15%	61%	18%
	Conocimiento del tema	0%	0%	15%	12%	55%	18%
	Lenguaje claro y sencillo	0%	0%	12%	13%	56%	19%

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Pregunta	Atributo	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No Responde
4. Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido	Rapidez y cumplimiento con los tiempos de atención	0%	6%	3%	12%	61%	18%
	Asesoría e información recibida	0%	0%	12%	12%	58%	18%
	Importancia dada a su solicitud	0%	3%	6%	12%	61%	18%
	Servicio recibido	0%	0%	9%	12%	61%	18%

En este sentido, se puede señalar que en un porcentaje de 92% la EMB atendió el trámite adelantado por el ciudadano(a), seguido de un 8% que no respondió esta pregunta. Así mismo, se identificó que un 56% la ciudadanía calificó de excelente los puntos 3 y 4 relacionadas con la encuesta de Percepción y Satisfacción, seguido de un 13% como muy Bueno, 12% Bueno y 1% regular.

Finalmente, se observa que un porcentaje del 18% de la ciudadanía respondió la encuesta en sus preguntas 3 y 4.

6. Gestión de Riesgos de del proceso de Gestión de PQR's

La Oficina de Control Interno procedió a verificar los riesgos identificados para el proceso de Gestión de PQRS en el Mapa Institucional de Riesgos publicado en AZ Digital, con código G-FR-001, versión 2 del 30 de abril de 2019. Lo anterior, con el fin de constatar los soportes de la implementación de controles y medidas de tratamiento, obteniendo el siguiente resultado:

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Riesgos de Gestión de PQRS		
Riesgo	Controles	Verificación OCI
1. Asignación inadecuada de responsabilidades de respuesta a los requerimientos	a. Desarrollo del módulo de gestión interna de PQRS en el aplicativo AZ digital.	Se encuentra actualmente en desarrollo por parte de la ETB, como contratista encargado de ejecutar el Anexo Específico No. 8 del Acuerdo Interadministrativo 04 de 2017. Se indicó, por parte de los responsables de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía que dicho módulo no ha sido puesto en operación. De igual manera, se hizo referencia a que la integración entre AZ Digital y el SDQS está dada a partir de la radicación en la ventanilla de correspondencia de la EMB, momento en el cuál al recibir y cargar un derecho de petición en AZ Digital automáticamente se enlaza este con el SDQS creándose el registro respectivo, optimizando un paso operativo que a la fecha lo realizan los responsables en la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía de forma manual.
	b. Establecer un procedimiento de la gestión de PQRS al interior de la entidad	Con corte al 30 de junio de 2019 el proceso de Gestión de PQRS contaba con documentación relacionada indirectamente con la recepción y respuesta a PQRS, tal como: i. Caracterización del Proceso de Gestión de PQRS ii. Caracterización del Subproceso administración del proceso de PQRS iii. Caracterización del subproceso gestión del proceso de PQRS. iv. Política de servicio al ciudadano. v. Procedimiento para atención al ciudadano. Sin embargo, el 02 de agosto de 2019 se oficializó el Procedimiento para la gestión de PQRS ciudadanas, código GP-PR-002, versión 1.
	c. Capacitación a los responsables de la gestión de las PQRS	Se evidenciaron los siguientes soportes: i. Registro de asistencia y capacitación con la Veeduría Distrital sobre servicio al ciudadano el 20 de junio de 2019. ii. Certificado de capacitación sobre servicio al ciudadano de la contratista que apoya la gestión

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Riesgos de Gestión de PQRS																														
Riesgo	Controles	Verificación OCI																												
2. Incumplimiento de términos de respuesta en la gestión de PQRS por ausencia o cargas operativas altas		de PQRS de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía con fecha de 18 de junio de 2019.																												
	a. Contratar más personal	Directamente a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, desde el 11 de febrero de 2019 inició el contrato 093 de 2019 como apoyo a la gestión de PQRS. De igual modo, durante todo el primer trimestre de 2019, estuvo a cargo un Profesional Grado 2. Por otra parte, a través de memorando con radicado GCC-ME-2019-0061 del 07 de mayo de 2019 se solicitó a los líderes de proceso la designación de los usuarios responsables de la atención de las PQRS en cada una de las dependencias de la EMB, estableciéndose el siguiente grupo de servidores públicos con este rol: <table><thead><tr><th>Dependencia</th><th>Cargo</th></tr></thead><tbody><tr><td>Gerencia Administrativa Y Financiera</td><td>PROFESIONAL 6</td></tr><tr><td>Gerencia de Contratación</td><td>PROFESIONAL 2</td></tr><tr><td>Subgerencia de Gestión Del Suelo</td><td>PROFESIONAL 3</td></tr><tr><td>Subgerencia de Captura De Valor</td><td>PROFESIONAL 5</td></tr><tr><td>Gerencia Estructuración Financiera</td><td>PROFESIONAL</td></tr><tr><td>Gerencia De Riesgos Y Seguridad</td><td>PROFESIONAL</td></tr><tr><td>Gerencia General</td><td>ASESOR</td></tr><tr><td>Traslado Anticipado de Redes</td><td>ASESOR</td></tr><tr><td>Subgerencia de Control Administrativo Y Manejo de Interfaces</td><td>SUBGERENTE</td></tr><tr><td>Subgerencia De Gestión Ambiental Y SISO</td><td>SUBGERENTE</td></tr><tr><td>Oficina Asesora Jurídica</td><td>PROFESIONAL 4</td></tr><tr><td>Oficina Asesora De Planeación</td><td>JEFE OFICINA</td></tr><tr><td>Oficina de Control Interno</td><td>JEFE OFICINA</td></tr></tbody></table> Estos fueron a su vez socializados a través de Boletín Somos Metro No. 179 del martes 11 de junio de 2019	Dependencia	Cargo	Gerencia Administrativa Y Financiera	PROFESIONAL 6	Gerencia de Contratación	PROFESIONAL 2	Subgerencia de Gestión Del Suelo	PROFESIONAL 3	Subgerencia de Captura De Valor	PROFESIONAL 5	Gerencia Estructuración Financiera	PROFESIONAL	Gerencia De Riesgos Y Seguridad	PROFESIONAL	Gerencia General	ASESOR	Traslado Anticipado de Redes	ASESOR	Subgerencia de Control Administrativo Y Manejo de Interfaces	SUBGERENTE	Subgerencia De Gestión Ambiental Y SISO	SUBGERENTE	Oficina Asesora Jurídica	PROFESIONAL 4	Oficina Asesora De Planeación	JEFE OFICINA	Oficina de Control Interno	JEFE OFICINA
	Dependencia	Cargo																												
Gerencia Administrativa Y Financiera	PROFESIONAL 6																													
Gerencia de Contratación	PROFESIONAL 2																													
Subgerencia de Gestión Del Suelo	PROFESIONAL 3																													
Subgerencia de Captura De Valor	PROFESIONAL 5																													
Gerencia Estructuración Financiera	PROFESIONAL																													
Gerencia De Riesgos Y Seguridad	PROFESIONAL																													
Gerencia General	ASESOR																													
Traslado Anticipado de Redes	ASESOR																													
Subgerencia de Control Administrativo Y Manejo de Interfaces	SUBGERENTE																													
Subgerencia De Gestión Ambiental Y SISO	SUBGERENTE																													
Oficina Asesora Jurídica	PROFESIONAL 4																													
Oficina Asesora De Planeación	JEFE OFICINA																													
Oficina de Control Interno	JEFE OFICINA																													
b. Definir una estructura organizacional del área con sus respectivas funciones.	El Acuerdo 02 de 2019 Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa Metro de Bogotá S.A., emitido por la Junta Directiva de la Entidad, define en el artículo 20 las funciones de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, relacionadas con la																													

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Riesgos de Gestión de PQRS		
Riesgo	Controles	Verificación OCI
		gestión de PQRS o comunicaciones internas y externas en la Entidad.
	c. Sistema SDQS que genera alertas tempranas de vencimiento de términos	Se observó en el aplicativo SDQS, la semaforización de la respuesta teniendo en cuenta los términos de los derechos de petición. Se complementa esta medida con el cuadro de control de PQRS (Ciudadanía y Entes de Control).
	d. Desarrollo del módulo de gestión interna de PQRS en el aplicativo AZ digital	<i>Aplica descripción igual que para el control a) del riesgo 1).</i>
3. Omisión o ausencia de respuestas a PQRS	a. Control dual a las respuestas dadas a las PQRS por parte de los líderes del proceso.	El control dual consiste en los filtros durante en el trámite de la respuesta, comenzando por quien revisa la respuesta, el líder de proceso y dependiendo del tipo de petición, la revisión de los responsables de gestión de PQRS de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, la Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía, la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y Subgerente de Gestión del Suelo, para los casos en los que aplique. El soporte y trazabilidad de esto se observó en las comunicaciones de salida verificadas en la muestra seleccionada.
	b. Diseño de espacios de sensibilización a las áreas acerca de las PQRS	<i>Aplica descripción igual que para el control c) del riesgo 1).</i>

