

MEMORANDO

CÓDIGO: GD-FR-018-V5

Para	Dra. XIOMARA TORRADO BONILLA Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	Consecutivo  METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2021-08-11 15:22:15 SDQS: FOLIOS: 1  Asunto: Remisión informes ejecuti Anexos: 57 Paginas Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM21-0065
De	JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS Jefe Oficina de Control Interno	
Asunto	Remisión informes ejecutivo y detallado - Seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos Primer Semestre de 2021 y al Decreto 371 de 2010 en materia de atención al ciudadano.	

Respetada Doctora Xiomara,

En cumplimiento del plan anual de auditoría de la vigencia 2021, 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 2021 y Decreto 371 de 2010 en materia de atención al ciudadano.

El resultado del seguimiento aquí comunicado fue puesto en conocimiento mediante correo electrónico corporativo del pasado 29/07/2021 dirigido a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, así como a la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario y el 04/08/2021 a la Gerencia Técnica, previo a su oficialización y contiene las observaciones presentadas por los equipos referidos.

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.

Atentamente,

Julian D.
Perez R.
JULIAN DAVID PEREZ RIOS
Jefe Oficina de Control Interno

Firmado digitalmente
por Julian D. Perez R.
Fecha: 2021.08.11
14:32:33 -05'00'

Anexos: Lo anunciado en (57) Págs.

Con copia: Dr. José Leónidas Narváez Morales/Gerente General
Dr. Jorge Mario Tobón G./Gerente Técnico
Dr. Carlos Humberto Moreno/Gerente Administrativo y Financiero
Dr. Jorge Hernández Rivera/ Gerente de Desarrollo Inmobiliario

Proyectó: John Alejandro Salamanca Avila / Profesional Grado 2
Asblevdi Andrea Sierra/ Contratista OCI

Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 - 4
Teléfono: +57 1 555 33 33
www.metrodebogota.gov.co

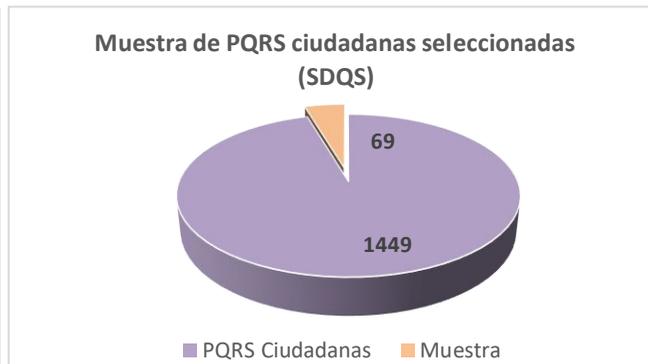
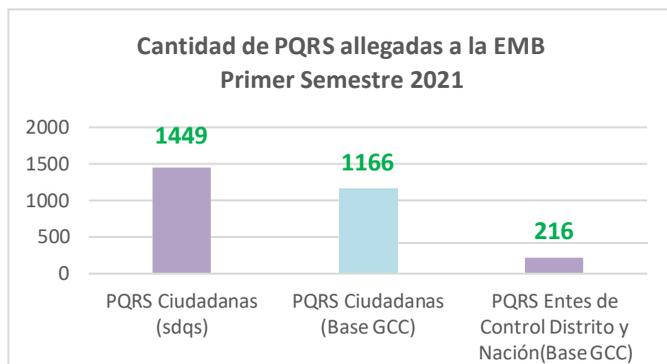




Fecha de emisión del informe	11/08/2021	Objetivo	Realizar el seguimiento a la recepción, trámite y respuesta de las quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía, los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía según sus necesidades y expectativas y que se relacionen con la gestión la entidad..	
Alcance	Comprende del 01 de enero y el 30 de junio de 2021.			
Procesos	Gestión de PQRS	Equipo auditor	Julián David Pérez Ríos – Jefe Oficina de Control Interno John Alejandro Salamanca – Profesional Grado 2 OCI Asbleydi Andrea Sierra Ochoa- Contratista OCI	

Resultados Generales

Contexto de las PQRS del primer semestre de 2021 y muestra seleccionada



Fortalezas

1. La entidad cuenta con un nuevo canal de ingreso a través de la página web para la recepción de PQRS
2. La entidad cuenta con un funcionario de alto nivel, para la representación y asistencia en la(s) reunion(es) programadas por Red Distrital de Quejas y Reclamos.
3. La entidad cuenta con un indicadores que miden los términos de respuestas de la PQRS que ingresan por los diferentes canales de recepción en la EMB

Observaciones

1. Se evidenció una diferencia de nueve (9) PQR's entre las bases aportadas por la GCC y los informes publicados en la página web de Metro de Bogotá.
2. De conformidad con el radicado No. EXT21-0002376 del 23/04/2021, de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el requerimiento 615002021, no presentó cargue en el SDQS, razón por la cual, no fue posible realizar el seguimiento, en cuanto a la oportunidad.

Hallazgos

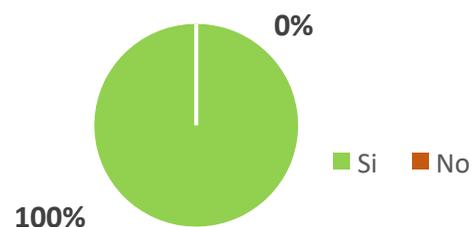
Se observó que tres (3) PQRS no cumplieron los criterios de claridad en la respuesta al (la) petionario(a).

Recomendaciones

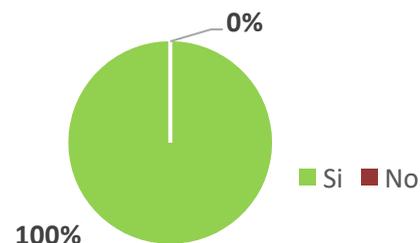
1. Fortalecer la efectividad de los controles para brindar respuesta de fondo y en término a las peticiones radicadas ante la entidad de conformidad con lo establecido en los artículos [13 y 14 de la Ley 1755 de 2015](#), así como, los descritos en el [Artículo 5 del Decreto 491 de 2020](#) (según aplique).
2. Se reitera la recomendación emitida en el informe de seguimiento a PQR's con radicado [OCI-MEM20-0041](#) del 18/03/2020, en el sentido de r documentar las del SDQS así como la plataforma habilitada por la Veeduría Distrital.
3. Se recomienda a la GCC, continuar con la actualización de registros en las bases de datos de PQRS
4. Se recomienda continuar con el cargue oportuno y cierre de las PQR's en el SDQS

Resultados del seguimiento en términos de repuesta de fondo y de oportunidad

Porcentaje de respuesta de fondo



Porcentaje de oportunidad en la respuesta



No Radicado del informe detallado de auditoría	Fecha de radicación	Destinatario(s)
OCI-MEM21-0065	11/08/2021	Dr. Leónidas Narváez Morales Gerente General EMB

Elaboró

John Alejandro Salamanca
Profesional OCI

Revisó y aprobó

Asbleydi Andrea Sierra Ochoa
Contratista OCI

Julian D. Perez R.
Firmado digitalmente por Julian D. Perez R.
Fecha: 2021.08.11 14:33:24 -05'00'
Julian David Pérez Ríos
Jefe de la Oficina de Control Interno

	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	

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
Asbleydi Andrea Sierra Ochoa- 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 2021. Se precisa que el presente informe se realizó a partir de los resultados de la verificación de la información y evidencias suministradas por los líderes de proceso de la EMB, en respuesta a la solicitud realizada por la Oficina de Control Interno. Esto, en razón a la limitación de la verificación presencial en el marco de las medidas de emergencia sanitaria por cuenta de la Pandemia por COVID-19 establecidas por el Gobierno Nacional mediante el [Decreto 580 de 2021](#), y [Decreto Distrital 199 de 2021](#). Así como las situaciones de orden público a partir del 28 de abril de 2021 y que incidieron en el desarrollo de la presente auditoría.

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”*.
- 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).

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

- 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 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"*, vigente con la prórroga de la emergencia sanitaria expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante Resolución 00002230 de 2020¹.
- 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 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"*.
- 5.11 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"*
- 5.12 Documentación del SIG asociada a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de la EMB.
- 5.13 Matriz de Riesgo Institucional

6. METODOLOGIA:

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

¹ *"Por la cual se prorroga nuevamente la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la Covid 19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, Modificada por la Resolución 1462 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	



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:

Ítem	Tipo de Solicitud	Fecha de solicitud OCI	Fecha de respuesta propuesta	Fecha de respuesta	Dependencia Responsable
1	Seguimiento a la Gestión de PQRS-I Semestre de 2021	01/07/2021	09/07/2021	09/07/2021	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
2	Seguimiento a la Gestión de PQRS 2020-II semestre	01/07/2021	09/07/2021	09/07/2021	Gerencia de Desarrollo Inmobiliario
3	Solicitud de información – Evidencias y/o soportes PQRS-I Semestre 2021	12/07/2021	15/07/2021	16/07/2021*	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

*La GGC solicitó mediante correo electrónico de fecha 12/07/21 la ampliación del término para cargue de evidencias para el día 16/07/21, solicitud que fue acogida por al OCI mediante correo electrónico de fecha 12/07/21

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 primera instancia la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadania precisó lo siguiente:

“1. Es importante mencionar que las bases de datos oficiales correspondientes a la gestión de las PQRS en la EMB, son las administradas por la GCC, sin que esto impida

	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	

que las demás dependencias elaboren sus propias matrices de seguimiento como un control adicional y propio.

2. A partir del mes de marzo de 2021 se desarrollaron cambios significativos a las bases de datos de PQRS ciudadanas ya que cuando llegaban varios requerimientos de un mismo ciudadano, estas se unían en una misma casilla. Luego de recibir las observaciones del equipo de Control Interno, se abrieron uno a uno los registros.

3. En el mes de mayo, con el apoyo de la PMO, se actualizó la base de datos de Ciudadanía con mejoras significativas en los indicadores del plan de manejo de gestión de PQRS y la adición de nuevas casillas de información ciudadana.

4. En cuanto a la base de datos del Sector público, se hicieron mejoras al cuadro de seguimiento a las PQRS con la inclusión de un semáforo para el seguimiento al estado de los requerimientos.”

a. Cabe resaltar que esta base de datos registra los movimientos en tiempo real de cada una de los requerimientos que ingresan al sistema (radicación, direccionamiento, gestión y respuesta) lo cual se puede identificar en la duplicación de información que es filtrada por cada entidad para efectos de gestión y reporte.

En tal sentido, la Oficina de Control Interno procedió a unificar y depurar la base de dato recibida por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía descargada del sistema operativo SDQS para los periodos que comprende enero a junio de 2021, toda vez, que la misma presenta duplicidad en sus radicados, como resultado se obtuvieron mil cuatrocientos cuarenta y nueve (1449) PQR's, así:

Ítems	Período	Registros SDQS (sin depurar)	Base depurada
1	Enero	666	231
2	Febrero	885	296
3	Marzo	694	234
4	Abril	597	205
5	Mayo	575	184
6	Junio	887	299
TOTAL		4304	1449

*Tabla 1 Base SDQS – I Semestre 2021

Igualmente, se observó la base de datos denominada “Cuadro Control PQRS ciudadanas (enero-abril 2021)-INSUMO INFORME WEB” y “Cuadro Control PQRS ciudadanas (mayo – junio 2021)-INSUMO INFORME WEB” de las PQR's radicadas por los ciudadanos, con un total de mil ciento sesenta y seis (1166) PQR's. Así mismo, se evidenció la base de datos referenciada como “Gestión PQRS Sector Público(enero-junio 2021) – ENTES DE CONTROL, correspondiente a las PQR's recepcionadas y/o radicadas por los entes de control y entidades del sector publico(distrital/nacional), con un total de doscientos dieciséis (216).

	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 contexto, se concluye que de conformidad con los cuadros de control aportados por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, se recibieron un total de mil trescientos ochenta y dos (1382) PQR's durante el periodo de alcance, de la siguiente manera:

Ítems	Período	Registros cuadro gestión de PQRs ciudadanas	Registros cuadro gestión de PQRs Sector público
1	Enero	245	21
2	Febrero	243	48
3	Marzo	168	37
4	Abril	137	29
5	Mayo	151	42
6	Junio	222	39
TOTAL		1166	216

*Tabla 2 – seguimiento PQRs Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

Ahora bien, se observaron los informes de PQR's publicados en la página web de Metro de Bogotá², con el siguiente resultado:

Ítems	Período	Registro de PQR's recibidos por mes
1	Enero	241
2	Febrero	238
3	Marzo	168
4	Abril	137
5	Mayo	151
6	Junio	222
TOTAL		1157

*Tabla 3 Reporte página web

Así mismo, se evidenció una diferencia de nueve (9) PQR's entre las bases "Cuadro Control PQRs ciudadanas (enero-abril 2021)-INSUMO INFORME WEB", "Cuadro Control PQRs ciudadanas (mayo – junio 2021)-INSUMO INFORME WEB" y los informes publicados en la página web de Metro de Bogotá, así:

Registros cuadro gestión de PQRs ciudadanas (A)	Registros de PQRs por Informes en la página web (B)	Diferencia de PQRs (A-B)
1166	1157	9

² <https://www.metrodebogota.gov.co/?q=transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

	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	

Por otra parte, la Gerencia de Desarrollo inmobiliario, aportó la base de datos denominada “Seguimiento_PQRS_Correspondencia_1er semestre 2021 GDI”, con un total de setecientos setenta y uno (771) PQR’s, distribuidas durante el prime semestre de 2021, así:

Ítems	Periodo	Registros- cuadro de control PQRS
1	Enero	101
2	Febrero	179
3	Marzo	122
4	Abril	93
5	Mayo	98
6	Junio	178
TOTAL		771

*Tabla 5 Base Control PQR's GDI

En virtud de los resultados, se puede concluir que el el 53.2% de las peticiones que ingresan a Metro de Bogotá por sus diferentes canales, son asignadas y/o remitidas a la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario por ser la dependencia competente para dar respuesta al (los) peticionario(s).

