



**MEMORANDO**

CÓDIGO: GD-FR-018-V4

<b>Para</b>	Dra. Xiomara Torrado Bonilla Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	<b>Consecutivo</b>  METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2020-03-18 07:39:42 SDQS: FOLIOS: 22  Asunto: Remision informe detallad Anexos: Informe Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM20-0041
<b>De</b>	Julián David Pérez Ríos Jefe Oficina de Control Interno	
<b>Asunto</b>	Remisión informe detallado – Seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos Segundo Semestre - 2019	

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 peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía en la EMB correspondiente al segundo 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 con los lineamientos definidos en el documento EM-PR-005 Procedimiento de Mejora Corporativa de la EMB.



Atentamente,



JULIAN DAVID PEREZ RIOS  
Jefe Oficina de Control Interno-

Proyecto: John Salamanca/Profesional de Control Interno  
Anexo: Lo enunciado en veintinueve (21) folios

Con copia:  
 Dr. Norman Eduardo Ortiz Tovar/Gerente de Desarrollo Inmobiliario  
 Dra. María Cristina Toro Restrepo/ Jefe Oficina Asesora Jurídica  
 Dr. Carlos Humberto Moreno Bermúdez/ Gerente Administrativo y Financiero  
 Dra. Adriana María Barragán/ Subgerente de Gestión de suelo

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	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 Ávila- Contratista Oficina de Control Interno  
Juan Sebastián Jiménez Castro- Profesional 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 julio y el 31 de diciembre 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".
- Resolución No. 071 de 2019 "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".
- 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.
- Procedimiento para la Gestión de PQRS ciudadanas con código GP-PR-002 versión 2 del 11 de septiembre de 2019.
- Procedimiento para la gestión de PQRS de entes de control, concejo, distrito y nación con código GP-PR-003 versión 1 del 23 de diciembre de 2019.

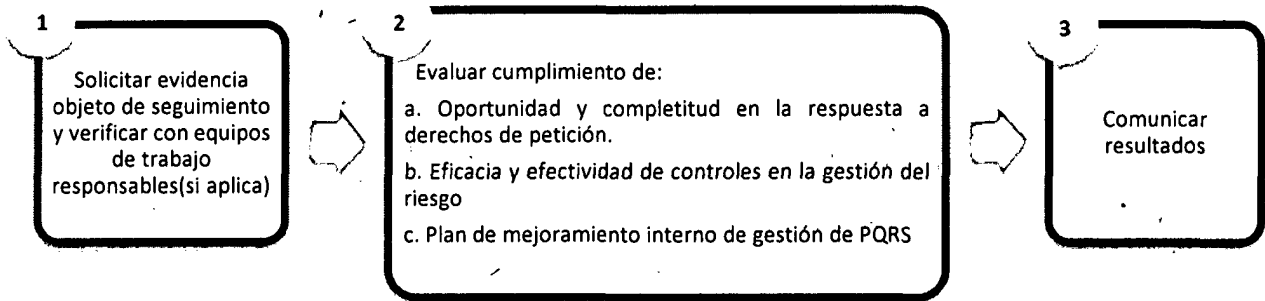
<sup>1</sup> Norma derogada por el art 34 del Decreto 847 de 2019 "Vigencia y derogatorias. El presente decreto rige a partir del día siguiente a la fecha de su publicación y modifica los artículos 2, 5, 11, 12, 14, 16 y 17 del Decreto Distrital 197 de 2014, deroga los Decretos Distritales 335 de 2006 y 392 de 2015.(subrayado fuera de texto). No obstante, se tomó el Decreto 392 de 2015 vigente para el periodo de alcance.

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

- Procedimiento para la atención al ciudadano con código GP-PR-001 versión 3 del 02 de octubre de 2018
- 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.
- Mapa Institucional de Riesgos, código G-FR-001, versión 3 del 31 de diciembre de 2019.

### METODOLOGÍA

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





### 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 memorando con radicado OCI-MEM19-0120 del 23 de diciembre de 2019 con asunto "Alcance a Solicitud de Información OCI – informes legales o reglamentarios Primer Trimestre 2020" solicitó "*\*Listado de requerimientos recibidos (PQRS) segundo semestre de 2019 con sus respectivas respuestas (incluidas fechas y números de radicado EMB) \*Avances del cumplimiento de los planes de mejora internos, con corte a 31 de diciembre de 2019.*" Al respecto, se recibió la siguiente información.

Inicialmente, se recibió por parte de la Gerencia de Comunicaciones mediante memorando GCC-MEM20-0002 del 03 de enero de 2020, un archivo en Excel de las PQRS gestionadas en el II semestre de 2019, 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.

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

Archivo	Registros
Malla de Control y Seguimiento de Derechos de petición (II-2019 Ciudadanía)	435
Malla de Control y Seguimiento de Derechos de petición (II-2019 Entes de Control)	88
<b>Total</b>	<b>523</b>

Mediante correo de fecha 04 de febrero de 2020, atendiendo la solicitud de la Oficina de Control Interno en relación con los insumos de información, bases de datos y/o consolidado de los requerimientos, así como los otros controles donde se evidenciaran los registros de las PQR's y trazabilidad de estos, durante el periodo 01 de julio al 31 de diciembre de 2019, se recibieron seis (6) bases de datos correspondientes a las PQR's registradas en el sistema operativo SDQS durante el segundo semestre de 2019 con un total de cuatrocientos veintitres (423) PQR's.

Archivo	Registros
Julio SDQS	74
Agosto SDQS	50
Septiembre SDQS	84
Octubre SDQS	85
Noviembre SDQS	61
Diciembre SDQS	69
<b>Total</b>	<b>423</b>

Ahora bien, la Gerencia de Desarrollo inmobiliario mediante correo de fecha 07 de febrero de 2020, apporto la base denominada "Base de datos de PQRS Jul-Dic", con un total de 253 PQR's.



Archivo	Registros
Base de datos de PQRS Jul-Dic	253
<b>Total</b>	<b>253</b>

Finalmente, la Oficina de Control Interno consultó la base de datos de PQRS recibidas en la EMB<sup>2</sup>, arrojando un registro de trescientos setenta y siete (377) PQR's, la cual contiene registros hasta el 30 de diciembre de 2019.

Archivo	Registros
Inventario Recibido_2019 (PQR's)	377
<b>Total</b>	<b>377</b>

<sup>2</sup> Z:\Gerencia Administrativa y Financiera\GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO\CORRESPONDENCIA\Derechos de peticion\2019\Recibidos





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

Una vez analizadas las bases de datos aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, se observó que la información no coincide con el inventario de PQR's recibidas e identificadas por la Gerencia Administrativa y Financiera descrita anteriormente, lo que permite identificar inexactitud en el número total de PQR's recibidas por la EMB durante el periodo de alcance.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno realizó un análisis respecto del canal de servicio denominado "Canal Virtual" descrito en los siguientes documentos del Sistema de Gestión de la EMB:



#	Documento	Fecha y versión	Tema /subtema	Canal Virtual				
1	Política de Servicio al Ciudadano	GP-DR-001 02/10/18 V2	5.1 Canales de Servicio	<p><i>"Metro de Bogotá S.A. tendrá a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:</i></p> <table border="1"> <tr> <td><i>Recepción de Peticiones, Quejas y propuestas</i></td> <td><i>A través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS Bogotá Te escucha</i></td> </tr> <tr> <td><i>Canal virtual</i></td> <td><i>Correo electrónico Institucional <a href="mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co">contactenos@metrodebogota.gov.co</a></i></td> </tr> </table> <p><i>..."</i></p>	<i>Recepción de Peticiones, Quejas y propuestas</i>	<i>A través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS Bogotá Te escucha</i>	<i>Canal virtual</i>	<i>Correo electrónico Institucional <a href="mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co">contactenos@metrodebogota.gov.co</a></i>
<i>Recepción de Peticiones, Quejas y propuestas</i>	<i>A través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS Bogotá Te escucha</i>							
<i>Canal virtual</i>	<i>Correo electrónico Institucional <a href="mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co">contactenos@metrodebogota.gov.co</a></i>							
2	Procedimiento para la Gestión de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas	Código GP-PR-002 del 11/09/2019 -V3	6.2.2 Canal Virtual	<p><i>"para el registro de la PQRS de manera virtual por parte de los ciudadanos, éste se realizará creando una petición en el Sistema Distrital de quejas y soluciones-Bogotá te escucha, al cual se puede acceder desde la pagina web de la Empresa Metro de Bogotá, <a href="http://www.metrodebogota.gov.co">www.metrodebogota.gov.co</a>, en el menú de Atención al ciudadano/Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias/ Crear petición..."</i></p>				
3	Procedimiento para la atención del ciudadano	GP-PR-001 02/10/2018 V3	Generalidades	<p><i>"... Canal virtual: A través del correo electrónico institucional <a href="mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co">contactenos@metrodebogota.gov.co</a>".</i></p>				
4	Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de Entes de Control, Consejo, Entidades Distritales y Nacionales.	Código GP-PR-003- V1	6.1.2 Canal	<p><i>"Los peticionarios pueden remitir sus PQRS directamente al correo Electrónico institucional de la Empresa Metro de Bogotá <a href="mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co">contactenos@metrodebogota.gov.co</a>, desde el cual se reenvía dicho requerimiento a los miembros del equipo de Servicio al Ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía..."</i></p>				

	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	

#	Documento	Fecha y versión	Tema /subtema	Canal Virtual		
5	Anexo 1: Política de Reasentamiento y Gestión Proyecto Primera Línea de Metro de Bogotá.	Código : GS-DR-002-V3	1. Planes de Comunicaciones y atención de PQRS  2. Proceso del Ciclo de atención.	<p>"Se dispondrá de otros canales de atención al ciudadano como:</p> <table border="1"> <tr> <td>Canal virtual</td> <td><u>Correo electrónico institucional metrobogota@alcaldiabogota.gov.co</u></td> </tr> </table> <p>..."</p> <p>"g. Las PQRS enviadas por correo electrónico no son radicadas en ventanilla, pero si se cargan en el SDQS y los puntos b. en adelante. Para finalizar el proceso, se le envía la respuesta al peticionario por el correo electrónico de la EMB dispuesto para tal fin."</p>	Canal virtual	<u>Correo electrónico institucional metrobogota@alcaldiabogota.gov.co</u>
Canal virtual	<u>Correo electrónico institucional metrobogota@alcaldiabogota.gov.co</u>					
6	Procedimiento para el trámite de la Correspondencia Recibida.	Código : GD-PR-003-V2	6. Políticas de Operación.	<p>"Cuando se reciban correos electrónicos y comunicaciones a través <u>contactenos@metrodebogota.gov.co</u> o <u>notificacionesjudiciales@metrodebogota.gov.co</u>, los servidores responsables de la <u>administración de los buzones electrónicos indicados determinan si éstos deben remitirse al correo <u>apoyoqestiondocumental@metrodebogota.gov.co</u> a fin de que se genere el radicado formal y la tramitación oportuna de los requerimientos.</u>" (Subraya propia)</p>		

Del análisis anterior, se observó que la definición del canal de servicio contenido en el procedimiento para la gestión de PQR's ciudadanas (Numeral 2 Tabla Anterior), no se articula con la referencia al canal del servicio del numeral 5.1 de la política de servicio al ciudadano (Numeral 1 Tabla Anterior), toda vez que esta última estableció como canal virtual el Sistema Distrital de quejas y soluciones (SDQS), mientras que la Política de Servicio al Ciudadano (Numeral 1 Tabla Anterior), Procedimiento para la atención del ciudadano (Numeral 3 Tabla Anterior), Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de Entes de Control, Consejo, Entidades Distritales y Nacionales (numeral 4 Tabla Anterior) establece como canal de atención el correo corporativo contactenos@metrodebogota.gov.co.

Así mismo, en la Política de Reasentamiento y Gestión Proyecto Primera Línea de Metro de Bogotá (Numeral 5 Tabla Anterior) se habilita un correo electrónico diferente para la atención de la ciudadanía metrobogota@alcaldiabogota.gov.co, lo que conlleva a una contradicción en el canal virtual de recepción de PQRS.

