



**MEMORANDO**

CÓDIGO: GD-FR-018-V4

<b>Para</b>	<b>Dra. XIOMARA TORRADO BONILLA</b> Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	<b>Consecutivo</b>  METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2020-10-19 11:41:43 SDQS: FOLIOS: 1  Asunto: Remisión informe detallad  Anexos: 53 paginas Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM20-0086
<b>De</b>	<b>JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS</b> Jefe Oficina de Control Interno	
<b>Asunto</b>	Remisión informe detallado- Seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos Primer Semestre de 2020	

Respetada Doctora Xiomara:

En cumplimiento del plan anual de auditoría de la vigencia 2020, y en desarrollo de los roles legales asignados a las Oficinas de Control Interno en el Decreto 648 de 2017 y 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 atención de peticiones quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía en la Empresa Metro de Bogotá, correspondiente al primer semestre de 2020.

El resultado de la auditoría aquí comunicada fue puesto en conocimiento previamente mediante correo electrónico corporativo del pasado dos (2) de Octubre de 2020 dirigido a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, así como a la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario.

Con todo comedimiento se recomienda la formulación del respectivo plan de mejoramiento interno con el fin de subsanar las causas que dieron origen a los hallazgos identificados, cuyos lineamientos se pueden consultar en el Procedimiento de Mejora Corporativa (EM-PR-005) en su versión vigente en el Sistema Integrado de Gestión de la EMB.

Atentamente,

Julian D.  
Perez R.



Firmado digitalmente  
por Julian D. Perez R.  
Fecha: 2020.10.19  
09:49:40 -05'00'

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

Anexos: Informe detallado Seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos Primer Semestre de 2020 (53 folios)

Con copia: Dr. Andrés Escobar Uribe/ Gerente General EMB  
Dr. Norman Eduardo Ortiz Tovar/ Gerente de Desarrollo Inmobiliario  
Dr. Carlos Humberto Moreno – Gerente Administrativo y Financiero

Proyectó: John Alejandro Salamanca Avila /Profesional Oficina de Control Interno  
Revisó: Julián David Pérez Ríos/Jefe Oficina de Control Interno

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

1. **PROCESO(S):** Gestión de PQR's (GP)

2. **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

3. **OBJETIVO(S):**

Realizar el seguimiento a la recepción, trámite y respuesta 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 la gestión la entidad.

4. **ALCANCE:**

Entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020. El seguimiento se llevó a cabo considerando las limitaciones de recurso humano disponible en la Oficina de Control Interno, así como en el marco de las disposiciones que sobre trabajo en casa se incluyen en el artículo 6° del Decreto 207 del 21 de septiembre de 2020 y lo informado por la entidad a través del boletín somos metro N°412 del 28 de agosto de 2020 en lo relacionado con el desarrollo de funciones y obligaciones bajo la modalidad de trabajo en casa.

5. **CRITERIOS:**

5.1 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.

5.2 Ley 5 de 1992, "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes", Artículo 258.



5.3 Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"

5.4 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).

5.5 Acuerdo 348 de 2008, "Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital", Artículo 58.

5.6 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".

5.7 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

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

al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.”

- 5.8 Artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones” del Decreto 491 de 2020 “ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades judiciales y particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica. social y ecológica”.
- 5.9 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”.
- 5.10 Numerales del 1 al 7 del Artículo 3 “DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL” del Decreto 371 de 2010 “ Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- 5.11 Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital del 07 de Marzo de 2017 “Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”
- 5.12 Documentación del SIG asociada a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de la EMB.



## 6. METODOLOGIA:

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



## 7. SOLICITUD Y RESPUESTA DE LA INFORMACIÓN Y EVIDENCIA

Para la realización del presente informe la Oficina de Control Interno, mediante correo corporativo, realizó la solicitud de información y de evidencias de la siguiente manera:

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

Ítem	Tipo de Solicitud	Fecha de solicitud OCI	Fecha de respuesta propuesta*	Fecha de respuesta	Dependencia Responsable
1	Seguimiento PQRS – I Semestre 2020	10/08/2020	17/08/2020	14/08/2020	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
2	Seguimiento PQRS – I Semestre 2020	10/08/2020	17/08/2020	18/08/2020	Gerencia de Desarrollo Inmobiliario
3	Solicitud de información (2) PQRS – I Semestre de 2020	24/08/2020	27/08/2020	26/08/2020	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
4	Solicitud de información (3) PQRS – I Semestre de 2020	01/09/2020	04/09/2020	04/09/2020	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

\*Toda vez que la fecha propuesta por parte de la Oficina de Control Interno para recibir la información (ítem 1 y 2) corresponden a un día feriado, el término se trasladó para el día siguiente hábil, es decir el día 18 de agosto de 2020.



## 8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

A continuación, se presentan los resultados obtenidos producto de la verificación de las evidencias y/o insumos relacionados con la recepción y gestión de PQR's en la Empresa Metro de Bogotá, durante el período de alcance.

En tal sentido, la Oficina de Control Interno procedió a unificar y depurar las bases de datos recibidas por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía descargadas del sistema operativo SDQS para los periodos que comprende enero a junio de 2020, como resultado se obtuvieron cuatrocientos noventa y siete (497) PQR's, así:

Ítems	Período	Registros SDQS	Base depurada
1	Enero	135	67
2	Febrero	351	135
3	Marzo	218	92
4	Abril	173	69
5	Mayo	189	70
6	Junio	289	64
<b>TOTAL</b>		<b>1271</b>	<b>497</b>

\*Tabla 1 Base SDQS – I Semestre 2020

	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	

Igualmente, se observó la base de datos denominada “Cuadro de Control primer semestre 2020” de las PQRs gestionadas durante dicho período, con un total de cuatrocientos cincuenta y seis (456) PQR’s, así como, se evidenció la base de datos referenciada como “Cuadro Control-Gestión de PQRs Entes de Control I semestre 2020.”, con un total de ciento cuarenta y cuatro (144)PQR’s

En tal sentido, la Oficina de Control interno procedió a realizar un primer análisis de PQR’s recibidas durante el primer semestre de 2020, así:

Ítems	Período	Registros cuadro de control PQRs	Registros cuadro de control PQRs Entes
1	Enero	121	22
2	Febrero	89	45
3	Marzo	73	25
4	Abril	50	20
5	Mayo	54	14
6	Junio	69	18
<b>TOTAL</b>		<b>456</b>	<b>144</b>

\*Tabla 2 Bases Control PQR’s GCC

Por otra parte, la Gerencia de Desarrollo inmobiliario, aportó la base de datos denominada “Control PQRs Gerencia Desarrollo Inmobiliario”, con un total de trescientos treinta y dos (332) PQR’s, distribuidas durante el primer semestre de 2020, así:



Ítems	Periodo	Registros cuadro de control PQRs
1	Enero	84
2	Febrero	63
3	Marzo	52
4	Abril	36
5	Mayo	42
6	Junio	44
<b>TOTAL</b>		<b>321</b>

\*Tabla 3 Base Control PQR’s GDI

Finalmente, la Oficina de Control Interno consultó las PQR’s, recibidas en la EMB<sup>1</sup> durante el primer semestre de 2020, en el repositorio puesto a disposición por la Gerencia Administrativa y Financiera y comunicado mediante Boletín No. 379 del 06 de julio de 2020, se identificó la siguiente distribución, así:

Ítems	Periodo	Registros Repositorio GAF
1	Enero	109
2	Febrero	114
3	Marzo	68

<sup>1</sup> Z:\Gerencia Administrativa y Financiera\GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO\Correspondencia restaurada\Derechosdepeticion\2020\enviados

	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	

Ítems	Periodo	Registros Repositorio GAF
4	Abril	48
5	Mayo	46
6	Junio	53
<b>TOTAL</b>		<b>438</b>

\*Tabla 4 Base Repositorio DP – GAF

Una vez analizadas las bases de datos aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía (Tabla No.2)<sup>2</sup>, se observó que la información no coincide con el inventario de PQR's recibidas e identificadas por la Gerencia Administrativa y Financiera (tabla No.4), así como, la base consolidada por esta oficina, con base en los archivos descargados del SDQS (tabla 1), lo que permite identificar inexactitud en el número total de PQR's recibidas por la EMB durante el periodo de alcance.

No obstante lo anterior, se observó que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor señaló que desde el mes de octubre de 2019 el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas ha venido presentando demoras e intermitencias en la operación de la plataforma, lo que conlleva a la afectación masiva en los servicios de la plataforma “Bogota te escucha”, situación que se evidenció en el informe de Seguimiento a la Atención de quejas, sugerencias y reclamos Segundo Semestre de 2019 con número de radicado OCI-MEM20-0041 de fecha 18/03/2020.



En tal sentido, la Oficina de Control Interno recomendó en el informe anteriormente referenciado, “...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” (subraya propia)

Así como, “... atender los lineamientos establecidos en la Circular 14 de 2020 "Inconvenientes técnicos en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C” (subraya propia)

Dentro de este marco, la Oficina de Control Interno realizó un análisis de la base de datos referenciada como “Cuadro de Control primer semestre 2020”(tabla No. 2), de conformidad con lo establecido en el numeral c)<sup>3</sup> “De los seguimientos a la gestión de peticiones ciudadanas” de la Circular 014 de fecha 14/02/2020, así como de la base general SDQS( tabla No. 1) y base de datos titulada como “Cuadro Control-Gestión de PQRS Entes de Control I semestre 2020.”, con el fin de revisar el enfoque o 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

<sup>2</sup> Insumo para los reportes mensuales a la Veeduría Distrital y la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

<sup>3</sup> “Cada entidad u organismo distrital definirá los controles y seguimiento pertinentes para garantizar una adecuada gestión de las peticiones; para tal fin, la Secretaría General elaboró el formato “Seguimiento peticiones no ingresadas a Bogotá te escucha”, como una sugerencia de método de seguimiento a las peticiones..”

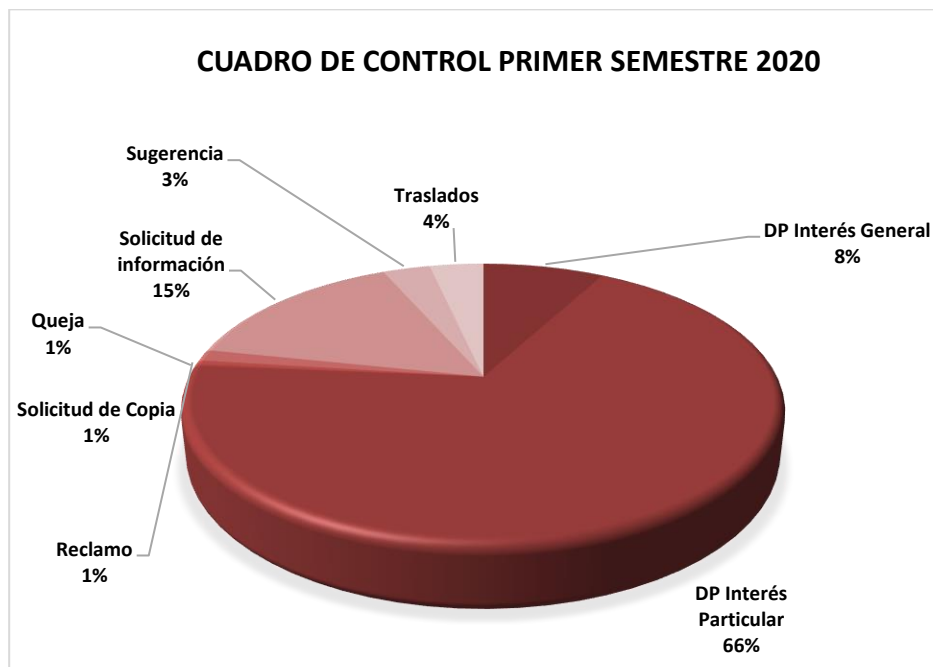
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

**9. Registro de la totalidad de las quejas, reclamos y sugerencias y solicitudes de información recibidos por la Empresa Metro de Bogotá por los diferentes canales durante el período de alcance.**

En esta segunda fase, se constató la información frente a los criterios<sup>4</sup> de conformidad con la bases de datos referenciadas como “Cuadro de Control primer semestre 2020” y “Cuadro Control-Gestión de PQRS Entes de Control I semestre 2020.”<sup>5</sup> y en segundo lugar se revisaron setenta y cinco (75) PQR’s seleccionadas como muestra de la base SDQS<sup>6</sup>.

**9.1 Análisis por tipo de PQR’s**

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





Concepto	DP Interés General	DP Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud de Copias	Solicitud de información	Sugerencia	Traslado por Competencia	Total
Cantidad	36	312	1	2	6	69	14	16	456
Porcentaje	8%	66%	1%	1%	1%	15%	3%	4%	100%

\* Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía referenciada como “Cuadro de Control primer semestre 2020”

<sup>4</sup> Numerales 1 y 2 del artículo 3 “DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL” del Decreto 371 de 2010

<sup>5</sup> Ver tabla 2 del numeral 8

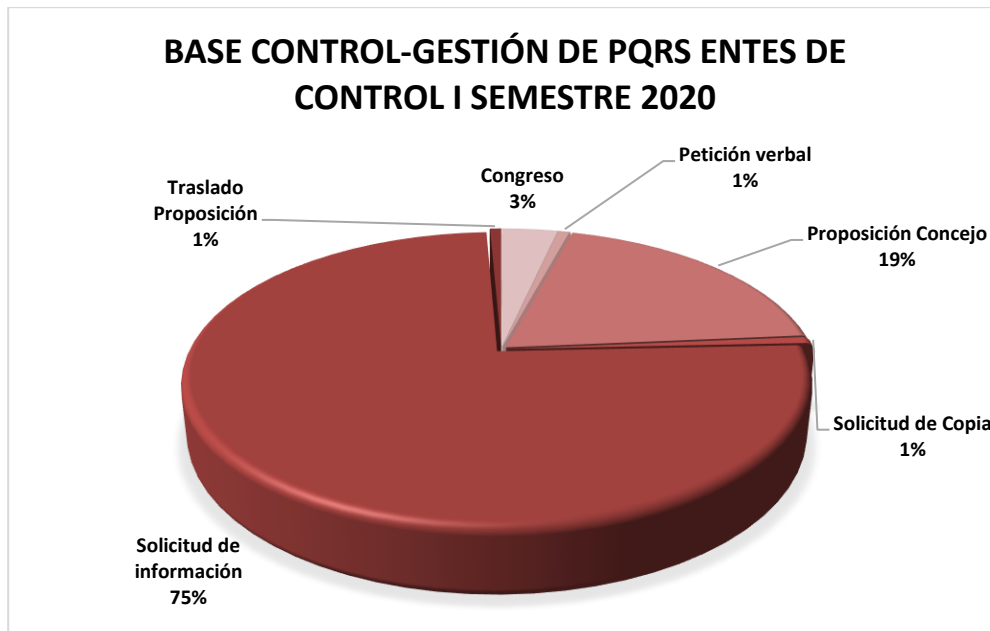
<sup>6</sup> Ver tabla 1 del numeral 8

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

Por consiguiente, se puede observar que el sesenta y seis por ciento (66%) de los peticionarios que acuden a la Empresa Metro de Bogotá, mediante el derecho de petición de interés particular como mecanismo de solicitud en busca de una respuesta a una situación que le representa interés, seguido de un quince por ciento (15%) mediante la solicitud de información. Igualmente, se identificó que un cuatro por ciento (4%) de las peticiones recibidas durante el primer semestre de 2020, se trasladaron por competencia a otra(s) entidad(es).