Ahora bien, la Oficina de Control Interno consultó las PQR’s, recibidas en la EMB durante el primer semestre de 2021, mediante los radicados registrados en el gestor documental AZ digital, observando el siguiente resultado:

Ítems	Periodo	Registros PQRS radicados en AZ Digital
1	Enero	248
2	Febrero	285
3	Marzo	181
4	Abril	175
5	Mayo	241
6	Junio	303
TOTAL		1433

*Tabla 6 Registros descargados de AZ Digital 26/07/21

En consecuencia, una vez analizadas las bases de datos aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía³, se observó que la información no coincide con el inventario de PQR’s recibidas e identificadas por la Gerencia Administrativa y Financiera⁴, así como, la base consolidada por esta

³ Tabla No. 2

⁴ Tabla No. 6

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

oficina, con base en el archivo descargado del SDQS⁵, lo que incide en la determinación del universo base para aplicar la muestra estadística objeto de verificación.

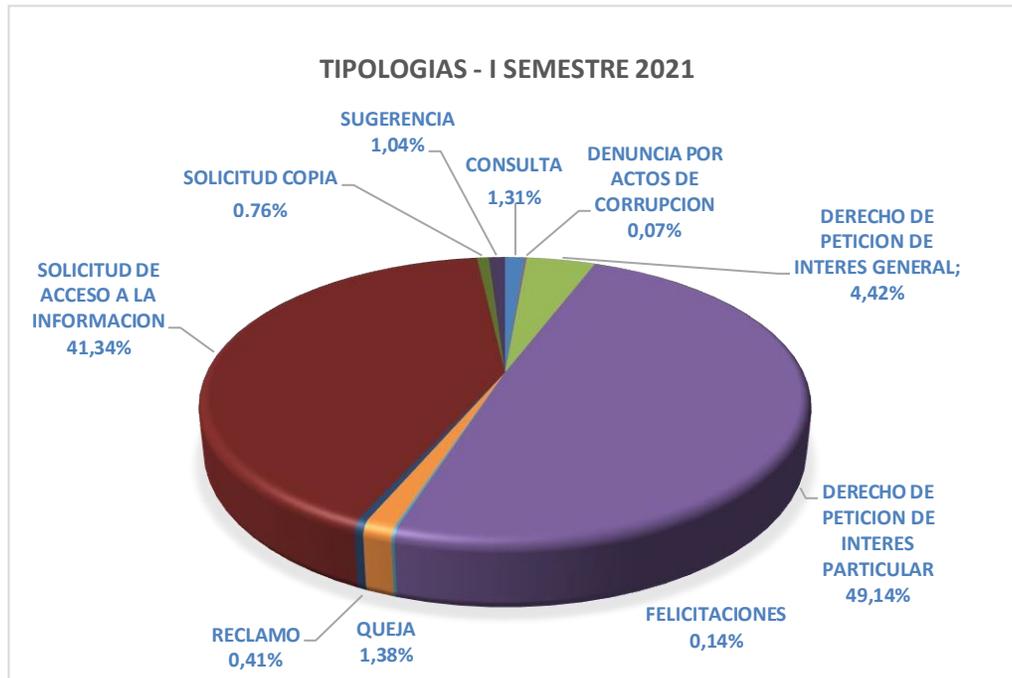
Dentro de este marco, la Oficina de Control Interno realizó un análisis de la base de datos general SDQS depurada (tabla No. 1), con el fin de revisar el cumplimiento de las disposiciones que orientan la manera de proceder en la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de las PQR's en la Empresa, comprendido por políticas, directrices y documentación en general elaborada y aprobada en el sistema de gestión de la Entidad relacionada con el proceso de Gestión de PQR's

9. Análisis por criterios

En esta segunda fase, se analizaron las bases aportadas y relacionadas en el numeral 8 y en segundo lugar se revisaron sesenta y nueve (69) PQR's seleccionada como muestra de la base consolidada y referenciadas en la tabla No. 1 (Base SDQS – I Semestre 2021)

9.1 Análisis por tipo de PQR's

Según el tipo de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución en el prime semestre de 2021, así:



Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	712	49,14%

⁵ Tabla No.1

	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	Concepto	Cantidad	Porcentaje
2	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	599	41,34%
3	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	64	4,42%
4	QUEJA	20	1,38%
5	CONSULTA	19	1,31%
6	SUGERENCIA	15	1,04%
7	SOLICITUD DE COPIA	11	0,76%
8	RECLAMO	6	0,41%
9	FELICITACIONES	2	0,14%
10	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,07%
TOTAL		1449	100%

* Corresponde a la base de datos depurada del SDQS- Primer semestre de 2021

Por consiguiente, se puede observar que 49,14% 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 41,34% mediante la solicitud de información, 4,42% derecho de petición de interés general, 1,38% queja, 1,31% consulta, 1,04 sugerencia, 0,76% solicitud de copia, 0,41% reclamo, 0,14 felicitaciones y finalmente denuncias por actos de corrupción con el 0,07%.

Ahora bien, respecto a la tipología “Denuncia por actos de corrupción”, que aporta el 0,07% de la tipología que ingreso a la Empresa Metro de Bogotá durante el primer semestre de 2021, se observó la siguiente trazabilidad, así:

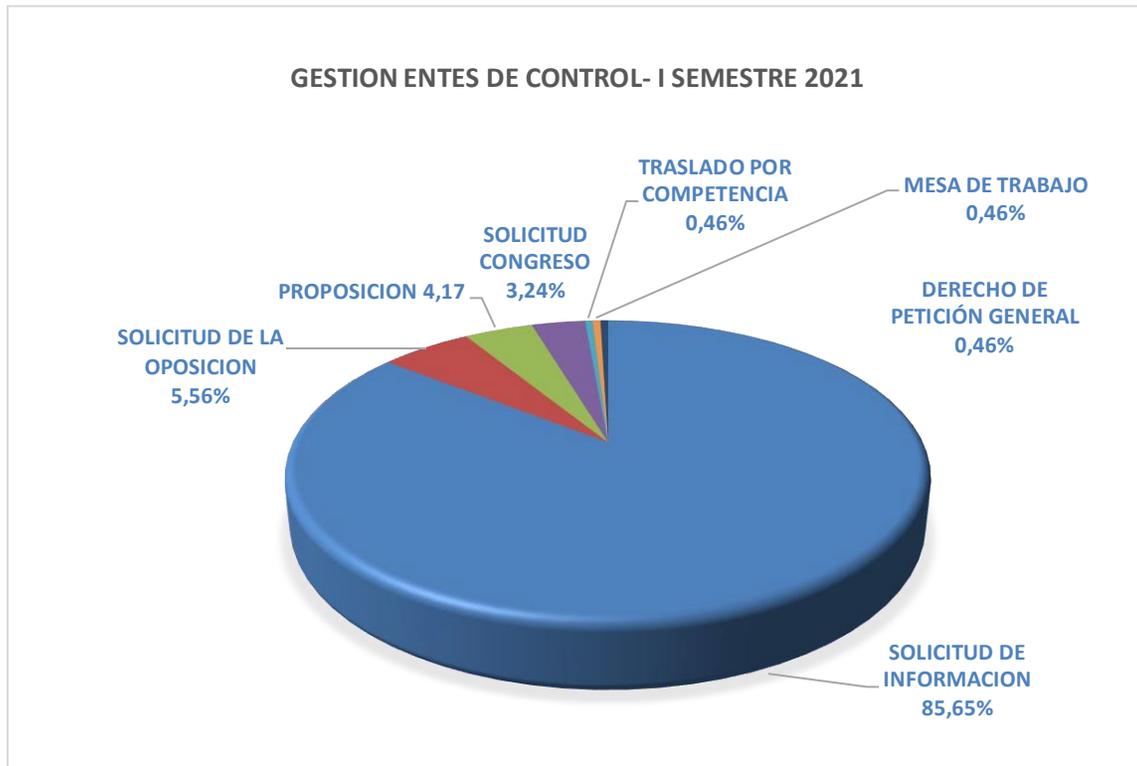
No. Radicado	Fecha de registro de la PQRS	Verificación OCI
SDQS 93582021 PQRSD-E21-00042	08/01/2021	<p>La petición fue recibida por la EMB, el día 07/01/2021 mediante correo electrónico y radicada el día 08/01/2021 con No. PQRSD-E21-00042.</p> <p>En tal sentido, se observó que la solicitud del (la)peticionario(a) radica en información relacionada con un oferta laboral.</p> <p>Ahora bien, se oidentificó que la petición se radicó en el SDQS, como “SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN” el día 13/01/201 y atendida de fondo el día 22/01/2021.</p> <p>Dentro de este contexto, se evidenció que el requerimiento correponde a una solicitud de información, la cual se atendió por parte de ML1 el día 22/01/2021, a través de la plataforma electrónica SDQS, donde se indicó que las ofertas</p>

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

No. Radicado	Fecha de registro de la PQRS	Verificación OCI
		laborales son publicadas por la página web www.metro1.com.co o en metro1.hotjob.cn

9.2 Análisis por tipo de PQR's entes de control

Según el tipo de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución en el prime semestre de 2021, así:



Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	SOLICITUD DE INFORMACION	185	85,65%
2	SOLICITUD DE LA OPOSICION	12	5,56%
3	PROPOSICION	9	4,17%
4	SOLICITUD CONGRESO	7	3,24%
5	TRASLADO POR COMPETENCIA	1	0,46%
6	MESA DE TRABAJO	1	0,46%
7	DERECHO DE PETICIÓN GENERAL	1	0,46%
TOTAL		216	100%

* Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía referenciada como "Gestión PQRS Sector Público(enero-junio 2021) -ENTES DE CONTROL

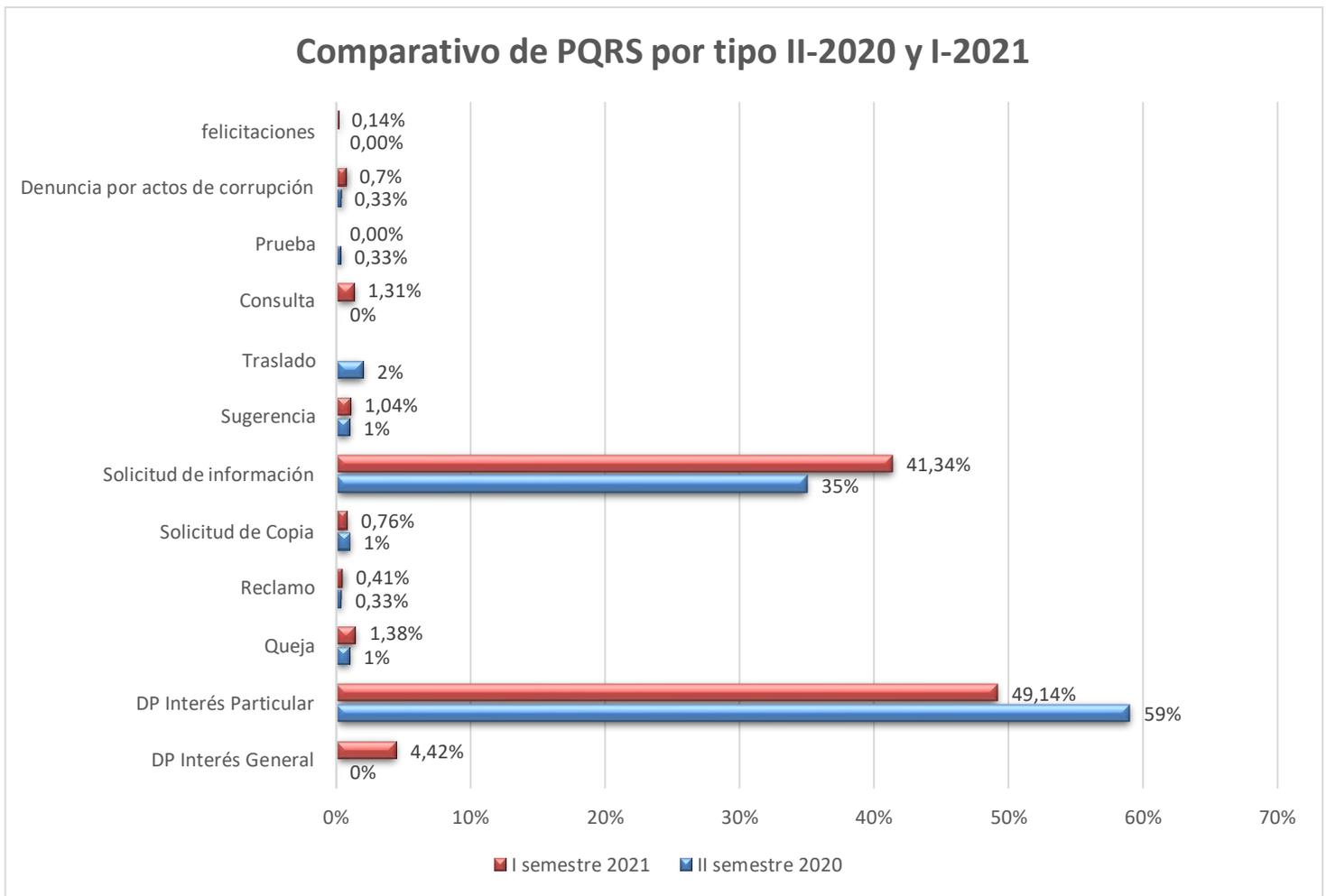
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

De lo anterior, se observó que el 85,65% de los requerimientos de los entes de control y entidades publicas (Distrito y Nación) acuden a la Empresa Metro de Bogotá , se llevan a cabo bajo la modalidad de solicitud de información, proposición con un 4,17%, traslado por competencia con 0,46% y derecho de petición de interés general con 0,46%.

