



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

## MEMORANDO

Versión 1

<b>Fecha</b>	10 de Agosto de 2018	<b>Consecutivo</b>	GGE-OCI-ME-2018-0053
<b>De</b>	JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS Jefe de la Oficina de Control Interno		
<b>Para</b>	Dr. ANDRÉS DE JESÚS ESCOBAR URIBE Gerente General Empresa Metro de Bogotá S.A.		
<b>Asunto</b>	Remisión informes ejecutivo y detallado – Seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos primer semestre de 2018		

Respetado Dr. Escobar,

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con toda atención anexo a la presente comunicación el seguimiento realizado a la percepción, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía correspondiente al primer semestre del 2018.

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.

Cordialmente,



JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS  
Jefe Oficina de Control Interno

CC Dra. SANDRA ELIZABETH GRACIA SOCHA  
Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

Elaboró: Leonardo López Ávila   
Contratista Oficina de Control Interno

Anexos: Informe detallado de auditoría de austeridad del gasto 11 Folios  
Informe ejecutivo de auditoría de austeridad del gasto 1 Folios

*506  
10/08/18*

*10/08/2018*

	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,  
Leonardo López Ávila – Profesional de Apoyo 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.

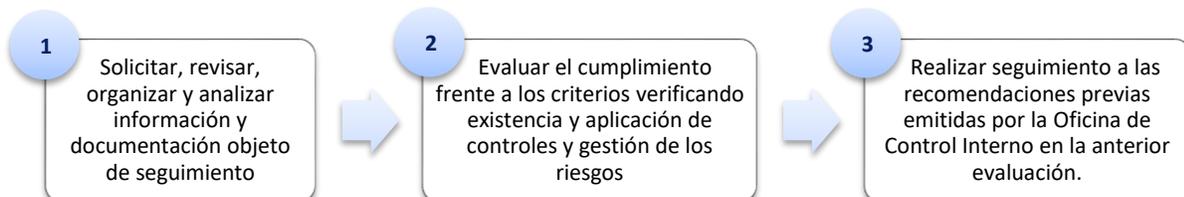
**ALCANCE:** El seguimiento abarca la gestión de las PQR's y sus respuestas por parte la EMB durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018.

### **CRITERIOS**

- Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones". Artículo 12, literales a, b, c, d, i, k.
- Ley 5 de 1992, "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes", Artículo 258.
- Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 1 (Sustitución Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades).
- Acuerdo 348 de 2008, "Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital", Artículo 58.
- Decreto Distrital 392 de 2015, "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".
- Documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, Presidencia de la República. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

### **METODOLOGÍA**

El desarrollo del seguimiento a la gestión de las PQR's comprendió la siguiente metodología:



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

## RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### 1. Solicitud, revisión, organización y análisis de la información objeto de seguimiento

Se recibió por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía la base de PQRs del I semestre de 2018 con un total de cuatrocientas veinte (420) peticiones, las cuales abarcan el universo de auditoría, de la cuales se seleccionaron setenta y seis (76) como muestra con un nivel de confiabilidad de 95%.

De igual manera, se revisó la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de las PQR's en la Empresa, comprendido por aquellas 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 frente a los criterios verificando controles y riesgos

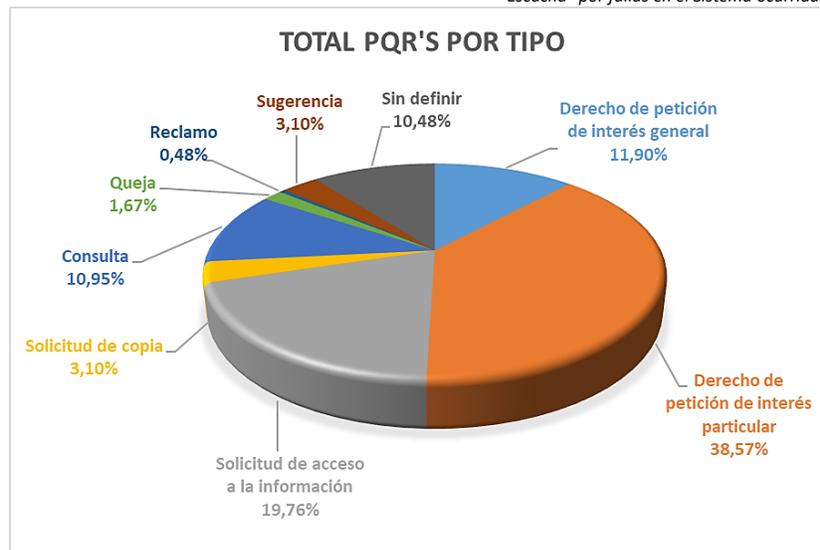
En esta segunda fase se revisó, evaluó y analizó la información frente a los criterios. En una primera instancia se analizaron de manera global los 420 derechos de petición y en segundo lugar se revisaron, evaluaron y analizaron los 76 de la muestra en términos de las siguientes temáticas:

#### 2.1 Análisis por tipo de PQR's

Según el tipo de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución en el semestre:

De interés general	De interés particular	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Consulta	Queja	Reclamo	Sugerencia	Sin definir*
50	162	83	13	46	7	2	13	44

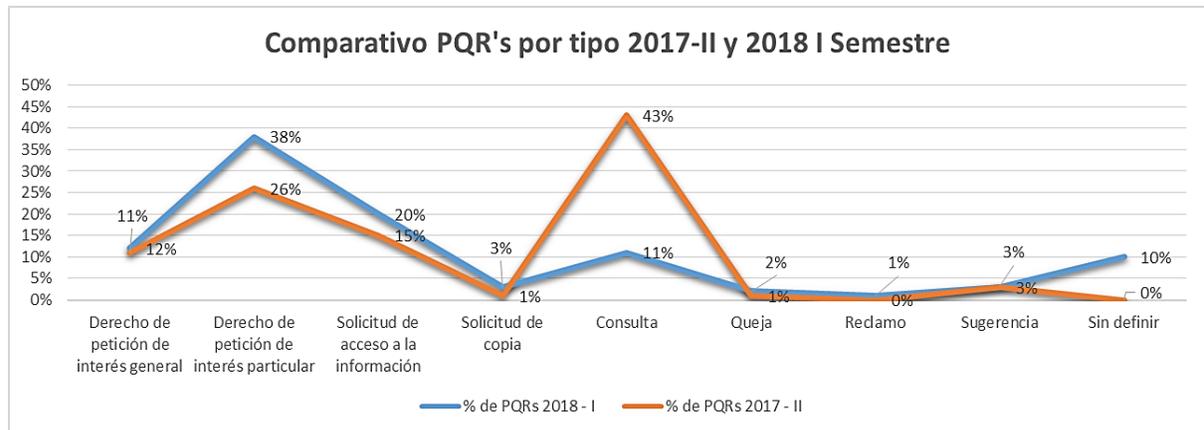
*\*Clasificación asignada por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía a aquellas PQR's que no se pudieron cargar en el SDQS "Bogotá Te Escucha" por fallas en el Sistema ocurridas durante el mes de Junio*



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

Se puede observar que más de la tercera parte de los peticionarios (38,57%) 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. Por otra parte, dos de cada diez peticionarios utilizan la solicitud de información relacionada con las competencias o funciones de la empresa y uno de cada diez peticionarios adoptó el derecho de petición de interés general como mecanismo de solicitud. Cabe resaltar que la décima parte del total no se clasificó en ninguna de las tipologías definidas, ya que según se indica por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, estas PQR's hacen referencia a las que no se pudieron cargar en el SDQS "Bogotá Te Escucha" por fallas en el Sistema ocurridas durante el mes de Junio.