### 9.1.1 Análisis por tipo de PQR's antes de control

Según el tipo de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución en el primer semestre de 2020, así:





Concepto	Congreso	Petición verbal	Proposición Concejo	Solicitud de Copia	Solicitud de información	Traslado Proposición	Total
Cantidad	5	1	28	1	108	1	144
Porcentaje	3%	1%	19%	1%	75%	1%	100%

*\* Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía referenciada como "Cuadro Control-Gestión de PQRs Entes de Control I semestre 2020."*

Por consiguiente, se observó que el setenta y cinco por ciento (75%) de los requerimientos de los entes de control, Concejo, Distrito y Nación acuden a la Empresa Metro de Bogotá, se llevan a cabo bajo la modalidad de solicitud de información, el diecinueve por ciento (19%) mediante proposición,



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

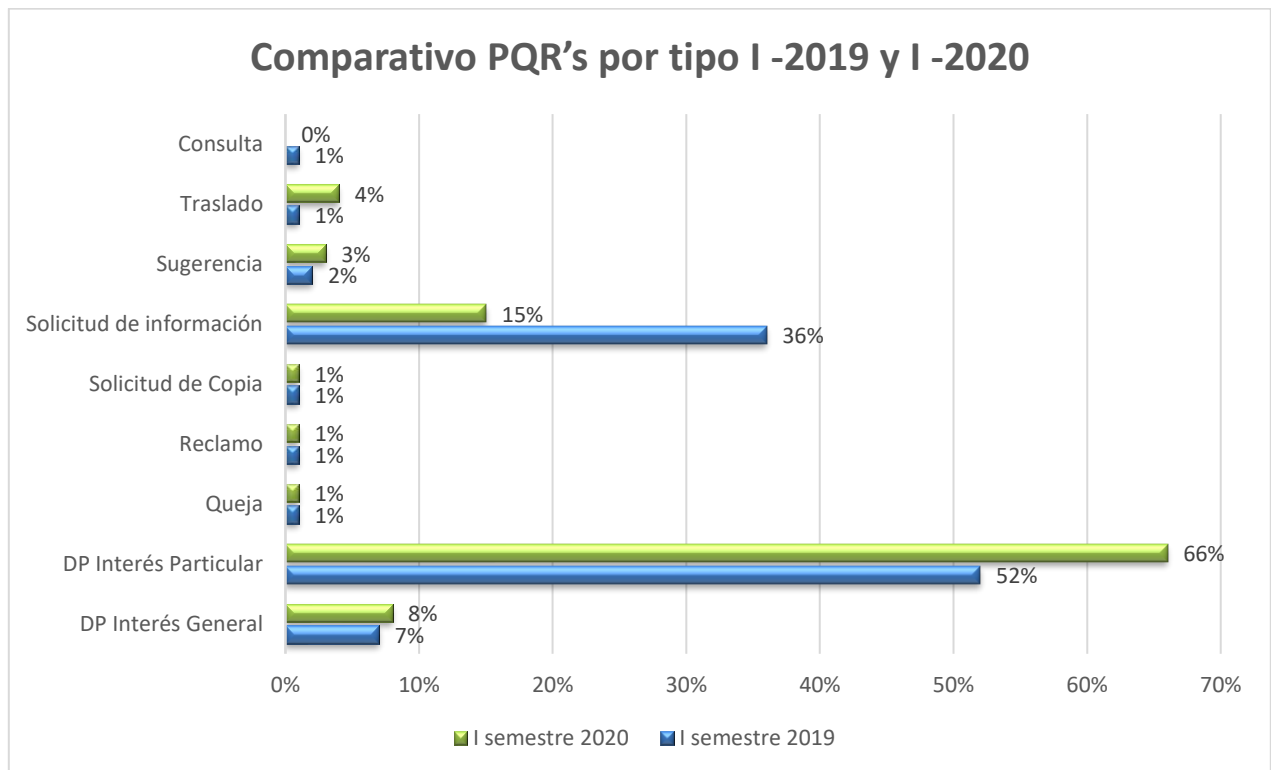
el uno por ciento (1%) mediante la modalidad de solicitud de copias, el uno por ciento (1%) bajo la petición verbal.



En relación con la tipificación por tipo referenciado como “Congreso”, se observó que, en respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 8 de octubre de 2020, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía indicó:

*“Nos permitimos informar que el texto referenciado como “Congreso” hace referencia a la tipología “Solicitudes del Congreso de la República”, la cual tiene un término de respuesta de 5 días hábiles. Atendiendo la observación, el criterio ya fue unificado en la columna “Tipo de petición” del “Cuadro Control-Gestión de PQRS Entes de Control I semestre de 2020”.*

Revisada y analizada la respuesta emitida por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, la Oficina de Control Interno acoge el argumento transcrito, aclarando que los términos que rigen la tipología referenciada como “Congreso” se rigen por los dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, que indica que los términos de respuesta son de cinco (5) días.

## 9.2 Análisis Comparativo 2019 y primer semestre de 2020

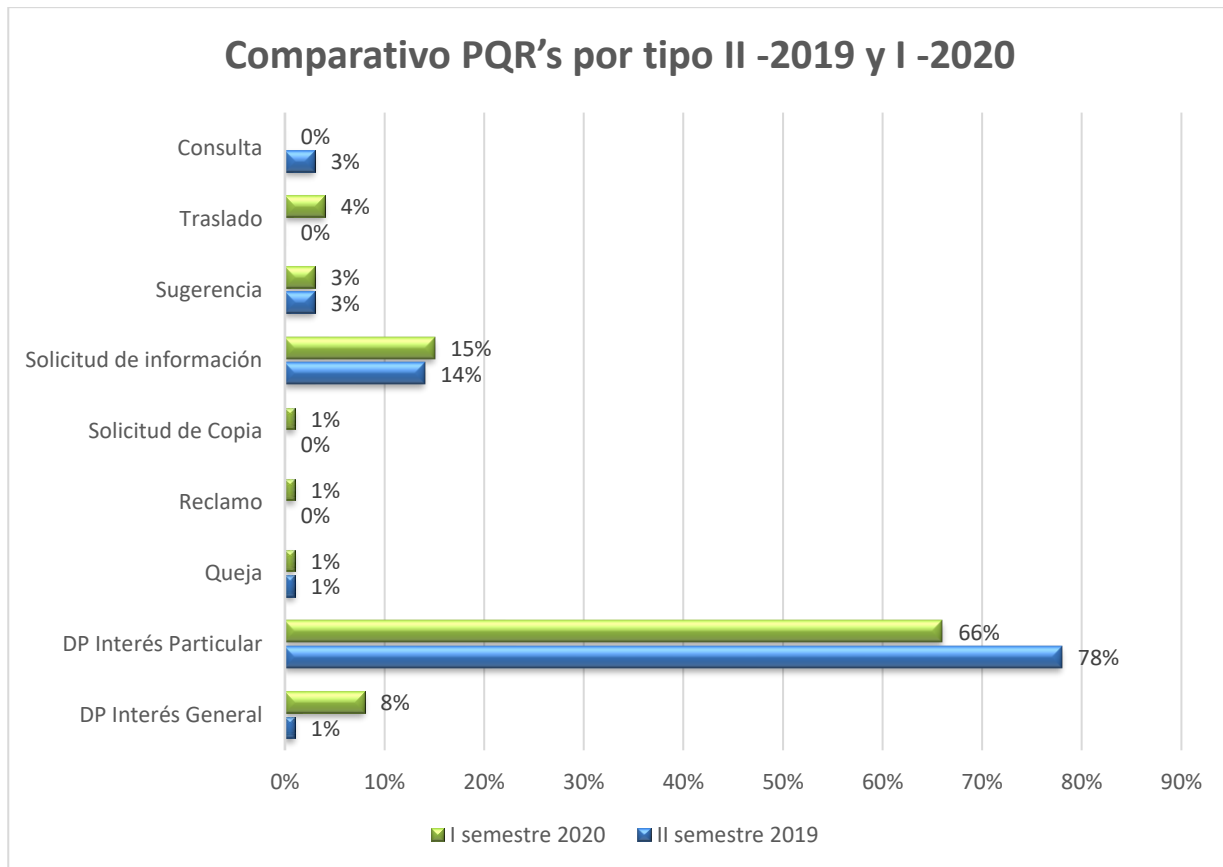


	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	



Se evidencia que la tipología “*Derecho de Petición de Interés Particular*” presentó un incremento del catorce por ciento (14%) en consideración con el primer semestre de 2019, 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, inquietudes respecto del inicio de las obras y generación de empleo.

Así mismo, la tipología “*Solicitud de acceso a la información*” se redujo en un veintiún (21%) en comparación con el primer semestre de 2019, del análisis se puede concluir que este tipo de peticiones ha cambiado al Derecho de Petición de Interés particular, mientras las demás tipologías se mantuvieron.

Respecto al Comparativo segundo semestre del 2019 y primer Semestre de 2020 se tiene el siguiente comportamiento:

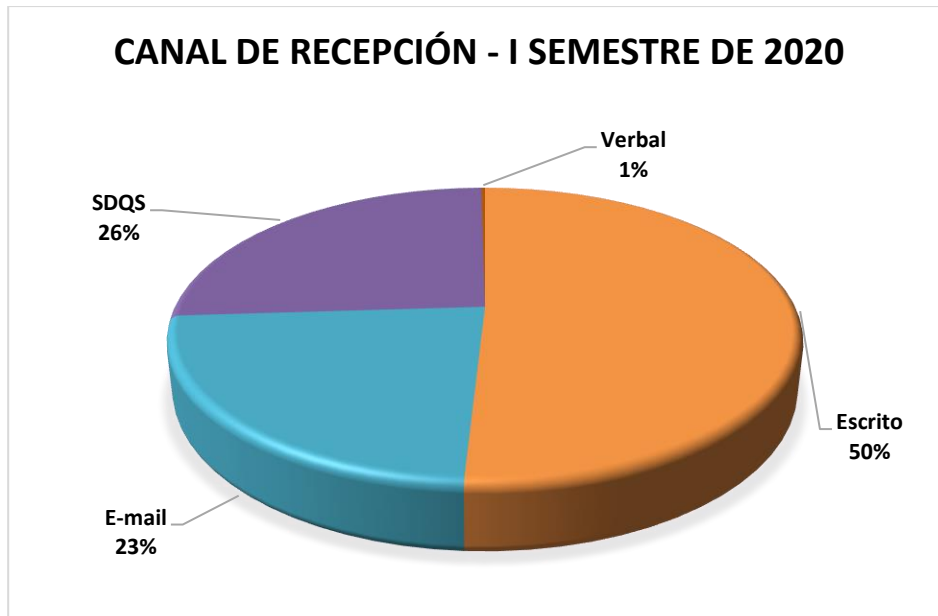


Se evidenció que la tipología “*Derecho de Petición de Interés Particular*” presentó un disminución del doce por ciento (12%) en comparación con el segundo semestre de 2019, de lo cual se podría analizar que este tipo de peticiones ha cambiado al Derecho de Petición de Interés general que presentó un incremento del siete (7%) en comparación con el segundo semestre de 2019, mientras las demás tipologías se mantuvieron.

	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	

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

Según el canal de recepción de las PQR's, se tuvo la siguiente distribución en el primer semestre de 2020:



Concepto	Escrito	E-mail	SDQS	Verbal	Total
Cantidad	231	105	119	1	456
Porcentaje	50%	23%	26%	1%	100%



\* Corresponde a las base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía referenciada como "Cuadro de Control primer semestre 2020"

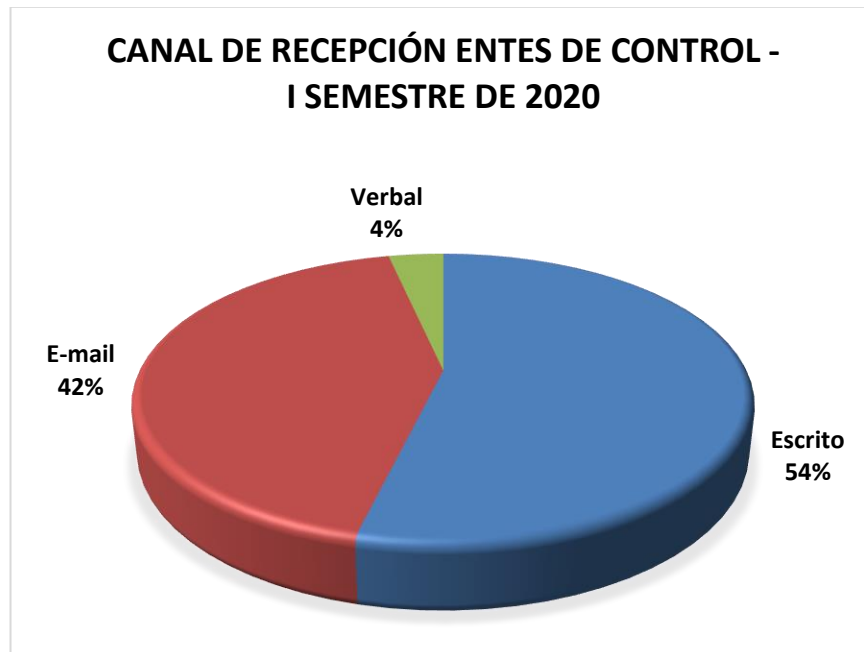
En ese orden de ideas, se puede evidenciar que el canal escrito, radicado o allegado a través de la ventanilla de correspondencia de la Empresa Metro de Bogotá, es el que predomina en la elección por parte de los peticionarios para realizar sus solicitudes con un cincuenta por ciento (50%), seguido del SDQ con un veintéséis por ciento (26%), el canal E-mail con un porcentaje del veintitrés (23%) y uno por ciento(1%) de forma verbal.

En relación con el canal de recepción "Escrito", se identificó que, en el repositorio puesto a disposición por la Gerencia Administrativa y Financiera, se listan cuatrocientos treinta y ocho (438) PQR's, lo que permite identificar inexactitud en el número de PQR's recibidas por este medio y relacionadas en la base referenciadas como "Cuadro de Control primer semestre 2020."