Se evidenció ejecución de los controles vinculados a los tres riesgos del proceso de Gestión de PQRS, sin embargo, como resultado del presente seguimiento a la atención de quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre de 2019, se observó:

- a. La ineffectividad de los citados controles de los riesgos debido a:
 - i. Incumplimiento de términos de respuesta en la gestión de PQRS por ausencia o cargas operativas altas
 - ii. Omisión o ausencia de respuestas a PQRS

Lo anterior, teniendo en cuenta los resultados en materia de oportunidad y respuesta de fondo evidenciado en el presente seguimiento, los cuales se describen tanto en ellos numerales 2.3.1 *Complejidad de la respuesta*, 2.3.2 *Resultados de la oportunidad en la respuesta a las PQR's*; como en el Anexo 1. *Análisis PQR's*.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

- b. La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía manifestó por medio de correo corporativo como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2019, que “ (...) frente al tema de la ineffectividad de los controles de los riesgos de gestión de PQRS, no se considera que el riesgo de: “asignación inadecuada de responsabilidades a los requerimientos” se esté materializando, a pesar de no contar aun con la herramienta del AZDigital (...)”, lo cual la Oficina de Control Interno acoge la respuesta. Sin embargo, esta Oficina considera que el riesgo No.1 podría llegar a ser más que un riesgo del proceso de Gestión de PQRS, una causa de los riesgos No. 1 y No.2, con lo cual se sugiere analizar de manera coordinada con la Gerencia de Riesgos y Seguridad, este caso, y si se considera pertinente y aplica, adelantar los ajustes al respecto.

7. Seguimiento a planes de mejoramiento de Gestión de PQRS

7.1 Producto de seguimientos semestrales previos relacionados con la atención de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes a la vigencia 2018, a continuación, se presenta una síntesis de los elementos del plan de mejoramiento formulado y ejecutado:

Plan de mejoramiento No. 5	
Tema	Gestión de PQRS
Insumo de mejora No. 1	Diez (10) peticiones de las setenta y seis (76) de la muestra (correspondiente al 13%) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos
Acción No. 1	Establecer un plan de capacitación orientado a los responsables del cargue de las peticiones en el sistema SDQS, con el objetivo de unificar criterios y cerrar brechas en la definición de las tipologías
Producto	Plan de capacitación
Fechas	1/09/2018-30/11/2018
Responsable	Profesional Oficina Asesora Jurídica
Insumo de mejora No. 2	De las setenta y seis PQRS de la muestra seleccionada, cinco (5) fueron contestadas de manera parcial, es decir, la respuesta no brindaba completitud o exactitud respecto a lo solicitado por el peticionario
Acción No. 1	Incorporar en el plan de capacitación un ejercicio de caso sobre la importancia de responder al 100% las preguntas de los peticionarios sin dejar de lado las disposiciones sobre el manejo de información de la EMB
Producto	Plan de capacitación
Fechas	1/09/2018-30/11/2018
Responsable	Profesional Oficina Asesora Jurídica

En virtud de lo establecido en este plan de mejora y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2019, la Oficina de Control Interno, en el marco del seguimiento a planes de mejoramiento realizó la verificación de evidencias de su ejecución.

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, se revisó un registro de asistencia de capacitación con asunto de "Derecho de petición - Formalidades", desarrollada el 25 de octubre de 2018. Se observó ayuda de memoria y registro de asistencia de reunión, la cual tuvo

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

como tema a tratar "Mesa de trabajo entre Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y la Oficina Asesora Jurídica para trabajar temas en común" desarrollada el día 15 de marzo de 2019. En la agenda, como punto número uno se observó la discusión sobre derechos de petición, en el cual se habló sobre implementar en la sección de preguntas frecuentes en la página web de la entidad una propuesta de la Oficina Asesora Jurídica, a lo cual la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía indicó que la idea de crear esta sección de preguntas frecuentes ya se ha remitido al Gerente General para su aprobación.

Sobre este último se evidenció que en el portal web de la EMB, en el menú Transparencia, en el punto 2. Información de Interés, subtema 2.4 Preguntas y respuestas frecuentes se cuenta con la sección propuesta en la reunión. Dicho espacio está disponible en la ruta: <https://www.metrodebogota.gov.co/preguntas-frecuentes>.

Pese a las actividades adelantadas relacionadas al tema, no se evidenció coherencia entre el soporte suministrado y la acción y el producto establecido para las dos acciones correctivas, toda vez que se trata de actividades de capacitación sin estar incorporadas en un plan a nivel institucional que permita fortalecer la apropiación de conceptos por parte de los equipos de trabajo de manera sostenida en el tiempo, a fin de minimizar los casos de extemporaneidad o falta de completitud en las respuestas a los PQRS. Además, las acciones no fueron efectivas, al evidenciarse que no se ha logrado subsanar la causa raíz del insumo de mejora, teniendo en cuenta los resultados obtenidos respecto a oportunidad y respuesta de fondo de las PQR's del primer semestre de 2019, por lo tanto se procede a dar cierre por ineffectividad a estas acciones y en consecuencia al plan de mejoramiento No. 5.

Al respecto, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como dependencia que elaboró y remitió el mencionado plan de mejoramiento interno, a través de memorando con radicado GCC-ME-2019-0090 solicitó a esta Oficina la modificación de fecha y responsables de las dos acciones del presente plan de mejoramiento. Por medio de comunicación GGE-OCI-ME-2019-0057 se dio respuesta indicando que no era posible la modificación solicitada debido a que en el literal a) de la política de operación 6.7 del procedimiento de mejora corporativa, con código EM-PR-005 y versión 3 del 03 de mayo de 2019, señala que:

*"Pueden surtir ajustes en una sola ocasión durante su ejecución, y siempre y cuando, la **solicitud de modificación se realice al menos con treinta días calendario** antes de la fecha final de la(s) acción(es) objeto de ajuste."* (Negrilla por fuera de texto)

En consecuencia, en el marco del procedimiento de mejora corporativa, con código EM-PR-005, versión 3, se solicita comedidamente formular un nuevo plan de mejoramiento interno con el fin de subsanar los hallazgos identificados tanto en el presente seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias correspondiente al primer semestre de 2019, como de seguimientos previos, y asociados principalmente con la oportunidad y la respuesta de fondo a derechos de petición.

7.2 Por otra parte, en atención a un informe emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y radicado con consecutivo EXT19-0000735 del 08 de abril de 2019, con motivo de

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

peticiones vencidas según los términos de ley en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario:

Plan de mejoramiento No. 12	
Tema: Peticiones vencidas (29 en total) según los términos de ley en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones comunicadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de EXT19-0000735 del 08 de abril de 2019.	
Insumo de mejora No. 1	Al revisar el análisis realizado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha por parte de la dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General sobre el estado actual de la gestión de PQRS por parte de la EMB con corte al 31 de marzo de 2019, se evidencia que, al cierre de este periodo, un total de 29 peticiones se encuentran vencidas en los términos de ley.
Acción No. 1	Dar respuesta a todas las peticiones cinco días antes de la fecha de vencimiento de los términos definidos en la Ley
Producto	Plan de Reasentamiento actualizado
Fechas	15/04/2019-15/05/2019
Responsable	Gerencia de Desarrollo Inmobiliario

En el seguimiento realizado la OCI, evidenció diez (10) presentaciones en formato PowerPoint en el que se refleja el seguimiento a las PQRS asignadas a la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario GDI. Estas presentaciones tienen fecha del 05, 16, 22 y 26 de abril, 06, 08, 10, 16, 19 y 26 de mayo.

Acción No. 2	Estructurar respuestas tipo.
Producto	Cartas modelo para respuesta rápida
Fechas	6/04/2019-30/04/2019
Responsable	Gerencia de Desarrollo Inmobiliario

Se verificaron seis (6) formatos de cartas modelo para respuesta rápida:

- Carta modelo de liquidación de indemnizaciones.
- Carta modelo de verificación de avalúo comercial
- Carta modelo avance de la propuesta.
- Carta modelo reasentamiento.
- Carta modelo ampliación de términos
- Carta modelo de intervención o afectación de predios.