En comparación con el semestre anterior se tiene el siguiente comportamiento:



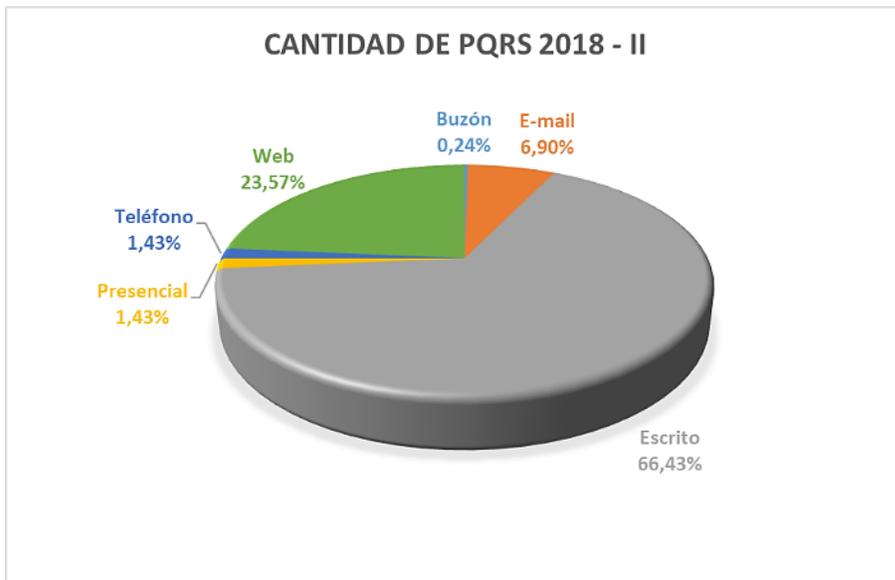
De manera global, se mantiene la cantidad de PQR's por tipo entre el segundo semestre de 2017 y el primer semestre de 2018 con excepción de las consultas, las cuáles representaron casi la mitad de las peticiones (43%) en segundo semestre de 2017, mientras que para el periodo evaluado tuvieron una reducción del 32%, de lo cual se podría analizar sobre esta disminución que el peticionario requiere ahora más derechos de petición solicitando la solución a situaciones que le atañen de manera particular más que consultas para poner en consideración temas que le conciernen a la EMB.

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

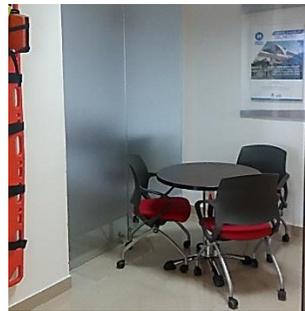
Según el canal de recepción de las PQR's, se tuvo la siguiente distribución en el semestre:

<b>Canal de recepción de las PQR's</b>	<b>Buzón</b>	<b>1</b>
	<b>E-mail</b>	<b>29</b>
	<b>Escrito</b>	<b>279</b>
	<b>Presencial</b>	<b>6</b>
	<b>Teléfono</b>	<b>6</b>
	<b>Web</b>	<b>99</b>

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



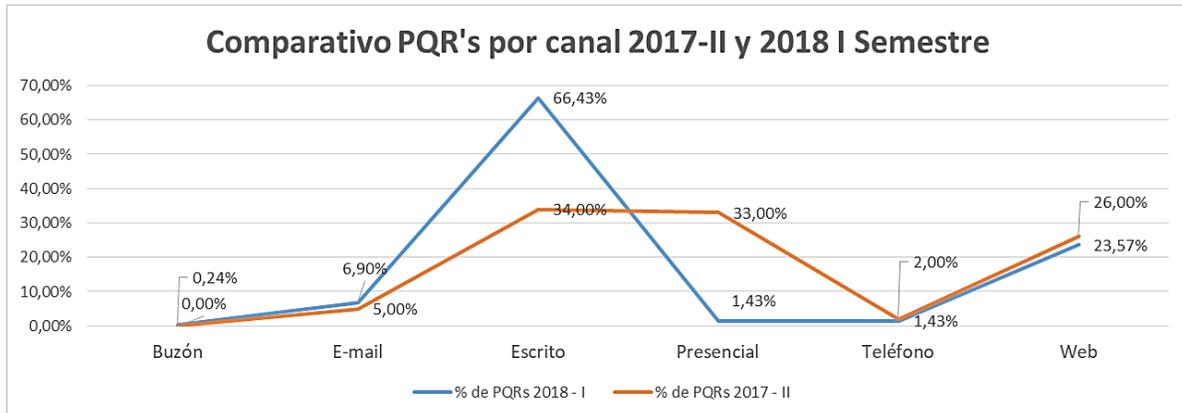
Se evidencia que el canal escrito, que abarca toda petición presentada en cualquier tipo de papel en físico y radicada o allegada a través de la ventanilla de correspondencia de la Empresa, es el que predomina en la elección por parte de los peticionarios para realizar sus solicitudes (Con dos terceras partes o 66,43%), seguido del canal Web por medio del cual se reciben PQR's a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con un 23,57%. Sobresale la existencia de un derecho de petición ( Petición N° 440292018) que se indica fue recibido por medio de buzón, aunque en la sede principal de la Empresa no se logró identificar este canal de comunicación con la ciudadanía (ver registro fotográfico del ingreso de la EMB, a continuación).