### 9.4 Análisis por Canal de Recepción PQR's antes de control

Según el canal de recepción de las PQR's para antes de control, se tuvo la siguiente distribución en el primer semestre de 2020:

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



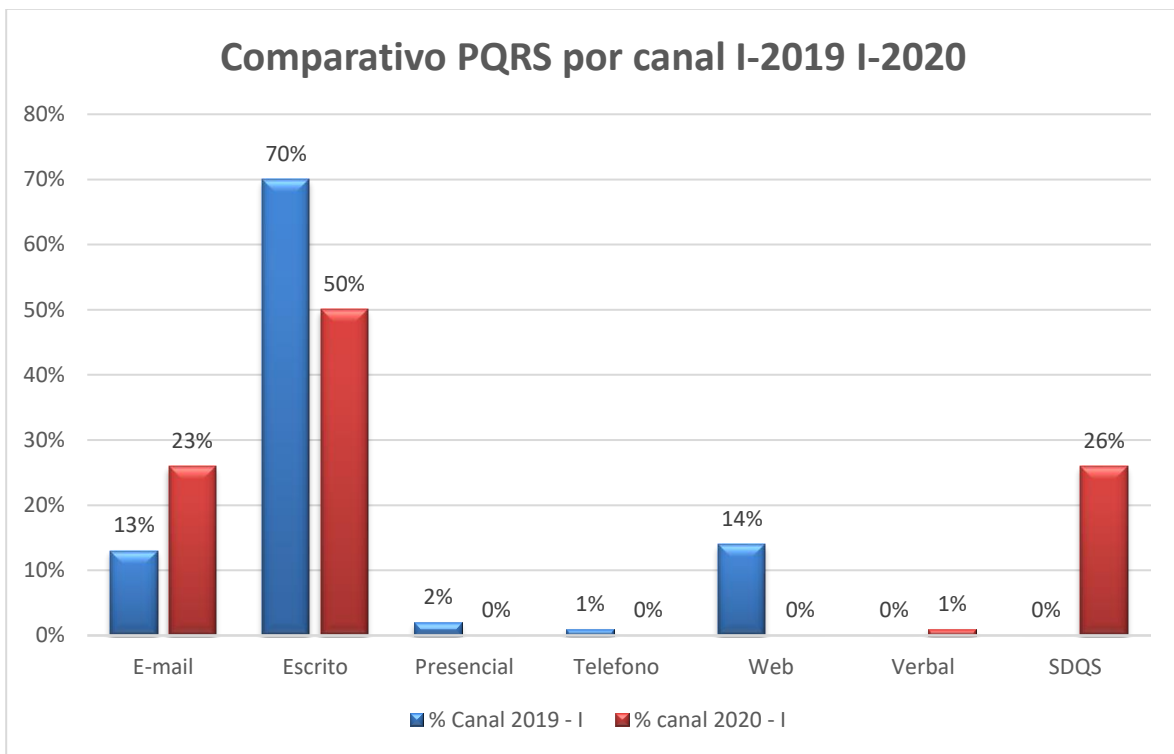
Concepto	Escrito	E-mail	Verbal	Total
Cantidad	78	61	5	144
Porcentaje	54%	42%	4%	100%

*\* Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía referenciada como "Cuadro Control-Gestión de PQRS Entes de Control I semestre 2020"*

En consecuencia, se puede evidenciar que el canal escrito, radicado o allegado a través de la ventanilla de correspondencia de la Empresa Metro de Bogotá, es el que predomina con un setenta y ocho por ciento (78%), seguido de la solicitudes por correo electrónico con un sesenta y uno por ciento (61%), y uno cinco por ciento (5%) de forma verbal.

#### **9.5 Análisis Comparativo 2019 y primer semestre de 2020 en relación con el canal de recepción**

Respecto al Comparativo entre primer semestre de 2019 y primer semestre de 2020, se tiene el siguiente comportamiento:

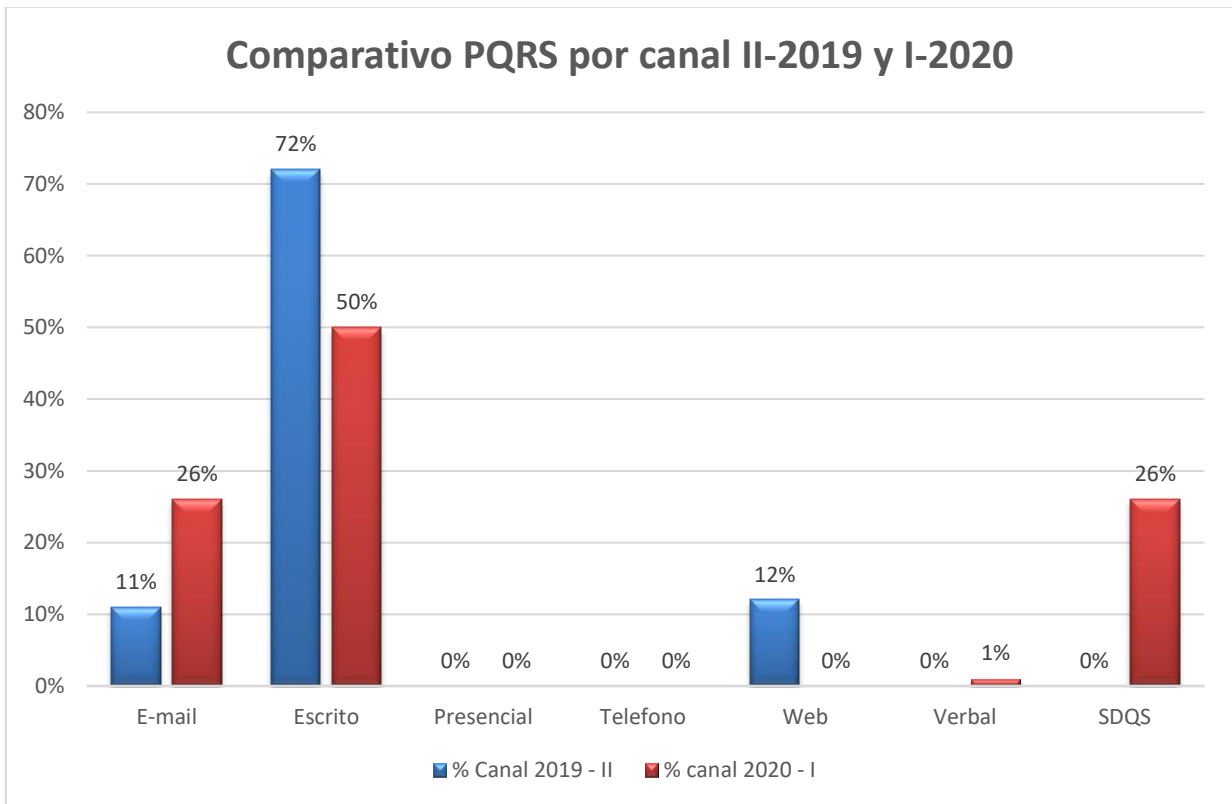


Se observó una disminución del veinte por ciento (20%) en el canal escrito para el primer semestre de 2020 en comparación al primer semestre de 2019, en este mismo período, se observó un aumento del trece por ciento (13%) en canal E-mail para el primer semestre de 2020 en relación al primer semestre de 2019.

Igualmente, se identificó un aumento del veintiséis por ciento (26%) en el canal de recepción SDQS para el primer semestre de 2020, así mismo, el canal referenciado como “Web” con un porcentaje de catorce por ciento (14%) en el primer semestre de 2019, desaparece para el primer semestre de 2020, toda vez que el mismo se distribuye en los canales E-mail y SDQS.

En virtud de los resultados, se puede concluir que los peticionarios seleccionaron las plataformas electrónicas dispuestas por la Empresa Metro de Bogotá, debido a la condición de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional decretada por el presidente de la República, para la radicación de los requerimientos.

Respecto al Comparativo segundo semestre del 2019 y primer Semestre de 2020 se tiene el siguiente comportamiento:





Dentro de este marco, se observó una disminución del veintidós por ciento (22%) en el canal escrito para el primer semestre de 2020 en comparación con el segundo semestre de 2019, en este mismo período, se observó un aumento del quince por ciento (15%) en canal E-mail para el primer semestre de 2020 en relación al segundo semestre de 2019.

Igualmente, se identificó un aumento del veintiséis por ciento (26%) en el canal de recepción SDQS para el primer semestre de 2020, así mismo, el canal referenciado como “Web” con un porcentaje de doce por ciento (12%) en el segundo semestre de 2019, desaparece para el primer semestre de 2020, toda vez que el mismo se distribuye en los canales E-mail y SDQS.

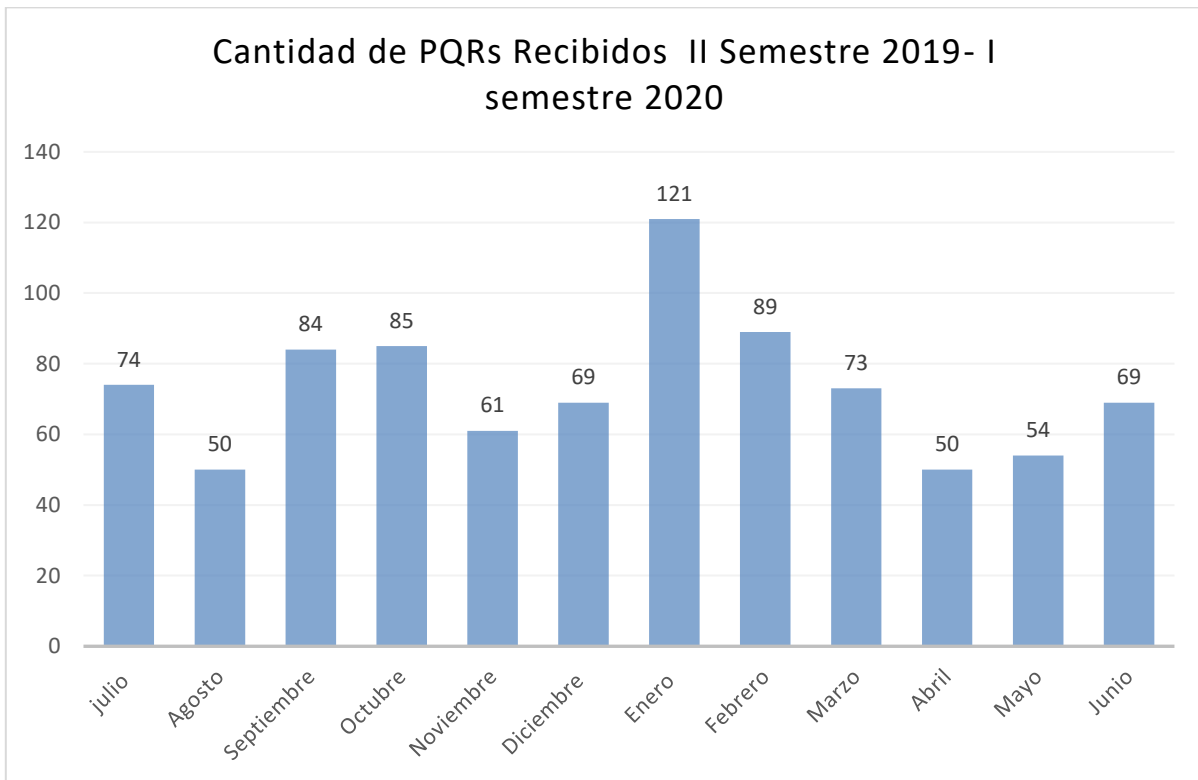
En virtud de los resultados, se ratifica que los peticionarios seleccionaron las plataformas electrónicas dispuestas por la Empresa Metro de Bogotá, debido a la condición de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional decretada por el presidente de la Republica, para la radicación de los requerimientos.

#### **9.6 Consolidado de PQR’s recibidas entre segundo semetres de 2019 y primer semetre de 2020**

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 en SDQS											
II Semestre 2019						I Semestre 2020					
Julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
74	50	84	85	61	69	121	89	73	50	54	69



Se observó que, la EMB recibió mayor cantidad de peticiones durante el primer semestre de 2020 con cuatrocientos cincuenta y seis PQR's (456) en comparación al segundo semestre de 2019, donde se recibieron cuatrocientos veintitrés PQR's(423).

De lo anterior, 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.

	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 igual manera se evidenció que durante el primer semestre de 2020 se presentó un mínimo de cincuenta (50) peticiones y un máximo de ciento veintiún (121) peticiones, siendo el pico mas alto el mes de enero, en relación con el segundo semestre de 2019 se obtuvo un mínimo de cincuenta (50) peticiones y un máximo de ochenta y cinco (85) siendo el pico mas alto el mes de octubre.

### 9.7. Seguimiento a la adecuada atención a los PQR's

En este apartado se verificarán los criterios objeto de evaluación asociados a la atención al ciudadano, definidos en el numeral 1<sup>7</sup> del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Al respecto se muestra el detalle de la verificación en el cumplimiento de los criterios de auditoria de sesenta y cinco (65) PQR's de la muestra, correspondientes a las base de datos (SDQS)<sup>8</sup> consolidada por esta oficina y diez (10) PQR's de la base de entes de control<sup>9</sup>, para un total de setenta y cinco PQR's analizadas por esta oficina.( ver anexo No.1)

#### 9.7.1 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 Metro de Bogotá, en el marco de la muestra seleccionada de PQR's, se presentan en los siguientes datos:

Completitud de respuesta a las PQR's	
Si	No
71	4
94%	6%





Se evidenció que setenta y un PQR's (71) de la muestra fueron contestadas de manera completa y coherente de acuerdo con lo solicitado por el peticionario y cuatro (4) peticiones no fueron

<sup>7</sup> 1. La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales. (subraya propia)

<sup>8</sup> Ver tabla No. 1 del numeral 8

<sup>9</sup> Ver tabla No. 2 del numeral 8



	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	

contestadas de fondo, es decir, la respuesta no atendió de manera clara, precisa y congruente la petición presentada<sup>10</sup> por el (la) ciudadano(a).

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida
1	292632020 PQRSD-E20-00064	2020-01-20	15	2020-02-10	2020-02-07	PQRSD-S20-00110
2	301772020 PQRSD-E20-00102	2020-01-30	15	2020-02-20	2020-02-18	PQRSD-S20-00145
3	360322020 PQRSD-E20-00118	2020-02-04	15	2020-02-25	2020-02-25	PQRSD-S20-00185
4	551402020 PQRSD-E20-00223	2020-02-28	15	2020-03-20	2020-03-18	PQRSD-S20-00281

Dentro de este contexto, la Oficina de Control Interno recomienda realizar el traslado al proveedor y/o contratista, las PQR's relacionadas con reclamos, solicitudes, revisiones, inconformidades que surjan de la elaboración de los aváluos comerciales, liquidaciones entre otros, que surjan dentro de los procesos de adquisición predial, considerando los referentes normativos legales<sup>11</sup>, así como, las estipuladas en los clausulados contractuales<sup>12</sup> con el fin de emitir un pronunciamiento de fondo al (los) requerimiento(s) del (los) peticionario(s).