Acción No. 3	Diseñar e implementar una matriz de seguimiento y control de las PQRS de la Subgerencia con el fin de llevar un seguimiento más estricto de los responsables de proyectar la respuesta y detectar alertas tempranas sobre los plazos de respuesta
Producto	Matriz de seguimiento y control
Fechas	6/04/2019-31/12/2019
Responsable	Gerencia de Desarrollo Inmobiliario

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Se verificó una matriz de seguimiento de PQRS que contiene veintisiete (27) peticiones con temas relacionados con la gestión socio predial. Se observó que una (1) tiene estado en "revisión" y el resto (26) "pendiente" (Fecha de verificación 25 de julio de 2019).

Acción No. 4	Reestructurar protocolos de respuesta y determinación de responsables de la proyección y revisión de las respuestas
Producto	Ruta de atención de PQRS para la Subgerencia de Gestión del Suelo
Fechas	15/04/2019-30/04/2019
Responsable	Gerencia de Desarrollo Inmobiliario

Se verificó documento en Word con flujograma denominado "Atención de radicados y PQRS en la Subgerencia de Gestión de Suelo", sin embargo, no se evidenció que se encuentre oficializado en los documentos del sistema de gestión de la EMB y publicado en el gestor documental AZ Digital, en los términos establecidos en el Procedimiento para la creación, modificación o retiro de documentos del SIG, versión 4, del 05 de abril de 2019.

Como conclusión general del seguimiento al plan de mejoramiento No. 12 efectuado por la Oficina de Control Interno, pese a las evidencias suministradas por la Gerencia Desarrollo Inmobiliario, para las acciones 1, 2 y 4 se solicitó verificación en campo para revisar soportes complementarios que evidenciaron coherencia con la acción y el producto formulado y demostraron efectividad de la implementación de las acciones, sin embargo, no se confirmó el espacio respectivo, por tanto se determinó el cierre inefectivo de las mismas.

Respecto a la acción No. 3 continua en ejecución y se encuentra dentro de los tiempos establecidos, teniendo como fecha final el 31 de diciembre de 2019.

8. Análisis Comparativo de PQR's

La Oficina de Control interno, realizó una referenciación comparativa entre los procedimientos asociados a la gestión de PQR's de la Empresa Metro de Bogotá y la Secretaria de Gobierno, con el fin de identificar oportunidades de mejora, así como los manuales sobre la materia. Se tomaron los procedimientos: gestión de PQRS- Código: GP-PR-002-version 1 del 02 de agosto de 2019 de la Empresa Metro de Bogotá⁶ y Procedimiento trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía- Código SAC-P001- Versión 3 – vigencia 20 de diciembre de 2018 de la secretaria de gobierno, identificando oportunidades de mejora en los siguientes aspectos (*ver anexo 2*):

- Lineamientos frente al trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía con carácter reservado, de conformidad con el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015.

⁶ El alcance de la auditoria comprende los periodos 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019 no obstante, la Oficina de Control Interno tuvo en cuenta el procedimiento para la gestión de PQRS ciudadanas- Código GP-PR-002 – Versión 1 del 02 de agosto de 2019 suministrado en desarrollo de las verificaciones de campo.

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

- b. Lineamientos frente al pago de copias solicitados por los ciudadanos, de conformidad con el Decreto Distrital 472 de 2015.

Frente al procedimiento para la atención al ciudadano- GP-PR-001 versión 3, con fecha de vigencia 02/10/2018 de la Empresa Metro de Bogotá y manual de atención al ciudadano – Código SAC-M001 versión 03 con fecha de vigencia 29 de agosto de 2018 de la Secretaria de Gobierno, identificando oportunidades de mejora en los siguientes aspectos **(ver anexo 3)**:

- Lineamientos de Atención para la población incluyente, para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos, de conformidad con la Ley 1346 del 31 de julio de 2019.
- Establecer en el procedimiento para la atención del ciudadano, la información respecto del Defensor del Ciudadano para la EMB, el apoyo brindado por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y las funciones de ambos en el marco de la gestión de PQRS.
- Implementar una herramienta para medir y consolidar de manera integral los resultados de la aplicación de la encuesta de percepción del servicio de atención a la ciudadanía, con el fin de establecer acciones de mejora según sea el caso.

FORTALEZAS

- Se observa que de la muestra tomada a las PQR's recepcionadas por los diferentes canales de la Empresa Metro de Bogotá, el 99% fueron contestadas de manera completa y coherente de acuerdo con lo solicitado por el peticionario.
- La entidad cuenta con diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos pueden radicar las PQR's.
- La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, incorporó a su equipo de trabajo un(a) profesional bajo contrato de prestación de Servicio No. 093 de 2019, para el apoyo al Servicio al Ciudadano.
- Se introdujo una medida de apoyo en materia del Proceso de Gestión de PQRS mediante la Resolución No. 071 de 2019 de la EMB.

OBSERVACIONES

- Con fecha 30 de julio del presente y en desarrollo de la verificación de los soportes a las PQR's I Semestre de 2019, no se identificó en la página web de la EMB los informes mensuales de gestión de PQRS correspondientes a los periodos mayo y junio. Esta situación fue subsanada con

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

posterioridad a la solicitud por parte de esta oficina via correo electrónico del 30 de julio del presente.

- Se evidenció en la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y denominada *"Malla de Control y Seguimiento de Derechos de petición" (ciudadanía y entes de control)*, el registro de derechos de petición a través de canales de ingreso denominados como "Escrito/SDQS", "E-mail- Escrito", "Escrito SDQS", "Escrito-Email" y "SDQS-E-mail", lo que puede representar un riesgo de interpretación tanto para los responsables de la proyección de las respuestas, los responsables del proceso de PQRS, así como ante requerimientos de entes de control.
- Respecto del requerimiento No. EXT19-0001128 y EXT19-0000674 a la fecha de realización de la verificación no se evidenció respuesta enviada al peticionario.

HALLAZGOS

- Se evidenció que treinta y un peticiones (31) de las ciento seis (106) de la muestra (correspondiente al 29%) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el Documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, Presidencia de la República. VI. Descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Lo anterior, expone a la Empresa a afrontar otras medidas de carácter legal que puedan emprender los peticionarios en virtud de las extemporaneidades evidenciadas.
- Se evidenció que de las ciento seis (106) PQR's de la muestra seleccionada, una (1) no fue contestada, es decir, la respuesta no brindó completitud o exactitud Lo anterior representa incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 y el Documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, Presidencia de la República. VI. Descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Lo anterior, expone a la Empresa a afrontar otras medidas de carácter legal que puedan emprender los peticionarios en virtud de la respuesta parcial evidenciadas.
- La Oficina de Control Interno observó que la Directora Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante los siguientes oficios:

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

No. radicado	Fecha	Asunto	Anexos	Registros
EXT19-0000735	8/04/2019	<i>"Peticiónes vencidas según los términos de Ley en Bogotá Te escucha -Sistema Distrital de quejas Soluciones, reporte con corte 31 de marzo"</i>	1	29 PQRS Vencidas
EXT19-0000881	30/04/2019	<i>"Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo de Bogotá te escucha – Sistema Distrital de quejas y soluciones del mes de marzo de 2019"</i>	2	4 PQRS
EXT19-0000983	14/05/2019	<i>"Peticiónes vencidas según los términos de Ley en Bogotá Te escucha -Sistema Distrital de quejas Soluciones, reporte con corte 31 de abril"</i>	1	8 PQRS Vencidas

Señaló la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas y atender lo establecido en el numeral 8 del Artículo 35 de la Ley 734 de 2002⁷, el cual cita las prohibiciones del servidor público.

La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía manifestó, como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 30 de agosto de 2019 que *"Con respecto a los hallazgos 1,2 y 3 la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía plantea la posibilidad de que la responsabilidad de los mismos sea compartida con cada una de las dependencias que no dio respuesta a tiempo a estas 31 peticiones, a la petición sin responder y a la reiteración de peticiones vencidas identificadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Esto con el fin de que cada una de estas pueda levantar las respectivas acciones correctivas en sus planes de mejoramiento."*

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno, acogiendo la respuesta de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, precisa que la responsabilidad en la proyección de las respuestas a los requerimientos ciudadanos recae en los procesos, dependencias, contratistas y/o servidores públicos competentes para proceder en cada caso. En consecuencia, se debe adelantar el plan de mejoramiento por las áreas y/o dependencias responsables y se debe atender las responsabilidades a las que haya lugar para los incumplimientos detectados.