	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	

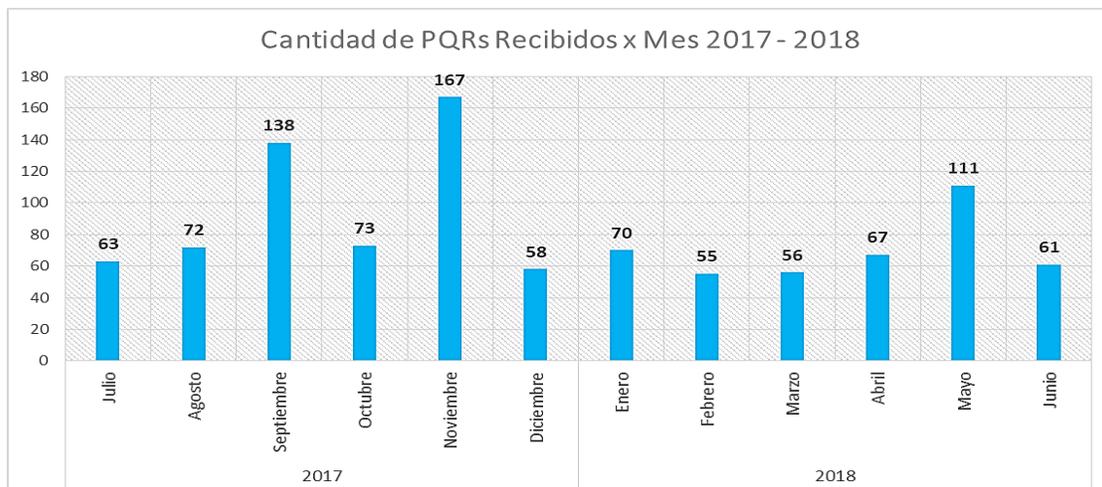
La anterior situación, de acuerdo a lo indicado por los integrantes del proceso auditado, se pudo deber a que el peticionario que generó la PQR's a través del aplicativo SDQS marcó la opción de "Buzón" por lo que quedó registrada como tal.

Respecto al semestre anterior se tiene el siguiente comportamiento:



Se evidencia un comportamiento similar en el uso de los canales de e-mail, teléfono y web, mientras que el medio escrito aumentó casi un 33% en el primer semestre de 2018 y en este mismo periodo se presentó una reducción del 31% en el canal presencial. De este aspecto se puede notar una tendencia por parte del peticionario a escribir y radicar su solicitud en la ventanilla de correspondencia de la sede principal de la EMB o allegarla a la misma, en lugar de acercarse personalmente, aunque de acuerdo a lo mencionado por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, los peticionarios realizan su petición escrita y además se acercan para indagar sus inquietudes a las instalaciones de 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:



	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	

Totalización de la recepción de las PQR's											
2017						2018					
Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
63	72	138	73	167	58	70	55	56	67	111	61

Se observa que la EMB recibió menor cantidad de peticiones (26% menos), teniendo en cuenta que durante el segundo semestre de 2017 se recibieron 571 peticiones y en el primer semestre de 2018 420 peticiones.

De igual manera se evidencia que durante el segundo semestre de 2017 hubo picos y bajos en cantidad de peticiones recibidas mientras que en el primer semestre de 2018 se mantuvo una tendencia constante que rondaba en promedio entre los 55 y 70 derechos de petición, excepto en el mes de Mayo que hubo un incremento, el cual se debe según versión de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, a inquietudes en el tema de gestión y adquisición predial.

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

### 2.3.1 Resultados de la evaluación y análisis en detalle de las PQR's

En este apartado se muestra el detalle de la revisión, verificación y evaluación en el cumplimiento de los criterios de auditoría de las setenta y seis PQR's de la muestra:

No. Petición / Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad**	Fondo	
CR-DP-2018-0005	2018-01-04	15	2018-01-26	2018-01-25	GG-DP-2018-0025	Si	Si	<p>La respuesta con radicado GG-DP-2018-0025, remite a la respuesta previa con radicado GG-DP-2017-0345 del 07-12-2017, la cual contenía solicitudes que no eran precisas. En la devolución se indica un término para precisar la solicitud de diez (10) días más no de un mes como lo establece la normatividad. No se evidencia complemento de la solicitud por parte del peticionario y, en consecuencia, el respectivo decreto de desistimiento tácito por parte de la EMB.</p> <p><b>Observación del auditado:</b> El antecedente de la petición correspondía a la petición 2669812017. La misma fue respondida, en lo de su competencia, por la EMB el 7 de diciembre de 2017. El ciudadano había escrito con el radicado SDQS 2364852017, al cual la EMB dio respuesta con el radicado GG-DP-2017-0302.</p> <p><b>Conclusión de la OCI:</b> Se mantiene la posición de la OCI por cuanto no se aportó más información que la desvirtuara. Se precisa que no se afecta el cumplimiento de oportunidad ni respuesta de fondo.</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. Petición / Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad**	Fondo	
40142018	2018-01-10	30	2018-02-21	2018-02-19	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
46742018	2018-01-10	15	2018-01-31	2018-01-29	SOLUCIONADO EN EL SDQS	No	Si	<p>La sugerencia no es de competencia de la EMB, sin embargo se le informa al peticionario el día hábil trece (13) y no a los cinco (5) como lo define la normatividad.</p> <p><b>Observación del auditorado:</b> La petición 46742018 fue clasificada como SUGERENCIA. La EMB respondió en los plazos definidos dentro del sistema SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p><b>Conclusión de la OCI:</b> Se mantiene posición de la OCI en virtud del Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 (El cual sustituye el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011).</p>
1-2018-652	2018-01-11	15	2018-02-01	2018-01-30	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
79102018	2018-01-16	30	2018-02-27	2018-02-21	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
123402018	2018-01-22	10	2018-02-05	2018-02-21	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
CR-DP-2018-0020	2018-01-25	15	2018-02-15	2018-02-12	GG-DP-2018-0044	Si	Si	
CR-DP-2018-0022	2018-01-29	10	2018-02-12	2018-02-05	GG-DP-2018-0037	Si	Si	
CR-DP-2018-0028	2018-01-30	10	2018-02-13	2018-02-05	GG-DP-2018-0038	Si	Si	
CR-DP-2017-0237	2017-12-15	10	2018-01-02	2018-01-30	GG-DP-2018-0032	Si	Si	
CR-DP-2018-0003	2018-01-03	10	2018-01-18	2018-01-22	GG-DP-2018-0015	No	Si	<p>El radicado de la respuesta se generó el día hábil doce (12). No se contestó en los diez (10) días hábiles que estipula la ley 1755 de 2015.</p> <p><b>Observación del auditorado:</b> El derecho de petición se clasificó en el sistema SDQS como Derecho de Petición de Interés Particular y de acuerdo a ello se respondió en los plazos definidos dentro del sistema SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p><b>Conclusión de la OCI:</b> La Oficina de Control Interno considera que de acuerdo al contenido de la petición, esta es de solicitud de información, se mantiene la posición.</p>
223702018	2018-01-31	15	2018-02-21	2018-02-19	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
248192018	2018-02-03	10	2018-02-16	2018-02-21	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
CR-DP-2018-0037	2018-02-06	15	2018-02-27	2018-02-21	GG-DP-2018-0060	Si	Si	
CR-DP-2018-0042	2018-02-12	15	2018-03-05	2018-02-21	GG-DP-2018-0060	Si	Si	
CR-DP-2018-0045	2018-02-15	10	2018-03-01	2018-03-06	PQRSD-S18-0000002	No	Si	El radicado de la respuesta se generó el día hábil trece (13) y tratándose de un derecho de petición 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	