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

Al revisar y evaluar la muestra de setenta y cinco (75) 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>10</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 que resulten ajenas al asunto planteado"

<sup>11</sup> 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".

Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"

Decreto 491 de 2020

<sup>12</sup> Para las PQR's referenciadas en este apartado, aplica el Numeral 37 de la cláusula primera "Obligaciones del Consultor" del otrosí del contrato 098 de 2018 y 099 de 2018.

	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
75	0
100%	0%



Se evidenció que setenta y cinco (75) PQR's de la muestra, fueron contestadas en los términos según la tipología de la misma.



### **9.7.3 Atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad**

En desarrollo de la verificación de este criterio y con relación a si el equipo de atención a la ciudadanía ha recibido capacitaciones en temas relacionados con la atención al ciudadano, en cuanto a la calidez y amabilidad, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, según información remitida mediante correo electrónico del pasado 14 de agosto de 2020 y cargada en la carpeta en la carpeta dispuesta por la Oficina de Control Interno, señaló:

*“ 1. Durante el primer semestre el equipo de atención al ciudadano **no ha recibido capacitaciones en temas relacionados a trato con calidez y amabilidad.**”* (Subraya propia)

En cuanto al manejo y resultados de las encuestas de percepción y Satisfacción Ciudadana, se consultó con la Gerencia de Comunicaciones, reportó que *“ 2. Entendiendo que actualmente en la EMB la Subgerencia de Gestión del Suelo es la dependencia que tiene el contacto directo y presencial con la ciudadanía, razón por la cual son ellos quienes vienen aplicando las encuestas de percepción del servicio y posteriormente las remiten a la GCC para la respectiva tabulación de las mismas. Sin embargo, la SGS ha informado a la GCC que para el periodo del 1 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020 esta actividad no se ha podido ejecutar por motivos de efectos de la pandemia del COVID-19, razón por la cual, no se ha efectuado una evaluación de la calidez y amabilidad en la atención a la ciudadanía.”* (Subraya propia).

Dentro de este marco, la Oficina de Control Interno precisa que el estado de emergencia en el territorio nacional a casusa del COVID 19, inició con la expedición del Decreto Distrital 087 de 16 de marzo de 2020 *“Por el cual se declara la calamidad pública con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) en Bogotá, DC”* y Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 *“Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, social y Ecológica en todo el territorio*

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

Nacional”. Esto permite evidenciar que, durante los meses de enero, febrero y parte marzo del presente, se pudieron aplicar las encuestas de satisfacción, con el fin de determinar la medición respecto de la Calidez y amabilidad en la atención al ciudadano.

## 10. Defensor del Ciudadano

En el análisis realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenció que se mantienen los lineamientos identificados en la Resolución No. 071 de 2019 del 08 de mayo 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*”, 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).

Igualmente, en su parte resolutive, establece 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*

*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),

Ahora bien, la Oficina de Control Interno verificó el Plan de Acción Institucional Integrado- PAII con fecha de actualización 05 de mayo de 2020 conforme al numeral 2.6 del artículo segundo de la Resolución 071 de 2019<sup>13</sup>, en el cual se identificaron las actividades e indicadores a cargo del proceso de Gestión PQR’S:

<sup>13</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.



	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	

ID	Proceso	Área Responsable	Actividad
PAII-25	1. CC Comunicación Corporativa	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Informar proactiva y oportunamente los hitos del proyecto Primera Línea del Metro
PAII-26	1. CC Comunicación Corporativa	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Revisar los documentos de SIG para identificar oportunidades de mejora
PAII-27	1. CC Comunicación Corporativa	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Fortalecer la estrategia de comunicación digital para ampliar la cobertura de seguidores en las distintas redes sociales de la EMB, a través de las diferentes publicaciones digitales en medios de comunicación
PAII-93	4. GP Gestión de PQRS	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Revisar los documentos del SIG para identificar oportunidades de mejora
PAII-94	4. GP - GESTIÓN DE PQR'	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Realizar informes mensuales de la gestión de PQRS.

Dentro de este marco, 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, establece la definición de *“indicador es una expresión cuantitativa observable y verificable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad”* (subrayado fuera de texto).

En tal sentido, se evidenció que no fue incluido en el Plan de Acción Integrado de la vigencia 2020 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 14 de agosto de 2020 y cargados en el repositorio one drive dispuesto para ello, en relación con el numeral 2.5 artículo 2 de la Resolución 071 de 2019 se observó:



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

fecha	Tema	No. Acta	Responsables	Observaciones
27/04/2020	<p>Comité institucional de gestión y desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A. (Sesión virtual)</p> <p><b>Tema 1:</b> Informe de PQRS – primer trimestre, enero – marzo 2020</p> <p><b>Tema 2:</b> Informe sobre tutelas por violación al derecho de petición</p>	001-2020	<p><b>Tema 1:</b> Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía</p> <p><b>Tema 2:</b> Oficina Asesora Jurídica</p>	<p><b>Tema 1:</b> Se observaron los indicadores correspondientes al primer trimestre de 2020, en relación con las PQR's recibidas y contestadas por la entidad.</p> <p><b>Tema 2:</b> Se observó el número de tutelas presentadas durante el primer trimestre por derecho de petición y su respectivo fallo.</p>
17/07/2020	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A.</p> <p><b>Tema 1:</b> Informe de PQRS – Segundo Trimestre, abril-junio 2020</p> <p><b>Tema 2:</b> Informe sobre tutelas por violación al derecho de petición</p>	04-2020	<p><b>Tema 1:</b> Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía</p> <p><b>Tema 2:</b> Oficina Asesora Jurídica</p>	<p><b>Tema 1:</b> Se observaron los indicadores correspondientes al segundo trimestre de 2020, en relación con las PQR's recibidas y contestadas por la entidad.</p> <p><b>Tema 2:</b> Se observó el número de tutelas presentadas durante el segundo trimestre por derecho de petición y su respectivo fallo.</p>

Al respecto, se observó que los informes presentados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño se realizaron en la periodicidad establecida en el numeral 2.5 artículo 2 de la Resolución 071 de 2019.

**11. Diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos, Defensor Ciudadano y Dependencias de la Empresa Metro de Bogotá, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.**

En relación con los mecanismos de interacción entre los servidores públicos y dependencias de la Empresa Metro de Bogotá, según información remitida por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía mediante correo electrónico del pasado 14 de agosto de 2020 y cargada en la carpeta dispuesta por la Oficina de Control Interno, señaló:

	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	

*“Durante el primer semestre del año 2020, se socializó a través del Somos Metro y página web de la entidad, la Resolución 121 de 2020 y la circular 07, sobre la atención al ciudadano en torno al tema del COVID-19, publicación interna de ABC para la gestión de PQRS y atención al ciudadano al interior de la EMB con ocasión a la pandemia del COVID-19, publicación interna para la actualización de la normatividad de la resolución 139 de 2020 referente a la atención al ciudadano en torno al tema del COVID-19 y publicación en la página web de la EMB de información sobre los canales digitales para la atención al ciudadano durante la cuarentena.”*



La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía aportó las siguientes evidencias:

N°	Evidencias	Fecha	Verificación OCI
1	Somos Metro Boletín 317	24/03/2020	1. Se evidenció la publicación de la Circular Interna No.0007, sobre la radicación interna y externa. 2. Se evidenció la publicación de la Resolución 121 de 2020 del 24/03/2020 <i>“Por el cual se adoptan medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá, con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la pandemia COVID 19”</i>
2	Somos Metro Boletín 320	27/03/2020	Se evidenció la publicación del documento <i>“ABC de la Gestión de PQRS y atención a la ciudadanía, con ocasión del Estado de emergencia económica, social y ecológica derivada de la pandemia COVID-19”</i>
3	Somos Metro Boletín 326	13/04/020	Se evidenció la publicación de la Resolución 139 de 2020 <i>“Por la cual se adoptan medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa de Bogotá S.A. con ocasión del Estado de Emergencia Económica derivada de la pandemia COVID 19”</i>
4	Página web Metro de Bogotá	N/A	Se evidenció la publicación en la pagina web de la EMB, información sobre <i>“Radicación de facturas y correspondencia”</i> , implementación para trámite de PQRS e implementación de canales digitales de atención al público.

En este sentido, se observó que las evidencias dan cuenta de la implementación de mecanismos alternos en la gestión y solución de la PQR's, así como, la mitigación de riesgos asociados al mismo.

## **12. Seguimiento Circular Conjunta No. 006 veeduría Distrital del 07 de Marzo de 2017**

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 , se evidenció lo siguiente:

	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.	Periodo	Fecha de cargue*	Fecha de vencimiento**	Observaciones
1	Enero	28/02/2020	21/02/200	Extemporánea
2	Febrero	20/03/2020	20/03/2020	En términos
3	Marzo	14/04/2020	23/04/2020	En términos
4	Abril	22/05/2020	22/05/2020	En términos
5	Mayo	23/05/2020	23/06/2020	En términos
6	Junio	22/07/2020	22/07/2020	En términos

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

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

La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía en respuesta al informe preliminar, mediante correo corporativo del pasado 8 de octubre de 2020, aportó evidencia donde se observó el cargue del informe correspondiente al mes de abril, con fecha veintidós (22) de mayo de 2020 y aprobado el día veintiocho (28) de mayo en la plataforma dispuesta para ello.

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.

### **13. Ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de PQRS**



En desarrollo de la verificación de este criterio y con relación a la estructura y organización para la atención a la comunidad, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, según información remitida en correo electrónico el pasado 14 de agosto de 2020 y cargada en la carpeta dispuesta por la Oficina de Control Interno, señaló:

*“La dependencia encargada del trámite de atención de PQRS se encuentra debidamente estructurada y organizada para atención a la ciudadanía, pues actualmente se cuenta con el Procedimiento para la atención al ciudadano en su versión 3 y el procedimiento para la gestión de las PQRS ciudadanas en su versión No. 2.”*

Dentro de este contexto, la Oficina de Control Interno observó que la que las instalaciones de la Empresa Metro de Bogotá se encuentran ubicadas en la carrera 9 No. 76 – 49, Pisos 3 y 4. Adicionalmente, el edificio cuenta con la señalización, salas de atención y accesos correspondientes para la atención a la comunidad.

Igualmente, se evidenció que la entidad tiene diferentes canales de contacto con la que cuenta los ciudadanos, para realizar consultas, solicitudes de información, peticiones, quejas, sugerencias, así:

- a) **Vía telefónica:** La EMB tiene dispuesta la siguiente línea telefónica para la Atención al Ciudadano 5553333 o línea gratuita 195
- b) **Presencial:** La EMB tiene dispuesto espacios físicos para la Atención al ciudadano y la recepción de solicitudes., en el horario de lunes a viernes de 9:00 am a 05:00 pm.

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

- c) **Canal Virtual:** A través del correo electrónico institucional [contactenos@metrodebogota.gov.vo](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.vo)
- d) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS Bogotá te escucha: ingreso por [www.metrodebogota.gov.co](http://www.metrodebogota.gov.co)

Al mismo tiempo, se observó el Procedimiento para la Atención al Ciudadano con Código GP-PR-001 Versión 3 vigente desde el 02/10/2018 y Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Ciudadanos con Código GP-PR-002 con Código GP-PR-002 Versión 2 vigente desde el 11/09/2019, referenciados anteriormente por parte del Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía. Así mismo, la Oficina de Control Interno evidenció en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) el procedimiento para la Gestión de PQRS de Entes de Control, Concejo de Bogotá, distrito y nación con código GP-PR-003 versión 2 del 05 de mayo de 2020.

**14. Operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.**

Respecto a la verificación de este criterio, la Secretaria General de la Alcaldía Mayor expidió Circular 14 de 2020 de fecha 14 de febrero de 2020 "*Inconvenientes técnicos en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha"*", donde señalaron los inconvenientes (intermitencias, demoras en la plataforma) presentados desde el mes octubre de 2019 el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, así como establecieron las pautas y/o lineamientos durante el período que presente fallas el sistema .

Dentro de este marco, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía según información remitida mediante correo electrónico del pasado 14 de agosto de 2020 y cargada en la carpeta en la carpeta dispuesta por la Oficina de Control Interno, señaló:



*"1. Si se cuenta con un plan de contingencia que contempla dos puntos:*

*Seguimiento a través del cuadro de control: El equipo de atención al ciudadano cuenta con el cuadro de control de gestión de PQRS ciudadanas, en el cual se lleva el registro bajo el ítem "PENDIENTE" en la columna "No. RADICADO SDQS", para los casos en los que no se pueda ingresar al sistema por indisponibilidad o inaccesibilidad.*

*Activación del correo de soporte [sdqsoporte@alcaldiabogota.gov.co](mailto:sdqsoporte@alcaldiabogota.gov.co) suministrado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el fin de dejar evidencia de la falla del sistema y el no cargue de la respuesta en los términos de Ley.*

*La EMB hace entrega de la respuesta al ciudadano a través del correo [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co) o a la dirección física suministrada por el*



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

*mismo, en caso de no contar con ninguna de estas direcciones se hace notificación por aviso”*

De lo anterior, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía aportó los siguientes evidencias:

Base de datos denominada “Cuadro Control primer semestre 2020”<sup>14</sup>, donde se relacionan cuatrocientos cincuenta y seis (456) PQR’s recibidas durante el primer semestre de 2020, en dicha base de datos, se observó la fecha de ingreso de la PQR’s, fecha máxima para registro en el SDQS, fecha de asignación, No. de radicado en e SDQS, radicado interno, tipo de petición, canal de recepción, ciudadano y/o entidad, asignación, reasignación, fecha de respuesta propuesta, fecha de vencimiento de los términos, estado, fecha de entrega para firma, fecha de radicación, fecha de cierre SDQS y radicación de salida.

De la anterior evidencia, se observó que la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía cuenta con un base de datos que permite el control y seguimiento, para la gestión de peticiones PQR’s recibidas por la Empresa Metro de Bogotá, durante la contingencia presentada a partir de octubre de 2019, de conformidad con lo establecido en el literal c)<sup>15</sup> “De los seguimientos a la gestión de peticiones ciudadanas” del anexo técnico de la Circular 04 del 14 de febrero de 2020.

Adicionalmente, se observó que la Empresa Metro de Bogotá cuenta con diferentes canales de recepción de PQR’s, diferentes al SDQS, como los son; presencial en la sede de la entidad, vía telefónica y canales virtuales (correo electrónico y redes sociales), para la atención del ciudadano que sobre la materia trata, de conformidad con los lineamientos establecidos en el literal b)<sup>16</sup> “Gestión de peticiones ciudadanas” del anexo técnico de la Circular 04 del 14 de febrero de 2020.