Ahora bien, no se identificó una tipología(s) y/o tipo(s) de petición específica, referenciadas como solicitud de oposición con 5,56%, solicitud congreso con 3,24% y mesa de trabajo con 0,46%, que se encuentren establecidas en la [Ley 1755 de 2015](#).

Por lo tanto, se recomienda actualizar la base de datos denominada “Gestión PQRS Sector Público (enero-junio 2021)- ENTES DE CONTROL” de conformidad con la solicitud de la entidad y/o peticionario, con el fin de identificar y asignar una tipología específica.

9.3 Análisis Comparativo segundo semestre de 2020 y primer semestre de 2021



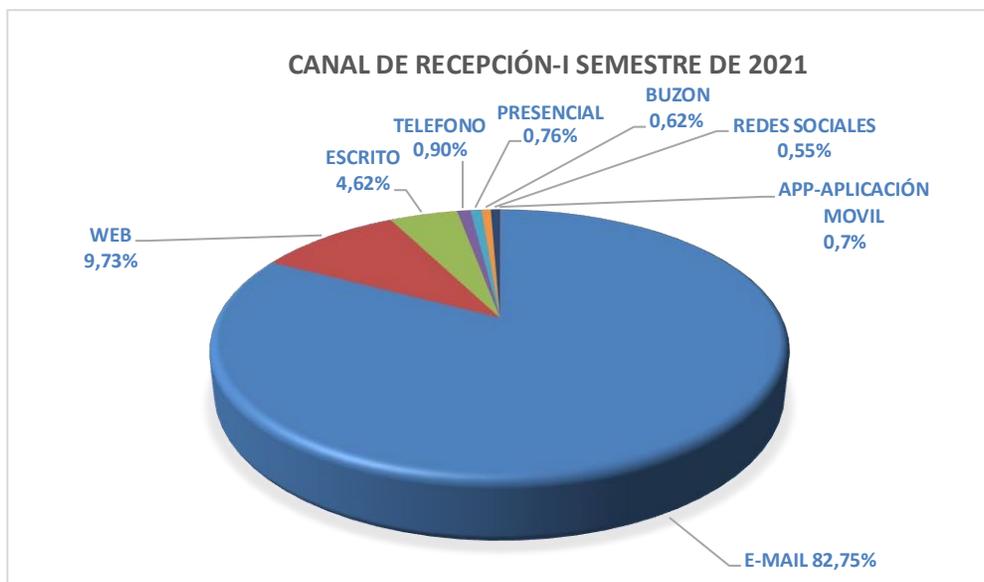
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Se evidencia que la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” presentó una disminución del 9,86% en consideración con el segundo semestre de 2020, a su vez, la tipología “Solicitud de información” se incrementó en un 6,34% frente a dicho período, situación que evidencia la utilización de esta última tipología como una segunda alternativa de acercamiento por parte de la ciudadanía con la Empresa Metro de Bogotá, en lo relativo a temas de generación de empleo, adquisición predial e inquietudes respecto del inicio de las obras.

Así mismo, la tipología “Derecho de Petición de Interés General” presentó un aumento del 4,42% en comparación al segundo semestre de 2021, al igual que la modalidad “consulta” con un 1,31%, en relación con la otras tipologías se mantuvieron frente al primer semestre de 2021.

9.4 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 2021:



Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-MAIL	1199	82,75%
2	WEB	141	9,73%
3	ESCRITO	67	4,62%
4	TELEFONO	13	0,90%
5	PRESENCIAL	11	0,76%
6	BUZON	9	0,62%
7	REDES SOCIALES	8	0,55%
8	APP-APLICACIÓN MOVIL	1	0,07%
TOTAL		1449	100%

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

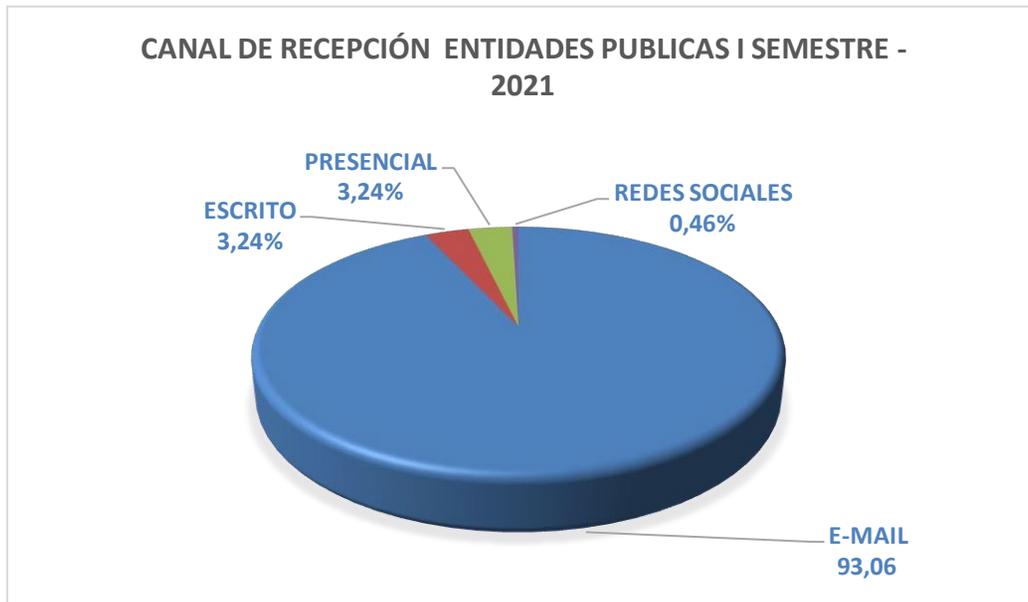
* Corresponde a la base de datos depurada del SDQS- Primer semestre de 2021

En ese orden de ideas, se puede evidenciar que el canal E-mail es el que predomina en la elección por parte de los peticionarios para realizar sus solicitudes con un 82,75% seguido de la web con 9,73%, el canal escrito con un porcentaje del 4,62%, telefónico con el 0,90%, presencial con un 0,76%, buzón con 0,62%, redes sociales con 0,55% y aplicación móvil con 0,007%

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

9.5 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 2021:



* Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía referenciada como "Gestión PQRS Sector Público(enero-junio 2021) -ENTES DE CONTROL

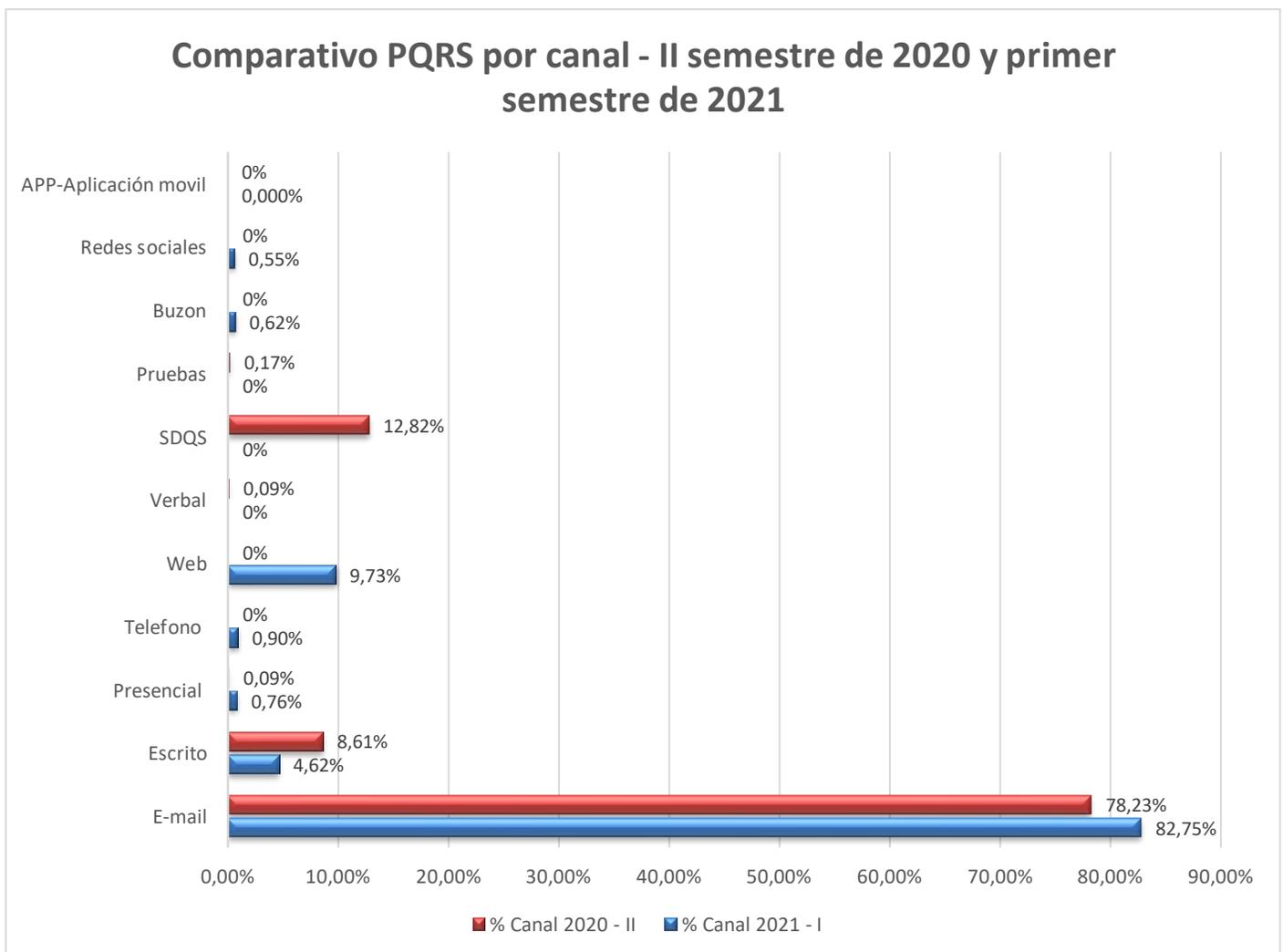
Ítem	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-MAIL	201	93,06%
2	ESCRITO	7	3,24%
3	PRESENCIAL	7	3,24%
4	REDES SOCIALES	1	0,46%
TOTAL		216	100%

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

En consecuencia, se puede evidenciar que las solicitudes por el canal electrónico E-mail es el que predomina con un 93,06% seguido del canal escrito con un 3,24%, de manera presencial con 3,24% y por redes sociales 0,46%.

9.6 Análisis Comparativo segundo semestre 2020 y primer semestre de 2021, en relación con el canal de recepción

Respecto al Comparativo entre segundo semestre 2020 y primer semestre de 2021, se tiene el siguiente comportamiento:



Se observó que el canal E-mail es el que predomina en la elección por parte de los peticionarios para realizar sus solicitudes con un incremento del 4,52% en comparación con el segundo semestre de 2020, en relación con el canal escrito presento una disminución del 3,99% frente al mismo periodo.