- Respecto a las bases de datos aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario, así como las bases de datos consultada por la Oficina de Control Interno, se encontraron los siguientes datos:

⁷ 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Base de datos PQRS I Semestre 2019	Registros
Malla de Control y Seguimiento de Derechos de petición (sin incluir Entes de Control)	409
Reporte Gestión Peticiones-enero a Junio SDQS	384
Seguimiento_PQRS_Correspondencia_1	302
Inventario Recibido_2019 (PQRS)	266*

*Z:\Gerencia Administrativa y Financiera\GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO\CORRESPONDENCIA\Derechos de petición\2019\Recibidos. Al consultar la carpeta que contiene el inventario en referencia, se tiene que entre el 2 de enero y el 30 de junio de 2019, se encuentran 495 archivos en PDF

De acuerdo con lo anterior, se observó diferencia en la totalidad de registros (PQRS) en las distintas fuentes de información suministradas por las dependencias, así como las consultadas por esta Oficina, en el marco del presente seguimiento. Lo anterior evidencia que no se ha establecido un mecanismo integrado que permita controlar, consolidar y unificar en una fuente la gestión de las PQRS que atiende la Entidad. Lo anterior expone a la EMB a desconocer el universo total de los derechos de petición que se encuentra gestionando y dificulta la implementación de controles efectivos que permitan garantizar la respuesta con oportunidad y completitud que debe dársele a la ciudadanía.

Al respecto, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía manifestó por medio de correo corporativo de fecha 30 de agosto de 2019, como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2019, que :

"Frente al hallazgo 4 y a la diferencia en el número de PQRS registradas en los distintos instrumentos se informa lo siguiente:

1. La EMB a través de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía administra la plataforma Bogotá Te Escucha en la que se radican únicamente:
PQRS ciudadanas.
2. En el documento interno de trabajo "malla de control de seguimiento de derechos (ciudadanía y entes de control), se incluyen:
Traslados de PQRS ciudadanas de respuestas ya dadas.
Respuestas de oficios de solicitudes (otras entidades).
PQRS ciudadanas. (SDQS, correspondencia)
Solicitudes de entes de control que se reciben a través de:
contactenos@metrodebogota.gov.co, correspondencia, o directamente a la GCC y aquellas que otras dependencias reciben directamente de los entes de control y de las cuales el área de ciudadanía no tiene el control inicial para hacer seguimiento.
3. Cada área o dependencia de la EMB puede tener su propia malla de control o gestión de PQRS y serán los responsables de la información que alimenten en la misma.
4. El número de las PQRS de la plataforma de Bogotá Te Escucha (SDQS) y de los documentos de trabajo de cada dependencia no necesariamente deberán coincidir ya que la información que se consigna en cada instrumento es distinta, teniendo en cuenta los puntos descritos anteriormente.

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

5. *Es importante aclarar que la única base oficial de reporte y consulta de las PQRS ciudadanas es el reporte mensual de la plataforma de SDQS, el cual se reporta en los informes mensuales.*

Por lo anterior, es necesario que la EMB suministre a la GCC la herramienta tecnológica eficiente que permita tener un control unificado y poder así eliminar los controles propios en Excel que realiza cada dependencia.” (subrayado fuera de texto)”

Conforme a lo anterior, para esta Oficina, la respuesta de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía confirma la importancia de contar con una herramienta unificada que permita conocer con certeza el total de PQRs que se gestionan en la Empresa, a fin de dar cumplimiento a los términos de los Derechos de Petición, radicados por medio de los diferentes canales de comunicación habilitados para ello por la EMB.

5. Se evidenció que los informes requeridos en la Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital, presentaron extemporaneidad en el cargue del sistema, así:

Periodo	Fecha de cargue*	Fecha de vencimiento*	Observaciones
Febrero	26/03/2019	21/03/2019	Extemporáneo
Abril	27/05/2019	22/05/2019	Extemporáneo
Mayo	No registra	25/06/2019	Sin soporte
Junio	30/07/2019	22/07/2019	Extemporáneo

*Fuente: Información aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
* Términos según la Circular Conjunta 006 de la Veeduría Distrital

Se tiene que de los seis (6) informes, cuatro (4) presentaron extemporaneidad según los términos indicados en la Circular Conjunta No. 006⁸ y dos (2) fueron cargadas dentro de los términos.

RECOMENDACIONES

- Se reitera la recomendación emitida en el informe de seguimiento a PQR's previo (radicado GGE-OCI-ME-2019-0007), en el sentido de brindar respuesta de fondo y en término a las Peticiones radicadas ante la entidad, con el fin de evitar Acciones Constitucionales contra la EMB por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.
- Se recomienda analizar, de manera coordinada con la Gerencia de Riesgos y Seguridad, del riesgo del proceso de Gestión de PQRS identificado como “Asignación inadecuada de responsabilidades de respuesta a los requerimientos”, como una causa de los riesgos:

⁸ En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

- i. Incumplimiento de términos de respuesta en la gestión de PQRS por ausencia o cargas operativas altas
- ii. Omisión o ausencia de respuestas a PQRS

Y, si se considera pertinente, adelantar los ajustes y actualización al respecto en la matriz de riesgos institucional.

3. Por ineffectividad del plan de mejoramiento No. 5 y sus dos acciones correctivas relacionadas a PQR's, teniendo en cuenta las razones expuestas en el numeral 4. "*Seguimiento al plan de mejoramiento de Gestión de PQRS*" se recomienda formular un nuevo plan de mejoramiento interno con el fin de subsanar los hallazgos identificados tanto en el presente seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias correspondiente al primer semestre de 2019, como de seguimientos previos, y asociados principalmente con la oportunidad y la respuesta de fondo a derechos de petición.
4. Por cierre ineffectivo de las acciones 1, 2 y 4 del plan de mejoramiento No. 12, relacionado con PQRS de la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario, se sugiere formular un nuevo plan de mejoramiento interno que contenga acciones que permitan subsanar la causa raíz del insumo de mejora identificado.
5. Se recomienda considerar la viabilidad de incorporar en el procedimiento de Atención al Ciudadano – código GP-PR-001, con vigencia 02-10-2019 – versión 3, los lineamientos y/o procedimiento para la atención de personas con discapacidad, bajo los preceptos de la convención de los derechos humanos de las personas con discapacidad ratificada en Colombia mediante Ley 1346 del 31 de julio de 2009.

Bogotá D.C., 30 de agosto de 2019



JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: John A. Salamanca/ Profesional OCI
Leonardo López Ávila/ contratista OCI




Revisó/Aprobó: Julián David Pérez Ríos/ Jefe OCI

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

ANEXOS

Anexo 1. Análisis PQR's (106 Registros)

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							Oportunidad	Fondo	
1.	PQRSD-E19-0000011	2019-01-11	15	2019-02-01	2019-02-01	PQRSD-S19-0000059	Si	Si	Sin observación
2.	106072019	2019-01-21	10	2019-02-04	2019-02-01	PQRSD-S19-0000060	Si	Si	Sin observación
3.	PQRSD-E19-0000024	2019-01-22	10	2019-02-05	2019-02-05	PQRSD-S19-0000066	Si	Si	Se evidenció respuesta con radicado No. PQRSD-S19-0000066 del 05 de febrero de 2019.
4.	PQRSD-E19-0000032	2019-01-29	10	2019-02-12	Al traslado 2019-02-01	PQRSD-S19-0000061	Si	Si	Petición reiterativa. Corresponde a un traslado por competencia a la EMB, el día 29 de enero de 2019. En ese orden de ideas, la EMB mediante radicado No. PQRSD-S19-0000061 del 01 de febrero de 2019, informa a la Oficina de planeación que la petición fue resuelta el día 30 de enero de 2019 con radicado No. PQRSD-S19-0000051.
5.	211322019	2019-02-04	15	2019-02-25	2019-02-04	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	Sin observación
6.	230002019	2019-02-04	5	2019-02-11	2019-02-08	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	Traslado por Competencia
7.	PQRSD-E19-0000045	2019-02-07	15	2019-03-01	2019-02-26	PQRSD-S19-0000097	Si	Si	Se evidencia respuesta con radicado No. PQRSD-S19-0000097, enviada al peticionario por correo electrónico
8.	PQRSD-E19-0000047	2019-02-07	15	2019-02-28	2019-02-27	PQRSD-S19-0000103	Si	Si	Sin observación
9.	PQRSD-E19-0000054	2019-02-07	15	2019-02-28	2019-02-27	PQRSD-S19-0000110	Si	Si	Sin observación
10.	PQRSD-E19-0000065	2019-02-11	15	2019-03-04	2019-03-04	PQRSD-S19-0000130	Si	Si	Sin observación
	318792019	2019-02-13	15	2019-03-06	2019-02-19	Solucionado - por respuesta	Si	Si	