No. Petición / Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad**	Fondo	
								información no se contestó en los diez (10) días hábiles que estipula la normatividad. <b>Observación del auditado:</b> El derecho de petición se clasificó en el sistema SDQS como Derecho de Petición de Interés Particular y de acuerdo a ello se respondió en los plazos definidos dentro del sistema SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá. <b>Conclusión de la OCI:</b> La Oficina de Control Interno considera que de acuerdo al contenido de la petición, esta es de solicitud de información, se mantiene la posición.
CR-DP-2018-0046	2018-02-16	10	2018-03-02	2018-02-27	GG-DP-2018-0069	Si	Si	
CR-DP-2018-0049	2018-02-20	10	2018-03-06	2018-03-05	PQRSD18-0000003	Si	Si	
475472018	2018-02-25	10	2018-03-09	2018-03-13	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
CR-DP-2018-0054	2018-02-23	3	2018-02-28	2018-02-28	GG-DP-2018-0073	Si	Si	
CR-DP-2018-0027	2018-01-30	10	2018-02-13	2018-03-02	GG-DP-2018-0077	No	Parcial	Se brinda respuesta a dos solicitudes allegadas a la EMB (CR-DP-2018-0027 y CR-DP-2018-0035) con fechas distintas, remitidas directamente a la EMB y por traslado por competencia. La respuesta se generó el día hábil veintitrés (23) y diecinueve (19) respectivamente. Tratándose de un derecho de petición de información no se contestó en los diez (10) días hábiles que estipula la normatividad. Respecto al punto N° 7 de la solicitud sobre número de predios, nomenclaturas, planos de las manzanas o áreas a intervenir; se hace referencia por parte de la EMB que ésta información es privada y cobijada por la leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012. No se observa total alineación del concepto de dato sensible en el marco de la normatividad mencionada y aquellos del requerimiento. <b>Observación del auditado:</b> El derecho de petición se clasificó en el sistema SDQS como Derecho de Petición de Consulta y de acuerdo a ello se respondió en los plazos definidos. Respecto a la información referenciada como dato sensible, la GCC indica que previa emisión de la respuesta se consultó y verificó con la Oficina Asesora Jurídica lo concerniente a protección de datos personales. <b>Conclusión de la OCI:</b> La Oficina de Control Interno considera que de acuerdo al contenido de la petición, esta es de solicitud de información. Se mantiene lo concerniente al concepto de "dato sensible" dado que está en construcción la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, se mantiene la posición.
CR-DP-2018-0049	2018-02-20	10	2018-03-06	2018-03-05	PQRSD18-0000003	Si	Si	

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

No. Petición / Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad**	Fondo	
CR-DP-2018-0055	2018-02-23	10	2018-03-09	2018-03-13	PQRSD-S18-000007	No	Si	<p>El radicado de la respuesta se generó el día hábil doce (12) y tratándose de un derecho de petición entre autoridades no se contestó en los diez (10) días hábiles que estipula la normatividad.</p> <p><b>Observación del auditado:</b> La petición 478722018 está clasificada en el sistema SDQS como un derecho de petición de interés particular. La EMB respondió en los plazos definidos dentro del sistema SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Además la respuesta corresponde a un oficio que ya se había enviado al IDU. Con este oficio se envió por segunda vez.</p> <p><b>Conclusión de la OCI:</b> La Oficina de Control Interno considera que de acuerdo al contenido de la petición, esta es de solicitud de información, se mantiene la posición.</p>
PQRSD-E18-000001	2018-03-06	30	2018-04-20	2018-03-27	PQRSD-S18-000019	Si	Si	
PQRSD-E18-000002	2018-03-06	15	2018-03-28	2018-03-27	PQRSD-S18-000020	Si	Parcial	<p>La petición referencia diez (10) puntos en total con inquietudes a resolver. En la respuesta se abordan seis (6) puntos, sin embargo no se aclara o especifica cuál es la posición de la EMB frente a los últimos 4 puntos en concreto o si éstos se resuelven ya durante el contenido de la misma respuesta.</p> <p><b>Observación del auditado:</b> Siguiendo instrucciones de la Veeduría Distrital, se le respondió a cada uno de los peticionarios. En la carpeta de Intranet que administra el Área de Gestión de Correspondencia y Archivo solo cargaron una de las respuestas. Estamos solicitando al área los otros oficios para cargar todas las respuestas en el SDQS. También hay que señalar que el Área de Gestión de Correspondencia para el mes de marzo cargaba las respuestas al sistema. La petición 1-2018-4893 corresponde a la petición 588762018.</p> <p><b>Conclusión de la OCI:</b> La Oficina de Control Interno mantiene la posición dado que no se aportó la información que desvirtuara el comentario registrado.</p>
PQRSD-E18-000009	2018-03-09	10	2018-03-26	2018-03-23	PQRSD-S18-000017	Si	Si	
PQRSD-E18-000011	2018-03-12	15	2018-04-05	2018-04-04	PQRSD-S18-000022	Si	Si	
661242018	2018-03-14	30	2018-04-30	2018-04-01	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
694262018	2018-03-20	10	2018-04-05	2018-04-10	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	

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

No. Petición / Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad**	Fondo	
PQRSD-E18-000019	2018-03-21	10	2018-03-26	2018-03-23	PQRSD-S18-000018	Si	Parcial	<p>La respuesta del punto N° 2, "Convenio de Cofinanciación para el Sistema de Servicio Público Urbano de Transporte Masivo de Pasajeros de Bogotá", no responde de manera concreta a la consulta sobre "los avances" del convenio. Se indica que el mencionado convenio está disponible para su consulta en la página web de la EMB.</p> <p><b>Observación del auditado:</b> La respuesta es responsabilidad del área que la genera.</p> <p><b>Conclusión de la OCI:</b> Se mantiene la posición dado que el proceso de Gestión de PQR's es transversal y para el cumplimiento a cabalidad de su objetivo participan todas las dependencias desde sus competencias.</p>
PQRSD-E18-000024	2018-03-23	15	2018-04-17	2018-04-16	PQRSD-S18-000040	Si	Si	
PQRSD-E18-000026	2018-03-26	15	2018-04-18	2018-04-17	PQRSD-S18-000043	Si	Si	
1-2018-6426 SDQS 658992018	2018-03-14	15	2018-04-09	2018-04-10	PQRSD-S18-000027	No	Si	<p>El radicado de la respuesta se generó el día hábil dieciséis (16) y tratándose de un derecho de petición de interés particular no se contestó en los quince (15) días hábiles que estipula la normatividad.</p> <p><b>Observación del auditado:</b> El radicado de la respuesta de la petición SDQS 658992018 Rad. 1-2018-6426 se generó el día hábil diez (10). La petición 658992018 está clasificada en el sistema SDQS como un Derecho de petición de interés particular. La EMB respondió, en los plazos definidos dentro del sistema SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p><b>Conclusión de la OCI:</b> Se mantiene la posición de la OCI dado que excedió un día hábil la respuesta incumpliendo lo estipulado en el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 (El cual sustituye el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011).</p>
PQRSD-E18-000032	2018-04-06	15	2018-04-27	2018-04-13	PQRSD-S18-000035	Si	Si	
PQRSD-E18-000034	2018-04-10	3	2018-04-13	2018-04-13	PQRSD-S18-000034	Si	Si	
921692018	2018-04-13	15	2018-05-07	2018-05-04	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
20182200030 452	2018-04-13	15	2018-05-07	2018-05-04	PQRSD-S18-000068	Si	Si	