	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	

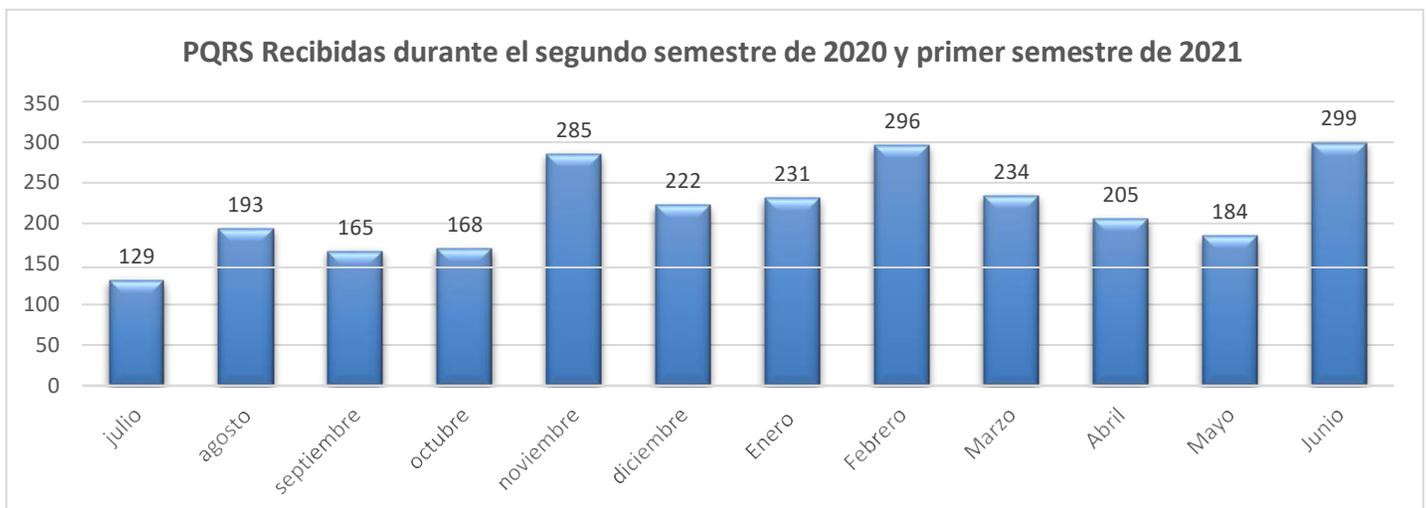
Asi mismo, se identificó el canal “web” para la radicación de PQR’s para el primer semestre de 2021 con un 9,73%, toda vez, que la entidad cuenta con canal de recepción y/o radicación de PQR’s por la pagina web.

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

9.7 Consolidado de PQR’s recibidas entre el segundo semestre de 2020 y el primer semestre de 2021

Con relación al total de PQR’s mes a mes, comprendiendo el anterior y actual periodo evaluado se consolidó la siguiente información:

Totalización de la recepción de las PQR’s											
II Semestre 2020						I Semestre 2021					
Julio	agosto	septiembre	Octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	marzo	abril	mayo	Junio
129	193	165	168	285	222	231	296	234	205	184	299



Se observó que, la EMB recibió mayor cantidad de peticiones durante el primer semestre de 2021 con mil cuatrocientos cuarenta y nueve PQR’s (1449) en comparación al segundo semestre de 2020 con mil ciento sesenta y dos PQR’s (1162), es decir presentó un aumento del 24,69%

	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 2021 se presentó un mínimo de doscientos treinta y una (231) peticiones y un máximo de doscientos noventa y nueve (299) peticiones siendo el pico más alto el mes de junio.

En consecuencia, se puede determinar que en virtud del levantamiento de medidas restrictivas de movilidad, tanto a nivel Distrital como Nacional durante el primer semestre de 2021, se identificó que los ciudadanos dieron continuidad a los trámites en temas prediales como; solicitud de pago de inmuebles adquiridos por la EMB, entrega de inmuebles, indemnizaciones, no conformidad por avalúos entre otros, adicionalmente, se identificó que los ciudadanos solicitaron información sobre posibles ofertas laborales, previa comunicación, situación que impactó el registro de PQR's durante el periodo de alcance.

10. 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 1⁶ 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 nueve (69) PQR's seleccionadas de una muestra estadística, correspondientes a las base de datos (SDQS) consolidada por esta oficina.(ver anexo No.1)

10.1 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:



⁶ 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)

	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	

Ítem	Completitud en la respuesta		
3	90%	0%	10%

Se evidenció que sesenta y dos PQR's (62) de la muestra estadística fueron contestadas de manera completa y coherente de acuerdo con lo solicitado por el peticionario y siete (7) presentaron novedades, así

Item	No. Radicado	Fecha de Radicado	Fecha límite de Respuesta	Observaciones OCI
1	PQRSD-E21-01188 (SDQS-2029012021)	28/06/21	11/08/21	Solicitud en términos para dar respuesta
2	PQRSD-E21-01150 (SDQS-1959342021)	22/06/21	5/08/21	Solicitud en términos para dar respuesta
3	PQRSD-E21-01134 (SDQS-1923172021)	18/06/21	3/08/21	Solicitud en términos para dar respuesta
4	PQRSD-E21-01093 (SDQS-1893772021)	16/06/21	30/07/21	Solicitud en términos para dar respuesta
5	SDQS-1067222021	N/A	N/A	El radicado corresponde a una prueba de interacción Web Service (EMB-SDQS)
6	SDQS-1078282021	N/A	N/A	El radicado corresponde a una prueba de interacción Web Service (EMB-SDQS)
7	2056132021	25/06/21	10/08/21	Se observó que el requerimiento fue cerrado, debido a que fue creado por error

Dentro de este contexto, no fue posible la verificación de este criterio en siete (7) PQR's debido a que en los primeros cuatro casos se encontraban dentro del plazo para la amisión de la respuesta. Los restantes tres correspondieron a situaciones de manejo del aplicativo SDQS sin que fuera propiamente un PQRS.

Ahora bien, la Oficina de Control Interno observó que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante los siguientes oficios identificó incumplimiento en el(los) siguiente(s) criterio(s), relacionado con la completitud, en el siguiente sentido:

Item	No. radicado	Fecha	Observacion(es)
1	EXT21-0002376	23/04/2021	<p>a. No. petición 446692021: "...se considera que la respuesta emitida no cumple con el <u>criterio de claridad</u>, puesto que se da cierre por respuesta definitiva informando al peticionario que no es posible resolver la petición en los plazos aquí señalados. Se recomienda que, en el caso de requerir mayor tiempo para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de respuesta parcial."(Subraya propia)</p> <p>b. No.petición 615002021 "...no cumple con los</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	

Item	No. radicado	Fecha	Observacion(es)
			<i>criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, es necesario que esta se encuentre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en aras de conocer la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma"</i>
2	EXT21-0003114	21/05/2021	a. No. petición 1058312021 <i>"...no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente."</i>

Dentro de este contexto, se puede determinar que tres (3) peticiones no cumplieron con el criterio objeto de verificación por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

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

Al revisar y evaluar la muestra de setenta y nueve (69) PQR's, en términos de cumplimiento de los tiempos de respuesta y, se obtuvieron los siguientes resultados:



Ítem	Completitud en la respuesta		
	Si	No	Con novedad
1	62	0	7
3	90%	0%	10%

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

Se evidenció que setenta y dos PQR's (62) de la muestra estadística fueron contestadas de manera completa y coherente de acuerdo con lo solicitado por el peticionario y siete (7) presentaron las situaciones descritas en el numeral 10.1 anterior.

Ahora bien, la Oficina de Control Interno observó que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante el siguiente oficio identificó incumplimiento en el(los) siguiente(s) criterio(s), relacionados con la oportunidad, en el siguiente sentido:

Item	No. radicado	Fecha	Observacion(es)
1	EXT21-0002376	23/04/2021	<i>“El requerimiento 615002021 no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, es necesario que esta se encuentre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en aras de conocer la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma.”</i>

Dentro de este contexto, se puede determinar que una (1) PQRS no cumplió con el criterio objeto de verificación.

10.3 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 09 de julio de 2021 y cargada en la carpeta en la carpeta dispuesta por la Oficina de Control Interno, señaló:

“1. El equipo de atención a la ciudadanía durante este primer semestre de 2021 ha recibido las capacitaciones funcionales en “Bogotá te escucha” de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través de las cuales se han tratado temas de Calidad de servicio entre las que se incluyen los criterios de calidad: Coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema (la amabilidad hace parte del criterio de calidez). Se adjunta presentación en Power Point de la capacitación y registro de asistencia.”

Según los informes mensuales de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, el resultado consolidado a la fecha del primer semestre de 2021 para calidez y amabilidad es de 99% . Se adjunta Oficios con “Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas” entre los meses de enero - mayo de 2021.”

	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	

Indicador de cumplimiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Ponderado
Calidez	100%	100%	93%	100%	100%	99%

Dentro de este contexto, se observaron los registros de asistencia a las capacitaciones de fecha 27/05/2021 y 27/06/2021 con tema “*capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha*”, con objetivo “*Conocer la normatividad y lineamientos del manual para la gestión de peticiones ciudadanas, las funcionalidades para el registro, trámite y cierres de las mismas, login, acceso, restablecimiento de contraseñas y manual del usuarios del sistema*” de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.

Igualmente, se evidenció la presentación de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio Seguimiento y Medición 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, con título “*EVALUACIÓN DE CALIDAD Y CALIDEZ*”.

Respecto a los informes mensuales de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se tiene:

Item	No. de Oficio y fecha	Asunto	Observaciones OCI
1	EXT21-0001210 del 03/03/2021	<i>“INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE ENERO DE 2021.”</i>	Se evidenció que de una muestra aleatoria de doce (12) PQR’s, seleccionada por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio, cumplieron en un 100% los conceptos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
2	EXT21-0001750 del 26/03/2021	<i>“INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 28 DE FEBRERO DE 2021.”</i>	Se evidenció que de una muestra aleatoria de once (11) PQR’s, seleccionada por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio, cumplieron en un 91% los conceptos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
3	EXT21-0002376 del 23/04/2021	<i>“INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE MARZO DE 2021.”</i>	Se evidenció que de una muestra aleatoria de catorce (14) PQR’s, seleccionada por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio, cumplieron en un 86% los conceptos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

	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	

Item	No. de Oficio y fecha	Asunto	Observaciones OCI
4	EXT21-0003114 del 21/05/2021	<i>“INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 30 DE ABRIL DE 2021”</i>	Se evidenció que de una muestra aleatoria de diecinueve (19) PQR's, seleccionada por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio, cumplieron en un 79% los conceptos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
5	EXT21-0003889 del 22/06/2021	<i>“INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE MAYO DE 2021”</i>	Se evidenció que de una muestra aleatoria de veintiuno (21) PQR's, seleccionada por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio, cumplieron en un 100% los conceptos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. <u>Asi mismo, se identificó que con corte 31/05/2021 el acumulado de cumplimiento es del 91% , en relación a los conceptos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad (subraya propia)</u>

Dentro de este marco, se observó el cumplimiento los criterios objeto de evaluación asociados a la atención al ciudadano, con calidez y amabilidad definidos en el numeral 1⁷ del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

11. Defensor del Ciudadano

En el análisis realizado por la Oficina de Control Interno durante el período de alcance, 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”*

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).

⁷ 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)

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

“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 28/01/2021 conforme al numeral 2.6 del artículo segundo de la Resolución 071 de 2019⁸, en el cual se identificó la actividad relacionada con un indicador que mida los términos de respuesta de las peticiones, así:

ID	Proceso	Área Responsable	Actividad
PAII-62	4-GP-GESTIÓN DE PQRS	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Realizar informes mensuales de la gestión de PQRS
PAII-63	4-GP-GESTIÓN DE PQRS	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Medir los tiempos de respuesta de la gestión PQRS

En tal sentido, se concluye que se incluyeron en el Plan de Acción Institucional de la vigencia 2021 indicadores que miden los términos de respuesta de las peticiones. Igualmente, con fecha de actualización 16/07/2021 del mismo, se evidenciaron los resultados de la medición de manera cuantitativa y verificable que permitió describir el comportamiento en los tiempos de respuesta a las PQR's, durante el periodo de alcance⁹.

Ahora bien, al revisar las evidencias remitidas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, así como la consulta realizada por esta oficina a las actas del Comité institucional de gestión y desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A. publicadas en AZ Digital, en relación con el numeral 2.5 artículo 2 de la Resolución 071 de 2019, se observó:

No.	fecha	Tema	No. Acta	Responsables	Observaciones
	30/04/2021	Comité institucional de gestión y desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A.	005-21	Tema 1: Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Tema 1: Se observaron los indicadores correspondientes al primer trimestre de 2021, en relación

⁸ “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.”

⁹ <https://www.metrodebogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/Plan-de-Accion-Institucional-Integrado-PAII-Junio-2021.pdf>

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

No.	fecha	Tema	No. Acta	Responsables	Observaciones
1		Tema 1: Informe primer trimestre, enero-marzo de 2021 Tema 2: Informe sobre tutelas por violación al derecho de petición I trimestre 2021		Tema 2: Oficina Asesora Jurídica	con las PQR's recibidas y contestadas por la entidad. Tema 2: Se observó el número de tutelas presentadas durante el primer trimestre por derecho de petición y su respectivo fallo
2	22/07/2021	Comité institucional de gestión y desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A. Tema 1: Informe segundo trimestre, abril-junio de 2021	010-21	Tema 1: Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Tema 2: Oficina Asesora Jurídica	Tema 1: Se observaron los indicadores correspondientes al segundo trimestre de 2021, en relación con las PQR's recibidas y contestadas por la entidad. Tema 2: Se observó el número de tutelas presentadas durante el segundo trimestre por derecho de petición y su respectivo fallo

En tal sentido, se observó el cumplimiento de lo establecido en el numeral 2.5 artículo 2 de la Resolución 071 de 2019.