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

11.						definitiva SDQS			Sin observación
12.	PQRSD-E19-0000077	2019-02-15	15	2019-03-08	2019-03-05	PQRSD-S19-0000135	Si	Si	Sin observación
13.	PQRSD-E19-0000088	2019-02-18	15	2019-03-11	2019-03-14	PQRSD-S19-0000177	No	Si	Se evidenció que el día 18 de febrero de 2019 el ciudadano ARCADIO DIMATE SALAZAR elevó petición ante la EMB, el cual fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000088, el 14 de marzo del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000177. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 11 de marzo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 14 de marzo de 2019. Es decir, con tres (3) días de extemporaneidad
14.	389792019	2019-02-20	15	2019-03-13	2019-03-04	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS PQRSD-S19-0000129	Si	Si	Sin observación
15.	PQRSD-E19-0000089	2019-02-18	15	2019-03-11	2019-03-13	PQRSD-S19-0000167	No	Si	Se evidenció que el día 18 de febrero de 2019 la ciudadana LICINDA DE LUQUE elevó petición ante la EMB, el cual fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000089, el 13 de marzo del mismo año recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000167 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 11 de marzo de presente, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 13 de marzo de 2019. Es decir, con dos (2) días de extemporaneidad.
16.	PQRSD-E19-0000092	2019-02-21	15	2019-03-14	2019-03-13	PQRSD-S19-0000166	Si	Si	Sin observación
17.	PQRSD-E19-0000098	2019-02-22	15	2019-03-15	2019-03-14	PQRSD-S19-0000179	Si	Si	Sin observación
18.	439572019	2019-02-26	10	2019-03-12	2019-03-08	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	Sin observación
19.	EXT19-0000428	2019-02-27	15	2019-03-20	2019-03-08	PQRSD-S19-0000153	Si	Si	Se evidenció que corresponde a un traslado por parte de la Contraloría, radicado ante la EMB el día 27 de febrero de 2019, el 08 de marzo de 2019 la EMB informa al ente de control que el DP ya fue contestado con radicado EXTS19-0000479 y adjunta

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

									prueba de la respuesta.
20.	PQRSD-E19-0000118	2019-02-27	15	2019-03-20	2019-04-16	PQRSD-S19-0000253	No	Si	Se evidenció que el día 27 de febrero de 2019 los ciudadanos JOSE RAFAEL ALFONSO CARDENAS y MARTHA HELENA GUZMAN y MARTHA HELENA VERA elevo petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000118, el 16 de abril del presente recibieron la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000253 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 20 de marzo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 16 de abril de 2019. Es decir, con 18 días de extemporaneidad
21.	EXT19-0000433	2019-02-27	10	2019-03-13	2019-03-13	PQRSD-S19-0000170	Si	Si	Sin observación
22.	PQRSD-E19-0000132	2019-03-01	10	2019-03-15	2019-03-18	PQRSD-S19-0000182	No	Si	Se evidenció que el día 01 de marzo de 2019 el IDU traslada DP a la EMB con No. de radicado PQRSD-E19-0000132, el día 18 de marzo del presente la EMB envía respuesta con No. de Radicado PQRSD-S19-0000182 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (10) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 15 de marzo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 18 de marzo de 2019. Con un (1) día de extemporaneidad
23.	461632019	2019-03-04	5	2019-03-11	2019-03-07	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	Sin observación

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

24.	PQRSD-E19-0000140	2019-03-05	10	2019-03-19	2019-03-19	PQRSD-S19-0000186 PQRSD-S19-0000188 PQRSD-S19-0000184 PQRSD-S19-0000185 PQRSD-S19-0000190	Si	Si	Se evidenció que el día 05 de marzo de 2019 la Oficina Asesora de Planeación Institucional de la Secretaría de Movilidad, radica ante la EMB, solicitud con asunto "Remisión preguntas proceso de Rendición de Cuentas 2018 Audiencia Pública y Dialogo Ciudadano del Sector Movilidad", trasladado cinco (5) preguntas por competencia En ese orden de ideas, la EMB respondió a los ciudadanos con cinco radicados diferentes así: PQRSD-S19-0000186 PQRSD-S19-0000188 PQRSD-S19-0000184 PQRSD-S19-0000185 PQRSD-S19-0000190
25.	348772019	2019-03-13	5	2019-03-20	2019-03-20	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	Sin observación
26.	PQRSD-E19-0000149	2019-03-06	15	2019-03-28	2019-04-23	PQRSD-S19-0000275	No	Si	Se evidenció que el día 06 de marzo de 2019 la ciudadana RUTH MENDOZA elevó petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000149, el 23 de abril del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000275 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 28 de marzo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 23 de abril de 2019. Con 16 días de extemporaneidad
27.	PQRSD-E19-0000160	2019-03-08	10	2019-03-22	2019-03-22	PQRSD-S19-0000208	Si	Si	Sin observación
28.	469672019	2019-03-12	5	2019-03-19	2019-03-20	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	No	Si	Se evidenció que el día 12 de marzo de 2019 se asigna petición a la EMB, el cuál fue radicado con el No. 469672019, el 20 de marzo la entidad traslada la petición por competencia. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de cinco (5) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 19 de marzo de 2019, sin embargo, la respuesta fue trasladada a la peticionaria el día 20 de marzo del presente, como se desprende de los soportes del sistema operativo SDQS.

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

									presentó extemporaneidad de un (1) día.
29.	PQRSD-E19-0000171	2019-03-14	15	2019-04-05	2019-04-01	PQRSD-S19-0000215	Si	Si	Sin observación
30.	PQRSD-E19-0000184	2019-03-18	15	2019-04-09	2019-04-26	PQRSD-S19-0000307	No	Si	Se evidenció que el día 18 de marzo de 2019 el ciudadano LUIS CARLOS BENITEZ elevó petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000184, el 26 de abril del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000307 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 09 de abril de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 26 de abril de 2019. Presentó 11 días de extemporaneidad
31.	PQRSD-E19-0000190	2019-03-20	15	2019-04-11	2019-04-26	PQRSD-S19-0000319	No	Si	Se evidenció que el día 20 de marzo de 2019 la ciudadana NARLY DEL PILAR MORALES elevó petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000190, el 26 de abril del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000319 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 11 de abril de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 26 de abril de 2019. Presentó 09 días de extemporaneidad
32.	PQRSD-E19-0000195	2019-03-22	15	2019-04-15	2019-04-16	PQRSD-S19-0000256	No	Si	Se evidenció que el día 22 de marzo de 2019 el ciudadano JOSE ANTONIO HEREDIA PEÑA elevó petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000195, el 16 de abril del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000256 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 15 de abril de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 16 de abril de 2019. Con 01 días de extemporaneidad
33.	PQRSD-E19-0000201	2019-03-27	15	2019-04-17	2019-04-26	PQRSD-S19-0000320	No	Si	Se evidenció que el día 27 de marzo de 2019 la ciudadana GELUY YESMYN SALOMON CASTRO elevó petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000201, el 28 de abril del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado PQRSD-S19-0000320.

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

									En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 17 de abril de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 26 de abril de 2019. Con 05 días de extemporaneidad.
34.	PQRSD-E19-0000208	2019-03-28	15	2019-04-22	2019-04-26	PQRSD-S19-0000314	No	Si	Se evidenció que el día 28 de marzo de 2019 el ciudadano GUILLERMO EDMUNDO GUERRERO elevó petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000208, el 26 de abril del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado PQRSD-S19-0000314. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 22 de abril de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 26 de abril de 2019. Con 04 días de extemporaneidad.
35.	PQRSD-E19-0000214	2019-04-01	15	2019-04-24	2019-04-25	PQRSD-S19-0000297	No	Si	Se evidenció que el día 01 de abril de 2019 el ciudadano JOSE FERNEY MENDIETA elevó petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000214, el 25 de abril del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado PQRSD-S19-0000297. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 24 de abril de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 25 de abril de 2019. Con 01 día de extemporaneidad.
36.	770052019	2019-04-03	15	2019-04-26	2019-04-05	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	Sin observación
37.	913592019	2019-04-29	15	2019-05-21	2019-04-29	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	Sin observación
38.	PQRSD-E19-0000226	2019-04-04	10	2019-04-22	2019-04-15	PQRSD-S19-0000249	Si	Si	Sin observación
	PQRSD-E19-0000233	2019-04-09	15	2019-05-03	2019-05-06	PQRSD-S19-0000326	No	Si	Se evidenció que el día 09 de abril de 2019 los ciudadanos PAUL LEHOUCQ y MARIA CLEOFILDE CASTELBLANO elevaron petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000233, el 06 de mayo del presente