	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	

A su vez, en el Procedimiento para el trámite de la Correspondencia Recibida (Numeral 6 Tabla Anterior) indica que *“Cuando se reciban correos electrónicos y comunicaciones a través [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co) o [notificacionesjudiciales@metrodebogota.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@metrodebogota.gov.co), los servidores responsables de la administración de los buzones electrónicos indicados determinan si éstos deben remitirse al correo [apoyogestiondocumental@metrodebogota.gov.co](mailto:apoyogestiondocumental@metrodebogota.gov.co) a fin de que se genere el radicado formal y la tramitación oportuna de los requerimientos.”*, situación que puede incidir en la diferencia descrita en el volumen de recepción de PQR’s, dado que deja a criterio de los servidores que gestionan esos buzones electrónicos la radicación de eventuales PQR’s que sean comunicados.

Lo anterior expone a la entidad a una eventual exposición de los riesgos identificados para el proceso de Gestión de PQRS, referidos en el capítulo 6. del presente informe.

En relación con el universo de PQR’s, La Oficina de Control Interno procedió a unificar las bases SDQS de los periodos julio a diciembre de 2019, como resultado se obtuvieron cuatrocientos veintitrés (423) registros y de los cuales se tomó como muestra inicial sesenta y un (61) PQR’s objeto de verificación.

Con posterioridad, basados en el incremento de las PQR’s en temas de gestión predial, así como las obligaciones establecidas en el contrato de concesión No. 163 de 2019 consagradas en el numeral 11.1 Responsabilidad de la Gestión predial, 11.2 Necesidad de predios o espacio público adicionales y 11.3 Vicisitudes en la disposición de los predios o espacio público del capítulo XI etapa preoperativa – gestión predial, se amplía la muestra inicial adicionando diez (10) PQR’s, quedando en la muestra setenta y un (71) PQR’s, los cuales fueron objeto de análisis. **(anexo 1)**



De igual manera, se revisó el cumplimiento de las disposiciones que orientan 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

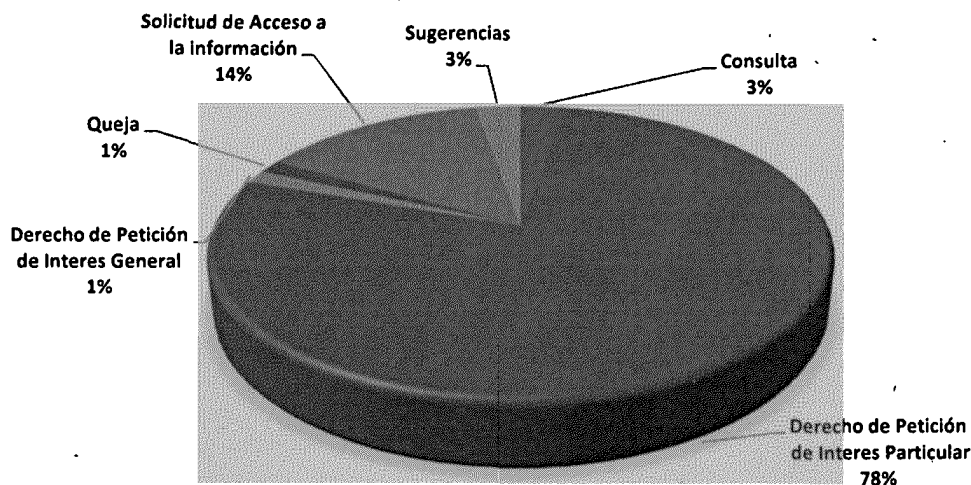
En esta segunda fase, se constató la información frente a los criterios. En una primera instancia se analizaron las bases aportadas y relacionadas en el numeral *“1 Solicitud, revisión, organización y análisis de la información objeto de seguimiento”* y en segundo lugar se revisaron las setenta y un (71) PQR’s de la muestra:

### 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:

	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	

### REPORTE GESTIÓN PETICIONES-II SEMESTRE DE 2019 SDQS



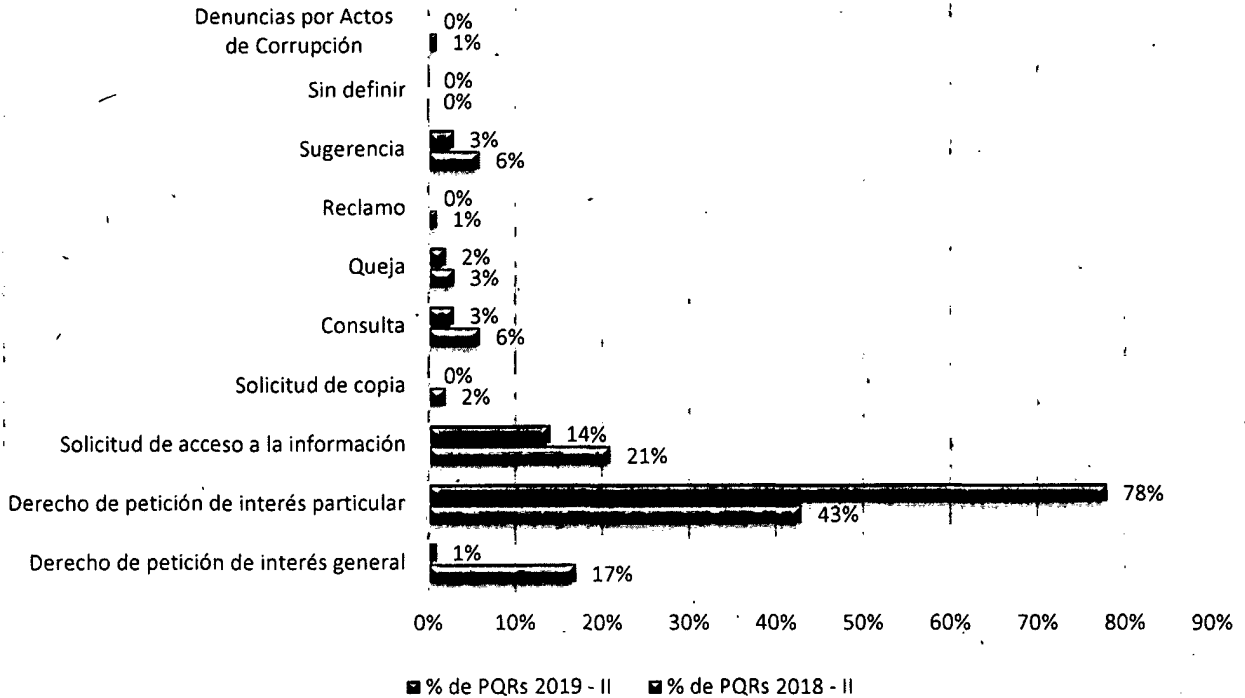
Concepto	Consulta	Derecho de Petición de Interés Particular	Derecho de Petición de Interés General	Queja	Solicitud de Acceso a la información	Sugerencias
Cantidad	2	55	1	1	10	2
Porcentaje	3%	78%	1%	2%	14%	3%

\* 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.

Según los reportes mensuales del SDQS, se puede observar que el setenta y ocho por ciento (78%) de los peticionarios 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.

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

### Comparativo PQR's por tipo II -2018 y II -2019

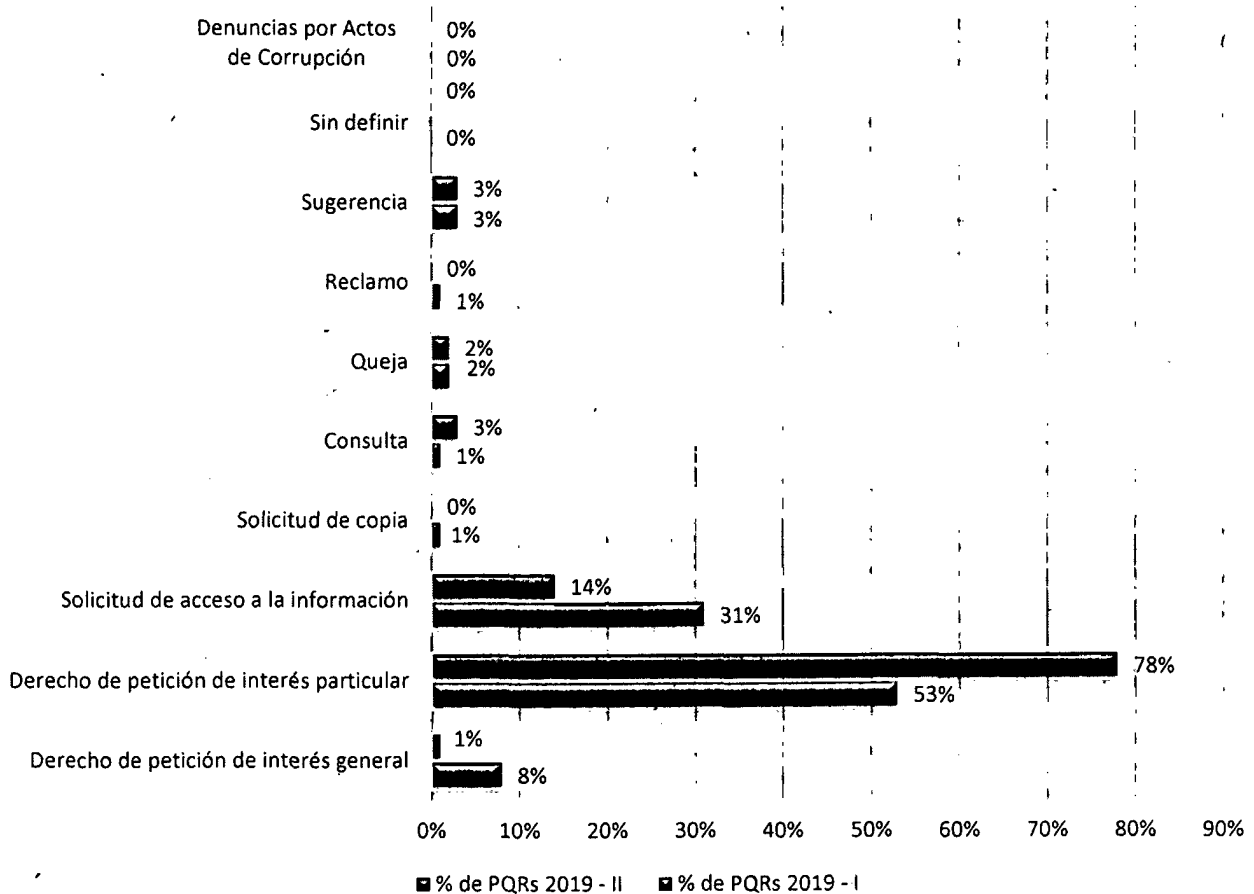


Se evidencia que la tipología *"Derecho de Petición de Interés Particular"* presentó un crecimiento del treinta y cinco por ciento (35%) en consideración con el segundo semestre de 2018, toda vez que esta tipología ha sido la forma de acercamiento de la ciudadanía con la Empresa Metro de Bogotá, en lo relativo a temas de adquisición predial y revisión de avalúos.

Así mismo, la tipología *"Solicitud de acceso a la información"* se redujo del 21% al 14%, en comparación en comparación con el segundo semestre de 2018, así como la tipología *"Derecho de petición de interés general"* presentó una reducción pasando del 17% al 1%, del análisis se puede concluir que este tipo de peticiones ha cambiado al Derecho de Petición de Interés particular.

Respecto al Comparativo primer semestre del 2019 y segundo Semestre de 2019 se tiene el siguiente comportamiento:

### Comparativo PQR's por tipo I -2019 y II-2019





Se evidenció que la tipología "Derecho de Petición de Interés Particular" presentó un 78% del total de las PQR's para el segundo semestre del 2019, presentando un incremento del 25% en comparación con el primer semestre de 2019, 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 de gestión predial, como se ha reiterado anteriormente.