12. 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 09 de julio de 2021, señaló:

“Sí, esta actividad de socialización para la interacción entre las dependencias de la EMB, para la atención de los ciudadanos y la solución de sus requerimientos, se realizó a través de la capacitación “Al día con mi Metro” del 14 de mayo de 2021. Se adjunta video de la capacitación”

Dentro de este contexto, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía aportó la siguiente evidencia:

	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	

N°	Evidencias	Fecha	Verificación OCI
1	Grabación (Reunión Teams)	14/05/2021	<ol style="list-style-type: none"> Se evidenció la presentación al día con mi metro – Gestión de PQRS, donde se informó sobre la importancia de atender los requerimientos ciudadanos con coherencia, oportunidad, claridad, calidez y oportunidad, así como, se precisó los canales para la atención de los mismos (virtuales, presenciales). Se evidenció la exposición del ciclo de atención de PQRS, hasta su respuesta final. Se evidenció la aclaración de los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.
2	Publicación Web	No registra	Se evidenció la publicación del Defensor del Ciudadano para la Empresa Metro de Bogotá en el link https://www.metrodebogota.gov.co/?q=content/defensor-del-ciudadano

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 operacionalización de medidas para contribuir a la mitigación de riesgos asociados al mismo.

13. 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. 006¹⁰, se evidenció lo siguiente:

No.	Periodo	Fecha de cargue*	Fecha de vencimiento**	Observaciones
1	Enero	19/02/2021	19/02/2021	En términos
2	Febrero	16/03/2021	19/03/2021	Se observó que el informe se cargó en la plataforma habilitada por la Veeduría Distrital el día 16/03/2021. Dentro de este contexto, se evidenció que la Veeduría Distrital, presentó observaciones al informe, estableciendo como fecha límite para subsanar antes del último día hábil del mes. Finalmente, se identificó que el día 29/03/2021, la Veeduría Distrital aprobó el informe del mes de Febrero.
3	Marzo	10/04/2021	23/04/2021	En términos

¹⁰“... la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, han diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y presentado en el mes de abril de la presente vigencia.

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

No.	Periodo	Fecha de cargue*	Fecha de vencimiento**	Observaciones
4	Abril	04/05/2021	24/05/2021	Se observó que el informe se cargó en la plataforma habilitada por la Veeduría Distrital el día 04/05/2021. Dentro de este contexto, se evidenció que la Veeduría Distrital, presentó observaciones al informe. Finalmente, se identificó que el día 25/05/2021, la Veeduría Distrital aprobó el informe del mes de Abril.
5	Mayo	23/06/2021	23/06/2021	En términos
6	Junio	23/07/2021	23/07/2021	En términos

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

Según lo anterior, la Oficina de Control Interno observó que, para el informe del mes de enero 2021, presentó una novedad respecto del cargue en la plataforma de la Veeduría Distrital, toda vez que la misma presentó inconvenientes en sus servidores, situación que se notificó a la Empresa Metro de Bogotá, mediante correo electrónico el día 21 de enero de 2021.

En dicha comunicación se indicó a los usuarios de la plataforma que, durante lo que restaba del mes de enero y el mes de febrero se realizarían tareas tanto en los servidores de la Veeduría como en la página de la red, a fin de solucionar de fondo las situaciones que se presentaron, indicando en consecuencia:

“ (...) por tanto, el módulo de presentación de informes quedará inhabilitado a partir de la fecha y hasta tanto finalicen las labores de actualización.

Así las cosas, las entidades que no han podido realizar la carga de los informes en este mes deberán enviar al correo electrónico de la Red el archivo Excel que les envía la Secretaría General y el correspondiente análisis en un documento Word (...)”

En tal sentido, se observó la remisión del informe correspondiente al mes de enero de 2021 por parte de la Empresa Metro de Bogotá, mediante correo electrónico de fecha 19 de enero de 2021, de conformidad con las instrucciones impartidas por la Veeduría Distrital el día 21 de enero de 2021, mediante correo electrónico.

Igualmente, se observó que para los informes del mes de febrero y abril de 2021, la Veeduría Distrital presentó observaciones en relación con la estructura del mismo.

Dentro de este marco, se observó que los seis (6) informes presentados en cumplimiento de la Circular Conjunta N°. 006 de la Veeduría Distrital, fueron cargados dentro de los términos previstos en aquella, es decir dentro de los quince (15) días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.

	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	

14 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 09 de julio del presente, señaló:

“La dependencia encargada del trámite de atención de PQRS está estructurada y liderada por la Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía, apoyada por una profesional de planta y dos profesionales de apoyo a la gestión. Cuenta con canal de atención ciudadano virtual, telefónico y presencial y se ha organizado mediante el Proceso “Gestión de PQRS” en el Sistema Integrado de Gestión. No obstante, continúa en proceso de mejoramiento continuo de acuerdo a la normativa vigente y las demandas ciudadanas actuales.”

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. (ver anexo 2)

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

Al mismo tiempo, se observó los siguientes procedimientos en el Sistema Integrado de Gestión, así:

Item	Nombre del Procedimiento	Código	Versión
1	Procedimiento para la Atención al Ciudadano	GP-PR-001	3 (vigente desde el 02/10/2018)
2	Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Ciudadanos	GP-PR-002	4 (vigente desde el 18/09/2019)
3	Procedimiento para la Gestión de PQRS de Entes de Control, Concejo de Bogotá, distrito y nación	GP-PR-003	2 (vigente desde el 05/05/2020)

Dentro de este marco, se observó que las evidencias dan cuenta de la ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos, así como, cuenta con procedimientos para la atención ciudadana.

	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	

15. 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 Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, según información remitida en correo electrónico el pasado 09 de julio del presente, señaló:

“1.El plan de contingencia y continuidad en caso de indisponibilidad o inaccesibilidad de la plataforma SDQS, es el nuevo “Formulario web” para recepción de PQRS que se encuentra en la página web de la EMB y se accede a través del siguiente link: <https://metro.analitica.com.co//PQRSDv2.0/Publica/Formulario/form.php> Igualmente, contamos con el canal presencial, telefónico y redes sociales para atender a la ciudadanía cuando lo requiera.”

De la anterior evidencia, se observó un formulario web para la recepción de PQRS, competencia de la Empresa Metro de Bogotá. Así mismo, se informó por parte de la Gerencia de Comunicaciones y ciudadanía que la entidad cuenta con diferentes canales de recepción de PQR's, 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.

En relación con la administración de la plataforma SDQS en la Empresa Metro de Bogotá, se observó que se encuentra a cargo de dos (2) profesionales bajo contratos de prestación servicios No. 007 y 097 de 2021, respectivamente. Así mismo, precisaron que la periodicidad de actualización de las PQR's se realiza con un promedio diario, toda vez, que en el sistema se registran las PQR's, asignan y se cierran las mismas.

Dentro de este contexto, se observó que las evidencias dan cuenta de la implementación de mecanismos alternos, para garantizar la operación continua del SDQS, en caso de contingencia(s), garantizando las emisión de respuestas con oportunidad calidad y coherencia.

16. 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, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía mediante correo electrónico del pasado 09 de julio del presente, señaló:

“1. La persona designada formalmente para asistir a las reuniones de la Red pertenece al alto nivel de la entidad: es la Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía, la cual asiste con todo el equipo de atención al ciudadano de la EMB. Se adjuntan evidencias de reuniones

La designada asistió al 100% de las reuniones programadas por la Red, ya que la reunión plenaria se realiza una vez al semestre (22 de febrero de 2021).

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

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

- a. Registro de asistencia¹¹ de fecha 22/02/2021, de la Veeduría Distrital (Plenaria de apertura 2021-Red Distrital de quejas y reclamos), donde se evidenció la participación por parte de la Empresa Metro Bogotá de la Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía.
- b. Presentación en power point¹² con asunto “PLENARIA DE APERTURA 2021-RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS”

De las evidencias, 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.(subraya propia)

17. Seguimiento a planes de mejoramiento interno de Gestión de PQR's

En el marco de seguimiento a los planes de mejoramiento interno, que comprendió en su alcance el periodo del 01 de noviembre de 2020 al 31 de marzo de 2021, emitido por la Oficina de Control Interno con radicado [OCI-MEM21-0045](#) del 14 de mayo de 2021, se obtuvo como resultado el siguiente estado por cada uno de los planes de mejoramiento asociados con el proceso de Gestión de PQRS:

Definiciones	
Eficacia	Se ejecutó la acción a completitud
Eficiencia	Se ejecutó la acción a completitud y con la oportunidad indicada
Efectividad	Se ejecutó la acción a completitud, con la oportunidad indicada y subsanó la causa del hallazgo o brecha identificada

Símbolos	
	Fue eficaz, eficiente y/o efectiva
	No fue eficaz o eficiente o efectiva
	En ejecución, con avance y dentro de los términos programados.
	En ejecución, sin suministró evidencia de avance, aunque en los términos programados.

ESPACIO EN BLANCO

¹¹ Siete(7) folios

¹² Veintidos (22) diapositivas

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

Plan de Mejora	Tema	Insumo de Mejora ¹³	Acción ¹⁴	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Estado
35	Materialización de riesgo en proceso de Gestión de PQRS	1	1				En Seguimiento
			2				Cerrada Efectiva
			3				Cerrada Efectiva
			4				Cerrada Efectiva
			5				Cerrada Efectiva
42	Vencimiento de términos respuesta PQRS - PQRSD-E20-01379	1	1				En Seguimiento
43	Materialización del riesgo del proceso de gestión de PQRS "Respuesta de PQRS prescritas y/o caducadas" 2021	1	1				En Seguimiento
			2				En Seguimiento
			3				En Seguimiento

En ese sentido, los tres (3) planes de mejoramiento internos (No. 35, 42 y 43) continúan en ejecución y seguimiento y serán evaluados por la Oficina de Control Interno según la programación en cumplimiento del plan de auditoría de la vigencia 2021. Se recomienda continuar desarrollando las acciones según lo formulado y en los tiempos previstos y, para los casos en los que no se aportó evidencia de avance, adelantar lo programado conservando los respectivos soportes que den cuenta del producto definido.

18. FORTALEZAS

18.1 La entidad cuenta con diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos pueden radicar las PQR's. Adicionalmente, se observó un nuevo canal de ingreso¹⁵ a través de la página web de la entidad, para la recepción de PQR's.

18.2 La entidad cuenta con un funcionario de alto nivel, para la representación y asistencia en la(s) reunion(es) programadas por Red Distrital de Quejas y Reclamos.

¹³ Corresponde al consecutivo del hallazgo u observación, según el plan de mejoramiento formulado, el cual es objeto de seguimiento. Es posible que dicha numeración no sea consecutiva, teniendo en cuenta que los otros insumos de mejora, pueden haber sido cerrados, efectivos o inefectivos, en seguimientos previos.

¹⁴ Corresponde al consecutivo de la acción, según el plan de mejoramiento formulado, la cual es objeto de seguimiento. Para cada insumo de mejora puede haber una acción o más, asociadas.

¹⁵ <https://metro.analitica.com.co//PQRSDv2.0/Publica/Formulario/form.php>

	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	

18.3 La entidad cuenta con un indicadores que miden los términos de respuestas de la PQRS que ingresan por los diferentes canales de recepción en la Empresa Metro de Bogotá

19. OBSERVACIONES

19.1 Se evidenció una diferencia de nueve (9) PQR's entre las bases "Cuadro Control PQRS ciudadanas (enero-abril 2021)-INSUMO INFORME WEB", "Cuadro Control PQRS ciudadanas (mayo – junio 2021)-INSUMO INFORME WEB" y los informes publicados en la página web de Metro de Bogotá, así:

Registros cuadro gestión de PQRS ciudadanas (A)	Registros de PQRs por Informes en la página web (B)	Diferencia de PQRs (A-B)
1166	1157	9

Lo anterior, expone a la Empresa a no contar con un dato homogéneo de la totalidad de las pqr's recibidas y gestionadas con la eventual consecuencia de no implementar controles a la respuesta oportuna y de fondo de totalidad de los requerimientos recibidos.

Dentro de este marco, 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 2021, por medio de correo corporativo del pasado 04 de agosto de 2021, señaló:

"Respuesta: Al respecto de esta observación, indicamos que con base en el correo remitido el 9 de julio de 2021 por parte de la Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía, donde se relacionan las "Consideraciones generales" a las bases de datos, se referencia en el numeral 2 lo siguiente: "A partir del mes de marzo de 2021 se desarrollaron cambios significativos a las bases de datos de PQRS ciudadanas ya que cuando llegaban varios requerimientos de un mismo ciudadano, estas se unían en una misma casilla. Luego de recibir las observaciones del equipo de Control Interno, se abrieron uno a uno los registros".

Solicitamos amablemente tener en cuenta las mejoras realizadas a las bases de datos durante el I semestre de 2021, según recomendaciones de la Auditoría Interna del II semestre de 2020.