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

39.									recibió la respuesta de la entidad mediante radicado PQRSD-S19-0000326. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 03 de mayo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 06 de mayo de 2019. Con 01 día de extemporaneidad.
40.	PQRSD-E19-0000237	2019-04-10	15	2019-05-06	2019-05-07	PQRSD-S19-0000329	Si	Si	Sin observación
41.	PQRSD-E19-0000260	2019-05-03	15	2019-05-24	2019-05-17	PQRSD-S19-0000349	Si	Si	Sin observación
42.	PQRSD-E19-0000267	2019-05-08	15	2019-05-29	2019-05-28	PQRSD-S19-0000368	Si	Si	Sin observación
43.	1089012019	2019-05-21	10	2019-06-05	2019-06-04	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	Sin observación
44.	PQRSD-E19-0000277	2019-05-14	10	2019-05-28	2019-05-28	PQRSD-S19-0000384	Si	Si	Sin observación
45.	PQRSD-E19-0000277	2019-05-14	10	2019-05-28	2019-05-28	PQRSD-S19-0000375	Si	Si	Sin observación
46.	PQRSD-E19-0000281	2019-05-15	10	2019-05-29	2019-05-30	PQRSD-S19-0000388	No	Si	Se evidenció que el día 15 de mayo de 2019 el ciudadano CARLOS AUGUSTO MARTINEZ elevó petición ante la EMB, el cual fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000281, el 30 de mayo del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado PQRSD-S19-0000388. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (10) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 29 de mayo, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 30 de mayo de 2019. Con 01 día de extemporaneidad.
47.	1084192019	2019-05-17	5	2019-05-24	2019-05-21	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	Traslado por Competencia
48.	962582019	2019-05-17	10	2019-05-31	2019-05-21	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	Sin observación
49.	PQRSD-E19-0000291	2019-05-23	15	2019-06-11	2019-06-11	PQRSD-S19-0000411	Si	Si	Sin observación
50.	1241002019	2019-05-28	5	2019-06-05	2019-05-29	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	Traslado por Competencia

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

51.	EXT19-0001143	2019-05-30	10	2019-06-14	2019-06-13	PQRSD-S19-0000417	Si	Si	Sin observación
52.	1361542019	2019-06-10	15	2019-07-03	2019-06-20	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	Sin observación
53.	PQRSD-E19-0000325	2019-06-11	15	2019-07-04	2019-07-04	PQRSD-S19-0000462	Si	Si	se evidenció que el día 11 de junio de 2019 el ciudadano GONZALO ROA elevó las siguientes peticiones: PQRSD-E19-000324, PQRSD-E19-000325 y PQRSD-E19-0000326, el 04 de julio del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado PQRSD-S19-0000462 a todas las peticiones.
54.	1363032019 1365312019	2019-06-10	15	2019-07-03	2019-06-12	Solucionado - por respuesta definitiva SDQS	Si	Si	La justificación de la parte auditada respecto del radicado 1363032019 así; "La petición fue ingresada al sistema dos veces por error, por esta razón será cerrada y atendida bajo el radicado 1363022019"
55.	PQRSD-E19-0000002	2019-01-03	10	2019-01-18	2019-01-17	PQRSD-S19-0000022	Si	Si	Sin observación
56.	PQRSD-E19-0000017	2019-01-14	10	2019-01-28	2019-01-25	PQRSD-S19-0000037	Si	Si	Sin observación
57.	Petición concejal Diego Devia	2019-01-16	10	2019-01-30	2019-01-30	PQRSD-S19-0000046	Si	Si	Sin observación
58.	PQRSD-E19-0000028	2019-01-25	10	2019-02-08	2019-02-08	PQRSD-S19-0000074	Si	Si	Sin observación
59.	PQRSD-E19-0000062	2019-02-08	10	2019-02-22	2019-02-21	PQRSD-S19-0000083	Si	Si	Sin observación
60.	PQRSD-E19-0000146	2019-03-06	10	2019-03-20	2019-03-19	PQRSD-S19-0000193	Si	Si	Sin observación
61.	a. PQRSD-E19-0000200 b. PQRSD-E19-0000209 c. PQRSD-E19-0000215 d. PQRSD-E19-0000227 e. PQRSD-E19-0000228 f. PQRSD-E19-0000240	a.2019-03-27 b.2019-03-29 c.2019-04-02 d.2019-04-05 e.2019-04-05 f.2019-04-12	10	a.2019-04-10 b.2019-04-12 c.2019-04-16 d.2019-04-23 e.2019-04-23 f.2019-04-30	2019-04-10 2019-04-30	PQRSD-S19-0000231 PQRSD-S19-0000322	Si	Si	Sin observación
62.	PQRSD-E19-0000231	2019-04-09	5	2019-04-16	2019-04-16	PQRSD-S19-0000269	Si	Si	Sin observación
63.	PQRSD-E19-0000251	2019-04-24	15	2019-05-16	2019-05-14	PQRSD-S19-0000338	Si	Si	Sin observación
64.	PQRSD-E19-0000301	2019-05-28	3	2019-05-31	2019-05-31	PQRSD-S19-0000391	Si	Si	Sin observación
65.	PQRSD-E19-0000311	2019-06-05	10	2019-06-19	2019-06-19	PQRSD-S19-0000434	Si	Si	Sin observación

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

66.	PQRSD-E19-0000332	2019-06-14	10	2019-07-02	a.2019-06-26 b.2019-06-26	a. PQRSD-S19-0000442 b.PQRSD-E19-0000431	Si	Si	Se evidenció que corresponde a un traslado de fecha a 14 de junio de 2019. En ese orden de ideas, se observó que la respuesta al ciudadano con radicado No. PQRSD-E19-0000431 del 26 de junio de 2019. Adicionalmente, se informó a la Personería con radicado No. PQRSD-S19-0000442 del 26 de junio de 2019.
67.	PQRSD-E19-0000196	2019-03-22	10	2019-04-08	2019-04-08	PQRSD-S19-0000229	Si	Si	Sin observación
68.	PQRSD-E19-0000330	2019-06-13	10	2019-06-28	2019-06-19	974042019	Si	Si	Se evidenció en la base de datos aportada por la GCC la fecha final 2019-06-19
69.	1329792019	2019-06-12	15	2019-07-05	2019-07-02	PQRSD-S19-0000449	Si	Si	Sin observación
70.	PQRSD-E19-0000342	2019-06-18	15	2019-07-11	2019-07-10	PQRSD-S19-0000474	Si	Si	Sin observación
71.	PQRSD-E19-0000357	2019-06-21	15	2019-07-16	2019-07-12	PQRSD-S19-0000490	Si	Si	Sin observación
72.	PQRSD-E19-0000369	2019-06-27	15	2019-07-19	2019-07-17	PQRSD-S19-0000502	Si	Si	Sin observación
73.	Proposición 020	2019-01-17	3	2019-01-22	2019-01-17	EXTS19-0000027	Si	Si	Sin observación
74.	Proposición 087	2019-02-20	3	2019-02-25	2019-02-27	PQRSD-S19-0000112	Si	Si	Se evidenció que mediante radicado No. EXTS19-0000467 del 22/01/2019 se solicitó prórroga por el término de tres días hábiles. En ese orden de ideas, la respuesta definitiva se tramitó con radico No. PQRSD-S19-0000112 del 27/02/2019.
75.	2019ER18330	2019-02-28	10	2019-03-14	2019-03-07	PQRSD-S19-0000150	Si	Si	Sin observación
76.	Proposición 206	2019-05-10	3	2019-05-15	2019-05-20	PQRSD-S19-0000350	NO	Si	Se evidenció en la base de datos aportada GCC, se recibió la proposición No. 206 con fecha de recibido 10 de mayo de 2019, el 20 de mayo del mismo año recibió la respuesta de la entidad mediante radicado PQRSD-S19-0000350. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de tres (3) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 15 de mayo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 20 de mayo de 2019. Con 03 días de extemporaneidad.
77.	PQRSD-E19-0000354	2019-06-20	10	2019-07-08	2019-07-05	PQRSD-S19-0000465	Si	Si	Sin observación
78.	SDQS 198972019	2019-01-30	5	2019-02-05	2019-02-05	EXTS19-00000297	Si	Si	Traslado por Competencia