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

No. Petición / Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad**	Fondo	
PQRSD-E18-000045	2018-04-17	15	2018-05-09	2018-05-04	PQRSD-S18-000066	Si	Parcial	La respuesta al numeral 3 no considera la competencia de las curadurías y alcaldías locales para la autorización y vigilancia de mejoras en materia de control de urbanismo. <b>Observación del auditado:</b> Sobre el señalamiento del contenido de la respuesta a la pregunta 3, son las áreas que proyectan las responsables. <b>Conclusión de la OCI:</b> Se mantiene la posición de la OCI dado que el proceso de Gestión de PQR's es transversal y para el cumplimiento a cabalidad de su objetivo participan todas las dependencias desde sus competencias.
963842018	2018-04-18	15	2018-05-10	2018-04-26	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
991832018	2018-04-20	15	2018-05-15	2018-05-10	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
PQRSD-E18-000057	2018-04-23	15	2018-05-16	2018-05-02	PQRS-S18-000058	Si	Si	
PQRSD-E18-000060	2018-04-26	1	2018-04-27	2018-04-27	PQRSD-S18-000054	Si	Si	
1076282018	2018-04-27	15	2018-05-22	2018-04-27	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
PQRSD-E18-000064	2018-04-27	10	2018-05-15	2018-05-11	PQRSD-S18-000078	Si	Si	
1114212019	2018-05-02	15	2018-05-24	2018-05-02	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
PQRSD-E18-000082	2018-05-08	15	2018-05-30	2018-05-29	PQRSD-S18-0000103	Si	Si	
PQRSD-E18-000095	2018-05-17	15	2018-06-08	2018-06-05	PQRSD-S18-0000118	Si	Si	
PQRSD-E18-0000110	2018-05-22	15	2018-06-14	2018-06-12	PQRSD-S18-0000129	Si	Si	
PQRSD-E18-000046	2018-04-17	10	2018-05-02	2018-04-27	PQRSD-S18-0000055	Si	Si	
PQRSD-E18-000078	2018-05-04	15	2018-05-28	2018-05-11	PQRSD-S18-0000079	Si	Si	
PQRSD-E18-0000105	2018-05-22	10	2018-05-11	2018-06-01	PQRSD-S18-0000117	No	Parcial	En la solicitud se requiere dar solución a seis (6) preguntas competencia de la Empresa Metro de Bogotá acerca de predios o inmuebles que ha arrendado. En la respuesta brindada se relaciona el arrendamiento del inmueble de la sede principal, sin embargo no se menciona el arrendamiento de una bodega por medio del contrato 01 de 2017. <b>Observación del auditado:</b> Son las áreas que proyectan las responsables. Sin embargo, informaremos al área correspondiente. <b>Conclusión de la OCI:</b> Se mantiene la posición de la OCI dado que el proceso de Gestión de PQR's es transversal y para el cumplimiento a cabalidad de su objetivo participan todas las dependencias desde sus competencias.

	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. Petición / Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad**	Fondo	
PQRSD-E18-000043	2018-04-16	10	2018-04-30	2018-05-02	PQRSD-S18-0000061	Si	Si	
1166692018	2018-05-07	10	2018-05-22	2018-05-25	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
PQRSD-E18-0000114	2018-05-25	15	2018-06-19	2018-06-07	PQRSD-S18-0000123	Si	Si	
PQRSD-E18-0000086	2018-05-09	3	2018-05-15	2018-05-15	PQRSD-S18-0000080	Si	Si	
PQRSD-E18-0000076	2018-05-04	8	2018-05-18	2018-05-22	PQRSD-S18-0000091	No	Si	Excede en dos (2) días hábiles el término dado por la Veeduría para la respuesta  <b>Observación del auditor:</b> La petición 1144382018 – Rad. PQRSD-E18-0000076 está clasificada en el sistema SDQS como una solicitud de acceso a la información. La EMB respondió en los plazos definidos dentro del sistema SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá. <b>Conclusión de la OCI:</b> Se mantiene la posición dado que excedió los términos de respuesta del Ente de Control.
PQRSD-E18-0000072	2018-05-04	10	2018-05-21	2018-05-18	PQRSD-S18-0000089	Si	Si	
1227722018	2018-05-13	30	2018-06-27	2018-05-29	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
900922018	2018-04-11	15	2018-05-03	2018-05-02	PQRSD-S18-0000058	Si	Si	
1166732018	2018-05-07	30	2018-06-21	2018-05-22	PQRSD-S18-0000090	Si	Si	
PQRSD-E18-0000098	2018-05-21	15	2018-06-13	2018-05-21	PQRSD-S18-0000087	Si	Si	
PQRSD-E18-0000107	2018-05-22	3	2018-05-25	2018-05-25	PQRSD-S18-0000096	Si	Si	
PQRSD-E18-0000102	2018-05-21	15	2018-06-13	2018-06-07	PQRSD-S18-0000125	Si	Si	
PQRSD-E18-0000113	2018-05-24	2	2018-05-28	2018-06-13	PQRSD-S18-0000140	No	Si	La respuesta excede en diez (10) días hábiles el término dado por DASCDC para la respuesta.  <b>Observación del auditor:</b> La petición 1353332018 – Rad. PQRSD-E18-0000113 está clasificada en el sistema SDQS como una solicitud de acceso a la información. <b>Conclusión de la OCI:</b> Se mantiene la posición dado que excedió los términos de respuesta de la Entidad.
PQRSD-E18-0000121	2018-05-31	7	2018-06-14	2018-06-14	PQRSD-S18-0000141	Si	Si	
PQRSD-E18-0000122	2018-05-31	10	2018-06-19	2018-06-15	PQRSD-S18-0000146	Si	Si	
PQRSD-E18-0000127	2018-06-06	10	2018-06-12	2018-06-12	PQRSD-S18-0000132	Si	Si	
PQRSD-E18-0000133	2018-06-06	15	2018-06-28	2018-06-20	PQRSD-S18-0000154	Si	Si	