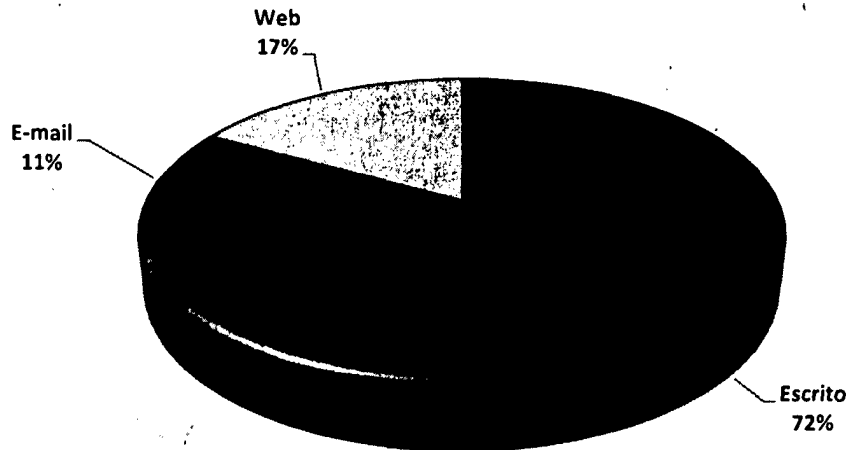
#### 2.2 Análisis por canal de recepción de PQR's

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

*Handwritten mark*

	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	

**REPORTE DE GESTION PETICIONES - II SEMESTRE DE 2019  
SDQS**





Concepto	Escrito	E-mail	Web
Cantidad	51	8	12
Porcentaje	72%	11%	17%

\* 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 ó allegado a través de la ventanilla de correspondencia de la Empresa Metro de Bogota, es el que predomina en la elección por parte de los peticionarios para realizar sus solicitudes con un 72%, seguido del canal Web con un 17% y el canal E-mail con 11%.

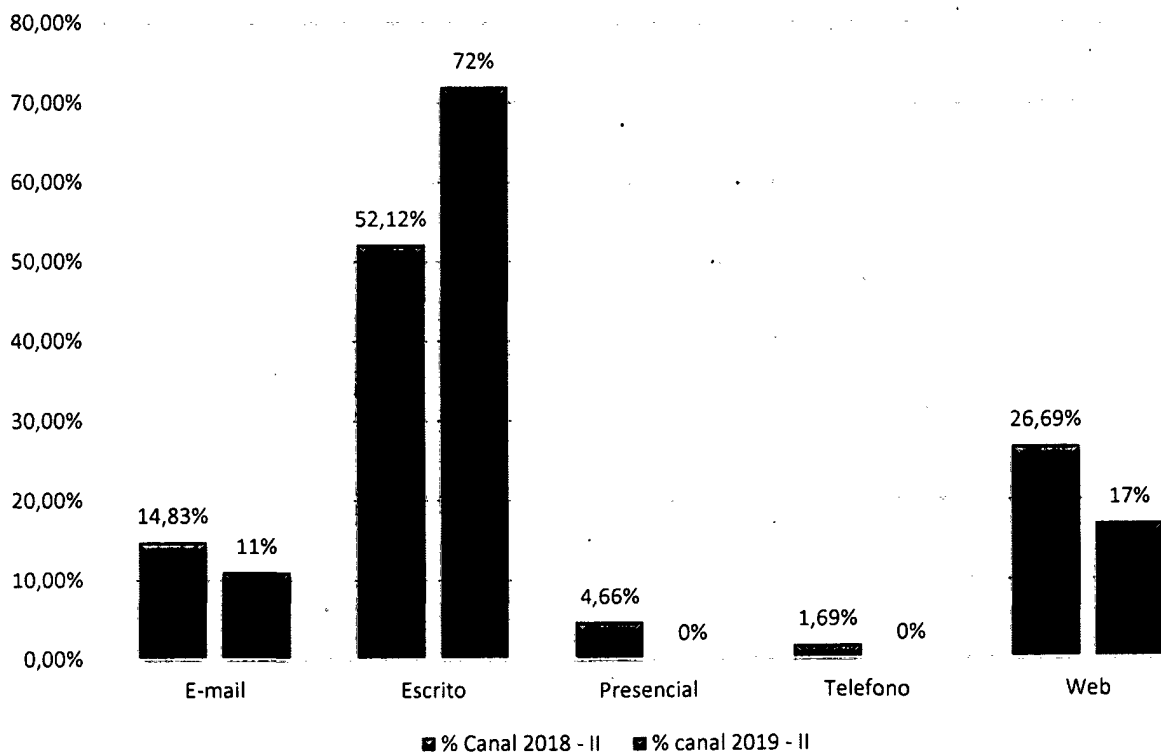
Con respecto al canal virtual "E-mail", se evidenció que la definición del canal de servicio contenida en el procedimiento para la gestión de PQR's ciudadanas con código GP-PR-002 del 11/09/2019 en su numeral 6.2.2. "Canal virtual", no se articula con la referenciado en el canal del servicio descrito en el numeral 5.1 de la política de servicio al ciudadano con código GP-DR-001 versión 2 del 02/10/18, toda vez que esta última estableció como canal virtual el Sistema Distrital de quejas y soluciones (SDQS), mientras que la Política de Servicio al Ciudadano, Procedimiento para la atención del ciudadano con código GP-PR-001 02/10/2018V3, Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de Entes de Control, Consejo, Entidades Distritales y Nacionales Código GP-PR-003- V1, establece como canal de atención el correo corporativo [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co).

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

A su vez, se evidenció que en la Política de Reasentamiento y Gestión Proyecto Primera Línea de Metro de Bogotá Código : GS-DR-002-V3 se habilita correo electrónico diferente para la atención de la ciudadanía [metrobogota@alcaldiabogota.gov.co](mailto:metrobogota@alcaldiabogota.gov.co), lo que conlleva a una contradicción en el canal virtual de recepción de PQR'.

Respecto al Comparativo entre segundo semestre de 2018 y segundo Semestre de 2019 se tiene el siguiente comportamiento:

### Comparativo PQR's por canal 2018-II y 2019 II Semestre



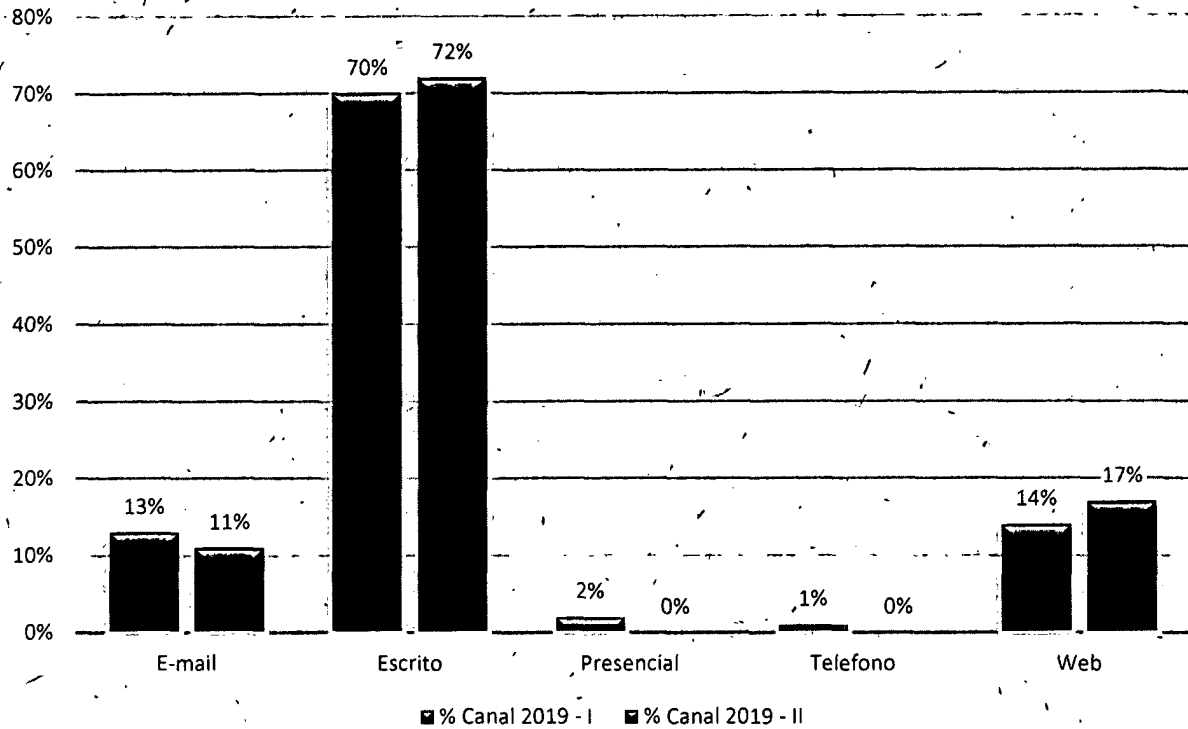
Se observa un aumento en 19.88% en el canal escrito para el segundo semestre de 2019, en este mismo periodo se presentó una reducción del 9,69 % en el canal Web, así como del 3,83% en el canal e-mail. De este aspecto se puede notar una tendencia por parte del peticionario a preferir escribir su solicitud y radicarla a la sede principal de la EMB.

Respecto al Comparativo primer semestre del 2019 y segundo Semestre de 2019 se tiene el siguiente comportamiento:







### Comparativo PQR's por canal 2019-I y 2019 II Semestre



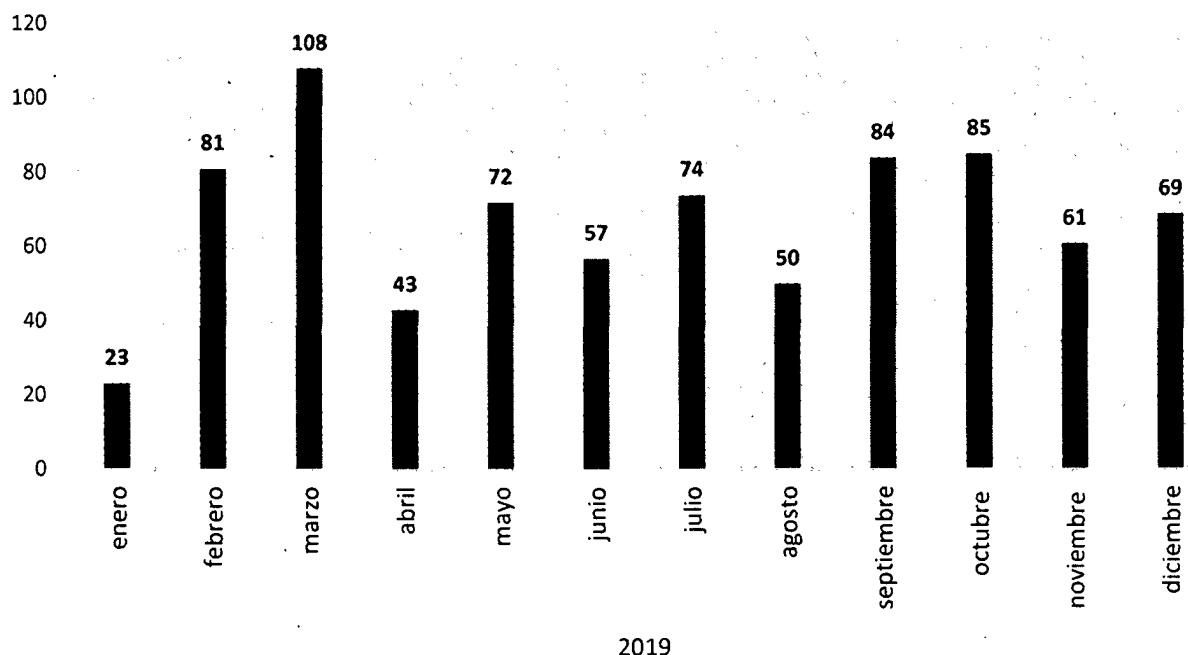
Se observa un aumento del 2% en el canal escrito para el segundo semestre de 2019, así como del 3% para el canal web, en este mismo periodo se presentó una reducción del 2% en el canal E-mail. De este aspecto se identifica la tendencia por parte del peticionario a preferir escribir su solicitud y allegarla a la sede principal de la EMB en lugar de utilizar los diferentes canales de recepción habilitados por la EMB.

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											
I Semestre 2019						II Semestre 2019					
enero	febrero	Marzo	abril	mayo	junio	Julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
23	81	108	43	72	57	74	50	84	85	61	69

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

Cantidad de PQRs Recibidos | Semestre 2019- II 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 durante el segundo semestre de 2019 (423) en comparación al primer semestre de 2019 (384). 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, se puede determinar que al aumento en las PQR's, corresponde a temas de gestión predial como: solicitud de pago de inmuebles adquiridos por la EMB, entrega de inmuebles, indemnizaciones, no conformidad por avalúos entre otros.

De igual manera se evidencia que durante el segundo semestre de 2019 se presentó un mínimo de cincuenta (50) peticiones y un máximo de ochenta y cinco (85) peticiones, siendo el pico más alto el mes de octubre, en relación con el primer semestre se obtuvo un mínimo de veintitres (23) peticiones y un máximo de ciento ocho (108) siendo el pico más alto el mes de marzo.