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

79.	PQRSD-E19-0000083	2019-02-18	15	2019-03-11	2019-03-13	PQRSD-S19-0000169	No	Si	Se evidenció que el día 18 de febrero de 2019 el ciudadano HENRY CRISTANCHO elevó petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000083, el 13 de marzo del mismo año recibió la respuesta de la entidad mediante radicado PQRSD-S19-0000169. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 11 de marzo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 13 de marzo de 2019. Con 02 días de extemporaneidad.
80.	PQRSD-E19-0000109	2019-02-25	15	2019-03-18	2019-03-21	PQRSD-S19-0000205	No	Si	Se evidenció que el día 25 de febrero de 2019 el ciudadano JORGE AURELIO MEDINA OROZCO, por intermedio de su apoderada elevó petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000109, el 21 de marzo del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado PQRSD-S19-0000205 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 18 de marzo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 21 de marzo de 2019. con 3 días de extemporaneidad.
81.	PQRSD-E19-0000127	2019-03-01	15	2019-03-22	2019-04-25	PQRSD-S19-0000294	No	Si	Se evidenció que el día 01 de marzo de 2019 el ciudadano JORGE MONTAÑO CASTAÑEDA, por intermedio de su apoderada elevó petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000127, el 25 de abril del presente recibió la respuesta de la entidad mediante PQRSD-S19-0000294. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 22 de marzo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 25 de abril de 2019. Con veintiún (21) días de extemporaneidad.
82.	EXT19-0000506	2019-03-07	15	2019-03-29	2019-04-12	PQRSD-S19-0000241	No	Si	Se evidenció que el día 07 de marzo de 2019 la ciudadana AMPARO DE JESUS elevó petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. EXT19-0000506, el 12 de abril del presente recibió la respuesta de la entidad mediante PQRSD-S19-0000241. En ese orden de ideas, la entidad

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

									contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 29 de marzo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 12 de abril de 2019. Con diez (10) de extemporaneidad.
83.	EXT19-0000517	2019-03-08	15	2019-04-01	2019-03-18	PQRSD-S19-0000181	Si	Si	Sin observación
84.	EXT19-0000632	2019-03-22	15	2019-04-15	2019-04-12	PQRSD-S19-0000242	Si	Si	Sin observación
85.	EXT19-0000674	2019-03-28	15	2019-04-22	-	-	-	-	No se suministró evidencia de la respuesta a la solicitud
86.	EXT19-0000710	2019-04-04	15	2019-04-29	2019-05-28	EXTS19-0001244	No	Si	Se evidenció que el día 04 de abril de 2019 elevaron petición ante la EMB, el cual fue radicado con el No. EXT19-0000710, el 28 de mayo del presente recibió la respuesta de la entidad mediante EXTS19-0001244 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 29 de abril de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 28 de mayo de 2019. Con veinte (20) días de extemporaneidad.
87.	EXT19-0000733	2019-04-03	15	2016-04-26	2019-04-26	EXTS19-0001032	Si	Si	Sin observación
88.	EXT19-0000777	2019-04-11	15	2016-05-07	2019-04-29	EXTS19-0001054	Si	Si	Sin observación
89.	EXT19-0000847	2019-04-24	15	2019-05-16	2016-05-28	EXTS19-0001243	No	Si	Se evidenció que el día 24 de abril de 2019 elevaron petición ante la EMB, el cual fue radicado con el No. EXT19-0000847, el 28 de mayo del mismo año recibió la respuesta de la entidad mediante EXTS19-0001243 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 16 de mayo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 28 de mayo de 2019. Con ocho (8) días de extemporaneidad.
90.	EXT19-0001128	2019-05-28	15	2019-06-19	Sin envió	Sin envió	No	Si	La parte auditada manifestó mediante correo electrónico de fecha 22 de julio de 2019, lo siguiente: "Esta para firma de la SGS, se adjunta versión en Word aprobada. Hoy debe quedar firmada para ser enviada al peticionario" No obstante lo anterior, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 19 de junio de 2019, sin embargo, a la fecha de realización de la verificación no se

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

									evidenciaba respuesta sigue sin respuesta al peticionario.
91.	PQRSD-E19-000324	2019-06-11	15	2019-07-04	2019-07-04	PQRSD-S19-0000462	Si	Si	Se evidenció que el día 11 de junio de 2019 el ciudadano GONZALO PEAZ ROA elevó las siguientes peticiones: PQRSD-E19-000324, PQRSD-E19-000325 y PQRSD-E19-0000326, el 04 de julio del mismo año recibió la respuesta de la entidad mediante radicado PQRSD-S19-000462 a todas las peticiones.
92.	PQRSD-E19-000338	2019-06-17	15	2019-07-10	2019-07-05	EXTS19-0001678 PQRSD-E19-0000595	No	Si	Se evidenció que el día 05 de julio de 2019 la EMB mediante radicado EXTS19-0001678, solicitó prórroga para dar respuesta de fondo a la petición, indicando como fecha el día 26 de julio de 2019. Ahora bien, mediante radicado No. PQRSD-E19-0000595 del 20 de agosto se dio respuesta al requerimiento. Es decir presento extemporaneidad de 15 días, contados desde el vencimiento de la prórroga, es decir 26 de julio 2019.
93.	PQRSD-E19-000355	2109-06-20	15	2019-07-15	2019-07-12	PQRSD-S19-0000492	Si	Si	Sin observación
94.	PQRSD-E19-000369	2019-06-27	15	2019-07-19	2019-07-17	PQRSD-S19-0000502	Si	Si	Sin observación
95.	68462019 (SDQS) PQRSD-E19-0000016	2019-01-11	15	2019-02-01	2019-02-01	PQRSD-S19-0000063	Si	Si	Sin observación
96.	68162019 (SDQS) PQRSD-E19-0000012	2019-01-11	15	2019-02-01	2019-02-01	PQRSD-S19-0000028	Si	Si	Sin observación
97.	68222019 (SDQS) PQRSD-E19-0000013	2019-01-11	15	2019-02-01	2019-02-01	PQRSD-S19-0000062	Si	Si	Sin observación
98.	248492019(SDQS)	2019-02-05	10	2019-02-19	2019-02-20	PQRSD-S19-0000082	No	Si	Se evidenció que el día 05 de febrero de 2019, se elevó petición ante la EMB, la cual fue radicado con el No. 248492019, el 20 de febrero del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000082 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de diez (10) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 19 de febrero de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 20 de febrero de 2019. Es decir, con un (1) día de extemporaneidad.

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

99.	492702019(SDQS) PQRSD-E19-0000136	2019-03-04	10	2019-03-18	2019-03-19	PQRSD-S19-0000189	No	Si	Se evidenció que el día 04 de marzo de 2019, se elevó petición ante la EMB, el cual fue radicado con el No.492702019, el 19 de marzo del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000189 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de diez (10) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 18 de marzo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 19 de marzo de 2019. Es decir, con un (1) día de extemporaneidad.
100.	PQRSD-E19-0000100	2019-02-22	15	2019-03-15	2019-04-25	PQRSD-S19-0000290	No	Si	Se evidenció que el día 22 de febrero de 2019, se elevó petición ante la EMB, el cual fue radicado con el No. PQRSD-E19-0000100, el 25 de abril del mismo recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000290 En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 15 de marzo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 25 de abril de 2019. Con veinte (20) días de extemporaneidad.
101.	732152019(sdqs) PQRSD-E19-0000211	2019-03-29	15	2019-04-23	2019-04-26	PQRSD-S19-0000305	No	Si	Se evidenció que el día 29 de marzo de 2019, se elevó petición ante la EMB, el cual fue radicado con el No. 732152019, el 26 de abril del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000305. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 23 de abril de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 26 de abril de 2019. Es decir, con tres (3) días de extemporaneidad.
102.	731882019(sdqs) PQRSD-E19-0000210	2019-03-29	15	2019-04-23	2019-04-25	PQRSD-S19-0000293	No	Si	Se evidenció que el día 29 de marzo de 2019, se elevó petición ante la EMB, el cual fue radicado con el No. 731882019, el 25 de abril del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000293. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 23 de abril de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

									el día 25 de abril de 2019. Es decir, con dos (2) días de extemporaneidad.
103.	846962019(sdqs) PQRSD-E19-0000236	2019-04-10	15	2019-05-06	2019-05-24	PQRSD-S19-0000363	No	Si	Se evidenció que el día 10 de abril de 2019, se elevó petición ante la EMB, el cual fue radicado con el No. 846962019, el 24 de mayo del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000363. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 06 de mayo de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 24 de mayo de 2019. Es decir, con catorce (14) días de extemporaneidad.
104.	1028522019(sdqs) PQRSD-E19-0000259	2019-05-02	15	2019-05-23	2019-05-16	PQRSD-S19-0000343	Si	Si	Sin observación
105.	933422019 PQRSD-E19-0000249	2019-04-23	15	2019-05-15	2019-05-14	PQRSD-S19-0000342	Si	Si	Sin observación
106.	782492019(sdqs)	2019-04-04	15	2019-04-29	2019-05-02	PQRSD-S19-0000324	No	Si	Se evidenció que el día 04 de abril de 2019, se elevó petición ante la EMB, el cual fue radicado con el No. 782492019, el 02 de mayo del presente recibió la respuesta de la entidad mediante radicado No. PQRSD-S19-0000324. En ese orden de ideas, la entidad contaba con un término de quince (15) días siguientes a su recepción para dar respuesta, es decir hasta el día 29 de abril de 2019, sin embargo, la respuesta fue enviada al peticionario el día 2 de mayo de 2019. Es decir, con dos (2) días de extemporaneidad.