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

No. Petición / Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad**	Fondo	
PQRSD-E18-0000139	2018-06-13	15	2018-07-05	2018-06-15	PQRSD-S18-0000147	Si	Si	
PQRSD-E18-0000145	2018-06-15	10	2018-06-29	2018-06-20	PQRSD-S18-0000155	Si	Si	
PQRSD-E18-0000151	2018-06-18	10	2018-07-03	2018-07-04	PQRSD-S18-0000166	No	Si	El radicado de la respuesta se generó el día hábil trece (13) y tratándose de un derecho de petición de información no se contestó en los diez (10) días hábiles que estipula la normatividad, especialmente tratándose de un miembro del Concejo de Bogotá.  <b>Observación del auditor:</b> El radicado de la respuesta de la petición PQRSD-E18-0000151 se generó el día hábil cuatro (4) y está clasificada como un derecho de petición de interés particular. La EMB respondió en los plazos definidos dentro del sistema. <b>Conclusión de la OCI:</b> Se mantiene la posición dado que excedió los términos de respuesta de la Entidad
PQRSD-E18-0000157	2018-06-21	10	2018-07-06	2018-07-06	PQRSD-S18-0000175	Si	Si	
PQRSD-E18-0000166	2018-06-27	15	2018-07-19	2018-07-16	PQRSD-S18-0000185	Si	Si	
1649152018	2018-06-29	15	2018-07-24	2018-07-04	PQRSD-S18-0000168	Si	Si	
1603702018	2018-06-26	30	2018-08-10	2018-07-16	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	
1636462018	2018-06-28	15	2018-07-23	2018-07-05	SOLUCIONADO EN EL SDQS	Si	Si	

\* La evidencia de las respuestas a las PQR's que son cargadas en el SDQS se suministraron por parte del proceso.

\*\* El análisis de las respuestas identificadas como inoportunas se encuentra en detalle en el apartado 2.3.2 del presente informe.

Como se observa para cada PQR se presentan las observaciones identificadas según lo evidenciado en la revisión y evaluación caso por caso.

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 PQR's, se presentan los siguientes datos:

Compleitud de respuesta a las PQR's		
Si	Parcial	No
71	5	0



Se evidenció que setenta (71) peticiones fueron contestadas de manera completa y coherente de acuerdo a lo solicitado por el peticionario (93,4 %) y cinco (5) fueron contestadas de manera parcial (6,6 %), es decir, la respuesta no atiende completamente o de manera precisa el requerimiento recibido respecto a lo solicitado.

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

Al revisar y evaluar la muestra de setenta y seis (76) PQR's, en términos de cumplimiento de los tiempos de respuesta y coherencia de las mismas de acuerdo a la normatividad vigente, se obtuvieron los siguientes resultados:

Oportunidad en la respuesta de PQR's	
Si	No
66	10



Teniendo como contexto el escenario de la muestra de las 76 PQR's se evidencia que un 87% de las PQR's fue contestada en los términos según la tipología de la misma, mientras que el restante 13% estuvo por fuera de los tiempos establecidos en la normatividad.

Es importante tener en contexto que en la revisión de la muestra, ésta Oficina determinó según los referentes normativos en el tema la tipología de las PQR's y con base en ello calculó los días dentro

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

de los cuales se debía dar la respuesta oportuna. Los diecisiete casos en los que se identifica inoportunidad se describen como sigue:

No. de Petición/ Rad. Entrada	Tipología Asignada SDQS	Tipología Identificada OCI	Tiempo de respuesta de la EMB	Término según Ley para la respuesta (días)	Días vencimiento
46742018	SUGERENCIA	DE INTERÉS GENERAL	13	5 (Tiempo para dar traslado por competencia)	8
CR-DP-2017-0003	INFORMACIÓN	DE INFORMACIÓN	12	10	2
CR-DP-2018-0045	INTERÉS PARTICULAR	DE INFORMACIÓN	13	10	3
CR-DP-2018-0027	INTERÉS GENERAL	DE INFORMACIÓN	23	10	13
CR-DP-2018-0055	INTERÉS PARTICULAR	ENTRE AUTORIDADES	12	10	2
1-2018-6426	INTERÉS PARTICULAR	INTERÉS PARTICULAR	16	15	1
PQRSD-E18-0000105	INFORMACIÓN	ENTRE AUTORIDADES	8*	11-05-2018 (Fecha estipulada por la Secretaría General)	14
PQRSD-E18-0000076	INFORMACIÓN	ENTRE AUTORIDADES	11	18-05-2018 (Fecha estipulada por la Veeduría Distrital)	2
PQRSD-E18-0000113	INFORMACIÓN	ENTRE AUTORIDADES	12	28-05-2018 (Fecha estipulada por el DASCD)	10
PQRSD-E18-0000151	SIN NÚMERO	DE INFORMACIÓN	13	10	3

\*El radicado de entrada se observa hasta el 22-05-2018, es decir que la solicitud llega a la EMB posterior a la fecha límite de la respuesta

Como se observa, existen diferencias entre la clasificación asignada originalmente y la identificada desde el enfoque independiente de la Oficina de Control Interno, ya que de los diez casos de PQR's que presentaron inoportunidad en la muestra seleccionada, a ocho PQR's se les identificó una tipificación distinta a la asignada originalmente según el criterio legal tomado por ésta Oficina.

## 2.4 Defensor del Ciudadano

Durante la revisión de los documentos y evidencias, así como de la indagación a la persona que tiene a cargo la coordinación del proceso de Gestión de PQR's, se evidenció que se mantienen los lineamientos identificados en el periodo anterior, es decir, en concordancia con el Decreto 392 de 2015, la Empresa Metro de Bogotá emitió a través de la Oficina Asesora Jurídica el concepto GGE-OAJ-ME-2018-005, con asunto: "El rol del defensor de la ciudadanía se encuentran en cabeza del Gerente General, de conformidad con el literal u) del artículo 5° del Acuerdo de Junta Directiva No. 6 del 26 de Octubre de 2017".