### 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 auditoría de setenta y un (71) PQR's de la muestra, correspondientes a las bases de datos consolidada por esta oficina y que representa cuatrocientos veintitres (423), de acuerdo con los argumentos expuestos en el numeral 1 del presente informe.

*[Handwritten signature]*

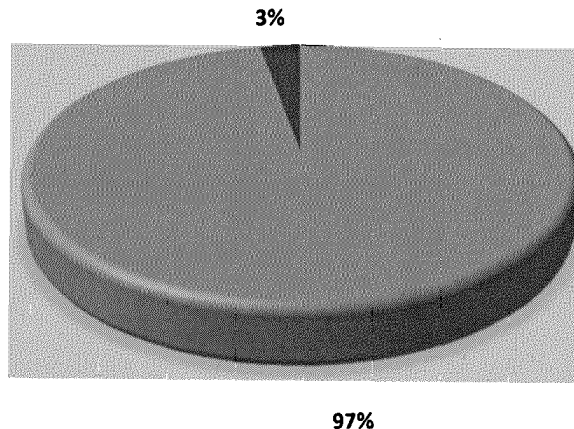
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

### 2.3.1 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
69	0	2
97%	0%	3%

COMPLETITUD EN LA RESPUESTA A LAS PQR'S





Se evidenció que sesenta y nueve (69) peticiones fueron contestadas de manera completa y coherente de acuerdo con lo solicitado por el peticionario (97%) y dos (2) peticiones no fueron contestadas de fondo (3%), es decir, la respuesta no atendió de manera clara, precisa y congruente la petición presentada<sup>3</sup> por el (la) ciudadano(a). Respecto al semestre anterior, se observa el aumento en un 2%, al pasar del 1% al 3%, entre el primero y segundo semestre.

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

Al revisar y evaluar la muestra de setenta y un (71) 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:

<sup>3</sup> En consecuencia, la Corte Corte Constitucional mediante Sentencia T-621, Oct. 06/17, ha sido enfática en indicar que el pronunciamiento de la autoridad debe ser: "(i) claro, como quiera que debe contener argumentos comprensibles y razonables; (ii) de fondo, lo cual significa que debe resolver de manera completa y detallada todos los asuntos indicados en la petición; (iii) preciso, que haya sido realizado con exactitud y rigurosidad; y (iv) congruente, es decir, que exista relación entre lo respondido y lo pedido, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado"

	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's	
Si	No
70	1
99%	1%



Se evidencia que un 99 % de las PQR's fue contestada en los términos según la tipología de la misma, mientras que el restante 1% 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 el siguiente caso:

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-E19-00519 2193392019	06/09/2019	15	27/09/2019	30/09/2019	PQRSD-S19-00693	1

### 3. Defensor del Ciudadano

En el análisis realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenció que se mantienen los lineamientos identificados en el semestre anterior, es decir, en concordancia con el Decreto 392 de 2015<sup>4</sup>, la Empresa Metro de Bogotá emitió a través de la Oficina Asesora Jurídica el concepto GGE-

<sup>4</sup> Norma derogada por el art 34 del Decreto 847 de 2019 "Vigencia y derogatorias. El presente decreto rige a partir del día siguiente a la fecha de su publicación y modifica los artículos 2, 5, 11, 12, 14, 16 y 17 del Decreto Distrital 197 de 2014, deroga los Decretos

	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	

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 Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía con radicado GCC-ME-2018-0109 del 29 de Agosto de la vigencia 2018, 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."

Tal como se documentó en el informe correspondiente al primer semestre de 2019 con radicado GGE-OCI-ME-2019-0067 del 02/09/2019, la Empresa Metro de Bogotá mediante Resolución No. 071 de 2019 del 08 de mayo de 2019<sup>5</sup> "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 evidenció en la parte resolutoria 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).*

Distritales 335 de 2006 y 392 de 2015. (subrayado fuera de texto). No obstante, se tomó el Decreto 392 de 2015 vigente para el periodo de alcance.

<sup>5</sup>"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		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Al respecto, la Oficina de Control Interno encontró el Plan de Acción Institucional Integrado – PAAI con los resultados obtenidos a corte 31 de diciembre de 2019 conforme al numeral 2.6 del artículo segundo de la Resolución 071 de 2019<sup>6</sup>, en el cual, al realizar la búsqueda de las actividades e indicadores a cargo del proceso de Gestión PQR'S se observó:

ID*	Proceso	Área Responsable	Actividad	Fórmula Indicador
PAII-4	Gestión PQR's	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Elaboración del procedimiento de Gestión de PQRS, y sus respectivos formatos y anexos	Procedimiento de Gestión de PQRS incorporado en el SIG
PAII-5	Gestión PQR's	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Preparación de informes mensuales de la gestión de PQRS, y de las preguntas frecuentes por parte de la ciudadanía	# de informes presentados/#informes programados

\*Ver anexo No. 2

Así mismo, se verificó la herramienta *Ficha Técnica de indicadores de gestión* correspondiente al proceso de gestión de PQR's con los resultados a corte 31 de diciembre de 2019. En esta, se evidenció que los avances cualitativos registrados durante los periodos de seguimiento de la vigencia 2019 no se encuentran en las características de medición de "los términos de respuesta de las peticiones" según lo consignado en la Resolución 071 de 2019.



Según lo establecido en el numeral 7.1.5-Indicadores, seguimiento y evaluación del desempeño institucional- de la Guía Distrital para la Planeación de la Gestión Distrital emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en junio de 2019, un indicador es "una expresión cuantitativa observable y verificable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad" (subrayado fuera de texto)

Por lo anterior, se concluye que no fue incluido en el Plan de Acción Integrado de la vigencia 2019 un *indicador que mida los términos de respuesta de las peticiones* en los términos definidos en el numeral 2.2. del artículo 2° de la Resolución 071 de 2019.

Ahora bien, al revisar los soportes remitidos por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía por correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2020, en relación con el numeral 2.5 artículo 2 de la Resolución 071 de 2019 se observó:

fecha	Tema	No. Acta	Observaciones
29/07/2019	T1: Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A.	005-2019	Se observó los indicadores correspondientes al primer semestre de 2019, así como indicadores de 2018

<sup>6</sup> Cumplimiento. La oficina de Control Interno velará por el cumplimiento de esta Resolución y determinará el nivel de cumplimiento de esta en sus informes semestrales y en su informe anual.

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



fecha	Tema	No. Acta	Observaciones
	T2: Informe de PQRS periodo enero a junio de 2019 que responde a la política de gestión de servicio al ciudadano.		
23/12/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A. (Sesión virtual)  Item 2 Informe de PQRS – Periodo julio a noviembre 2019	007-2019	Se observó los indicadores correspondientes al periodo julio a noviembre de 2019, así como indicadores de 2018

Al respecto, se observó que los informes presentados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño no se realizaron en la periodicidad establecida en el numeral 2.5 artículo 2 de la Resolución 071 de 2019 *“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)

Por lo tanto, se recomienda a la Gerencia de Comunicaciones, presentar los informes al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad en los términos referenciados anteriormente.



Ahora bien, al revisar los soportes remitidos por la Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico de fecha 04 de marzo de 2020, frente a la función establecida en el numeral 2.5 del artículo 2 de la resolución en cita, que establece: *“En dicho comité la Oficina Asesora Jurídica elaborará un informe trimestral en el cual se informe el número de tutelas presentadas por derecho de petición, indicando cuantas son falladas a favor y en contra”*. (subrayado fuera de texto), se informó a esta oficina que *“El informe del número de tutelas presentadas por Derecho de Petición será presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad en la próxima sesión.”* (Subrayado fuera de texto), adjuntando la siguiente información:

No.	Radicado	Demandante	Despacho	Pretensión	Estado Actual
1	2019-00865	Lucinda Deluque Povea	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Santa Marta / Juzgado 4 Civil del Circuito de Santa Marta	Protección al derecho de petición	<p><b>23-09-2019.</b> Se notifica por correo electrónico la admisión la admisión de la acción de tutela, mediante auto del 17-09-2019.</p> <p><b>23-09-2019.</b> Se solicita a la SGS el informe para contestar la acción de tutela</p> <p><b>25-09-2019.</b> Se remite la contestación de la acción de tutela mediante correo electrónico. Confirmado el</p>

	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	Demandante	Despacho	Pretensión	Estado Actual
					<p>recibido por Melisa Ruiz a las 4:54 p.m. TEL: 3175409072.</p> <p><b>3-10-2019.</b> Correo electrónico del Despacho donde notifica la sentencia de 1 instancia del 26-09-2019 que niega la acción de tutela.</p> <p><b>16-10-2019.</b> Correo electrónico del Despacho donde notifica la impugnación admitida mediante auto del 8-10-2019.</p> <p><b>28-10-2019.</b> Se remite informe al Juzgado de 2 instancia.</p> <p><b>29-10-2019.</b> Correo electrónico del Despacho donde notifica la sentencia de 2 instancia del 25-10-2019 que confirma el fallo de 1 instancia.</p> <p>Sentencia ejecutoriada a favor de la EMB – Niega el amparo solicitado.</p>
2.	2019-00205	Lina Paola Combariza Rojas	Juzgado 78 Penal Municipal Función Control de Garantías	Amparo de los derechos fundamentales de petición, debido proceso e igualdad y, en consecuencia, se ordena a la Entidad:  1) Entregar un cronograma actualizado de las actividades de gestión predial en el Edificio Terrazino.	<p><b>30-12-2019.</b> Se notifica por correo electrónico la admisión de la acción de tutela.</p> <p><b>30-12-2019.</b> Se remite la contestación de la acción de tutela mediante correo electrónico.</p> <p><b>2-01-2020.</b> Se notifica la sentencia de 1ª instancia a favor de la EMB – Niega por improcedente.</p>



	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	Demandante	Despacho	Pretensión	Estado Actual
				2)Entregar el valúo del apto. 305.  3)Presentar oferta del inmueble.	

Por lo anterior, se concluye que no se ha presentado los informes al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la periodicidad establecida en el numeral 2.5 artículo 2 de la Resolución 071 de 2019.

#### 4. Seguimiento Circular Conjunta No. 006 veeduría Distrital

Una vez verificados 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. 006<sup>7</sup>, se evidenció lo siguiente:

Periodo	Fecha de cargue*	Fecha de vencimiento*	Observaciones
Julio	22/08/2019	23/08/2019	En términos
Agosto	19/09/2019	20/09/2019	En términos
Septiembre	18/10/2019	22/10/2019	En términos
Octubre	25/11/2019	25/11/2019	En términos
Noviembre	20/12/2019	20/12/2019	En términos
Diciembre	28/01/2019	21/01/2020	Extemporánea

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



\* Términos según la Circular Conjunta 006 de la Veeduría Distrital

Según lo anterior, la Oficina de Control Interno observó que de los seis (6) informes, cinco (5) fueron cargados dentro de los términos y uno (1) presentó extemporaneidad según los términos indicados en la Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital, no obstante, la Gerencia de Comunicación y Ciudadanía indicó: *"\*Por fallas en el funcionamiento del sistema Bogotá te escucha durante todo el mes de enero al día de hoy, no se pudo realizar el cargue en una fecha anterior a la realizada. En tal sentido anexamos comunicados remitidos por la Secretaría General (Dirección Distrital de Calidad del Servicio) en el que se indican las fallas del sistema"*.

Se aportó como evidencia la siguiente información:

<sup>7</sup>Por 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.