En relación con la administración de la plataforma SDQS en la Empresa Metro de Bogotá, se observó que se encuentra a cargo del Profesional Grado 2 y un(a) profesional bajo contrato de prestación de servicios No. CPS 008 de 2020.

### **15. Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso Gestión PQRS en la Red Distrital de Quejas y Reclamos**



En desarrollo de la verificación de este criterio y con relación a la estructura y organización para la atención a la comunidad, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía mediante correo electrónico del pasado 14 de agosto de 2020 y cargada en la carpeta en la carpeta dispuesta por la Oficina de Control Interno, señaló:

*“1. La persona designada para asistir a las reuniones es la Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía, sin embargo, a las reuniones del primer semestre de 2020 han asistido los*

<sup>14</sup> Ver tabla No. 2 del numeral 8

<sup>15</sup> “Cada entidad u organismo distrital definirá los controles y seguimientos pertinentes para garantizar una adecuada gestión de la peticiones; para tal fin, la Secretaría General elaboró el formato “Seguimiento peticiones no ingresadas a Bogotá te escucha”, como una sugerencia de método de seguimiento a las peticiones,...”(subraya propia)

<sup>16</sup> las presentes indicaciones aplican para aquellas peticiones ciudadanas que no hayan sido registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas o que serán gestionadas por fuera del sistema.

	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	

profesionales del área de atención al ciudadano, Diego Pedraza y Diana García. Y aunque excede el periodo de la presente auditoría, nos permitimos informar que la Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía si ha asistido a las reuniones citadas por la Veeduría para el mes de julio de 2020.

A pesar de que la Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía no ha designado formalmente a la persona para asistir a las reuniones de la Red, para el primer semestre del año se tuvo el inicio de sesión al nodo sectorial de movilidad de la Veeduría Distrital, la cual fue llevada a cabo el día 28 de mayo de 2020 y asistió Diana García.

*La EMB no ha recibido ninguna recomendación por dicha instancia”*

De lo anterior, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía aportó los siguientes documentos:



- Registro de asistencia referenciada como “Asistencia Nodo Sectorial Movilidad”, registra entidad Empresa Metro de Bogotá, no registra fecha de capacitación.
- Pantallazo reunión virtual, donde se evidenció la participación por parte de la Empresa Metro Bogotá de la Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía.

De las evidencias anteriores, no se observó soportes de la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de Gestión de PQRs en la Red Distrital de Quejas y Reclamos en los términos descritos en el criterio durante el periodo de alcance.



#### **16. 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
			<p>Mediante memorando No. OCI-MEM20-0041 del 18 de marzo de 2020, con asunto “Remisión informe detallado-seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos Segundo Semestre-2019”, en relación con el riesgo referenciado como GT-98, de la Matriz de Riesgos Institucional publicada en AZ Digital, con código GF-FR-001, versión 3 del 31 de diciembre del 2019, la Oficina de Control Interno, recomendó:</p> <p><i>“Acerca del presente riesgo, la Oficina de Control Interno recomienda considerar la revisión de la redacción del mismo, teniendo en cuenta los</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	



Código	Riesgo	Controles	Verificación Oficina de Control Interno
GT-98	Asignación inadecuada de responsabilidades de respuesta a los requerimientos	<p>1. Cuadro de control interno de la GCC.</p> <p>2. Listado con los temas que maneja cada dependencia</p>	<p><i>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 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.</i></p> <p><i>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.”</i></p> <p>Dentro de este contexto, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía mediante correo electrónico del pasado 04 de septiembre de 2020 y cargada en la carpeta en la carpeta dispuesta por la Oficina de Control Interno, señaló:</p> <p><i>“La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía realizó con <u>corte al 28 de agosto de 2020 la última actualización de la matriz de riesgos del proceso de Gestión de PQRS, teniendo en cuenta las recomendaciones de la OCI a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía en el radicado OCI-MEM20-0041, con respecto a los lineamientos de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</u></i></p> <p><i>Razón por la cual en la nueva actualización se incluyeron acciones específicas en los controles en caso de desviaciones y plan de contingencia en</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	

Código	Riesgo	Controles	Verificación Oficina de Control Interno
			<p><i>caso de materialización del riesgo” (subraya propia)</i></p> <p>De lo anterior, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía aportó la siguiente evidencia:</p> <p>Se observó correo electrónico de la Gerencia de Comunicaciones remitido al área de riesgos, con fecha 28 de agosto de 2020, con asunto “Ayuda de memoria y observaciones matrices de riesgo GCC.”</p> <p>Igualmente, se observó que en el cuerpo del correo electrónico se adjuntaron los siguientes archivos, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. GR-FR-001 Formato mapa riesgos institucionales gestión de PQRS</li> <li>2. GR-FR-001 Formato mapa riesgos institucionales comunicación corporativa</li> </ol>
GT-99	Incumplimiento de términos de respuesta en la gestión de PQRS por ausencia o cargas operativas altas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuadro de control interno de la GCC.</li> <li>2. Listado con los temas que maneja cada dependencia</li> </ol>	<p>Frente a la ejecución de controles y actividades del presente riesgo, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, aportó las siguientes evidencias, así:</p> <p><b>20.</b> Se observó 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>b. Se evidenció el listado con los temas que maneja cada una de las dependencias de la Empresa Metro de Bogotá.</p> <p>c. Se evidenció pantallazo con el semáforo de alerta, correspondiente al sistema operativo SDQS.</p>

### **17. 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 2020, a

	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	

continuación, se presentan los resultados del seguimiento a la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones de los planes de mejoramiento interno asociados con el proceso de Gestión de PQR's en la EMB.

Dichos resultados fueron emitidos por la Oficina de Control Interno mediante memorando con radicado OCI-MEM20-0057 del 26 de junio de 2020.

Los planes de mejoramiento interno asociados con el proceso de Gestión de PQRS y que tuvieron seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno son:



No. Plan de Mejora	Tema objeto de Auditoría	Radicado y Fecha Informe
12	Informe Peticiones vencidas – Bogotá Te Escucha – SDQS – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Marzo 2019	Oficio EXT19-0000735 del 08 de abril del 2019
13	Evaluación a la atención de quejas, reclamos y sugerencias – I Semestre 2019	GGE-OCI-ME-2019-0067 del 02 de septiembre del 2019
17	Informe Peticiones vencidas – Bogotá Te Escucha – SDQS – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Subgerencia de Gestión del Suelo – Septiembre 2019	Oficio EXT19-0002708 del 10 de octubre del 2019
18	Informe Peticiones vencidas – Bogotá Te Escucha – SDQS – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía – Septiembre 2019	Oficio EXT19-0002924 del 31 de octubre del 2019

Obteniendo como resultado general, luego de realizar la verificación de información y evidencias suministradas por las dependencias responsables, el siguiente:

Plan de Mejora	Insumo de Mejora	Acción	Dependencia Responsable	Resultado*			Estado
				Eficacia	Eficiencia	Efectividad	
12	1	3	GDI				Cerrada Inefectiva
13	1	1	GCC				Cerrada Inefectiva
	2						
	3						
	4						
	5						
17	1	1	GDI				Cerrada Inefectiva
		2	GDI				Cerrada Inefectiva
		3	GDI				Cerrada Inefectiva
		4	GDI				Cerrada Efectiva
18	1	1	GCC				Cerrada Inefectiva

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

En concordancia, se obtuvo como conclusiones:

	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. En términos de cantidad de acciones según su eficacia, eficiencia y efectividad:

No de Plan de Mejora	Total Acciones	Eficacia				Eficiencia				Efectividad			
													
12	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
13	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
17	4	4	0	0	0	3	1	0	0	1	3	0	0
18	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0

b. En términos del estado de cada plan de mejoramiento interno:

No de Plan de Mejora	Estado
12	Cerrado Inefectivo
13	Cerrado Inefectivo
17	Cerrado con una o más acciones inefectivas
18	Cerrado Inefectivo



Por lo tanto, se recomienda formular un nuevo plan de mejoramiento, en el que se realice análisis causal de la inefectividad de los planes de mejoramiento interno referidos y asociados al proceso de Gestión de PQRS y se determinen acciones que fortalezcan los controles implementados y/o establezcan medidas que subsanen las causas de los hallazgos identificados.

## 18.FORTALEZAS

**18.1** La entidad cuenta con diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos pueden radicar las PQR's.

**18.2** Se observó que de la muestra tomada a las PQR's recibidas por los diferentes canales de la Empresa Metro de Bogotá, el 100% fueron contestadas dentro de los términos establecidos para ello.

**18.3** Se observó que de la muestra tomada a las PQR's recibidas por los diferentes canales de la Empresa Metro de Bogotá, el 94% fueron contestadas de manera completa y coherente de acuerdo a lo solicitado por el peticionario

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

## 19. OBSERVACIONES

**19.1** No se observó la aplicación de las encuestas de satisfacción durante los periodos de enero, febrero y parte marzo del presente, con el fin de determinar la medición respecto de la Calidez y amabilidad en la atención al ciudadano



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 primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 8 de octubre de 2020, indicó:

*“En cuanto a la aplicación de encuestas de satisfacción es importante precisar que las mismas han venido siendo desarrolladas por la SGS quienes realizan la atención presencial a usuarios; sin embargo, para el primer trimestre, esta dependencia indicó que no se realizaron encuestas, por tal razón no nos entregaron evidencias.”*

Por su parte, la Subgerencia de Gestión de Suelo como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 9 de octubre de 2020, indicó:

*“En el primer bimestre no se tenían proyectados espacios de participación y socialización en el desarrollo de la PLMB, teniendo en cuenta la insuficiencia de persona la pal disponible por la Subgerencia de Gestión del Suelo para atender adecuadamente las actividades propias de la dependencia, lo que obligó a la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario a priorizar las actividades de conformidad los recursos disponibles. Posteriormente, considerando que con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) se adoptaron medidas sanitarias con el objeto de prevenir y controlar su propagación en el territorio nacional y mitigar sus efectos, en virtud de lo cual el Gobierno Nacional y la Alcaldía Mayor de Bogotá definieron lineamientos que permitan la protección de la vida y la salud de los colombianos. Así las cosas, la Empresa Metro de Bogotá S.A. debió realizar la suspensión de términos y adoptar medidas de urgencia en materia de gestión predial con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19, estas contingencias derivadas del COVID-19, afectaron la ejecución real de las actividades del proceso de gestión socio predial teniendo en cuenta la restricción de atención a la ciudadanía y el recibo de documentación física en las instalaciones de la Empresa Metro de Bogotá S.A., durante el primer semestre de 2020 no fue posible aplicar encuestas de satisfacción”.*

Revisada y analizada la respuesta emitida por la Sugerencia de Gestión de Suelo, la Oficina de Control Interno precisa, que si bien no se tenían proyectados espacios de participación y socialización durante el primer bimestre por esa dependencia, que permitiera la aplicación de la encuesta de satisfacción del (los) ciudadano(s), se contaba con la atención de manera presencial en la sede de la Empresa Metro de Bogotá, durante el mes de enero, febrero y parte del mes de marzo de 2020, período en el cuál se pudieron aplicar las encuestas de satisfacción, con el fin de determinar la medición respecto de la calidez y amabilidad en la atención al ciudadano.

	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	

Igualmente, esta oficina reitera que el estado de emergencia en el territorio nacional a casusa del COVID 19, inició con la expedición del Decreto Distrital 087 de 16 de marzo de 2020 “Por el cual se declara la calamidad pública con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) en Bogotá, DC” y Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.

Dentro de este contexto, la Oficina de Control Interno mantiene la observación anteriormente expuesta.

**19.2** Se evidenció que la presentación de los informes referenciados en la Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital, dos (2) presentaron extemporaneidad en el cargue del sistema, así:

No.	Periodo	Fecha de cargue*	Fecha de vencimiento*	Observaciones
1	Enero	28/02/2020	21/02/200	Extemporánea

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

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



Dentro de este contexto, esta Oficina precisa, que si bien es cierto se presentó un informe estadístico mensual de los requerimientos radicados en la entidad, tanto a la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., de conformidad con lo establecido en el numeral 3<sup>17</sup> del artículo 3 “de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital” del Decreto 371 de 2010 , también lo es que lo informes anteriormente referenciados, se presentaron y/o cargaron de forma extemporánea en la plataforma relacionada por la Veeduría Distrital, evidenciando un incumplimiento de tipo legal, por parte de la entidad.

A su vez, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar de seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 8 de octubre de 2020, indicó:

*“En atención a lo indicado en este punto, si bien la Circular Conjunta 006 de 2017 expedida por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., señala que el informe mensual de PQRS deberá ser presentado por las entidades a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, para el caso del informe correspondiente al mes de enero de 2020, se precisa que la Red de Quejas de la Veeduría Distrital amplió el plazo para la presentación de este informe, en razón a la contingencia presentada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, la ampliación fue realizada hasta el viernes 28 de febrero de 2020, razón por la*

<sup>17</sup> “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.” (subraya propia)



	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	

*cual, el cargue se realizó hasta esta fecha, sin que ello indique extemporaneidad en el cargue del informe.*

*Como evidencia de lo anterior, se adjunta el correo remitido por la Red de Quejas de la Veeduría Distrital de fecha 18 de febrero de 2020 con asunto “AMPLIACIÓN PLAZO PRESENTACIÓN INFORME MENSUAL PQRS - ENERO 2020”. (subraya propia)*

*Respecto del informe del mes de abril, se indica que el mismo fue cargado en la fecha estipulada, es decir 22 de mayo (ver pantallazo adjunto), sin embargo, el informe quedó mal cargado en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, por lo que las gráficas del mes de abril no se generaron y el documento fue rechazado hasta el día 27 de mayo; en ese sentido procedimos a solicitar a la Red que se nos habilitara el link para el cargue correcto del informe, solicitud que fue atendida el día 28 de mayo (se adjunta e-mail de solicitud) y este mismo día se cargó nuevamente el informe respectivo, el cual fue aprobado por la Veeduría Distrital, tal como se observa en el pantallazo a continuación: ...”*



Para tal efecto, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía aportó la siguientes evidencias:

No.	Evidencias
1	Pantallazo del Sistema operativo de la Veeduría Distrital, con el cargue del informe del mes de abril, con registro del pasado 22 de Mayo de 2020, así como, la observación <b>“EL INFORME QUE SE ENCUENTRA CARGADO CORRESPONDE AL MES DE MARZO, RAZON POR LA CUAL NO SE GENERAN LAS GRAFICAS DE MES DE ABRIL QUE ES EL QUE DEBEMOS CARGAR. SE DEBE CARGAR EL ARCHIVO REMITIDO POR LA SECRETARIA GENERAL LOS PRIMEROS DE MAYO”</b>
2	Pantallazo del Sistema operativo de la Veeduría Distrital, donde registra con fecha del pasado 27 de mayo de 2020, con estado “ RECHAZADO” y con observación <b>“POR SOLICITUD DE LA ENTIDAD”, asi como, el registro con fecha del pasado 28 de Mayo de 2020, con estado “ APROBADO”</b>

Dentro de esta marco, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, señaló:

*“De acuerdo a lo anterior, no se evidencia un incumplimiento de tipo legal por parte de la EMB, pues la Veeduría Distrital en primer lugar realizo una ampliación de fecha para el cargue del informe del mes de enero y para el caso presentado en el mes de abril, se dejo la trazabilidad de lo sucedido con el mismo, y en este caso la Veeduría aprobó dicho informe sin observación alguna.”*

En tal sentido, la Oficina de Control Interno acoge de manera parcial los argumentos expuestos, retirando el hallazgo identificado, así mismo, se modifica el apartado referenciado en el título 12 del presente informe. En consecuencia, se formula una observación, toda vez, que no se identificó evidencia del correo electrónico remitido por la Red de Quejas de la Veeduría Distrital

	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 fecha 18 de febrero de 2020 con asunto “AMPLIACIÓN PLAZO PRESENTACIÓN INFORME MENSUAL PQRS - ENERO 2020”.