## 3. Seguimiento a las recomendaciones previas emitidas por la Oficina de Control Interno

Recomendación	Resultado / Observaciones del Seguimiento
1 Contar con una herramienta de control adicional al seguimiento del SDQS. Considerando que el mecanismo de seguimiento inicialmente se basa en los reportes generados por el SDQS y que el mismo	Si bien se observa en la intranet de la EMB la existencia de dos archivos de inventario de enviados y recibidos, con fechas de actualización del 02 de Agosto y se indica que el Área de Archivo y

	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	

<p>presenta algunas debilidades identificadas en el presente informe, es recomendable que a nivel institucional se establezcan herramientas adicionales de control y monitoreo que permitan comparar la gestión dada a los requerimientos de las partes interesadas con los reportes generados por esa plataforma.</p>	<p>Correspondencia es quien los administra regularmente, solo se usa con fines de registro de entrada y salida y no aplica como control existente asociado a esta recomendación.</p>
<p>2 Atendiendo lo establecido en el Decreto 197 de 2014 que adopta la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, así como los lineamientos contenidos en el Componente 4 del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2, entre otros, se sugiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Establecer herramientas, como instructivos o manuales que indiquen el tratamiento que debe darse a las consultas realizadas por la ciudadanía a las líneas telefónicas de la Entidad, vía correo electrónico, de manera personal y aquellas realizadas a través de redes sociales en las que la Entidad tenga abierta una cuenta.</li> <li>b. Desarrollar y aplicar mecanismos de medición de la percepción de las partes interesadas con la respuesta emitida o la atención suministrada.</li> <li>c. Realizar encuestas de percepción a quienes tiene la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos en la EMB, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar. Adicionalmente, es importante conocer las expectativas y experiencias de tales servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de capacitación en la materia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Se observa en los documentos del sistema de gestión de la Entidad, en el proceso de Gestión de PQR's, la elaboración, aprobación y publicación de la Política de servicio al ciudadano GP-DR-001, la caracterización del subproceso de administración de PQRS GP-APQ-CS-001, el procedimiento para la atención al ciudadano GP-PR-001; en los cuales se aborda el tratamiento que debe darse a las consultas de ciudadano en los términos que se sugiere en la recomendación.</li> <li>b y c. En el procedimiento para la atención al ciudadano GP-PR-001, capítulo 7. Ítem 9 se establece la actividad "Realizar encuesta de percepción del servicio al ciudadano". Existe el formato de Encuesta de Percepción de Servicio GP-FR-003 en el sistema de gestión. En términos de la aplicación de la encuesta, desde la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía se indica que desde el momento en que fue aprobado el Procedimiento de Atención al Ciudadano y por ende la Encuesta de Percepción de Servicio no se ha atendido ningún ciudadano, ya que por la pertinencia de los temas dicha labor ha sido realizada por el equipo del área Social, quienes manifiestan que no han podido realizar esta tarea por la disminución en el flujo de ciudadanos que se ha presentado durante el último mes, y porque aquellos ciudadanos que han sido atendidos manifiestan que no desean diligenciar la encuesta. También se menciona que se solicitó incluir una casilla de constancia que el ciudadano no desea diligenciar la encuesta de satisfacción, proceso que se realizará con la Oficina de Planeación,</li> <li>d. Los documentos mencionados en el literal a) del presente apartado abarcan los tipos de canales de la</li> </ol>

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

d. Adoptar como política de manejo de redes sociales un tratamiento específico para aquellos casos de requerimientos recibidos y formulados a través de ellas.	EMB y definen, por ejemplo que, se recibe y radica en el sistema los PQR's sin importar el canal de recepción, aunque no se incluye o define explícitamente que las redes sociales (Twitter y YouTube) de la empresa son un canal oficial de atención y si tienen por tanto el mismo tratamiento que los demás tipos de solicitud.
3 Determinar si el Gerente General, como Defensor de la Ciudadanía, requiere de la designación de apoyos que le permita cumplir con las funciones que debe desarrollar, de conformidad con los dispuesto en el Decreto 392 de 2015	Se observa que se mantiene el mismo soporte en relación al tema del seguimiento correspondiente al segundo semestre de 2017
4 Mejorar los niveles de oportunidad en el cargue de los radicados de respuesta y los cierres en SDQS a fin de reducir la incidencia de “vencimientos artificiales”.	No se evidenció la implementación de esta u otra medida relacionada al tema, toda vez que la herramienta diseñada y usada para el registro y monitoreo del cargue de los radicados de respuesta y los cierres en el SDQS, y que fue objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno en el mes de Enero del corriente, fue descontinuada en el marco del proceso auditado.
5 Fortalecer las herramientas de divulgación activa de información de conformidad con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014, con el fin de atender necesidades de información de la ciudadanía sin que la misma deba acudir a la solicitud mediante un PQR's.	De acuerdo a los resultados del seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía PAAC 2018 de la EMB con corte a abril del presente año, en especial lo concerniente al componente N° 5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, se evidenciaron los siguientes avances: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con Matriz de Cumplimiento Ley 1712 de 2017 con el seguimiento periódico a la publicación de los elementos en el portal web de la EMB</li> <li>2. Se verificó la divulgación al equipo de la EMB con la invitación a conocer la información publicada en el portal web sobre el cumplimiento de Ley de Transparencia, en el marco de la campaña liderada por el Área de IT.</li> <li>3. Se verificó un cronograma de trabajo preliminar, el cual se iba a adaptar a los lineamientos de la Circular 020 de 2018 de la Alta Consejería de TIC.</li> </ol> Se verificaron soportes de participación en asesoría virtual sobre orientaciones en la implementación de acciones asociadas al tema.
6 Identificar el portafolio de servicios de la Entidad y realizar el registro respectivo en el SUIT de conformidad con los establecido en el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 y el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.	Se observa que se identifican servicios de la EMB en el documento de Gobierno Corporativo PE-DR-001 con fecha de vigencia 02-01-2018. No se evidencia el cargue de los trámites y servicios en el SUIT. De acuerdo a indagación con la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, existe a la fecha un

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

	<p>solo trámite sobre la gestión predial. Adicionalmente, el cargue de los trámites y servicios ya está contemplado en el plan de acción producto del autodiagnóstico del MIPG, además de estar como acción a cumplir en el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía PAAC 2018 de la EMB.</p>
--	---

### **FORTALEZAS**

1. Se observa que durante el primer semestre de 2018 se avanzó en la documentación de herramientas de fortalecimiento del proceso de Gestión de PQR's plasmadas en las caracterizaciones de proceso, subproceso, directrices, políticas, procedimientos y formatos ya mencionados en el apartado previo "3. Seguimiento a las recomendaciones previas emitidas por la Oficina de Control Interno".
2. Se resalta que el 87% de las respuestas que se evaluaron de la muestra se respondieron en términos y su tipificación se ajusta a lo establecido en el Documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
3. El proceso cuenta con asignación de un equipo de trabajo de 2 personas (Una con dedicación exclusiva y otra que apoya parcialmente la gestión de las PQR's en la EMB) que coadyuvan al cumplimiento de las funciones de la dependencia establecidas en el Artículo 20 del Acuerdo 6 de 2017.