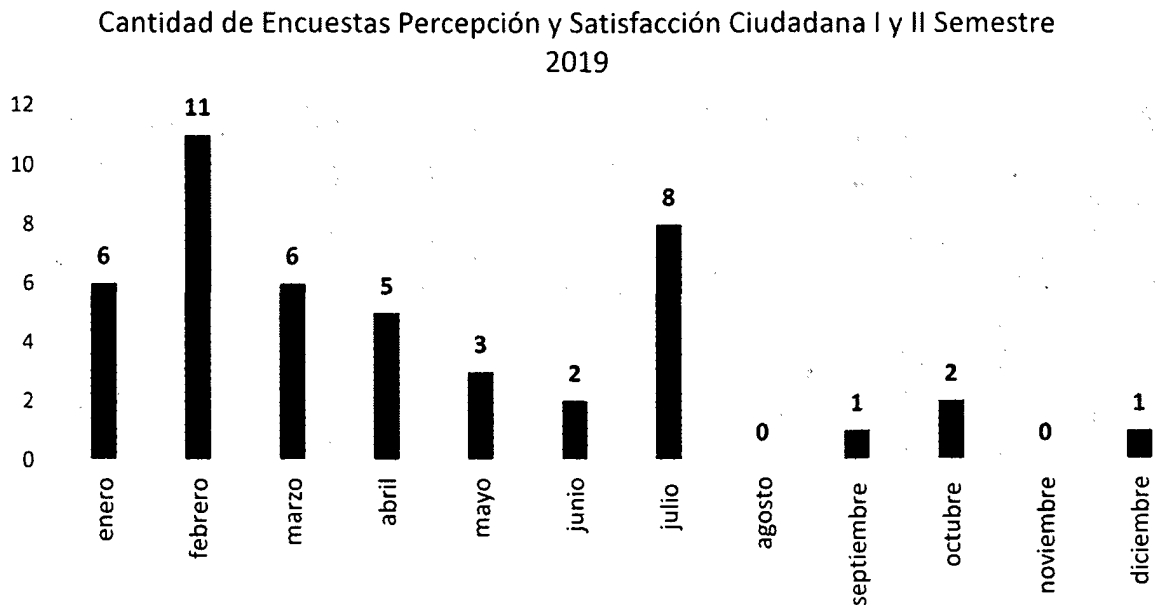
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>		 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME DETALLADO DE AUDITORIA</b>		
	<b>CODIGO: EM-FR-006</b>		
	<b>FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	

Fecha	Asunto	Contenido
14/01/2020	Aviso Informativo SDQS	Mantenimiento Data Center para cambio Firewall (11 y 12 de enero 2020)
14/01/2020	Aviso Informativo SDQS	Mantenimiento del servicio Bogotá te escucha el día 14/01/2020
30/01/2020	Aviso Informativo SDQS	Socialización del Plan de Contingencia de Bogotá te escucha



### 5. Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana

Se recibió por parte de la Gerencia de Comunicaciones seis (6) archivos en Excel que evidencian las encuestas de percepción y satisfacción ciudadana recibidas por la EMB durante al segundo semestre de 2019, obteniendo un resultado de doce (12) encuestas, donde el pico mas alto se evidencio en el mes de julio con relación al periodo auditado. Previo análisis de la base de datos aportada Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, no se identificó el patrón y/o variable que identificara la disminución en las encuestas de satisfacción aplicadas

Respecto al Comparativo del primer semestre del 2019 y segundo Semestre de 2019 se tiene el siguiente comportamiento:



Se observa que, la EMB recibió mayor cantidad de encuestas de percepción y satisfacción Ciudadana durante el primer semestre de 2019 (33) en comparación al segundo semestre de 2019 (12). De igual manera se evidencia que durante el primer semestre de 2019 se presentó un mínimo de seis (6) encuestas de satisfacción y un máximo de once (11), siendo el pico mas alto el mes de febrero,

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

mientras que para el segundo semestre se presentó un mínimo de una (1) encuestas de satisfacción y un máximo de ocho(8) siendo el pico más alto el mes de julio.

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

La Oficina de Control Interno procedió a verificar la ejecución de los controles asociados con los riesgos identificados para el proceso de Gestión de PQR's en la Matriz de Riesgos Institucional publicada en AZ Digital, con código GF-FR-001, versión 3 del 31 de diciembre del 2019:

Código	Riesgo	Controles	Verificación Oficina de Control Interno
GT-98	Asignación inadecuada de responsabilidades de respuesta a los requerimientos	Listado con los temas que maneja cada dependencia	<p>Se verificó un cuadro con el listado de temas que cada dependencia gestiona conforme con las funciones establecidas en el Acuerdo 002 del 2019 de la Junta Directiva de la Entidad.</p> <p>En ese sentido, se indicó por los responsables de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía que dicho listado contiene la base de temas, no obstante, es dinámico y se complementa en cada oportunidad en la que surge un aspecto o temática distinta solicitada mediante las PQR's.</p> <p>Acerca del presente riesgo, la Oficina de Control Interno recomienda considerar la revisión de la redacción del mismo, teniendo en cuenta los lineamientos de la <i>Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre del 2018</i>, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, teniendo en cuenta lo indicado en el capítulo 2.2.1 <i>Técnicas para la redacción de riesgos</i>, en especial en lo concerniente con los siguiente "Pregúntese si el riesgo de gestión identificado está relacionado directamente con las características del objetivo. Si la respuesta es "no" este puede ser la causa o la consecuencia". Lo anterior, de conformidad con el objetivo del proceso documentado en la Caracterización de Gestión de PQR's, con código GP-CP-001, versión 1 del 01-06-2018.</p> <p>Por otro lado, si es el caso, considerar la revisión de la formulación del objetivo de la referida caracterización del proceso, con el fin de alinear el</p>



PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DETALLADO DE AUDITORIA

CODIGO: EM-FR-006



FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018

VERSIÓN: 02



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

Código	Riesgo	Controles	Verificación Oficina de Control Interno
			proceso y su finalidad a los riesgos identificados a la fecha.
GT-99	Incumplimiento de términos de respuesta en la gestión de PQRS por ausencia o cargas operativas altas	Cuadro de control interno de la GCC	<p>Se evidenció el cuadro de control que administra la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y por medio del cual registra y lleva el control de distribución, asignación y respuesta a PQR's en la EMB.</p> <p>Se informó por los responsables de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía que se incluyó una columna adicional para el registro de reasignaciones a un responsable de la respuesta distinto al asignado inicialmente, en vista de que existen ocasiones en las cuales, por la complejidad del tema o la no competencia, el responsable de la dependencia designada reasigna la PQR's a otra dependencia distinta. Lo anterior, se verificó mediante la revisión del cuadro de control actualizado al 28 de febrero del 2020, fecha de verificación de evidencias con la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, no obstante, el cuadro de control que contiene las peticiones del segundo semestre del 2019, suministrado a la Oficina de Control Interno en el marco del presente seguimiento no lo contiene.</p> <p>Por otra parte, la Oficina de Control Interno evidenció la materialización del presente riesgo GT-99, de conformidad con lo identificado en numeral 2.3.2 <i>Resultados de la oportunidad en la respuesta a las PQR's</i>, por medio del cual se registró el incumplimiento de términos de una (1) respuesta en la gestión de PQR's. En ese sentido, se recomienda realizar el respectivo análisis causal del particular, determinar la causa raíz y reflejarla en la matriz de riesgos del proceso de Gestión de PQRS, así como el fortalecimiento del "Cuadro de control interno de la GCC" como control existente o la formulación de controles nuevos o complementarios que mitiguen las causas determinadas.</p> <p>Así mismo, se sugiere considerar la revisión y ajuste de la calificación de "Probabilidad" e</p>

	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	

Código	Riesgo	Controles	Verificación Oficina de Control Interno
			"Impacto", según corresponda, en vista de la materialización observada.

Adicionalmente a lo observado, respecto de los riesgos GT-98 y GT-99, no se evidenció la identificación de un riesgo asociado con la emisión de respuestas que no atendieron de fondo los requerimientos de los peticionarios por parte de la Empresa Metro de Bogotá, teniendo en cuenta que se verificó la materialización de dos eventos asociados con lo referido y presentados en el capítulo 2.3.1 *Complejidad de la respuesta* del presente informe.

### 7. Seguimiento a planes de mejoramiento interno de Gestión de PQR's

De conformidad con lo establecido en el procedimiento de mejora corporativa con código EM-PR-005 vigente y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2019, a continuación, se presentan los resultados del seguimiento a la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones del plan de mejoramiento interno asociado con la gestión de PQR's en la EMB. Dichos resultados fueron emitidos por la Oficina de Control Interno mediante memorando con radicado GGE-OCI-ME-2019-0074 del 16 de septiembre del 2019:



Plan de Mejora	Tema
12	Peticiones vencidas - Bogotá Te Escucha - SDQS comunicadas por Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá EXT19-0000735.

Plan de Mejora	Insumo de Mejora	Acción	Dependencia Responsable	Resultado*			Estado
				Eficacia	Eficiencia	Efectividad	
12	1	<u>1</u>	GDI	⚠	⚠	⚠	Cerrada inefectiva
		<u>2</u>	GDI	⚠	⚠	⚠	Cerrada inefectiva
		<u>3</u>	GDI	🟡	🟡	🟡	En seguimiento
		<u>4</u>	GDI	⚠	⚠	⚠	Cerrada inefectiva

\*El detalle del seguimiento se encuentra en el informe citado disponible en el [portal web de la EMB](#)

Como se observa, la mayoría de las acciones formuladas y ejecutadas del plan de mejoramiento interno No. 12 fueron cerradas inefectivas, a excepción de una de estas. Es decir, fueron acciones ejecutadas, no obstante, se determinó inefectividad en la subsanación de la causa que originó el insumo de mejora.

Posteriormente, se allegaron los siguientes planes de mejoramiento interno formulados por las dependencias responsables en el tema de la Gestión de PQR's en la Entidad:

	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	

Plan de Mejora	Fecha formulación	Tema	Fuente
13	27/09/2019	Gestión de PQR's - I Semestre 2019 y Seguimiento Plan de Mejoramiento Interno corte 30 de junio	Auditoría Interna
17	28/10/2019	Gestión PQR's Bogotá Te Escucha - SDQS Subgerencia de Gestión de Suelo	Auditoría Interna ( <i>Seguimiento Plan Mejoramiento - Cierre Inefectivo</i> ). Informe Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Gestión de PQRS
18	8/11/2019	Gestión PQR's Bogotá Te Escucha - SDQS Gerencia Comunicaciones y Ciudadanía	Informe Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Gestión de PQRS.

El seguimiento a los citados planes de mejoramiento interno se llevará a cabo por la Oficina de Control Interno, según la programación establecida en el Plan Anual de Auditoría aprobado para la presente vigencia por parte del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno.

#### **FORTALEZAS**

1. 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 en los términos establecidos para ello.
2. La entidad cuenta con diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos pueden radicar las PQR's.



#### **OBSERVACIONES**

1. Se evidenció en la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, no coincide con el inventario de PQR's recibidas e identificadas por la Gerencia Administrativa y Financiera, lo que conlleva a una inexactitud en el número de PQR's recibidas por la EMB durante el periodo de alcance.

Archivo	Registros
Base SDQS	423
Inventario Recibido_2019 (PQR's)	377

Lo anterior expone a la entidad a los riesgos identificados para el proceso de Gestión de PQRS, referidos en el capítulo 6. del presente informe.

La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 13 de marzo de 2020 indicó que:

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

*“En primer lugar, es importante aclarar que las cifras oficiales sobre la gestión de PQRS de la EMB son las reportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, área responsable de dicha función.*



*Siguiendo los lineamientos del Distrito, esta actividad se lleva a cabo por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, a través del cual se deben radicar y gestionar todas las PQRS ciudadanas. Desde este sistema se generan las cifras totales que sirven de base para elaborar los informes a la Veeduría Distrital, banca y la Gerencia General de la EMB, entre otros. Sin embargo, en los reportes presentados a la Veeduría Distrital (sobre los cuales se basan el presente informe), los registros totales mensuales corresponden a la sumatoria de las PQRS presentadas por los ciudadanos directamente ante la EMB (a través de los canales escrito, web - Bogotá te escucha y presencial) y las PQRS ciudadanas trasladadas por competencia a la EMB.*

*Esta información se puede encontrar en los informes presentados ante este ente de control y publicados en la página web de la EMB; así mismo, estas cifras se pueden determinar habilitando los filtros “Recibida” y “Registrada”, de la hoja “Total de peticiones mensuales”, opción “Tipo de ingreso”, en los documentos de Excel remitidos a ustedes. A continuación, relacionamos las cifras totales de la gestión de PQRS ciudadanas de la EMB:*

Mes	PQRS Registradas ante la EMB	PQRS recibidas por traslado	Total de PQRS gestionadas
Julio	74	18	92
Agosto	50	9	59
Septiembre	71	13	84
Octubre	68	17	85
Noviembre	45	16	61
Diciembre	60	9	69
			<b>450</b>

*Finalmente, en cuanto al inventario de PQRS recibidas e identificadas desde el área de Correspondencia (GAF), esta cifra corresponde solamente a las PQRS registradas a través del canal escrito; es decir, las peticiones físicas radicadas en ventanilla de correspondencia. Eso significa que, para tener la cifra total de registros, se deben sumar también las PQRS que se registran mediante el canal web (el sistema SDQS – Bogotá te escucha) y el canal presencial, y adicionar las PQRS recibidas por traslado.* (Negrilla y subraya propias)

En ese sentido, la Oficina de Control Interno, según lo indicado por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, se remitió al informe de seguimiento a PQR's previo (radicado GGE-OCI-ME-2019-0067 del 02 de septiembre de 2019), donde la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía mediante

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

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, manifestó:

*"...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." (Subraya propia)*

En ese orden de ideas, la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico de fecha 04 de febrero de 2020, solicitó las bases de datos de PQR's durante el II semestre de 2019. Mediante correo de fecha 04 de febrero de 2020, atendiendo la solicitud de la Oficina de Control Interno en relación con los insumos de información, bases de datos y/o consolidado de los requerimientos, así como los otros controles donde se evidenciaran los registros de las PQR's y trazabilidad de estos, durante el periodo 01 de julio al 31 de diciembre de 2019, se recibieron seis (6) bases de datos correspondientes a las PQR's registradas en el sistema operativo SDQS durante el segundo semestre de 2019 con un total de cuatrocientos veintitrés (423) PQR's.