Por otro lado, en cuanto a la verificación de los datos en la "*Tabla 2 – seguimiento PQRS Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía" (pág. 5) del informe preliminar, observamos que las cifras reportadas en dicha tabla no coinciden con los insumos entregados a la OCI en el marco de la auditoría, esto con relación a las PQRS ciudadanas del mes de mayo y junio, ya que en la base de datos: "cuadro de control PQRS ciudadanas (mayo-junio 2021)", las líneas 196, 197, 198 y 200 corresponden a PQRS recibidas en el mes de mayo.

	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	

Por lo anterior, las cifras correctas a registrar en el cuadro en mención son:

. Mayo: 151

. Junio: 222”

Frente a la respuesta por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, esta dependencia procedió a realizar una verificación de la base de datos referenciada como “ Cuadro de Control PQRS ciudadanas (mayo-junio)-INSUMO INFORME WEB”, observando que las celdas 196, 197, 198 y 200, no se encuentran registradas cronológicamente de conformidad con la fecha recepción de la PQRS, toda vez que se diligenciaron en las PQRS recepcionadas durante el mes de junio de 2021. Por lo tanto, se procedió a realizar los ajustes pertinentes en la tabla No.2 “seguimiento PQRS Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía”, en lo referente a las PQRS recepcionadas en el mes de mayo y junio de 2021.

En tal sentido y después de haber revisado y analizado cada una de las evidencias aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, la Oficina de Control Interno acepta de manera parcial los argumentos expuestos manteniendo la observación, toda vez, que persiste la diferencia de nueve (9) PQRS entre los registros de las bases de datos, con los registros de PQRS ciudadanas y los registros publicados en la página WEB de la Empresa Metro de Bogotá, durante el periodo de alcance.

19.2 Considerando los argumentos de la respuesta dada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2021, por medio de correo corporativo del pasado 04 de agosto de 2021, que se transcriben seguidamente:

“Respuesta: Con respecto a esta observación, estos “tipos de petición” responden a solicitudes puntuales de organismos de control que definen sus propios tiempos de respuesta y por el contrario minimizan la materialización de los riesgos de incumplimiento de los términos establecidos en la Ley.”

Esta Oficina acoge los argumentos expuestos retirando la observación, no obstante, se identifica una oportunidad de introducir mejoras en cuanto a establecer una tipología que guarde relación con lo solicitado por el peticionario y/o la(s) entidad(es) .

19.3 De conformidad con los informes emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá durante el periodo de alcance, se observó que una (1) PQRS presentó observación por la oportunidad, así :

No. radicado	Fecha	Relación de PQRS
EXT21-0002376	23/04/2021	615002021

Al respecto 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 2021, por medio de correo corporativo del pasado 04 de agosto de 2021, 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	

“Respuesta. Se identificó que la ciudadana presentó su requerimiento el 30 de enero de 2021 como se expone a continuación:

-----Original-----

From: "Laura Camila Reyes Vargas" <reyeslaura1598@gmail.com>;
Date: Sat, Jan 30, 2021 01:44 PM
To: "gestion.social" <gestion.social@metro1.com.co>;
Subject: Falsa oferta de trabajo

Buenas tardes, presento grandes dudas dado que esta mañana se comunicaron conmigo haciendo una oferta de empleo para arquitecto auxiliar.
Me informaron que tendría una entrevista el día 3 de febrero de 2021 a las 10:30 de la mañana en sus instalaciones.

Quisiera saber si es verídico o es un engaño. Gracias

Y que ML1 respondió en los términos de Ley el 2 de febrero de 2021, vía correo electrónico como se muestra a continuación:

2/2/2021

Tencent Exmail - Print mail

Re:Falsa oferta de trabajo

Sender: Gestión Social Metro 1 <gestion.social@metro1.com.co>

Time between: Tuesday, Feb 2, 2021 12:14 PM

Recipient: Laura Camila Reyes Vargas <reyeslaura1598@gmail.com>

Respetada Señora Laura Camila Reyes Velásquez reciba un cordial saludo:

Desde Metro Línea 1 S.A.S., empresa concesionaria de la primera línea del Metro de Bogotá, agradecemos su información y lamentamos profundamente que este proyecto tan beneficioso para la ciudad, especialmente en esta etapa en la cual se están ofertando diferentes vacantes laborales, sea aprovechada por delincuentes para tratar de estafar a los ciudadanos.

Con respecto a su inquietud relacionada sobre la oferta laboral y el contrato que adjunta en su petición, es preciso informarle que los señores Daniel Alexander Flores Lozano y Jhon Jairo Barreto Correa no hacen parte de los funcionarios de Metro Línea 1 ni de ninguna de sus filiales. En este sentido la oferta laboral que menciona en su petición no hace parte de los procesos de selección de nuestra compañía. Adicionalmente, aclaramos que Metro Línea 1 no solicita dinero ni documentos preliminares para acceder a los procesos de selección y contratación.

Finalmente, le informamos que la única forma para acceder a nuestros procesos de selección es ingresando a la plataforma web de reclutamiento oficial, a través de la cual puede consultar y aplicar a las ofertas laborales actuales: <https://www.metro1.com.co> o en <https://metro1.hotjob.cn/>.

Agradecemos su atención.

Cordialmente,

Departamento Social
Metro Línea 1 S.A.S.

GESTIÓN SOCIAL

Environment, Social, Safety & Health Department

Bogotá Metro Línea 1 Project

Phone: +57 6467343

World Trade Center, Ac. 100 #8a-49, Torre B-1102, Bogotá

 **METRO LINEA 1**

	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	

Sin embargo, el concesionario subió el registro de la petición de manera extemporánea en la Plataforma de “Bogotá te escucha” el 26 de febrero. Razón por la cual, teniendo en cuenta lo expuesto en el primer hallazgo, solicitamos respetuosamente revisar este con la Gerencia Técnica quien tiene a cargo de la supervisión del Contrato de ML1.”

Finalmente, la Gerencia Técnica como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2021, por medio de correo corporativo del pasado 29 de julio de 2021, precisó:

“De acuerdo con la respuesta del numeral anterior, la petición fue notificada dentro de los términos del artículo 13 de la ley 1755 de 2015, razón por la cual no se configura un incumplimiento de los términos allí establecidos.

“OPORTUNIDAD: *“Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud)”. La petición de la señora Laura Camila Reyes Vargas fue remitida vía correo electrónico el día 30 de enero de 2021 y atendida por la misma vía el 2 de febrero de 2021, esto es, al siguiente día hábil de la recepción de la misma. El concesionario, tal y como se ve, resolvió la petición dentro de los 15 días hábiles otorgados por la norma”.*

From: "Laura Camila Reyes Vargas"<reyeslaura1598@gmail.com>;
Date: Sat, Jan 30, 2021 01:44 PM
To: "gestion.social"<gestion.social@metro1.com.co>;
Subject: Falsa oferta de trabajo

Re:Falsa oferta de trabajo

Sender:Gestión Social Metro 1<gestion.social@metro1.com.co>
Time between:Tuesday, Feb 2, 2021 12:14 PM
Recipient:Laura Camila Reyes Vargas<reyeslaura1598@gmail.com>

Sin embargo, y de cara a la respuesta dada por la GCC en el documento -Respuesta informe preliminar PQRS - I Semestre de 2021 - “Sin embargo, el concesionario subió el registro de la petición de manera extemporánea en la Plataforma de “Bogotá te escucha” el 26 de febrero. Razón por la cual, teniendo en cuenta lo expuesto en el primer hallazgo, solicitamos respetuosamente revisar este con la Gerencia Técnica quien tiene a cargo de la supervisión del Contrato de ML1”; se aclara lo siguiente:

1. *La Gerencia Técnica no es el supervisor del Contrato de Concesión. La supervisión es ejercida por el Consorcio Supervisor PLMB mediante el Contrato 148 de 2020.*

2.*Reiteramos, que el concesionario ML1 le fue asignado usuario y clave de acceso a la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS- para la gestión de peticiones ciudadanas como dependencia el **15 de febrero de 2021.***

	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	

3. En tal sentido, y como quiera que la petición recepcionada tiene fecha del 30 de enero de 2021, se insiste por parte de esta gerencia en la imposibilidad del concesionario para ingresar la misma al SDQS.

4. Resaltamos que desde el 15 de febrero el adelante, de acuerdo con lo informado por la Interventoría, el Concesionario ML1 ha ingresado las peticiones de manera adecuada al SDQS; esto incluye la asignadas antes de la fecha en mención como sucedió con la respuesta del asunto.

5. Se precisa que el día 26 de febrero de 2021, fecha resaltada en la respuesta de la GCC, fue el día que se realizó el cargue de la trazabilidad completa de la gestión de la solicitud de la señora Laura Camila Reyes Vargas por parte del concesionario, sin que esto implique ausencia de respuesta o notificación dentro de los términos legales.

Finalmente, solicitamos a la OCI desestimar el hallazgo 20.2 levantado a la GCC en el informe preliminar de seguimiento a la gestión de PQRS”

Ahora bien, frente a la respuesta por parte de las diferentes dependencias, esta oficina procedió a realizar un análisis, de la siguiente manera:

Item	No. Petición	Análisis
1	615002021	<p>Mediante radicado No. EXT21-0002376 del 23/04/2021 la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., realizó un análisis de calidad y oportunidad de las repuestas emitidas por las diferentes entidades, frente a los requerimientos presentados por las entidades.</p> <p>En virtud de lo anterior, procedieron a seleccionar una muestra aleatoria de 14 PQRS, con el fin de identificar el cumplimiento de lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021).</p> <p>Dentro de este contexto identificaron que para la PQRS 615002021 “...no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, es necesario que esta se encuentre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en aras de conocer la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma”</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	

Item	No. Petición	Análisis																						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Petición</th> <th>Dependencia</th> <th>Coherencia</th> <th>Claridad</th> <th>Calidez</th> <th>Oportunidad</th> <th>Manejo del Sistema</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>446692021</td> <td>Comunicaciones</td> <td>SI</td> <td>Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>SI</td> </tr> <tr> <td>615002021</td> <td>Consortio Metro Línea 1</td> <td>No cumple</td> <td>No cumple</td> <td>No cumple</td> <td>No cumple</td> <td>No anexan la petición ciudadana</td> </tr> </tbody> </table>	Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	446692021	Comunicaciones	SI	Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo	SI	SI	SI	615002021	Consortio Metro Línea 1	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana	<p>Al respecto, se observó que en el sistema SDQS no se adjuntó el documento y/o petición, para el caso concreto el E-mail, razón por la cual no fue posible realizar el seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. en relación con la oportunidad.</p> <p>No obstante, se observó que el requerimiento ingresó por el canal E-mail el día 30/01/2021, con respuesta al mismo el día 02/02/2021 por el mismo medio.</p> <p>Por consiguiente, la Oficina de Control Interno acepta los argumentos expuestos, procediendo al retiro del hallazgo en relación con la oportunidad y dejando la observación debido a la exposición al riesgo, toda vez que el requerimiento fue registrado en el SDQS el día 26/02/2021, es decir veinte (20) días(hábiles) posteriores al ingreso de la PQRS.</p>
Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema																		
446692021	Comunicaciones	SI	Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo	SI	SI	SI																		
615002021	Consortio Metro Línea 1	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana																		
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS</th> </tr> <tr> <th>Asunto</th> <th>Fecha</th> <th>Detalle</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Respuesta Definitiva</td> <td>2021-03-24 09:44:56.527</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Notificación adjuntos</td> <td>2021-03-24 09:44:54.735</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Registro exitoso de petición</td> <td>2021-02-26 13:31:29.648</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Registro exitoso de petición</td> <td>2021-02-26 13:31:29.601</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS			Asunto	Fecha	Detalle	Respuesta Definitiva	2021-03-24 09:44:56.527		Notificación adjuntos	2021-03-24 09:44:54.735		Registro exitoso de petición	2021-02-26 13:31:29.648		Registro exitoso de petición	2021-02-26 13:31:29.601					
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS																								
Asunto	Fecha	Detalle																						
Respuesta Definitiva	2021-03-24 09:44:56.527																							
Notificación adjuntos	2021-03-24 09:44:54.735																							
Registro exitoso de petición	2021-02-26 13:31:29.648																							
Registro exitoso de petición	2021-02-26 13:31:29.601																							

20. HALLAZGOS

20.1 De conformidad con los informes emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá durante el periodo de alcance, se observó que tres (3) PQRS no cumplieron los criterios de claridad en la respuesta al (la) peticionario(a), situación que representa el incumplimiento de lo establecido en el [artículo 13 de la Ley 1755 de 2015](#), así como, los descritos en el [Artículo 5 del Decreto 491 de 2020](#) (según aplique).

	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 necesidad de fortalecer la efectividad de los controles para mitigar el riesgo referenciado como EMB-78¹⁶ de la Matriz de Riego Institucional vigente desde el 18/11/2020.

Item	No. radicado	Fecha	Relación de PQRS
1	EXT21-0002376	23/04/2021	a. 446692021 b. 615002021
2	EXT21-0003114	21/05/2021	a. 1058312021

Lo anterior, expone a la Empresa a afrontar otras medidas de carácter legal que puedan emprender los peticionarios en virtud de la no atención de fondo y completa al (los) requerimiento(s) radicados en la entidad.