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Anexo 2. Comparativo de Procedimientos CODIGO: GP-PR-002 de la EMB y SAC-P001 de la Secretaria de Gobierno.

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE PQRS CIUDADANAS- METRO DE BOGOTA CODIGO: GP-PR-002 Versión: 1 02 de agosto de 2019		PROCEDIMIENTO TRAMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANIA SECRETARIA DE GOBIERNO CODIGO: SAC-P001 Versión: 03 Vigencia desde: 20 de diciembre de 2018	
1.Objetivo 2.Alcance 6.Políticas de Operación a. Derechos de las personas ante las autoridades. b. Deberes de las personas.		1. Información general a. Objetivo del Procedimiento b. Alcance c. Trazabilidad del procedimiento d. Políticas de operación	
5. Definición Símbolos y abreviaturas 6.2 Canales dispuestos por la EMB para el registro de requerimiento ciudadano 6.2.1 Canal Escrito 6.2.2 Canal Virtual 6.2.3 Canal presencial 6.3 tiempos de respuesta 7. Desarrollo 7.1 Descripción de actividades para la atención y gestión de PQRS a través del canal escrito 7.2 Descripción de actividad para la atención y gestión de PQRS a través del canal virtual 7.3 Descripción de actividades para la atención y gestión de PQRS a través del canal presencial.		2. Trámite para la Respuesta al DP (Cuadro) a. Tipología DP b. Tiempo máximo transcurrido entre la recepción del DP y la remisión al servidor público responsable de proyectar respuesta c. Tiempo máximo de proyección de respuesta d. Tiempo máximo de revisión de respuesta. e. Tiempo máximo para firma por parte del responsable de suscribir la respuesta f. Tiempo de notificación g. Tiempo Total de respuesta.	
5. Definición Símbolos y abreviaturas 6.3 Tiempos y respuestas		3. Clasificación de los Derechos de Petición.	
Si bien en el procedimiento no describe los parámetros que debe contener un DP, si presenta los criterios que debe contener, los cuales están descritos: 6.1 Criterios de calidad en la respuesta . coherencia . Claridad . Calidez . Oportunidad		4. Contenido de los Derechos de Petición	

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE PQRS CIUDADANAS- METRO DE BOGOTA CODIGO: GP-PR-002 Versión: 1 02 de agosto de 2019		PROCEDIMIENTO TRAMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANIA SECRETARIA DE GOBIERNO CODIGO: SAC-P001 Versión: 03 Vigencia desde: 20 de diciembre de 2018	
No se encuentra documentado en este procedimiento		5. Peticiones Prioritarias	
No se encuentra documentado en este procedimiento		6. Información y Documentos Reservados Artículo 24 de la Ley 1755 de 2015	
En el numeral 5 DEFINICIONES, SIMBOLOS Y ABREVIATURAS, relaciona la solicitud de copias		7. Pago de Copias Decreto Distrital 472 de 2015	
6. Política de operación - Cálido y amable - Rápido - Respetuoso, digno y humano Efectivo y de calidad Confiable 6.1 Criterios de calidad en la respuesta - coherencia - claridad - calidez - Oportunidad		8. Medidas de Responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los Derechos de petición.	
6.2.3 Canal presencial 7.1 Descripción de actividades para la atención y gestión de PQRS a través del canal escrito ítem 22.1 y 23		9. Constancia de respuesta	
5. Definición, símbolos y abreviaturas		10. Glosario	
GP-PR-002 Versión 1 – procedimiento para la gestión de PQRS ciudadanas GP-FR-002 Formato Petición Verbal		11. Descripción actividades del procedimiento	
3. Documentos y/o normatividad		12. Normatividad vigente	

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Anexo 3. Comparativo de Procedimientos CODIGO: GP-PR-001 manual de atención al ciudadano de la EMB y SAC-M001 manual de atención al ciudadano de la Secretaria de Gobierno.

MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO EMB	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO SECRETARIA DE GOBIERNO
1.GP-PR-001 Versión: 03 Fecha de vigencia: 02/10/2018 Procedimiento para la atención al ciudadano	1.Codigo SAC-M001 Manual de atención al ciudadano.
2. Marco Conceptual a. Objetivo b. alcance c. Documentos d. responsables e. Definición, símbolos y abreviaturas i. Servicio ii. Ciudadano iii. Servicio al ciudadano iv. PPDSC v. Política Publica Distrital de servicio al ciudadano vi. Experiencia de servicio vii. Encuesta de satisfacción de servicio viii. Canales de Servicio	2. Marco Conceptual a. Objetivo General b. Alcance c. responsables del documento d. Glosario i. Anónimo ii. Canal de Atención iii. Consulta iv. Denuncia v. Derecho de Petición. vi. Derecho de Petición de consulta vii. Derecho de Petición de información viii. Derecho de Petición de Interés General ix. Derecho de Petición de Interés Particular x. Felicitaciones xi. Información de interés público exceptuada xii. Información publica xiii. Peticionario xiv. Queja xv. Reclamo xvi. Requerimiento xvii. Servicio xviii. Servidor Público Competente xix. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones xx. Solicitud de documentos xxi. Sugerencias xxii. SUIT xxiii. Trámite
3.Generalidades a. Canal telefónico b. Canal Presencial c. Canal Virtual d. Sistema Distrital de quejas y soluciones SDQS	3. introducción a. Canales de atención existentes en la Secretaria Distrital de Gobierno. b. Canal Presencial c. Canela escrito

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO EMB		MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO SECRETARIA DE GOBIERNO
		i. Correspondencia ii. Correo electrónico iii. Buzón de sugerencias d. Canal Telefónico e. Canal Virtual
4. Desarrollo a. Descripción b. Responsable c. Registro		4. Características del servicio al ciudadano en la secretaria distrital de gobierno a. Cálido y amable b. Rápido c. Respetuoso, digno y humano d. Efectivo e. Confiable 4.1 Canal Presencial a. Actitud b. Lenguaje c. Atención de Quejas y Reclamos Presenciales 4.2 Canal Escrito 4.3 Canal Telefónico (procedimiento) a. Contacto inicial b. Desarrollo de la información c. Despedida 4.4 Canal Virtual a. Página web (ilustración -trámites y servicios, web) b. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (sdqs) Bogotá de Escucha.
Si bien no se encuentra en este proceso, el procedimiento para la gestión de PQRS ciudadanas con código GP-PR-002 del 02 de agosto de 2019, lo relaciona.		5. Lineamientos para la incorporación y respuestas al Derecho de Petición a través de los aplicativos sistemas de gestión documental SDQS.
No se encuentra en este proceso		6. Defensor del Ciudadano.
No se encuentra en este proceso		7. Atención Diferenciada a. Lineamientos de Atención Incluyente (Ley 1346 del 31 de julio de 2019.), establecer las medidas para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos humanos. b. Atención al Adulto Mayor y Mujeres Embarazadas

 Metro de Bogotá	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO EMB		MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO SECRETARIA DE GOBIERNO	
El Manual lo menciona de manera general en el procedimiento, mas no hay una explicación detallada. .Código GP-IN-001 Fecha 17/09/2018 Versión 01 No se evidencia la matriz de riesgo y acciones de mejora, según la calificación.		8 Encuesta de percepción y satisfacción ciudadana a. Instructivo de diligenciamiento Encuesta de Percepción y satisfacción. b. Paso a Paso del diligenciamiento en la encuesta. c. Consideraciones adicionales d. Riesgos y Acciones de Mejora i.inminente ii.Alto iii.Medio iv.Tolerable v. Bajo	
Si bien no se encuentra en este proceso, el procedimiento para la gestión de PQRS ciudadanas con código GP-PR-002 del 02 de agosto de 2019, lo relaciona.		9. Normatividad vigente.	