Ahora bien, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía señaló que el total de PQR's gestionadas durante el segundo semestre asciende a cuatrocientos (450) PQR's, por lo tanto, esta oficina realizó un comparativo de la información reportada, así:

1. Base reportada de la GCC a la OCI de acuerdo con la solicitud de fecha 04 de febrero de 2020		2. Respuesta al informe Preliminar segundo semestre 2019 por parte de la GCC		3. Informe Mensual Reportado en la pagina WEB – Segundo Semestre 2019	
Periodo	No. PQR's	Periodo	No. PQR's	Periodo	No. PQR's
Julio SDQS	74	Julio SDQS	92	Julio SDQS	74
Agosto SDQS	50	Agosto SDQS	59	Agosto SDQS	50
Septiembre SDQS	84	Septiembre SDQS	84	Septiembre SDQS	84
Octubre SDQS	85	Octubre SDQS	85	Octubre SDQS	85
Noviembre SDQS	61	Noviembre SDQS	61	Noviembre SDQS	61
Diciembre SDQS	69	Diciembre SDQS	69	Diciembre SDQS	69
<b>Total</b>	<b>423</b>	<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>Total</b>	<b>423</b>



Cuadro No.1

Cuadro No.2

Cuadro No.3

Resultado del comparativo, se obtuvo que para los informes que relaciona la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía en su respuesta al informe preliminar de PQR's segundo semestre de 2019 (Cuadro No. 2) y las Bases reportada de la GCC a la OCI de acuerdo con la solicitud de fecha 04 de febrero de 2020 (Cuadro No. 1), Informe Mensual reportado en la página WEB – Segundo Semestre 2019 (Cuadro No. 3), se presentó una diferencia de veinte siete (27) PQR's, las cuales corresponden a los periodos julio y agosto de 2019, así:



	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	

Informe Mensual Reportado en la pagina WEB – Segundo Semestre 2019		
Periodo	No. PQR's	No. PQR's Por traslado
Julio SDQS	74	18
Agosto SDQS	50	9
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>27</b>

Siendo estas PQR's por traslado únicamente mencionadas de forma general en los informes anteriormente referenciados. Al respecto, la Oficina de Control Interno mantiene la observación, teniendo en cuenta la eventual exposición al riesgo de proporcionar datos inexactos que inciden en la calidad del suministro de información en desarrollo de las actividades de la Oficina de Control interno, los cuales inciden en el alcance de las verificaciones a adelantar.



- Se evidenció que la definición del canal de servicio contenida en el procedimiento para la gestión de PQR's ciudadanas Código GP-PR-002 del 11/09/2019 -V3 en el numeral 6.2.2 Canal virtual, no se articula con la referencia al canal del servicio del numeral 5.1 de la política de servicio al ciudadano, toda vez que esta última estableció como canal virtual el Sistema Distrital de quejas y soluciones (SDQS), mientras que la Política de Servicio al Ciudadano, Procedimiento para la atención del ciudadano del 02/10/2018 – versión 3, Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de Entes de Control, Consejo, Entidades Distritales y Nacionales código GP-PR-003 Versión establece como canal de atención el correo corporativo [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co)

Así mismo; se identificó que en la Política de Reasentamiento y Gestión Proyecto Primera Línea de Metro de Bogotá Código : GS-DR-002-V3 se habilita un nuevo correo electrónico para la atención de la ciudadanía [metrobogota@alcaldiabogota.gov.co](mailto:metrobogota@alcaldiabogota.gov.co), lo que conlleva a una contradicción en el canal virtual de recepción de PQR'

Lo anterior expone a la entidad a una eventual exposición de los riesgos identificados para el proceso de Gestión de PQRS, referidos en el capítulo 6. del presente informe.

La Subgerencia de Desarrollo Inmobiliario, como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 12 de marzo de 2020 que:

*"la Subgerencia de Gestión de Suelo se encuentra actualizando la Política de Reasentamiento en donde uno de los puntos fue específicamente la actualización del canal de atención virtual de acuerdo al procedimiento establecido por la GCC, dicho documento se encuentra en este momento en trámite en AZdigital para su incorporación al SIG. Se aclara que la actualización de esta Política debió surtir la aprobación del Comité de Reasentamiento y de la Banca con el fin de poder ser actualizada, estos pasos generaron demoras al momento de actualizar el documento."*

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

Como alcance al correo electrónico anteriormente referenciado con fecha 13 de marzo del presente, aportó memorando bajo radicado GDI-MEM20-0264 de fecha 10 de marzo del presente con asunto "Modificación Anexos 1 y 2 de la Resolución 189 de 2018 para su actualización en el SIG y del Reglamento Interno del Comité de Gestión Predial y Reasentamiento -GPRES."

Asu vez la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 13 de marzo de 2020 indicó:

*"La EMB, a través del Procedimiento para la gestión de PQRS ciudadanas (código GP-PR-002 – v3), ha establecido tres canales para la recepción de PQRS ciudadanas: canal escrito, canal presencial y canal virtual; este último funciona a través del sistema SDQS – Bogotá te escucha o, en su defecto, el sistema que disponga el Distrito para la gestión de PQRS.*



*El e-mail [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co) es el correo institucional de la EMB, no un canal para la recepción de PQRS ciudadanas. A las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que se reciben allí se les da respuesta informando a los peticionarios los canales dispuestos por la empresa para la gestión de PQRS. En ese sentido, y considerando sus observaciones al numeral 2, informamos que se realizarán las respectivas actualizaciones de la Política de servicio al ciudadano, del Procedimiento para la atención al ciudadano y de la Política de reasentamiento y gestión proyecto Primera Línea de Metro de Bogotá, con el fin de que todos estos documentos guarden coherencia frente a los canales oficiales para la recepción de PQRS en la EMB.*

*Por otra parte, me permito aclarar que, para la gestión de PQRS de entes de control, Concejo, entidades distritales y nacionales, el correo institucional de la EMB sí es un canal de recepción de peticiones, conforme a lo estipulado en el Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de entes de control, Concejo, entidades distritales y nacionales."(Subrayas propias)*

Al respecto, esta Oficina realizará el seguimiento correspondiente de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría, aprobado para la vigencia 2020, con el fin de verificar la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones en mención.

- Se evidencio que en el Procedimiento para el trámite de la Correspondencia Recibida con código GD-PR-003-Versión 2 en el apartado 6. Políticas de Operación (pag 4) indica que "Cuando se reciban correos electrónicos y comunicaciones a través [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co) o [notificacionesjudiciales@metrodebogota.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@metrodebogota.gov.co), los servidores responsables de la administración de los buzones electrónicos indicados determinan si éstos deben remitirse al correo [apoyogestiondocumental@metrodebogota.gov.co](mailto:apoyogestiondocumental@metrodebogota.gov.co) a fin de que se genere el radicado formal y la tramitación oportuna de los requerimientos.", situación que puede incidir en la diferencia descrita en el volumen de recepción de PQR's, dejando a criterio de los servidores que gestionan esos buzones electrónicos la radicación de eventuales PQR's que sean comunicados.

*JRE*

	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	

Lo anterior expone a la entidad a los riesgos identificados para el proceso de Gestión de PQRS, referidos en el capítulo 6. del presente informe.

La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 13 de marzo de 2020 indicó:

*“Teniendo en cuenta lo mencionado en la respuesta a la observación anterior, se realizará, a través de los responsables del Procedimiento para el trámite de la correspondencia recibida (código GD-PR-003 - Versión 2), la respectiva actualización del procedimiento, específicamente del apartado 6 – Políticas de operación (página 4), en lo concerniente a los canales habilitados por la EMB para la recepción de las PQRS ciudadanas.”.*

## **HALLAZGOS**



1. Se evidenció que una petición (1) de las setenta y uno (71) PQR's de la muestra fué contestada 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.

La subgerencia de Gestión de Suelo, como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 12 de marzo de 2020 indicó que:

*“Frente a la identificación de la petición vencida, la SGS realizó un plan de mejoramiento, el cual fue enviado por medio del memorando GDI-MEM19-0907 a la Gerencia de Comunicaciones”.*

A su vez la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 13 de marzo de 2020 indicó que:

*“Con el documento GDI-MEM19-0907, de fecha 28/10/2019, la Subgerencia de Gestión del Suelo remitió un plan de mejoramiento a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, en virtud de que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General evidenciará e informará a la EMB, mediante comunicado EXT19-0002708 de*

	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	

*fecha 10/10/2019, el vencimiento en términos de ley de la petición SDQS 2193392019. Se anexa copia del documento GDI-MEM19-0907."*

En ese sentido, la Oficina de Control Interno, según lo indicado, verificó la comunicación referida, así como la recepción y consolidación del respectivo plan de mejoramiento interno No. 17. No obstante, el caso identificado da cuenta de la ineffectividad de la acción correctiva formulada como "Dar respuesta a todas las peticiones antes de la fecha de vencimiento de los términos definidos en la Ley" cuyas fechas de ejecución se fijaron entre el 01 de septiembre y el 01 de octubre de 2019. En consecuencia, se mantiene el hallazgo precisando que esta Oficina realizará el seguimiento correspondiente de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría, aprobado para la vigencia 2020, con el fin de verificar la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones formuladas.

- Se evidenció que de las setenta y uno (71) PQR's de la muestra seleccionada, dos (2) no fueron contestadas de fondo, 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 subgerencia de Gestión de Suelo, como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 12 de marzo de 2020 indicó:

*"La SGS realizará un plan de mejora con el fin de brindarle a los peticionarios una respuesta de fondo, completitud o exactitud dentro de los tiempos establecidos por la EMB en su respuesta. Este Plan de Mejoramiento será enviado a la GCC con copia a la OCI antes del 20 de marzo del presente año"*

A su vez, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 13 de marzo de 2020 indicó:

*"Por ser de su competencia la respuesta de las peticiones PQRSD-E19-0000377 y PQRSD-E19-00483, se solicita a la Subgerencia de Gestión del Suelo, con la comunicación GCC-MEM20-0047 de fecha 11/03/2020, la elaboración de un plan de mejoramiento en aras de garantizar que se dé cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en lo relacionado con las respuestas de fondo a los requerimientos ciudadanos. Se anexa copia del documento GCC-MEM20-0047."*

*SE*

	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 sentido, la Oficina de Control Interno solicita comedidamente formular un plan de mejoramiento Interno con el fin de subsanar los hallazgos identificados en el presente seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias correspondiente al segundo semestre de 2019, como de seguimientos previos, y asociados principalmente con la respuesta de fondo a derechos de petición.

- Se evidenció que no fue incluido en el Plan de Acción Integrado de la vigencia 2019 un *indicador que mida los términos de respuesta de las peticiones* en los términos definidos en el numeral 2.2. del artículo 2° de la Resolución 071 de 2019.

A su vez la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 13 de marzo de 2020 indicó:

*“Actualmente, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía cuenta con un indicador que mide el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones, el cual forma parte de la matriz de riesgos institucional y a la fecha se está ajustando para dar cumplimiento a las observaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, con respecto a estos instrumentos de medición. Teniendo en cuenta lo estipulado en la Resolución 071 de 2019, este indicador se incluirá en el Plan de Acción Institucional PAII - 2020.”* (Subraya propia).