Dentro de este marco, 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 2021, por medio de correo corporativo del pasado 29 de julio de 2021, señaló:

“Revisado el Informe preliminar Seguimiento a la Gestión de PQRS - I Semestre de 2021 se identifica que SGS no tiene hallazgos en el informe, dado que todos son referente al manejo de sistema distrital Bogotá te escucha, sistema que maneja la GCC.

Radicado	Comentario SGS
446692021	<i>El aplicativo de Bogotá te escucha lo utilizar GCC en ese sentido sería para ellos el hallazgo al cargar la respuesta en el sistema del distrito</i>
1058312021	<i>El aplicativo de Bogotá te escucha lo utilizar GCC en ese sentido sería para ellos el hallazgo dado que deben cargar el radicado de entrada y el radicado de salida</i>

....”

Igualmente 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 2021, por medio de correo corporativo del pasado 04 de agosto de 2021, señaló:

“Respuesta. Frente a este punto nos permitimos indicar que la proyección de las respuestas a la ciudadanía está bajo la responsabilidad de las áreas que proyectan y aprueban estos requerimientos. Razón por la cual, solicitamos respetuosamente involucrar en estos hallazgos a las dos áreas donde se originaron las respuestas y la supervisión del Contrato de ML1:

a)446692021: Subgerencia de Gestión del Suelo

b)1058312021: Subgerencia de Gestión del Suelo

¹⁶ Respuestas proyectadas sin cumplimiento de los criterios de calidad

	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)615002021: Gerencia Técnica – Supervisión Contrato Concesionario ML1

Lo anterior, teniendo en cuenta que, desde el requerimiento inicial de información por parte de la OCI para esta auditoría, también solicitaron evidencias de la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario.

En cuanto a la efectividad de los controles, la GCC ha implementado los mecanismos de control al cumplimiento de las respuestas con los criterios de ley, como por ejemplo el “Reporte semanal de peticiones pendientes de respuesta”, entre otros.”

Dentro de este marco, la Subgerencia de Gestión de Suelo dando alcance al correo de fecha 29 de julio de 2021, mediante correo electrónico del 04 de agosto de 2021, indicó:

Radicado	Comentario SGS
446692021	<p><i>“El aplicativo de Bogotá te escucha lo utilizar GCC en ese sentido sería para ellos el hallazgo al cargar la respuesta en el sistema del distrito</i></p> <p><i>Sumado a lo anterior, es importante tener en cuenta que en el mismo radicado 446692021 / PQRSD-E21-00334 se informa que se dará respuesta de fondo en otra comunicación: “Los documentos a los cuales hace alusión fueron solicitados a la Gerencia Administrativa y Financiera de la EMB, con el fin de que proceda a darle el trámite respectivo, por lo que, una vez se cuente con ellos, se procederá a darle alcance a la presente respuesta.</i></p> <p><i>Lo anterior, en aplicación a lo preceptuado en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que los documentos solicitados deben ser validados por el área encargada.” Siendo así no sería competencia de SGS dado que no es esta área la que cuenta con el manejo del aplicativo Bogotá te escucha.”</i></p>
1058312021	<p><i>El aplicativo de Bogotá te escucha lo utilizar GCC en ese sentido sería para ellos el hallazgo dado que deben cargar el radicado de entrada y el radicado de salida</i></p> <p><i>“Sumado a lo anterior, se aclara que los radicados que se mencionan en el radicado 1058312021 / Rad. PQRSD-E21-00673 le fueron enviadas previamente al peticionario con el radicado 672012021 / Rad. PQRSD-E21-00508, tal como se menciona en la respuesta: “La empresa responsable del encargo valuatorio, ha allegado respuestas a sus solicitudes, la última de ellas mediante radicado EXT21-0001410 del 11 de marzo de 2021. La cual, fue compartida por esta Subgerencia a través del oficio con radicado No. PQRSD-S21-00471 del 25 de marzo del 2021. En tal virtud, en estos comunicados se responde sobre las objeciones hechas al respecto...”. Tal como se ve en los documentos adjuntos”</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	

Finalmente, la Gerencia Técnica como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2021, por medio de correo corporativo del pasado 29 de julio de 2021, precisó:

“Revisados los comentarios realizados por la GCC a los hallazgos 20.1 y 20.2 del informe preliminar de seguimiento a la gestión de PQRS referentes al consecutivo PQRS 615002021, es preciso tener en cuenta que, el mismo no fue gestionado por la EMB ni asignado para gestión a la GT; la solicitud fue radicada directamente en los canales de contacto de ML1 y atendida por ellos, de manera precisa, oportuna y de fondo cumpliendo así con los criterios de la Ley 1755 de 2015.

El día 30 de enero de 2021, vía correo electrónico, la señora Laura Camila Reyes Vargas, remitió al concesionario ML1 derecho de petición informando que había sido contactada por una supuesta oferta de empleo tal y como se observa a continuación:

----- Original -----

From: "Laura Camila Reyes Vargas" <reyeslaura1598@gmail.com>;
Date: Sat, Jan 30, 2021 01:44 PM
To: "gestion.social" <gestion.social@metro1.com.co>;
Subject: Falsa oferta de trabajo

Buenas tardes, presento grandes dudas dado que esta mañana se comunicaron conmigo haciendo una oferta de empleo para arquitecto auxiliar.
Me informaron que tendría una entrevista el día 3 de febrero de 2021 a las 10:30 de la mañana en sus instalaciones.

Quisiera saber si es verídico o es un engaño. Gracias

A dicha petición, tal y como se muestra en la imagen siguiente, el concesionario respondió lo siguiente:

Espacio en Blanco

	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	

Re:Falsa oferta de trabajo

Sender:Gestión Social Metro 1<gestion.social@metro1.com.co>

Time between:Tuesday, Feb 2, 2021 12:14 PM

Recipient:Laura Camila Reyes Vargas<reyeslaura1598@gmail.com>

Respetada Señora Laura Camila Reyes Velásquez reciba un cordial saludo:

Desde Metro Línea 1 S.A.S., empresa concesionaria de la primera línea del Metro de Bogotá, agradecemos su información y lamentamos profundamente que este proyecto tan beneficioso para la ciudad, especialmente en esta etapa en la cual se están ofertando diferentes vacantes laborales, sea aprovechada por delincuentes para tratar de estafar a los ciudadanos.

Con respecto a su inquietud relacionada sobre la oferta laboral y el contrato que adjunta en su petición, es preciso informarle que los señores Daniel Alexander Flores Lozano y Jhon Jairo Barreto Correa no hacen parte de los funcionarios de Metro Línea 1 ni de ninguna de sus filiales. En este sentido la oferta laboral que menciona en su petición no hace parte de los procesos de selección de nuestra compañía. Adicionalmente, aclaramos que Metro Línea 1 no solicita dinero ni documentos preliminares para acceder a los procesos de selección y contratación.

Finalmente, le informamos que la única forma para acceder a nuestros procesos de selección es ingresando a la plataforma web de reclutamiento oficial, a través de la cual puede consultar y aplicar a las ofertas laborales actuales: <https://www.metro1.com.co> o en <https://metro1.hotjob.cn/>.

Agradecemos su atención.

Cordialmente,

Departamento Social
Metro Línea 1 S.A.S.

De la respuesta ofrecida por el concesionario, se puede observar que la misma se encuentra dentro de los criterios de calidad de las respuestas indicados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en su comunicación EXT21-0002376 ya que no va en contra vía de la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
446692021	Comunicaciones	SI	Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo	SI	SI	SI
615002021	Consortio Metro Línea 1	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana

CLARIDAD: “Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible”. Como se lee del cuerpo del correo de respuesta, el lenguaje utilizado por el concesionario es claro; se presenta total ausencia de tecnicismos o

	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	

términos poco comunes. Se brindó explicación en términos coloquiales a las inquietudes de la usuaria.

COHERENCIA: *“Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano”. Tal y como se puede leer de la respuesta notificada por el concesionario, el mismo atendió de manera coherente la solicitud elevada por la peticionaria. En este caso, ML1 expuso las razones por las cuales la oferta laboral a la que se hacía referencia no se encontraba vinculada al concesionario, además de poner de presente la única vía por la cual se puede acceder a las mismas. ML1, como se puede ver, dio respuesta a lo consultado.*

CALIDEZ: *“Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano”. El trato dado a la peticionaria es acertado. Se saluda y se despiden con respecto. No va en contravía del concepto calidez en las respuestas.*

OPORTUNIDAD: *“Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud)”. La petición de la señora Laura Camila Reyes Vargas fue remitida vía correo electrónico el día 30 de enero de 2021 y atendida por la misma vía el 2 de febrero de 2021, esto es, al siguiente día hábil de la recepción de la misma. El concesionario, tal y como se ve, resolvió la petición dentro de los 15 días hábiles otorgados por la norma.*

MANEJO DEL SISTEMA: *“Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada”. Con relación a este criterio, es importante tener en cuenta que al concesionario ML1 le fue asignado usuario y clave de acceso a la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS- para la gestión de peticiones ciudadanas el **15 de febrero de 2021***

En tal sentido, y como quiera que la petición recepcionada tiene fecha 30 de enero de 2021, no era posible por parte del concesionario ingresar la petición al sistema como lo ha venido haciendo desde el día de la asignación de usuario.

De acuerdo con todo lo anterior, se puede observar que el paso a paso realizado por el concesionario desde la recepción hasta la notificación de la respuesta se encuentra en línea con los criterios de calidad de la misma, sobre todo el ítem de Claridad objeto del hallazgo.

En tal sentido, desde la GT se solicita se desestime el hallazgo 20.1 levantado a la GCC en el informe preliminar de seguimiento a la gestión de PQRS.”

Ahora bien, frente a la respuesta por parte de las diferentes dependencias, esta oficina procedió a realizar un análisis, de la siguiente manera:

	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	

Item	No. Petición	Análisis														
1	446692021	<p>Mediante radicado No. EXT21-0002376 del 23/04/2021 la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., realizó un análisis de calidad y oportunidad de las repuestas emitidas por las diferentes entidades, frente a los requerimientos presentados por las entidades.</p> <p>En virtud de lo anterior, procedieron a seleccionar una muestra aleatoria de 14 PQRS, con el fin de identificar el cumplimiento de lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021).</p> <p>Dentro de este contexto identificaron que para la PQRS No. 446692021: “...se considera que la respuesta emitida no cumple con el <u>criterio de claridad</u>, puesto que se da cierre por respuesta definitiva informando al peticionario que no es posible resolver la petición en los plazos aquí señalados. Se recomienda que, en el caso de requerir mayor tiempo para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de respuesta parcial.”(Subraya propia)</p> <p>Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Petición</th> <th>Dependencia</th> <th>Coherencia</th> <th>Claridad</th> <th>Calidez</th> <th>Oportunidad</th> <th>Manejo del Sistema</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>446692021</td> <td>Comunicaciones</td> <td>SI</td> <td>Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>SI</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ahora bien, al revisar el requerimiento se observó que el mismo fue radicado con No. PQRS-D-E21-00334 del 09/02/2021, donde el peticionario solicitó el pago del inmueble, de conformidad con la promesa de compraventa 03/12/2020, así mismo, el vendedor(entidad bancaria) solicitó el envío de cierta documentación, con el fin de realizar el registro como proveedor.</p> <p>En tal sentido, según radicado No. PQRS-D-S21-00306 del 05/03/2021, se evidenció que el mismo no se atendió de fondo, toda vez que la EMB no atendió la solicitud en lo relacionado con la documentación requerida por el peticionario (vendedor), para el registro como proveedor.</p> <p><i>“Respuesta: Los documentos a los cuales hace alusión fueron solicitados a la Gerencia Administrativa y Financiera de la EMB, con el fin de que proceda a darle el trámite respectivo, por lo que, una vez se cuente con ellos, se procederá a darle alcance a la presente respuesta.”</i></p> <p>Así mismo, indicaron la aplicación el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin embargo no precisaron el plazo para la respuesta definitiva al mismo, de acuerdo con la norma referida “... antes del vencimiento del término señalado</p>	Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	446692021	Comunicaciones	SI	Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo	SI	SI	SI
Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema										
446692021	Comunicaciones	SI	Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo	SI	SI	SI										