### **OBSERVACIONES**

1. Se observa que se identificó la existencia de una PQR's (Petición N° 440292018) sobre el cual se indica fue recibido por medio de buzón (Según las indicaciones de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía ocurrió por la clasificación otorgada por el mismo petionario en el SDQS), aunque en la sede principal de la Empresa Metro de Bogotá no se logró identificar este canal de comunicación con la ciudadanía, lo cual puede limitar o restringir al ciudadano para la presentación y radicación de su derecho de petición por este medio, representando el riesgo de incumplimiento de lo dispuesto en el [Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015](#) (El cual modifica el Artículo 15 de la Ley 1437 de 2011) y el documento "[Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención a la ciudadanía, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.](#)"
2. Se recibió por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía la base de PQRs del I semestre de 2018 con un total de registros de 420 peticiones tipificadas. Se observa que se tipifican a cuarenta y cuatro (44) peticiones como "SIN DEFINIR" y corresponden a aquellas a las que no se les asignó un número de petición. Se indica por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía que "Los Derechos de Petición "SIN NÚMERO" hacen referencia a los que no se pudieron cargar en el SDQS Bogotá Te Escucha por fallas en el Sistema ocurridas durante el mes de Junio". La no tipificación de los derechos de petición recibidos a la Empresa Metro de Bogotá, inclusive frente a una contingencia de fallo del sistema SDQS, puede ser causal

	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	

de la materialización del riesgo del proceso identificado como "Sanciones por no dar trámite oportuno a las PQRs dado tiempos de respuesta prolongados para resolver los PQRs" al incumplir los términos dispuestos en el Documento ["Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias."](#)

- Se observa que los riesgos identificados en la caracterización del proceso de Gestión de PQRs GP-CP-001 no están articulados con los riesgos establecidos en la matriz de riesgos suministrada por la Firma Consultora Deloitte publicada en la intranet en el proceso de Gestión de Riesgos, lo cual puede representar interpretaciones distintas, duplicidad de la misma información o ambigüedad en la identificación de los riesgos que impactan el objetivo del proceso.
- El indicador de gestión de realización contenido en la caracterización de proceso CP-GP-001 versión 1 requiere revisión en la formulación de su numerador, dado que le suma 100 al mismo, aspecto que puede incidir en la confiabilidad de su resultado una vez se aplique.
- De la formulación de los siguientes controles del proceso se tiene que versan sobre aspectos similares tal como se describe:

Control	Objetivo	Alcance
<b>Procedimiento para la Atención al Ciudadano</b> <b>CÓDIGO: GP-PR-001</b>	Establecer el procedimiento para la atención al ciudadano en los diferentes canales que tiene la empresa Metro de Bogotá para tal fin	Definir los protocolos de atención al ciudadano de la empresa Metro de Bogotá y a su vez evaluar los niveles de satisfacción del servicio para establecer acciones de mejora sobre la cuales se puede garantizar la calidad del servicio que se brinda al ciudadano.
<b>Subproceso de Administración del Proceso PQRS</b> <b>CÓDIGO: GP-APQ-CS-001</b>	Definir el paso a paso, responsables y términos de la gestión del proceso de peticiones, quejas, reclamos y soluciones de la empresa Metro de Bogotá, en el marco de las disposiciones vigentes	Establecer una hoja de ruta que facilite la administración del proceso PQRS, con oportunidad y calidad, pensando en la satisfacción de usuario.

Si bien se trata de controles complementarios, la descripción del procedimiento está asociada a la atención presencial o telefónica a la ciudadanía, en tanto que el subproceso abarca la generalidad de los canales de atención así como sus responsables, por lo que es recomendable analizar la conveniencia de unificación de estas dos herramientas a fin de evitar disparidad en su aplicación o interpretaciones diferenciales de criterios acerca del paso a paso para la atención a la ciudadanía y tratamiento de la misma al interior de la Empresa.

## **HALLAZGOS**

- Se evidenció que diez (10) peticiones de las setenta y seis (76) de la muestra (correspondiente al 13%) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el [Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015](#) (El cual modifica el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011) y

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

el Documento "[Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2. 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.](#)"

2. Se evidenció que de las setenta y seis PQR's de la muestra seleccionada, cinco (5) fueron contestadas de manera parcial, es decir, la respuesta no brindaba completitud o exactitud respecto a lo solicitado. Lo anterior representa incumplimiento de los lineamientos establecidos en el [Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 \(El cual modifica el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011\)](#) y el Documento "[Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, capítulo 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.](#)"
3. Si bien se evidencia avance en la documentación del proceso, en los controles documentados, Política, proceso, subprocesos y procedimiento para la atención al ciudadano, no se desarrolla la figura del defensor del ciudadano ni las funciones que este debe cumplir, conforme a lo dispuesto en el [Decreto 392 de 2015](#). Lo anterior había sido previamente identificado en el seguimiento a la atención de PQR's correspondiente a segundo semestre de 2017 (Radicado GGE-OCI-ME-2018-0003), en consecuencia se reitera el hallazgo y se recomienda a la administración adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones en la materia.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda revisar la pertinencia de diseñar e implementar el canal de buzón, como mecanismo de recepción de PQR's en la sede principal de la Empresa Metro de Bogotá.
2. Se sugiere incorporar en la documentación del proceso de Gestión de PQR's la manera de proceder frente a la recepción, atención, trámite y respuesta de los derechos de petición que ingresen a la EMB a través del canal de redes sociales.
3. Se recomienda 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. Lo anterior, en consonancia con la primera recomendación identificada por la OCI en el seguimiento previo correspondiente al segundo semestre de 2017.
4. Se sugiere diseñar y/o fortalecer las medidas o controles en la clasificación de los derechos de petición, así como de monitoreo y aseguramiento en el cumplimiento de la oportunidad y en la validación de la calidad de las respuestas originadas desde las diferentes dependencias, de acuerdo al marco legal vigente e involucrando y articulando acciones conjuntas entre la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y el Área de Archivo y Correspondencia, en particular.
5. Se recomienda articular los riesgos identificados en los documentos del proceso de Gestión de PQR's y los demás asociados y que impacten el objetivo del mismo registrados en otras

	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	

herramientas de gestión de la EMB, conforme a los lineamientos que sobre la materia emita la Gerencia de Riesgos y Seguridad.

6. Revisar y ajustar el indicador de gestión en la caracterización de proceso CP-GP-001 versión 1, en términos de la precisión y exactitud en la fórmula.
7. Se sugiere revisar la pertinencia de articular los controles establecidos en el Procedimiento para la Atención al Ciudadano y el Subproceso de Administración del Proceso PQRS, a fin de evitar disparidad o interpretaciones diferenciales de criterios acerca del paso a paso para la atención a la ciudadanía y tratamiento de la misma al interior de la Empresa en términos del manejo en la atención a la ciudadanía a través de todos los canales de atención.
8. Se reitera la tercera recomendación emitida en el informe de seguimiento a PQR's previo (Radicado GGE-OCI-ME-2018-0003), en el sentido de determinar si el Gerente General, como Defensor de la Ciudadanía, requiere de la designación de apoyos que le permitan cumplir con las funciones que debe desarrollar, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 392 de 2015.
9. Se recomienda formular el plan de mejora a partir de los hallazgos y observaciones registrados en el presente informe, de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento EM-PR-005 Procedimiento de Mejora Corporativa, versión 01, de la EMB.



**JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Leonardo López Ávila   
Revisó/Aprobó: Julián David Pérez Ríos