Sobre el tema, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo, teniendo en cuenta que el artículo 3<sup>8</sup> de la Resolución 071 de 2019 rige a partir del 08 de mayo de 2019. Por lo tanto, para el periodo auditado se debería cumplir lo contemplado en el numeral 2.2. del artículo 2° de la Resolución en mención.

- Se evidenció que la Oficina Asesora Jurídica no presentó los informes al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la periodicidad establecida en el numeral 2.5 artículo 2 de la Resolución 071 de 2019 *“ En dicho comité la Oficina Asesora Jurídica elaborará un informe trimestral en el cual se informe el número de tutelas presentadas por derecho de petición, indicando cuantas son falladas a favor y en contra”*. (subrayado fuera de texto). Por su parte la OAJ dio respuesta mediante correo electrónico del 04 de marzo de 2020 indicando que *“El informe del número de tutelas presentadas por Derecho de Petición será presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad en la próxima sesión.”* (Subraya propia).

## **RECOMENDACIONES**

- Se sugiere a la Gerencia de Comunicaciones, continuar documentando las fallas presentadas en el sistema operativo SDQS así como la plataforma habilitada por la Veeduría Distrital para el

<sup>8</sup> ARTICULO 3- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición

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

cargue de informes y que obstaculicen el cumplimiento normativo, cada vez que las mismas se presenten.

- 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.

La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 13 de marzo de 2020 indicó que:

*"En atención a su recomendación, y de acuerdo con lo mencionado en la respuesta a los hallazgos 1 y 2, remitimos la información relacionada con el plan de mejoramiento propuesto por la Subgerencia de Gestión del Suelo para la respuesta en términos a los requerimientos ciudadanos interpuestos ante la EMB; así mismo, remitimos copia de la solicitud del plan de mejora para la respuesta de fondo a las peticiones ciudadanas."*



Conforme a lo anterior, la Oficina de Control Interno reitera lo expuesto en el numeral 1 de los hallazgos, en el sentido de realizar el seguimiento correspondiente de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría, aprobado para la vigencia 2020, con el fin de verificar la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones formuladas.

- Se recomienda a la Gerencia de Comunicaciones, presentar los informes al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad en los términos establecidos en el numeral 2.5 artículo 2 de la Resolución 071 de 2019.

La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 13 de marzo de 2020 indicó que:

*"Durante la vigencia 2019, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presentó semestralmente al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los informes en los cuales se identificó el número de peticiones presentadas y respondidas en términos de ley. Sin embargo, y atendiendo la recomendación, esta actividad se realizará durante la vigencia 2020 de manera trimestral, como lo indica la resolución 071 de 2019."*

- En relación con la verificación de la ejecución de controles de los riesgos del proceso de Gestión de PQRS, se recomienda considerar la revisión de la redacción del riesgo con consecutivo GT-98 "Asignación inadecuada de responsabilidades de respuesta a los requerimientos", teniendo en cuenta los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre del 2018, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, teniendo en cuenta lo indicado en el capítulo 2.2.1 Técnicas para la redacción de riesgos, en especial en lo concerniente con los siguiente "Pregúntese si el riesgo de

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

*gestión identificado está relacionado directamente con las características del objetivo. Si la respuesta es "no" este puede ser la causa o la consecuencia".* Lo anterior, de conformidad con el objetivo del proceso documentado en la Caracterización de Gestión de PQRS, con código GP-CP-001, versión 1 del 01-06-2018.

Por otro lado, si es el caso, considerar la revisión de la formulación del objetivo de la referida caracterización del proceso, con el fin de alinear el proceso y su finalidad a los riesgos identificados a la fecha.



5. En virtud del hallazgo No. 1 registrado en el presente informe, la Oficina de Control Interno evidenció la materialización del riesgo con consecutivo GT-99 *"Incumplimiento de términos de respuesta en la gestión de PQRS por ausencia o cargas operativas altas"*. En ese sentido, se recomienda realizar el respectivo análisis causal del particular, determinar la causa raíz y reflejarla en la matriz de riesgos del proceso de Gestión de PQRS, así como el fortalecimiento del *"Cuadro de control interno de la GCC"* como control existente o la formulación de nuevos controles que mitiguen las causas determinadas. Así mismo, se sugiere considerar la revisión y ajuste de la calificación de *"Probabilidad"* e *"Impacto"*, según corresponda, en vista de la materialización observada.
6. En observancia a que no se evidenció la identificación de un riesgo asociado con el incumplimiento en la emisión de respuestas de fondo brindadas a los peticionarios por parte de la Empresa Metro de Bogotá, y teniendo en cuenta la evidencia del hallazgo No. 2 del presente informe, en el que se verificó la materialización de dos eventos asociados con lo referido, se recomienda considerar la incorporación de un riesgo asociado con el tema objeto de análisis en la matriz de riesgos institucional, para el proceso de Gestión de PQR's.

La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019 y en relación con los numeral 4, 5 y 6 de las recomendaciones, por medio de correo corporativo de fecha 13 de marzo de 2020 indicó que:

*"Actualmente, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía está realizando, en conjunto con la Gerencia de Riesgos y Seguridad, la revisión de los indicadores del proceso de gestión de PQRS"*

7. Se reitera la recomendación emitida en el informe de seguimiento a PQR's (radicado GGE-OCI-ME-2018-0053) en el sentido de establecer el plan que incluya acciones específicas y herramientas o mecanismos a utilizar para la recepción, clasificación, gestión y respuesta de PQR's en la EMB en casos o situaciones de contingencia y que logren mantener los niveles de cumplimiento en la oportunidad y coherencia.

Igualmente, se recomienda atender los lineamientos establecidos en la Circular 14 de 2020 *"Inconvenientes técnicos en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de*

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

Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

A su vez la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 13 de marzo de 2020 indicó que.

*"Atendiendo su recomendación, y considerando las fallas que se han presentado con el sistema Bogotá te escucha, es importante mencionar que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General realizó el día 30/01/2020 la socialización del plan de contingencia Bogotá te escucha. A esta socialización asistieron los servidores de la GCC encargados de la gestión de PQRS y en ella se estableció un formato de seguimiento de las PQRS ciudadanas similar al cuadro de control adoptado por la GCC, que en la actualidad se viene gestionando al interior del área. Para su información, remitimos el correo con toda la información del plan de contingencia que se ha adoptado en la EMB."*

Bogotá D.C., 17 de marzo de 2020.



**JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS**

Jefe Oficina de Control Interno



Proyectó: John A. Salamanca/ Profesional OCI

Juan Sebastián Jiménez Castro- Profesional Oficina de Control Interno

Leonardo López Ávila/ contratista OCI

Revisó/Aprobó: Julián David Pérez Ríos/ Jefe OCI



	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	

## ANEXOS

### Anexo 1. Análisis PQR's (71 Registros)

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada (año/mes/día)	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							Oportunidad	Fondo	
1	1577882019	2019-07-03	10	2019-07-17	2019-07-17	SDQS158849 2019	Si	Si	Sin observación
2	PQRSD-E19-0000377 1604972019	2019-07-03	15	2019-07-24	2019-07-24	PQRSD-S19-0000527	Si	No	<p>En el requerimiento inicial, el (la) peticionario (a) solicitó tener en cuenta un parqueadero dentro del avalúo, no obstante, en la repuesta emitida por la EMB, manifestó: "... La Empresa Metro de Bogotá, dará respuesta a profundidad a sus consideraciones en 15 días hábiles contados a partir de la fecha de radicado externo..."</p> <p>En ese orden de ideas, mediante radicado de salida PQRSD-S19-0000527 de fecha 24/07/2019 se solicitó al(la) peticionario(a) que en el término de quince (15) días hábiles se pronunciaran sobre el tema.</p> <p>En ese orden de ideas, se observó que la petición no fue contestada de fondo, es decir, la respuesta no atendió de manera clara, precisa y congruente la petición presentada por el ciudadano.</p>
3	PQRSD-E19-0000387 1624432019	2019-07-05	10	2019-07-19	2019-07-19	PQRSD-S19-0000511	Si	Si	Sin observación
4	PQRSD-E19-0000399 1669062019	2019-07-10	15	2019-07-31	2019-07-31	PQRSD-S19-0000546	Si	Si	Sin observación
5	PQRSD-E19-0000402 1691632019	2019-07-15	10	2019-07-29	2019-07-29	PQRSD-S19-0000543	Si	Si	Sin observación
6	PQRSD-E19-0000411 1715702019	2019-07-17	15	2019-08-08	2019-08-06	PQRSD-S19-0000563	Si	Si	Sin observación
7	1727272019	2019-07-19	10	2019-08-02	2019-07-23	E-mail	Si	Si	Sin observación
8	PQRSD-E19-0000423 1759622019	2019-07-22	15	2019-08-13	2019-08-05	PQRSD-S19-0000556	Si	Si	Sin observación



PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DETALLADO DE AUDITORIA

CODIGO: EM-FR-006

FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018

VERSIÓN: 02



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

9	PQRSD-E19-0000427 1786842019	2019-07-24	15	2019-08-15	2019-08-13	PQRSD-S19-0000427	Si	Si	Sin observación
10	PQRSD-E19-0000439 1807382019	2019-07-26	15	2019-08-20	2019-08-15	PQRSD-S19-0000588	Si	Si	Sin observación
11	PQRSD-E19-0000442 1820812019	2019-07-29	15	2019-08-21	2019-08-20	PQRSD-S19-00597	Si	Si	Sin observación
12	PQRSD-E19-00452 1863012019	2019-08-02	15	2019-08-27	2019-08-26	PQRSD-S19-00607	Si	Si	Sin observación
13	PQRSD-E19-00465 1899892019	2019-08-08	15	2019-08-30	2019-08-23	PQRSD-S19-00604	Si	Si	El(la) peticionario(a) se queja por el incumplimiento del pago estipulado en el contrato de compra venta No. 0025-2019
14	PQRSD-E19-00473 1953592019	2019-08-14	15	2019-09-05	2019-08-29	PQRSD-S19-00616	Si	Si	Sin observación
15	PQRSD-E19-00480 1964662019	2019-08-15	15	2019-09-06	2019-08-29	PQRSD-S19-00619	Si	Si	Sin observación
16	PQRSD-E19-00483 2005792019	2019-08-16	15	2019-09-09	2019-09-09	PQRSD-S19-00632	Si	No	<p>El(la) peticionario(a) manifestó que <i>presento derecho de petición ante el día 16/04/2019 con radicado EMB EXT19-0000814, en la que solicitó tener presente el parqueadero en el respectivo avalúo.</i></p> <p>La petición fue atendida el 28/05/2019 mediante radicado EMB EXTS19-0001248, donde se indicó el (la) peticionario(a) que en el término de quince (15) hábiles se brindara respuesta.</p> <p>Ahora bien, el(la) peticionario(a) mediante radicado No. PQRSD-E19-00483 16/08/2019, reitera su solicitud de <i>"...frente a la obligación de liquidar el valor comercial del inmueble (parqueadero), en 15 días hábiles, ya que han pasado 4 meses sin solución."</i></p> <p>Así mismo, la EMB mediante radicado No. PQRSD-S19-00632 de 09/09/2019, da respuesta al requerimiento de la peticionaria señalando <i>"... Una vez se concluya la validación de la asignación de usos exclusivos de la copropiedad, se le comunicara con el fin de darle a conocer el resultado de dicho análisis respecto del predio de su propiedad"</i>.</p> <p>En ese orden de ideas, se puede observar que la petición no fue resuelta de fondo, en el término informado por la empresa para tal fin.</p>
17	2033722019	2019-08-23	10	2019-09-06	2019-09-13	SDQS	Si	Si	Sin observación
18	2074152019	2019-08-28	15	2019-09-18	2019-09-18	PQRSD-S19-00651	Si	Si	Sin observación
19	PQRSD-E19-00507	2019-09-03	15	2019-09-24	2019-09-24	PQRSD-S19-00675	Si	Si	Sin observación



PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DETALLADO DE AUDITORIA

CODIGO: EM-FR-006

FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018



VERSIÓN: 02



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

	2144542019								
20	PQRSD-E19-00512 2150842019	2019-09-04	15	2019-09-25	2019-09-24	PQRSD-S19-00673	Si	Si	Sin observación
21	2191192019	2019-09-09	15	2019-09-30	2019-09-27	PQRSD-S19-00684	Si	Si	Sin observación
22	PQRSD-E19-00519 2193392019	2019-09-06	15	2019-09-27	2019-09-30	PQRSD-S19-00693	No	Si	Se evidenció que el día 06/09/19 se elevó petición ante la EMB, el cuál fue radicado con el No. PQRSD-E19-00519, el 30/09/19, la EMB se pronunció a través de radicado No. PQRSD-S19-00693  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 27/09/2019, sin embargo, la respuesta se encuentra con radicado 30/09/2019 Es decir, con un (1) día hábil de extemporaneidad.
23	2191782019	2019-09-09	10	2019-09-23	2019-09-11	SDQS 2191772019	Si	Si	Sin observación
24	PQRSD-E19-00529 2227352019	2019-09-11	15	2019-10-02	2019-10-02	PQRSD-S19-00703	Si	Si	Sin observación
25	PQRSD-E19-00522 2224512019	2019-09-10	15	2019-10-01	2019-09-30	PQRSD-S19-00691	Si	Si	Sin observación
26	2239442019	2019-09-13	15	2019-10-04	2019-10-04	E-mail	Si	Si	Sin observación
27	2296062019	2019-09-19	15	2019-10-10	2019-09-27	PQRSD-S19-00689	Si	Si	Sin observación
28	PQRSD-E19-00543 2285782019	2019-09-17	15	2019-10-08	2019-10-08	PQRSD-S19-00726	Si	Si	Sin observación
29	2292092019	2019-09-19	15	2019-10-15	2019-10-08	PQRSD-S19-00719	Si	Si	Sin observación
30	PQRSD19-00592 2356682019	2019-09-26	15	2019-10-18	2019-10-16	PQRSD-S19-00739	Si	Si	Sin observación
31	PQRSD-E19-00601 2401092019	2019-09-30	15	2019-10-25	2019-10-21	SDQS	Si	Si	En el sistema operativo SDQS La GCC indicó que la petición registrada con el No. 2401092019 fue cerrada, toda vez que se encuentra duplicada con el registro 2401082019.  Ahora bien, al consultar el registro 2401092019 se observó que se encuentra con cierre el día 21/10/2019.
32	2421162019	2019-10-04	15	2019-10-28	2019-10-22	PQRSD-S19-00753	Si	Si	Sin observación
33	PQRSD-E19-00609 2428732019	2019-10-02	15	2019-10-24	2019-10-24	PQRSD-S19-00760	Si	Si	Sin observación
34	2431372019	2019-10-16	15	2019-11-06	2019-11-01	SDQS	Si	Si	Presentó cierre automático por vencimiento de términos, toda vez que el peticionario no presentó respuesta a la solicitud de ampliación o aclaración para atender la petición

12

	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			

35	PQRSD-E19-00623 2490012019	2019-10-11	15	2019-11-05	2019-10-31	PQRSD-S19-00777	Si	Si	Sin observación
36	PQRSD-E19-00627 2504142019	2019-10-16	15	2019-11-07	2019-11-06	PQRSD-S19-00784	Si	Si	Sin observación
37	PQRSD-E19-00633 2545542019	2019-10-21	15	2019-11-13	2019-11-06	PQRSD-S19-00788	Si	Si	Sin observación
38	PQRSD-E19-00636 2564652019	2019-10-22	15	2019-11-14	2019-10-25	EXTS19-0002810	Si	Si	Sin observación
39	2581982019	2019-10-24	10	2019-11-08	2019-11-06	PQRSD-S19-00790	Si	Si	Sin observación
40	PQRSD-E19-00650 2633662019	2019-10-28	15	2019-11-20	2019-11-19	PQRSD-S19-00818	Si	Si	Sin observación
41	PQRSD-E19-00654 2640782019	2019-10-29	15	2019-11-21	2019-11-21	PQRSD-S19-00827	Si	Si	Sin observación
42	PQRSD-E19-00658 2652532019	2019-10-30	15	2019-11-22	2019-11-21	PQRSD-S19-00832	Si	Si	Sin observación
43	2698652019	2019-11-07	10	2019-11-22	2019-11-13	SDQS	Si	Si	Sin observación
44	2859052019	2019-12-02	15	2019-12-23	2019-12-19	PQRSD-S19-00897	Si	Si	Sin observación
45	2833632019	2019-12-02	15	2019-12-23	2019-12-10	PQRSD-S19-00881	Si	Si	Sin observación
46	PQRSD-E19-00698 2804462019	2019-11-20	15	2019-12-11	2019-12-04	PQRSD-S19-00867	Si	Si	Sin observación
47	PQRSD-E19-00691 2790102019	2019-11-18	15	2019-12-09	2019-12-09	PQRSD-S19-00876	Si	Si	Sin observación
48	PQRSD-E19-00678 2724112019	2019-11-08	15	2019-12-02	2019-11-29	PQRSD-S19-00864	Si	Si	Sin observación
49	2701152019	2019-11-07	15	2019-11-29	2019-11-19	PQRSD-S19-00815	Si	Si	Sin observación
50	2666262019	2019-11-06	15	2019-11-28	2019-11-26	SDQS	Si	Si	Sin observación
51	2772882019	2019-11-18	15	2019-12-09	2019-11-25	PQRSD-S19-00837	Si	Si	Sin observación
52	3037552019	2019-12-31	15	2020-01-23	2020-01-20	PQRSD-S20-00020	Si	Si	Sin observación
53	3016892019	2019-12-24	15	2020-01-17	2020-01-16	PQRSD-S20-00018	Si	Si	Sin observación
54	3013762019	2019-12-23	15	2020-01-16	2020-01-10	PQRSD-S20-00008	Si	Si	Sin observación
55	PQRSD-E19-00759 2988082019	2019-12-18	15	2020-01-13	2019-12-30	PQRSD-S19-00926	Si	Si	Sin observación
56	PQRSD-E19-00752 2969602019	2019-12-13	15	2020-01-08	2019-12-30	PQRSD-S19-00916	Si	Si	Sin observación
57	PQRSD-E19-00718 2871432019	2019-11-29	15	2019-12-20	2019-12-18	PQRSD-S19-00896	Si	Si	El petionario(a) solicita agilizar el pago de la compensación.



## PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

## INFORME DETALLADO DE AUDITORIA



CODIGO: EM-FR-006

FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018

VERSIÓN: 02

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

58	PQRSD-E19-00743 2945472019	2019-12-11	15	2020-01-03	2019-12-31	PQRSD-S19-00931	Si	Si	Sin observación
59	PQRSD-E19-00739 2937442019	2019-12-10	15	2020-01-02	2019-12-20	PQRSD-S19-00906	Si	Si	Sin observación
60	PQRSD-E19-00736 2932412019	2019-12-09	15	2019-12-31	2019-12-30	PQRSD-S19-00923	Si	Si	Sin observación
61	2874722019	2019-12-02	10	2019-12-16	2019-12-04	SDQS	Si	Si	Sin observación
62	PQRSD-E19-00777	2019-12-30	15	2020-01-20	2020-01-18	PQRSD-S20-00020	Si	Si	El peticionario(a) se queja por el incumplimiento establecido en el contrato de compraventa #0123 del 21/11/2019.
63	PQRSD-E19-00767	2019-12-23	15	2020-01-16	2019-12-23	PQRSD-S20-00767	Si	Si	El peticionario(a) se queja por la demora en la escrituración del predio y el pago del inmueble.
64	PQRSD-E19-00766	2019-12-23	15	2020-01-16	2020-01-10	PQRSD-S20-00008	Si	Si	El peticionario(a) se queja por el incumplimiento en el tercer pago de acuerdo a la escritura pública No.2283 de 18/10/2019.
65	PQRSD-E19-00732	2019-12-06	15	2019-12-30	2019-12-30	PQRSD-S19-00927	Si	Si	El peticionario(a) se queja por el incumplimiento en el segundo pago de su inmueble.
66	PQRSD-E19-00620	2019-10-09	15	2019-10-31	2019-10-29	PQRSD-S19-00769	Si	Si	El peticionario(a) se queja por el incumplimiento del segundo pago de acuerdo con la promesa de compraventa No. 0067
67	PQRSD-E19-00755	2019-12-16	15	2020-01-09	2019-12-30	PQRSD-S19-00924	Si	Si	El peticionario(a) se queja por el incumplimiento en el pago de su inmueble.
68	PQRSD-E19-0000424	2019-07-22	15	2019-08-13	2019-08-09	PQRSD-S19-0000573	Si	Si	El peticionario(a) solicita el pago de su inmueble, conforme a lo estipulado en el contrato de compraventa.
69	PQRSD-E19-0000432	2019-07-25	15	2019-08-16	2019-08-15	PQRSD-S19-0000586	Si	Si	El peticionario(a) solicita el pago de su inmueble, conforme a lo estipulado en el contrato de compraventa.
70	PQRSD-E19-00763	2019-12-20	15	2020-01-20	2020-01-10	PQRSD-S20-00006	Si	Si	Sin observación
71	PQRSD-E19-00640	2019-10-23	15	2109-11-15	2019-10-23	PQRSD-S19-00811	Si	Si	El peticionario(a) solicita aclaración sobre el pago de su inmueble

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

## Anexo 2. Captura de pantalla

Plan de Acción Institucional Integrado - PAI\_Dic-2019.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Inicio Herramientas CBN-1019 Informe 20190711 Informe Informe Plan EMB OCI-MEM15-007 Resolución No. 071 Plan de Acción Inst. V Iniciar sesión

PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL INTEGRADO - PAII - EMB - VIGENCIA 2019										
Actualización a 31 de Diciembre de 2019										
ACTIVIDADES PROGRAMADAS						INDICADOR		SEGUIMIENTO INDICADOR		
ID	Proceso	Área responsable	Actividad	Fecha inicio	Fecha fin	Tipo de Indicador	Formula	Meta Anual	Avance 31 de Diciembre	Diferencia
PAR-35	1.14 - GESTIÓN DE PERSONAL	Gerencia Administrativa y Financiera	Identificar, ajustar, publicar y socializar la matriz de actividades de todos los trabajadores oficiales de la empresa	jul-15	dic-15	Eficacia	# de matrices y/o manuales de funciones publicados de servidores públicos de la EMB	100%	100%	
PAR-37	1.14 - GESTIÓN DE PERSONAL	Gerencia Administrativa y Financiera	Revisar, ajustar y aprobar el PLAN Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado para la vigencia 2019	oct-15	dic-15	Eficacia	% de avance del Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2019	100%	0%	-5%
PAR-32	1.14 - GESTIÓN DE PERSONAL	Gerencia Administrativa y Financiera	Implementar, hacer seguimiento y evaluar la evaluación del rendimiento de los trabajadores oficiales y proponer ajustes y/o cambios en el mismo durante la vigencia 2019	ene-15	mar-19	Eficacia	# seguimiento realizados, # seguimientos programados	100%	100%	
PAR-35	1.14 - GESTIÓN DE PERSONAL	Gerencia Administrativa y Financiera	Poner en marcha el portal de Recursos Humanos de autogestión para uso de todos los servidores de la empresa.	ene-15	dic-15	Eficacia	% de avance de puesta en marcha del portal de autogestión	100%	100%	
PAR-34	4. AD - ADMINISTRACIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	Gerencia Administrativa y Financiera	Actualizar el Procedimiento de Prorrogas y Fallos AD-PR-001.	ene-15	jun-15	Eficacia	# de actualizaciones realizadas del procedimiento / # de actualizaciones programadas	100%	100%	
PAR-35	4. AD - ADMINISTRACIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	Gerencia Administrativa y Financiera	Revisar la matriz de riesgo del proceso.	ene-15	jun-15	Eficacia	% avance de la elaboración de la matriz de riesgo del proceso	100%	100%	
PAR-4	4. GP - GESTIÓN DE PQRS	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Elaboración del procedimiento de Gestión de PQRS, y sus respectivos formatos y anexos.	abr-15	jun-15	Eficacia	Procedimiento de Gestión de PQRS incorporado en el SIS	100%	100%	
PAR-5	4. GP - GESTIÓN DE PQRS	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Preparación de informes mensuales de la gestión de PQRS, y de las preguntas frecuentes por parte de la ciudadanía.	ene-15	dic-15	Eficacia	# de informes presentados y informes programados	100%	100%	

Nota 1: Las actividades que no se relacionan de forma directa con las políticas de Gestión y Desempeño se asociaron al numeral "3.2.3 Otros aspectos a tener en cuenta en la gestión" del Manual operativo MPOG

Nota 2: Para consultar el detalle del avance de las actividades se debe consultar la fecha del indicador de gestión del proceso.