**19.3** La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 8 de octubre de 2020, indicó:



*“Nota: para finalizar, queremos informar a la OCI que, para el primer semestre del presente año, la GCC evidenció el vencimiento en términos de ley de cuatro (4) PQRS, las cuales queremos poner en su conocimiento, no sin antes indicar que las mismas ya fueron reportadas a la Gerencia de Riesgos y Seguridad, área con la cual, a la fecha, se han estado realizando mesas de trabajo, con el fin de elaborar un plan de mejoramiento que nos permita disminuir el impacto frente a los vencimientos en términos de ley de las PQRS. A continuación se relacionan las peticiones mencionadas:”*

FECHA DE RECIBIDO EN LA EMB	No. RADICADO SDQS	RADICADO INTERNO	CIUDADANO - ENTIDAD	ASIGNADO A:	FECHA DE RESPUESTA PROPUESTA	FECHA VENCIMIENTO DE LOS TÉRMINOS	FECHA DE ENTREGA PARA FIRM	FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO DE SALIDA
20-ene	283562020	PQRSD-E20-00056	Cipriano Guzmán/Maria Inés Bernal	GDI-SGS	5-feb	10-feb	6-feb	11-feb	PQRSD-S20-00115
20-ene	291992020	PQRSD-E20-00058	Eduardo Alberto Valero	GDI-SGS	5-feb	10-feb	6-feb	11-feb	PQRSD-S20-00116
19-mar	626652020	PQRSD-E20-00289	Juan David Rodriguez (Director sector movilidad) Ciudadano Carlos Enrique Gonzalez	OAJ	24-mar	24-mar	26-mar	26-mar	PQRSD-S20-00294
19-mar	691262020	PQRSD-E20-00291	Juan David Rodriguez (Director sector movilidad) Ciudadano Jorge Buitrago	GC	24-mar	24-mar	2-abr	3-abr	PQRSD-S20-00327

Frente a la mencionada nota, la Oficina de Control Interno observó debilidad en la implementación de los controles de la Matriz de Riesgos Institucional, respecto de la Gestión de PQR's., así como, en la aplicación del procedimiento con código GP-PR-002 procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas, versión 2 y procedimiento con código GP-PR-003 procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de entes de control, concejo, entidades distritales y nacionales, versión 1 vigente a la fecha de los vencimientos.

En consecuencia, se formula una observación con carácter preventivo para que se analicen las causas de la debilidad identificada respecto de la emisión de respuestas a los entes de Control y a la Ciudadanía.

**19.4** En el informe preliminar se evidenció que tres (3) peticiones de las setenta y cinco (75) PQR's de la muestra fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el Documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, Presidencia de la República. VI. Descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

	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 Empresa a afrontar otras medidas de carácter legal que puedan emprender los peticionarios en virtud de las extemporaneidades evidenciadas.

La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 8 de octubre de 2020, indicó:

*“Respecto de lo indicado en el presente hallazgo, es importante precisar lo siguiente frente al análisis realizado a las 3 peticiones de las cuales se indica que fueron contestadas fuera de los términos:*

*En cuanto a la petición No. **28062020**, se indica que si bien la misma contaba con fecha limite de respuesta el día 23 de enero, es importante precisar que para esta fecha el sistema Bogotá te escucha presentaba dificultades en su operación por inconsistencias técnicas del mismo, sin embargo, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio como administradora funcional del sistema otorgo durante este día acceso a algunas entidades del Distrito en ciertas franjas de horarios, sin embargo, para este día, la Empresa Metro no tuvo acceso, tal y como se puede confirmar en los correos enviados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (los cuales nos permitimos adjuntar) en los cuales indican lo siguiente: ...”*



Para tal efecto, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía aportó la siguientes evidencias:

No.	Evidencias
1	Pantallazo correo electrónico del pasado 23 de enero de 2020, con hora de ingreso 07:59 am y asunto “Aviso Informativo SDQS”
2	Pantallazo correo electrónico del pasado 23 de enero de 2020, con hora de ingreso 8:20 am y asunto “Aviso Informativo SDQS”
3	Pantallazo correo electrónico del pasado 23 de enero de 2020, con hora de ingreso 11:24 am y asunto “Aviso Informativo SDQS”
4	Pantallazo correo electrónico del pasado 23 de enero de 2020, con hora de ingreso 01: 34 pm y asunto “Aviso Informativo SDQS”

Dentro de esta marco, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, señaló:

*“No obstante lo anterior, de acuerdo con el correo recibido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de fecha 24 de enero de 2020 a las 9:55 am, se nos informa que para la empresa Metro de Bogotá se habilitara la franja No. 4 en horario de 3:30 pm a 5:30 pm, razón por la cual se procedió a realizar el cierre de la petición en mención el día 24 de enero a las 4:48 pm, tal y como consta en los siguientes pantallazos”*

*“En cuanto a las peticiones No. **755242020/PQRSD-E20-00285** y **751382020/PQRSD-E20-00283**, se indica que las mismas fueron contestadas en los términos de ley de acuerdo a*

	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 dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 de fecha 28 de marzo, expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho que indica:

*“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción...”.*

*Así mismo fueron cerradas en el sistema SDQS de acuerdo a la actualización de términos de ley, según correo informativo remitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el que se indica:”*

Al mismo tiempo, la Subgerencia de Gestión de Suelo como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 9 de octubre de 2020, indicó:

*“El radicado **28062020** No es de SGS.*



*El radicado **PQRSD-E20-00285** se recibió por parte de la GCC el 19 de marzo, el enlace envió a los responsables de la respuesta el mismo 19 de marzo, con reparto al equipo contable y jurídico de la SGS y se envió a GCC el 13 de abril a las 8:20 am (correo adjunto).*

*El radicado **PQRSD-E20-00428** se recibió por parte de la GCC el 19 de junio, el enlace envió a los responsables de la respuesta el mismo 19 de marzo, con reparto al equipo jurídico de la SGS y se envió a GCC el 13 de julio (correo adjunto).*

*El radicado **PQRSD-E20-00283** se recibió por parte de la GCC el 19 de marzo, el enlace envió a los responsables de la respuesta el mismo 19 de marzo, con reparto al equipo jurídico y se envió a la GCC el 7 de abril a las 5:43 pm (correo adjunto).*

*Es importante indicar que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 de fecha 28 de marzo, expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho, las peticiones se encuentran dentro de los términos legales de respuesta.”*

Conforme al análisis de la respuesta y la evidencias aportadas tanto por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como la Subgerencia de Gestión de Suelo, la Oficina de Control Interno acoge parcialmente el argumento, considerando que para los derechos de petición con radicados de ingreso PQRSD-E20-00285 (sdqs 755242020) y PQRSD-E20-00283(751382020), y teniendo en cuenta que para la fecha de expedición del Decreto 491 de 2020, las peticiones se encontraban en curso y/o trámite para respuesta, de conformidad con el artículo 5 de la presente Ley, se retira el hallazgo identificado, así mismo, se modifica el apartado referenciado en el título 9.7.2 del presente informe.

	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	

Frente a las evidencias aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía en relación con el radicado SDQS 28062020, se identificó que la tipificación asignada por el sistema SDQS corresponde a la modalidad de “CONSULTA”, la cuál difiere del registrado en el “Cuadro de Control primer semestre 2020”, y que registra como tipificación “Solicitud de información”, es decir, que el término de respuesta para la petición objeto de análisis es de treinta días (30) días, de conformidad con lo establecido en el numeral 2<sup>18</sup> del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Dentro de este marco, la Oficina de Control Interno acoge de manera parcial los argumentos expuestos, retirando el hallazgo identificado, toda vez que la petición se atendió en los términos establecidos (treinta (30) días, para la modalidad de consulta). Así mismo, se modifica el apartado referenciado en el título 9.7.2 del presente informe. En consecuencia, se formula una observación, toda vez, que no se realizó un control y seguimiento efectivo, respecto de la tipificación del derecho petición, acorde con lo solicitado (petitum) por el peticionario, en el “Cuadro de Control primer semestre 2020” y que es la base para realizar los informes a la Secretaría Distrital y Veeduría Distrital, durante el período de contingencia del SDQS.

## 20. HALLAZGOS

**20.1** Se evidenció que no fue incluido en el Plan de Acción Integrado de la vigencia 2020 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 primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 8 de octubre de 2020, indicó:



*“Atendiendo la solicitud, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía ya solicitó a la Oficina Asesora de Planeación Institucional, la inclusión en el PAII del indicador: “(# de peticiones contestadas fuera de términos / # de peticiones recibidas) \*100”. Como se puede verificar en el pantallazo del correo.”*

Para tal efecto, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía aportó la siguiente evidencia:

Evidencias
Pantallazo correo electrónico de fecha 08/10/2020, con asunto “Seguimiento Plan de Acción Institucional Integrado PAII-3 Trimestre de 2020 – GCC”

Dentro de este marco, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, señaló:

<sup>18</sup> 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

	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	

*“Este indicador se trae de la matriz de riesgos institucional del proceso de Gestión de PQRS y se realizará también su seguimiento en el PAII.”*

Revisada y analizada la respuesta emitida por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo, teniendo en cuenta, que la inclusión de la actividad referenciada como “(# de peticiones contestadas fuera de términos / # de peticiones recibidas)\*100”, se realizó el pasado 10 de agosto de 2020 mediante correo electrónico, incumpliendo lo establecido en el numeral 2.2. del artículo 2° de la Resolución 071 de 2019.

**20.2** Con relación a la Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso Gestión PQRS en la Red Distrital de Quejas y Reclamos, si bien la GCC informó que el funcionario y contratista de la EMB participaron la reunión referenciada como “Asistencia Nodo Sectorial Movilidad”, no se presentó evidencia de la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de Gestión de PQRS en la Red Distrital de Quejas y Reclamos. Lo anterior incide en el conocimiento directo de los temas abordados en tales reuniones y las mejoras que como líder de proceso puede introducir a partir de estas.

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 primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 8 de octubre de 2020, indicó:



*“Atendemos la recomendación de la OCI, razón por la cual la Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía asistirá a las próximas reuniones de Nodo Sectorial de Movilidad que sean programadas por la Veeduría Distrital.”*

Revisada y analizada la respuesta emitida por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo.

**20.3** En el informe preliminar se evidenció que de las setenta y cinco (75) PQR’s de la muestra seleccionada, cuatro (4) 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 Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 8 de octubre de 2020, indicó:

	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	

*“Frente a lo indicado en este numeral y siguiendo las recomendaciones efectuadas por la OCI, se procederá a realizar el traslado de las presentes solicitudes a la SGS, con el fin de que se efectuó una revisión a fondo de las respuestas dadas y se tomen los correctivos correspondientes al interior del área. Sin embargo, sea del caso indicar que desde el área de atención al ciudadano se tiene programada una actividad de sensibilización para el mes de noviembre, en la que se precisaran los criterios de calidad en la respuesta de las peticiones”*

Por su parte, la Subgerencia de Gestión de Suelo como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 9 de octubre de 2020, indicó:

*“El radicado PQRSD-E20-00064 requirió traslado a la lonja encargada de realizar el avalúo para una revisión y pronunciamiento con el fin de proporcionarle una respuesta de fondo al peticionario; en ese sentido, la SGS procedió por medio del radicado EXTS20-0000283 a enviar la solicitud a la lonja. La lonja dio respuesta con radicado EXT20-0000893 del 13/03/2020 y se envió la respuesta de la lonja con EXTS20-0001783 del 24/06/2020.*



*El radicado PQRSD-E20-00102 requirió traslado a la lonja encargada de realizar el avalúo para una revisión y pronunciamiento con el fin de proporcionarle una respuesta de fondo al peticionario; en ese sentido, la SGS procedió por medio del radicado EXTS20-0000272 a enviar la solicitud a la lonja. La lonja dio respuesta con radicado EXT20-0000756 del 2/03/2020 y se envió la respuesta de la lonja con EXTS20-0000915 del 06/05/2020.*

*El radicado PQRSD-E20-00118 requirió traslado a la lonja encargada de realizar el avalúo para una revisión y pronunciamiento con el fin de proporcionarle una respuesta de fondo al peticionario; en ese sentido, la SGS procedió por medio del radicado EXTS20-0000488 a enviar la solicitud a la lonja. La lonja dio respuesta con radicado EXT20-0001014 del 02/04/2020 y se envió la respuesta de la lonja con EXTS20-0001787 del 24/06/2020.*

*El radicado PQRSD-E20-00223 requirió traslado a la lonja encargada de realizar el avalúo para una revisión y pronunciamiento con el fin de proporcionarle una respuesta de fondo al peticionario; en ese sentido, la SGS procedió por medio del radicado EXTS20-0000548 a enviar la solicitud a la lonja. La lonja dio respuesta con radicado EXT20-0001045 del 13/04/2020 y se envió la respuesta de la lonja con EXTS20-0001967 del 03/07/2020.*

*Desde el área de atención al ciudadano se tiene programada una actividad de sensibilización para el mes de noviembre, en la que se precisaran los criterios de calidad en la respuesta de las peticiones.”*

Al verificar la información remitida por la Subgerencia de Gestión de Suelo como evidencia, relacionada con las respuestas de fondo a las PQRS, se obtuvieron los siguiente resultados:

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

### 20.3.1 PQRSD-E20-00064



Análisis PQRSD-E20-00064			
1	292632020 PQRSD-E20-00064	Fecha de radicado 2020-01-20	Se observó que la Empresa Metro de Bogotá, contaba con quince (15) días hábiles para la respuesta al Derecho de Petición, es decir hasta el día 10 de febrero de 2020, respecto de la revisión del avalúo.
2	PQRSD-S20-00110	Fecha de radicado de salida 2020-02-07	La Empresa Metro de Bogotá, da respuesta al peticionario indicando que la PQR's fue trasladada a la Sociedad Colombiana de Avaluadores, con radicado EXTS20-0000283 del pasado 05 de febrero de 2020, para el respectivo pronunciamiento.  Igualmente, se observó que, en la respuesta de la petición, no se indicó al ciudadano, la fecha para resolver la petición de fondo, en los términos establecidos en el párrafo <sup>19</sup> del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
3	EXT20-0000893	Fecha de Radicado 2020-03-13	Se observó que las Sociedad Colombiana de Avaluadores, responde a la solicitud de ajustes al avalúo, a la EMB, de acuerdo con el traslado de fecha 05 de febrero de 2020 con radicado EXTS20-0000283.
4	EXT20-0001783	Fecha de Radicado 2020-06-24	La Empresa Metro de Bogotá, da respuesta al peticionario, dando traslado del informe presentado por la Sociedad Colombiana de Avaluadores, relacionado con el avalúo objeto de controversia por parte del peticionario.

### 20.3.2 PQRSD-E20-00102

Análisis PQRSD-E20-00102			
1	301772020 PQRSD-E20-00102	Fecha de radicado 30-01-2020	La Empresa Metro de Bogotá, contaba con quince (15) días hábiles para la respuesta al Derecho de Petición, es decir hasta el día 20 de febrero de 2020, respecto de la revisión del avalúo.
2	PQRSD-S20-00145	Fecha de radicado de salida 2020-02-18	La Empresa Metro de Bogotá, da respuesta al peticionario indicando que la PQR's fue trasladada a la Sociedad Colombiana de Avaluadores, con radicado EXTS20-0000272 del pasado 04 de febrero de 2020.  Igualmente, se observó en la respuesta de la petición, no se le indicó al ciudadano, la fecha para resolver la petición de fondo, en los términos establecidos en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
3	EXT20-0000756	Fecha de Radicado 2020-03-02	Se observó que la Sociedad Colombiana de Avaluadores, responde a la solicitud de ajustes al avalúo, a la EMB, de acuerdo con el traslado de fecha 04 de febrero de 2020 con radicado EXTS20-0000272
4	EXTS20-0000915	Fecha de Radicado	La Empresa Metro de Bogota, da respuesta al peticionario, dando traslado del informe presentado por la Sociedad Colombiana de

<sup>19</sup> **PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



	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	



		2020-05-06	Avaluadores, relacionado con el avalúo objeto de controversia por parte del peticionario.
--	--	------------	---

### 20.3.3 PQRSD-E20-00118

Análisis PQRSD-E20-00118			
1	PQRSD-E20-00118	Fecha de radicado 2020-02-04	La Empresa Metro de Bogotá, contaba con quince (15) días hábiles para la respuesta al Derecho de Petición, es decir hasta el día 25 de febrero de 2020, respecto del avalúo.
2	PQRSD-S20-00185	Fecha de radicado de salida 2020-02-25	La Empresa Metro de Bogota, da respuesta al peticionario indicando que la PQR's fue trasladada a la Cámara de la Propiedad Raíz, con radicado EXTS20-0000488 del pasado 28 de febrero de 2020.  Igualmente, se observó en la respuesta de la petición, no se indicó al ciudadano, la fecha para resolver la petición de fondo, en los términos establecidos en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
3	EXT20-0001014	Fecha de Radicado 2020-04-02	Se observó que la Cámara de la Propiedad Raíz, responde a la solicitud de ajustes al avalúo, a la EMB, de acuerdo con el traslado de fecha 28 de febrero de 2020 con radicado EXTS20-0000488
4	EXTS20-0001787	Fecha de Radicado 2020-06-24	La Empresa Metro de Bogotá, da respuesta al peticionario, dando traslado del informe presentado por la Sociedad Colombiana de Avaluadores, relacionado con el avalúo objeto de controversia por parte del peticionario.

### 20.3.4 PQRSD-E20-00223

Análisis PQRSD-E20-00223			
1	PQRSD-E20-00223	Fecha de radicado 2020-02-28	La Empresa Metro de Bogotá, contaba con quince (15) días hábiles para la respuesta al Derecho de Petición, es decir hasta el día 20 de marzo de 2020, respecto del avalúo.
2	PQRSD-S20-00281	Fecha de radicado de salida 2020-03-18	La Empresa Metro de Bogota, da respuesta al peticionario indicando que la PQR's fue trasladada a la Sociedad Colombiana de Avaluadores, con radicado EXTS20-0000548 del pasado 5 de marzo de 2020.  Igualmente, se observó en la respuesta de la petición, no se indicó al ciudadano, la fecha para resolver la petición de fondo, en los términos establecidos en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
3	EXTS20-0000548	Fecha de Radicado 2020-04-13	Se observó que la Sociedad Colombiana de Avaluadores, responde a la solicitud de ajustes al avalúo, a la EMB, de acuerdo al traslado de fecha 5 de marzo de 2020 con radicado <i>EXTS20-0000548</i>
4	EXTS20-0001967	Fecha de Radicado 2020-06-18	La Empresa Metro de Bogota, da respuesta al peticionario, dando traslado del informe presentado por la Sociedad Colombiana de Avaluadores, relacionado con el avalúo objeto de controversia por parte del peticionario.

	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	

Dentro de este marco, la Oficina de Control Interno precisa, que al verificar los contenidos de las repuestas a las peticiones<sup>20</sup>, se observó que las mismas no fueron atendidas de forma clara, congruente y de fondo con lo solicitado por los peticionarios en primera instancia, toda vez, que se limitaron a realizar el traslado a los proveedores, sin especificar un plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta a cada una de las peticiones referenciadas, de conformidad con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. (subraya propia)



Aunado a la situación, frente a la completitud y respuestas de fondo a los Derechos de petición, la Corte Constitucional mediante Sentencia T206-18 señaló:

*“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: “(i) la posibilidad de formular la petición ... (subraya propia)*

*...9.2. El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva” (subraya propia)*

De acuerdo con la jurisprudencia citada, se tiene que no solamente con la contestación y/o respuesta al derecho de petición dentro del término establecidos para ello, se cumple con el

<sup>20</sup> PQRSD-S20-00110, PQRSD-S20-00145, PQRSD-S20-00185 y PQRSD-S20-00281

	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	

ejercicio efectivo contemplado en el Artículo 23<sup>21</sup> de la Constitución Política, si no también es necesario que la contestación y/o respuesta debe ser clara, precisa, sin evasivas, que atienda directamente lo pedido por el peticionario, sin que esto implique una positividad en todas la pretensiones del interesado.

Ahora bien, la Oficina de Control Interno evidenció que los requerimientos fueron atendidos de forma clara y de fondo al peticionario, con posterioridad a la respuesta inicial, así:

No.	Radicado -Respuesta Inicial	Fecha	Radicado-Respuesta Final	Fecha
1	PQRSD-S20-00110	2020-02-07	EXTS20-0001783	2020-06-24
2	PQRSD-S20-00145	2020-02-18	EXTS20-0000915	2020-05-06
3	PQRSD-S20-00185	2020-02-25	EXTS20-0001787	2020-06-24
4	PQRSD-S20-00281	2020-03-18	EXTS20-0001967	2020-06-18



Por otra parte, se realizó un análisis, entre la fecha de respuesta al traslado por parte del proveedor y la respuesta final al peticionario, así:

No	No. Radicado de respuesta por parte de Proveedor a la EMB	Fecha	No radicado de respuesta final por parte de la EMB al peticionario	Fecha	Días para la respuesta final al peticionario
1	EXT20-0000893	2020-03-13	EXTS20-0001783	2020-06-24	66 días hábiles
2	EXT20-0000756	2020-03-02	EXTS20-0000915	2020-05-06	43 días hábiles
3	EXT20-0001014	2020-04-02	EXTS20-0001787	2020-06-24	53 días hábiles
4	EXTS20-000548	2020-04-13	EXTS20-0001967	2020-06-18	45 días hables

De lo anterior se puede evidenciar, que si bien los proveedores y/o contratistas encargados de realizar los avalúos, dieron trámite a los traslados remitidos por parte la Empresa Metro, esta último dió respuesta a los peticionarios de fondo entre cuarenta y tres (43) y sesenta y seis (66) días hábiles, posteriores a la radicación con las aclaraciones por parte del proveedor y/o contratista.

Dentro de este marco, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo, de conformidad con los análisis anteriormente descritos.

<sup>21</sup> **ARTICULO 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

	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	

## 21. RECOMENDACIONES

- 21.1** Se reitera la recomendación emitida en el informe de seguimiento a PQR's previo (radicado OCI-MEM20-0041) en el sentido de documentar las fallas presentadas en el sistema operativo SDQS así como la plataforma habilitada por la Veeduría Distrital para el cargue de informes y que obstaculicen el cumplimiento normativo, cada vez que las mismas se presenten.
- 21.2** 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 Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en relación con la gestión y cargue y de las PQR's en la franjas horarias establecidas<sup>22</sup>, atender los reportes enviados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con la identificación de las peticiones que se encuentran pendientes por atención en el SDQS<sup>23</sup> y el seguimiento a las peticiones ciudadanas<sup>24</sup>.
- 21.3** Se reitera la recomendación emitida en el informe de seguimiento a PQR's (radicado GGE-OCI-ME-2018-0053 y OCI-MEM20-0041 ) 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 especial para la situación de contingencia que desde el mes de octubre de 2019, se presenta con el sistema operativo SDQS, con el fin de lograr los niveles de cumplimiento en cuanto a la oportunidad y coherencia.
- 21.4** Se recomienda a la Gerencia de Desarrollo inmobiliario, realizar el traslado de las PQR's relacionadas con temas de avalúos, indemnizaciones, liquidaciones de los inmuebles a los proveedores y/o contratistas (si aplica), que realizaron los informes técnicos, considerando los referentes normativos legales, así como, los estipulados en los clausulados contractuales, con el fin de obtener un pronunciamiento de fondo al (los) requerimiento(s) del (los) peticionario(s), mitigando el riesgo de la presentación de Acciones Constitucionales contra la EMB por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.



La Subgerencia de Gestión de Suelo como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 9 de octubre de 2020, indicó:

*"Se informa que una vez el equipo evaluador recibe el derecho de petición del ciudadano, este lo revisa y analiza frente al expediente de cada inmueble para su reparto interno en el equipo. De acuerdo con el análisis que realice el evaluador de la petición, se puede atender de fondo el oficio o el evaluador determina si debe ser enviado a la lonja comisionada.*

<sup>22</sup> Numeral 2 del literal a) del anexo técnico de la Circular 014 del 14 de febrero de 2020

<sup>23</sup> Numeral 4 del literal a) del anexo técnico de la Circular 014 del 14 de febrero de 2020

<sup>24</sup> Literal c) del anexo técnico de la Circular 014 del 14 de febrero de 2020

	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	

*Si el evaluador puede responder el oficio de fondo, remite la respuesta al líder del grupo para su respectiva revisión y aprobación. Si el líder aprueba la proyección del oficio, se traslada a radicación para su posterior envío al peticionario; o, si no aprueba el borrador, devuelve el oficio para su corrección.*

*Si el evaluador determina que el oficio debe ser enviado a la lonja encargada, se debe generar un oficio de remisión identificando el predio e informando la solicitud del peticionario. Los oficios son firmados por la Subgerencia y radicados para su envío, se debe identificar el radicado de salida para ser citado en el oficio de respuesta al peticionario.*

*Ahora bien, una vez llega la respuesta de la lonja a la Empresa Metro de Bogotá, se empieza nuevamente con el reparto interno para se revisar y analizar la respuesta recibida. El evaluador remitirá la respuesta aprobada al articulador para enviarla al propietario.*



*Es en ese sentido, aunque la EMB envíe con suficiente tiempo la solicitud a la lonja, se presentan una serie de pasos técnicos que no pueden ser “saltados” con el fin de generar una respuesta de fondo al ciudadano, como, si el evaluador de la lonja determina una respuesta de fondo, debe citarse a comité de avalúos para su aprobación o rechazo al nuevo avalúo presentados, tiempos que son exclusivamente de las lonjas comisionadas”*

Revisada y analizada la respuesta emitida por la Subgerencia de Gestión de Suelo, la Oficina de Control Interno, reitera la importancia de realizar el traslado de las PQR's relacionadas con temas de avalúos, indemnizaciones, liquidaciones de los inmuebles a los proveedores y/o contratistas (si aplica), que realizaron los informes técnicos, considerando los referente normativos legales, así como, los estipuladas en los clausulados contractuales. Así mismo se recomienda considerar lo establecido en el párrafo<sup>25</sup> del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en el sentido de informar al peticionario antes del vencimiento del término (si aplica) los motivos de la demora, así como, la fecha para resolver la petición.

**21.5** En relación con la verificación de la ejecución de controles de los riesgos del proceso de Gestión de PQRS, se recomienda efectuar un seguimiento a la actualización de la matriz de riesgos del proceso de Gestión de PQRS, con respecto a la redacción de riesgo referenciado GT-98, de la Matriz de Riesgos Institucional publicada en AZ Digital, con código GF-FR-001, versión 3 del 31 de diciembre del 2019.

**21.6** Se reitera la recomendación emitida en el informe de seguimiento a PQR's previo (radicado OCI-MEM20-0041) en el sentido de considerar la incorporación de un riesgo asociado con la emisión de respuesta de fondo al peticionario, es decir, la respuesta no brindó completitud o exactitud,

<sup>25</sup> **PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

	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 acuerdo con lo solicitado por el peticionario, teniendo en cuenta la evidencia del hallazgo 20.3

La Subgerencia de Gestión de Suelo como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 9 de octubre de 2020, indicó:

*“Teniendo en cuenta el memorando OCI-MEM20-0041, y con el finde mitigar este tipo de riesgos, desde la SGS se han venido implementado controles y seguimientos con el fin de acortar los tiempos de las respuestas que requieren traslado, específicamente con las lonjas de propiedad raíz. Semanalmente se realizan actualizaciones y se hace seguimiento al cierre de las peticiones en la base de datos PQRS para garantizar la oportunidad, calidad y pertinencia de las respuestas. Se identifican las radicaciones pendientes por responder por parte de las lonjas, posteriormente, se valida información con el equipo evaluador y si es necesario, se emiten los respectivos oficios de solicitud de información hacia las lonjas donde los responsables deben cumplir con los términos de respuesta para cada petición.”*

Revisada y analizada la respuesta emitida por la Subgerencia de Gestión de Suelo, la Oficina de Control Interno, reitera la importancia incorporación de un riesgo asociado con la emisión de respuesta de fondo.

Bogotá D.C., 19 de octubre de 2020.



**Julian D.  
Perez R.**

Firmado digitalmente  
por Julian D. Perez R.  
Fecha: 2020.10.19  
09:46:34 -05'00'

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

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



Revisó/Aprobó: Julián David Pérez Ríos/ Jefe OCI

	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 (75 Registros)



No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada (año/mes/día)	Plazo o Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							Oportunidad	Fondo	
1	28062020	2020-01-09	30	2020-02-20	2020-01-24	Radicado en SDQS	Si	Si	Se observó que la tipificación en el sistema SDQS corresponde a un derecho de petición de Consulta.
2	163152020 PQRSD-E20-00104 PQRSD-E20-00105 PQRSD-E20-00106	2020-01-31	15	2020-02-21	2020-02-19	PQRSD-S20-00157	Si	Si	Se Observó que se radicaron tres (3) peticiones con fecha 31 de enero de 2020, así mismo, se presentó una sola respuesta con fecha 19 de febrero de 2020, acumulando las peticiones anteriormente relacionadas.
3	104222020	2020-01-24	15	2020-02-14	2020-01-30	Radicado en SDQS	Si	Si	Sin observaciones
4	11112020	2020-01-10	15	2020-01-31	2020-01-28	Radicado en SDQS	Si	Si	Sin observaciones
5	345752020 PQRSD-E20-00143	2020-02-11	15	2020-02-24	2020-03-03	PQRSD-S20-00177	Si	Si	Sin observaciones
6	80982020 PQRSD-E20-00139	2020-02-10	15	2020-03-02	2020-03-02	PQRSD-S20-00199	Si	Si	Sin observaciones
7	332020	2020-01-08	15	2020-02-29	2020-01-08	Radicado en SDQS	Si	Si	Sin observaciones
8	98742020	2020-01-27	15	2020-02-17	2020-02-11	PQRSD-S20-00117	Si	Si	Sin observaciones
9	162742020	2020-01-31	15	2020-02-21	2020-02-05	PQRSD-S20-00091	Si	Si	Sin observaciones

	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			



10	301652020 PQRSD-E20-00099	2020-01-29	15	2020-02-19	2020-02-18	PQRSD-S20-00143	Si	Si	Sin observaciones
11	226192020 PQRSD-E20-00042	2020-01-15	15	2020-02-05	2020-02-03	PQRSD-S20-00070	Si	Si	Sin observaciones
12	165002020	2020-02-05	15	2020-02-26	2020-02-24	PQRSD-S20-00174	Si	Si	Sin observaciones
13	244012020 PQRSD-E20-00150	2020-02-11	15	2020-03-03	2020-03-03	PQRSD-S20-00217	Si	Si	Sin observaciones
14	292632020 PQRSD-E20-00064	2020-01-20	15	2020-02-10	2020-02-07	PQRSD-S20-00110	Si	No	<p>La Empresa Metro de Bogotá, da respuesta al peticionario indicando que la PQR's fue trasladada a la Sociedad Colombiana de Avaluadores, con radicado EXTS20-0000283 del pasado 05 de febrero de 2020, para el respectivo pronunciamiento.</p> <p>Igualmente, se observó que, en la respuesta de la petición, no se indicó al ciudadano, la fecha para resolver la petición de fondo, en los términos establecidos en el parágrafo<sup>26</sup> del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</p> <p>Se observó que la respuesta final se atendió con radicado EXT20-0001783 del 2020-06-24. <b>Ver análisis del numeral 20.3.1</b></p>
15	320062020	2020-02-26	15	2020-03-18	2020-03-10	PQRSD-S20-00340	Si	Si	Sin observaciones
16	283352020 283342020 PQRSD-E20-00054	2020-01-17	15	2020-02-07	2020-01-31	PQRSD-S20-00060	Si	Si	Sin observaciones
17	360782020 PQRSD-E20-00165	2020-02-13	15	2020-03-15	2020-02-25	PQRSD-S20-00183	Si	Si	Sin observaciones

<sup>26</sup> **PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.





	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			



18	291862020 PQRSD-E20-00057	2020-01-20	15	2020-02-10	2020-02-07	PQRSD-S20-00109	Si	Si	Sin observaciones
19	235162020 PQRSD-E20-00085	2020-01-24	15	2020-02-14	2020-02-14	PQRSD-S20-00135	Si	Si	Sin observaciones
20	301772020 PQRSD-E20-00102	2020-01-30	15	2020-02-20	2020-02-18	PQRSD-S20-00145	Si	No	<p>La Empresa Metro de Bogotá, da respuesta al peticionario indicando que la PQR's fue trasladada a la Sociedad Colombiana de Avaluadores, con radicado EXTS20-0000272 del pasado 04 de febrero de 2020.</p> <p>Igualmente, se observó en la respuesta de la petición, no se le indicó al ciudadano, la fecha para resolver la petición de fondo, en los términos establecidos en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</p> <p>Se observó que la respuesta final se atendió con radicado EXTS20-0000915 del 2020-05-06. <b>Ver análisis del numeral 20.3.2</b></p>
21	360322020 PQRSD-E20-00118	2020-02-04	15	2020-02-25	2020-02-25	PQRSD-S20-00185	Si	No	<p>La Empresa Metro de Bogotá, da respuesta al peticionario indicando que la PQR's fue trasladada a la Cámara de la Propiedad Raíz, con radicado EXTS20-0000488 del pasado 28 de febrero de 2020.</p> <p>Igualmente, se observó en la respuesta de la petición, no se indicó al ciudadano, la fecha para resolver la petición de fondo, en los términos establecidos en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</p> <p>La respuesta final se atendió con radicado EXTS20-0001787 del 2020-06-24. <b>Ver análisis del numeral 20.3.3</b></p>
22	345842020 PQRSD-E20-00145	2020-02-11	15	2020-03-03	2020-02-24	PQRSD-S20-00185	Si	Si	Sin observaciones
23	246112020 PQRSD-E20-00163	2020-02-12	15	2020-03-04	2020-03-02	PQRSD-S20-00204	Si	Si	Sin observaciones
24	436842020 PQRSD-E20-00172	2020-02-17	15	2020-03-09	2020-03-04	PQRSD-S20-00221	Si	Si	Sin observaciones

	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			



25	486912020 PQRSD-E20-00259	2020-03-11	30	2020-04-27	2020-04-02	PQRSD-S20-00320	Si	Si	Sin observaciones
26	596822020 PQRSD-E20-00243	2020-03-06	10	2020-03-20	2020-03-17	PQRSD-S20-00269	Si	Si	Sin observaciones
27	636422020	2020-03-31	30	2020-05-15	2020-04-21	PQRSD-S20-00364	Si	Si	Sin observaciones
28	551402020 PQRSD-E20-00223	2020-02-28	15	2020-03-20	2020-03-18	PQRSD-S20-00281	Si	No	<p>La Empresa Metro de Bogotá, da respuesta al peticionario indicando que la PQR's fue trasladada a la Sociedad Colombiana de Avaluadores, con radicado EXTS20-0000548 del pasado 5 de marzo de 2020.</p> <p>Igualmente, se observó en la respuesta de la petición, no se indicó al ciudadano, la fecha para resolver la petición de fondo, en los términos establecidos en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>La respuesta final se atendió con radicado EXTS20-0001967 del 2020-06-18. Ver análisis del numeral <b>20.3.4</b></p>
29	539942020 PQRSD-E20-00208	2020-02-24	15	2020-03-16	2020-03-16	PQRSD-S20-00264	Si	Si	Sin observaciones
30	435822020 PQRSD-E20-00135	2020-02-10	15	2020-03-02	2020-02-27	PQRSD-S20-00190	Si	Si	Sin observaciones
31	607882020 PQRSD-E20-00234	2020-03-05	15	2020-03-27	2020-03-27	PQRSD-S20-00296	Si	Si	Sin observaciones
32	755242020 PQRSD-E20-00285	2020-03-18	30	2020-05-05	2020-04-14	PQRSD-S20-00346	Si	Si	Sin observaciones
33	962582019	2020-04-22	30	2020-06-05	2020-04-24	Radicado en SDQS	Si	Si	Sin observaciones

	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			



34	913912020 PQRSD-E20-00334	2020-04-28	30	2020-06-11	2020-05-06	EXTS20-0000896	Si	Si	Sin observaciones
35	834732020 PQRSD-E20-00301	2020-04-07	30	2020-05-22	2020-04-21	PQRSD-S20-00363	Si	Si	Sin observaciones
36	654962020	2020-04-01	30	2020-05-18	2020-04-01	PQRSD-S20-00319	Si	Si	Sin observaciones
37	664262020 PQRSD-E20-00295	2020-04-01	30	2020-05-18	2020-04-17	PQRSD-S20-00350	Si	Si	Sin observaciones
38	911432020	2020-04-30	30	2020-06-16	2021-05-21	PQRSD-S20-00425	Si	Si	Sin observaciones
39	778562020	2020-04-20	30	2020-06-03	2020-04-27	PQRSD-S20-00375	Si	Si	Sin observaciones
40	737832020 PQRSD-E20-00303	2020-04-08	30	2020-05-26	2020-05-04	PQRSD-S20-00389	Si	Si	Sin observaciones
41	663052020 PQRSD-E20-00255	2020-03-10	30	2020-04-24	2020-03-31	PQRSD-S20-00312	Si	Si	Sin observaciones
42	1079072020 PQRSD-E20-00324	2020-04-23	30	2020-06-08	2020-05-14	PQRSD-S20-00408	Si	Si	Sin observaciones
43	948502020	2020-05-27	30	2020-07-13	2020-06-09	PQRSD-S20-00470	Si	Si	Sin observaciones
44	1013942020	2020-05-15	30	2020-07-02	2020-05-19	Radicado SDQS	Si	Si	Se observó cierre de la petición el 05 de junio de 2020, toda vez que el peticionario no aclaró la solicitud.
45	1105802020 PQRSD-E20-00371	2020-05-18	30	2020-07-02	2020-06-04	PQRSD-S20-00452	Si	Si	Sin observaciones

	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			

46	960902020 PQRSD-E20-00343	2020-05-04	30	2020-06-17	2020-05-21	PQRSD-E20-00423	Si	Si	Sin observaciones
47	1117112020	2020-05-21	30	2020-07-08	2020-06-10	PQRSD-S20-00475	Si	Si	Sin observaciones
48	1247512020	2020-06-01	30	2020-07-16	2020-06-01	Radicado SDQS	Si	Si	Sin observaciones
49	1478142020 PQRSD-E20-00428	2020-06-18	30	2020-08-04	2020-07-16	PQRSD-S20-00561	Si	Si	Sin observaciones
50	1290762020 PQRSD-E20-00395	2020-06-02	30	2020-07-17	2020-06-19	PQRSD-S20-00499	Si	Si	Sin observaciones
51	1291482020 PQRSD-E20-00396	2020-06-02	30	2020-07-17	2020-06-24	PQRSD-S20-00505	Si	Si	Sin observaciones
52	1389232020	2020-06-16	10	2020-07-02	2020-06-25	PQRSD-S20-00509	Si	Si	Sin observaciones
53	1312412020	2020-06-05	30	2020-07-23	2020-06-30	PQRSD-S20-00517	Si	Si	Sin observaciones
54	1582262020 PQRSD-E20-00444	2020-06-28	15	2020-07-21	2020-07-16	PQRSD-S20-00572	Si	Si	Sin observaciones
55	PQRSD-E20-00067	2020-01-21	10	2020-02-04	2020-02-04	PQRSD-S20-00082	Si	Si	Sin observaciones
56	PQRSD-E20-00136	2020-02-10	10	2020-02-24	2020-02-24	PQRSD-S20-00166	Si	Si	Sin observaciones
57	PQRSD-E20-00245	2020-03-06	6	2020-03-16	2020-03-16	PQRSD-S20-00266	Si	Si	Sin observaciones

	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			

58	PQRSD-E20-00310	2020-04-15	10	2020-04-29	2020-04-28	PQRSD-S20-00380	Si	Si	Sin observaciones
59	PQRSD-E20-00385	2020-05-26	30	2020-07-10	2020-06-17	PQRSD-S20-00491	Si	Si	Sin observaciones
60	PQRSD-E20-00437	2020-06-24	15	2020-07-15	2020-07-10	PQRSD-S20-00543	Si	Si	Sin observaciones
61	PQRSD-E20-00015	2020-01-10	10	2020-01-24	2020-01-24	PQRSD-S20-00032	Si	Si	Sin observaciones
62	PQRSD-E20-00123	2020-02-06	10	2020-02-20	2020-02-13	PQRSD-S20-00129	Si	Si	Sin observaciones
63	PQRSD-E20-00235	2020-03-05	10	2020-03-19	2020-03-19	PQRSD-S20-00285	Si	Si	Sin observaciones
64	PQRSD-E20-00012	2020-01-08	15	2020-01-29	2020-01-29	PQRSD-S20-00052	Si	Si	Sin observaciones
65	749182020 PQRSD-E20-00309	2020-04-14	30	2020-05-28	2020-05-05	PQRSD-S20-00391	Si	Si	Sin observaciones
66	751382020 PQRSD-E20-00283	2020-03-18	30	2020-05-05	2020-04-14	PQRSD-S20-00344	Si	Si	Sin observaciones
67	301482020 PQRSD-E20-00093	2020-01-28	15	2020-02-18	2020-02-18	PQRSD-S20-00150	Si	Si	Sin observaciones
68	302022020 PQRSD-E20-00115	2020-02-04	10	2020-02/18	2020-02-18	PQRSD-S20-00153	Si	Si	Sin observaciones
69	486632020 PQRSD-E20-00267	2020-03-11	30	2020-04-27	2020-04-02	PQRSD-S20-00321	Si	Si	Sin observaciones

	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			

70	487212020 PQRSD-E20-00266	2020-03-10	10	2020-03-25	2020-03-16	PQRSD-S20-00266	Si	Si	Sin observaciones
71	976112020 PQRSD-E20-00350	2020-05-05	30	2020-06-18	2020-05-12	EXTS20-0000964	Si	Si	Sin observaciones
72	283342020 PQRSD-E20-00054	2020-01-17	15	2020-02-07	2020-01-31	PQRSD-S20-00060	Si	Si	Sin observaciones
73	923212020 PQRSD-E20-00339	2020-04-30	30	2020-06-16	2020-05-22	PQRSD-S20-00430	Si	Si	Sin observaciones
74	625352020 PQRSD-E20-00239	2020-03-05	15	2020-03-27	2020-03-27	PQRSD-S20-00300	Si	Si	Sin observaciones
75	225982020 PQRSD-E20-00039	2020-01-27	15	2020-02-17	2020-01-31	PQRSD-S20-00068	Si	Si	Sin observaciones