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

Item	No. Petición	Análisis																					
		<p><i>en la Ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dara respuesta.”</i></p> <p>Dentro de este marco, se observó el registro del SDQS 446692021 el cual fue cerrado como respuesta definitiva el 09/03/2021, considerando que la respuesta se remitió de manera parcial.</p> <p>Por consiguiente, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo para el presente requerimiento.</p>																					
2	615002021	<p>Mediante radicado No. EXT21-0002376 del 23/04/2021 la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., realizó un análisis de calidad y oportunidad de las repuestas emitidas por las diferentes entidades, frente a los requerimientos presentados por las entidades.</p> <p>En virtud de lo anterior, procedieron a seleccionar una muestra aleatoria de 14 PQRS, con el fin de identificar el cumplimiento de lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021).</p> <p>Dentro de este contexto identificaron que para la PQRS 615002021 “...no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, es necesario que esta se encuentre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en aras de conocer la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma”</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Petición</th> <th>Dependencia</th> <th>Coherencia</th> <th>Claridad</th> <th>Calidez</th> <th>Oportunidad</th> <th>Manejo del Sistema</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>446692021</td> <td>Comunicaciones</td> <td>SI</td> <td>Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>SI</td> </tr> <tr> <td>615002021</td> <td>Consorcio Metro Línea 1</td> <td>No cumple</td> <td>No cumple</td> <td>No cumple</td> <td>No cumple</td> <td>No anexan la petición ciudadana</td> </tr> </tbody> </table> <p>Al respecto, se observó que en el sistema SDQS, no se adjunto el documento y/o petición, para el caso concreto el E-mail, razón por la cual, no fue posible realizar el seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., <u>en relación con la coherencia, claridad, calidez y manejo del sistema.</u></p> <p>Por consiguiente, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo para el presente requerimiento.</p>	Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	446692021	Comunicaciones	SI	Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo	SI	SI	SI	615002021	Consorcio Metro Línea 1	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana
Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema																	
446692021	Comunicaciones	SI	Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo	SI	SI	SI																	
615002021	Consorcio Metro Línea 1	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana																	
3																							

	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	

Item	No. Petición	Análisis														
	1058312021	<p>Mediante radicado No. EXT21-0003114 del 21/02/2021 la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., realizó un análisis de calidad y oportunidad de las repuestas emitidas por las diferentes entidades, frente a los requerimientos presentados por las entidades.</p> <p>En virtud de lo anterior, procedieron a seleccionar una muestra aleatoria de 19 PQRS, con el fin de identificar el cumplimiento de lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021).</p> <p>Dentro de este contexto identificaron que para la PQRS No. petición 1058312021 <i>“...no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.”</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Petición</th> <th>Dependencia</th> <th>Coherencia</th> <th>Claridad</th> <th>Calidez</th> <th>Oportunidad</th> <th>Manejo del Sistema</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1058312021</td> <td>Comunicaciones</td> <td>SI</td> <td>No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente</td> <td>SI</td> <td>SI</td> <td>SI</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ahora bien, al revisar el requerimiento se observó que el mismo fue radicado con No. PQRS-D-E21-00673 del 05/04/2021, donde el peticionario solicitó aclaración sobre el avalúo realizado por la <i>“cámara de la propiedad raíz-lonja inmobiliaria”</i>.</p> <p>En tal sentido, mediante radicado PQRS-D-S21-00603 del 23/04/2021, donde indicó <i>“En atención a sus peticiones y basados en sus consideraciones, la Empresa Metro, procedió a dar traslado a la empresa responsable del encargo valuatorio que, para este fin, es la Cámara de la Propiedad Raíz Lonja Inmobiliaria, entidad encargada de la elaboración del avalúo comercial 369 de 2019, para que se pronuncie al respecto y se corrija, modifique o confirme cada una de las consideraciones en el avalúo de la referencia, si a ello hubiera encontrado lugar.”</i></p> <p>Por lo tanto, la respuesta anteriormente referida fue cargada en el SDQS, aunque no se observó el traslado que trata el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.¹⁷</p>	Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema	1058312021	Comunicaciones	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	SI	SI	SI
Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema										
1058312021	Comunicaciones	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	SI	SI	SI										

¹⁷ **Artículo 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente (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	

Item	No. Petición	Análisis
		Por consiguiente, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo para el presente requerimiento.

20.2 Considerando la respuesta dada al informe preliminar por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía por medio de correo corporativo del pasado 04 de agosto de 2021, la Oficina de Control Interno acoge los argumentos expuestos, retirando el hallazgo identificado, así mismo, se modifica el apartado referenciado en el título 13 del presente informe.

21. RECOMENDACIONES

21.1 Se recomienda revisar y fortalecer la efectividad de los controles para brindar respuesta de fondo y en término a las peticiones radicadas ante la entidad de conformidad con lo establecido en los artículos [13 y 14 de la Ley 1755 de 2015](#), así como, los descritos en el [Artículo 5 del Decreto 491 de 2020](#) (según aplique), con el fin de evitar Acciones Constitucionales contra la EMB por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.

“Respuesta. En cuanto a esta recomendación y debido a que son las áreas las responsables de dar respuesta de fondo, con calidad y en términos de Ley, solicitamos respetuosamente involucrar las áreas donde se originaron las respuestas referenciadas, teniendo en cuenta que por parte de la GCC ha generado los mecanismos de control al cumplimiento de los términos a las respuestas.”

Revisada y analizada la respuesta emitida por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, la Oficina de Control Interno reitera la importancia de revisar y fortalecer la efectividad de los controles para brindar respuesta de fondo y en término a las peticiones radicadas ante la entidad de conformidad con lo establecido en los artículos [13 y 14 de la Ley 1755 de 2015](#), así como, los descritos en el [Artículo 5 del Decreto 491 de 2020](#) (según aplique).

21.2 Se reitera la recomendación emitida en el informe de seguimiento a PQR's con radicado [OCI-MEM20-0041](#) del 18 de marzo de 2020, en el sentido de continuar documentando las fallas presentadas en el sistema operativo SDQS así como la plataforma habilitada por la Veeduría Distrital para el cargue de informes y que afecten el cumplimiento normativo, cada vez que las mismas se presenten.

21.3 Se recomienda a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, continuar con la actualización de registros en las bases de datos dispuestas para ello, respecto de todas las peticiones recibidas en la Empresa Metro de Bogotá, con el fin de cumplir con los términos establecidos para cada tipología y

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

mitigar la probabilidad del riesgo identificados para el proceso de gestión de PQR's con consecutivo EMB-78¹⁸ y EMB-79¹⁹ publicada en AZ digital versión 1 del 18 de Noviembre de 2020.

21.4 Se recomienda continuar con el cargue oportuno y cierre de las PQR's recibidas en la Empresa Metro de Bogotá en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *"Bogotá te escucha"*.

Finalmente, en atención a las recomendaciones formuladas, tal como se ha divulgado mediante los canales de comunicación institucionales de la EMB, recordamos que uno de los roles legales²⁰ que debe desarrollar la Oficina de Control Interno es el de enfoque hacia la prevención, mediante el cual "...las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna, o quien haga sus veces, deben brindar un valor agregado a la organización mediante la asesoría permanente, la formulación de recomendaciones con alcance preventivo..."²¹. En ese sentido, las recomendaciones (no vinculantes) emitidas buscan contribuir a la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles evaluados con enfoque de riesgos, en cumplimiento del referido rol legal asignado.

Bogotá D.C., 11 de Agosto de 2021.



Julian D. Perez R. Firmad digitalmente por Julian D. Perez R.
Fecha: 2021.08.11
JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: John A. Salamanca/ Profesional OCI
Revisó/Aprobó: Julián David Pérez Ríos/ Jefe OCI

¹⁸Respuestas proyectadas sin cumplimiento de los criterios de calidad.

¹⁹ Respuesta de PQRS prescritas y/o caducadas

²⁰ Artículo 17 del Decreto 648 de 2017

²¹ Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces (DAFP,2018)

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

ANEXOS

Anexo 1. Análisis PQR's (69 Registros)

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
1	PQRSD-E21-00007 (SDQS 36172021)	5/01/21	30	16/02/21	4/02/21	PQRSD-S21-00092	SI	SI	Sin Observaciones
2	PQRSD-E21-00028 (SDQS-81192021)	7/01/21	20	5/02/21	20/01/21	SDQS-81192021	SI	SI	Sin Observaciones
3	PQRSD-E21-00049 (SDQS-95602021)	8/01/21	30	22/02/21	28/01/21	PQRSD-S21-00073	SI	SI	Sin Observaciones
4	PQRSD-E21-00072 (SDQS-117592021)	13/01/21	20	10/02/21	2/02/21	SDQS-117592021	SI	SI	Sin Observaciones
5	PQRSD-E21-00094 (SDQS-130002021)	15/01/21	30	26/02/21	26/01/21	SDQS-130002021	SI	SI	Sin Observaciones
6	PQRSD-E21-00112 (SDQS-146282021)	18/01/21	20	15/02/21	4/02/21	SDQS-146282021	SI	SI	Sin Observaciones
7	SDQS-164432021	19/01/21	30	1/03/21	10/02/21	PQRSD-S21-00157	SI	SI	Sin Observaciones
8	SDQS-255212021	27/01/21	20	24/02/21	12/02/21	SDQS-255212021	SI	SI	Sin Observaciones
9	PQRSD-E21-00117 (SDQS-262082021)	18/01/21	30	1/03/21	12/02/21	SDQS- 262082021	SI	SI	Sin Observaciones
10	PQRSD-E21-00200 (SDQS-271772021)	26/01/21	30	9/03/21	23/02/21	PQRSD-S21-00195	SI	SI	Sin Observaciones

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
11	PQRSD-E21-00220 (SDQS-295832021)	27/01/21	30	10/03/21	1/02/21	SDQS- 295832021	SI	SI	Sin Observaciones
12	PQRSD-E21-00239 (SDQS-315272021)	29/01/21	20	27/02/21	23/02/21	SDQS-315272021	SI	SI	Sin Observaciones
13	PQRSD-E21-00262 (SDQS-340602021)	2/02/21	30	17/03/21	1/03/21	PQRSD-S21-00234	SI	SI	Sin Observaciones
14	PQRSD-E21-00287 (SDQS-367262021)	4/02/21	30	18/03/21	1/03/21	PQRSD-S21-00240	SI	SI	Sin Observaciones
15	SDQS-413402021	9/02/21	30	24/03/21	5/03/21	PQRSD-S21-00268	SI	SI	Sin Observaciones
16	PQRSD-E21-00329 (SDQS-443942021)	9/02/21	30	24/03/21	5/03/21	PQRSD-S21-00282	SI	SI	Sin Observaciones
17	PQRSD-E21-00318 (SDQS-456992021)	8/02/21	30	23/03/21	5/03/21	PQRSD-S21-00309	SI	SI	La petición fue recepcionada en la Empresa Metro de Bogotá, el día 08/02/2021, sin embargo fue registrada en el SDQS el día 12/02/21 con No.456992021
18	PQRSD-E21-00382 (SDQS-482392021)	12/02/21	30	29/03/21	5/03/21	PQRSD-S21-00291	SI	SI	Sin Observaciones
19	PQRSD-E21-00395 (SDQS-518472021)	16/02/21	30	31/03/21	9/03/21	PQRSD-S21-00328	SI	SI	Sin Observaciones
20	SDQS-533122021	19/02/21	20	19/03/21	16/03/21	SDQS- 533122021	SI	SI	Sin Observaciones
21	PQRSD-GS-IN-0026 (SDQS-)541012021	19/02/21	30	7/04/21	29/01/21	PQRSD-GS-EX-0026	SI	SI	Sin Observaciones

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
22	PQRSD-E21-00427 (SDQS-560542021)	18/02/21	30	31/03/2021	05/03/2021	PQRSD-S21-00277	SI	SI	Sin Observaciones
23	PQRSD-E21-00457 (SDQS-606792021)	24/02/21	30	12/04/21	15/03/21	PQRSD-S21-00382	SI	SI	Sin Observaciones
24	PQRSD-GS-IN-0042 (SDQS-616852021)	2/02/2021	20	2/03/2021	3/02/2021	PQRSD-GS-EX-0042	SI	SI	Se respondió por correo electrónico el día 03/02/2021
25	PQRSD-IN-0053 (SDQS-619822021)	26/02/21	30	14/04/21	18/03/21	PQRSD-GS-EX-0053	SI	SI	Se respondió por correo electrónico el día 05/02/2021
26	PQRS-GS-IN-0074 (SDQS-637742021)	8/02/2021	20	8/03/2021	10/02/2021	PQRS-GS-EX-0074	SI	SI	Se respondió por correo electrónico el día 10/02/2021
27	PQRSD-E21-00498 (SDQS-657992021)	1/03/21	30	15/04/21	26/03/21	PQRSD-S21-00478	SI	SI	Sin Observaciones.
28	PQRS-GS-IN-0095 (SDQS-674252021)	01/03/2021	20	30/03/2021	02/03/2021	PQRS-GS-EX-0095	SI	SI	Se respondió por correo electrónico el día 02/03/2021
29	PQRSD-E21-00515 (SDQS-742032021)	3/03/21	30	19/04/21	29/03/21	PQRSD-S21-00482	SI	SI	Sin Observaciones
30	PQRS-GS-IN-0108 (SDQS-748652021)	06/03/2021	20	07/04/2021	09/03/2021	PQRS-GS-EX-0108	SI	SI	Se respondió por correo electrónico el día 09/03/2021
31	PQRSD-E21-00574 (SDQS-786402021)	10/03/21	30	26/04/21	30/03/21	PQRSD-S21-00497	SI	SI	Sin observaciones
32	PQRSD-E21-00580 (SDQS-806352021)	11/03/21	20	13/04/21	9/04/21	SDQS-806352021	SI	SI	Sin observaciones

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
33	PQRSD-E21-00604 (SDQS-869622021)	16/03/21	30	30/04/21	15/04/21	SDQS 869622021	SI	SI	sin Observaciones
34	PQRSD-E21-00628 (SDQS-927462021)	19/03/21	30	5/05/21	12/04/21	PQRSD-S21-00542	SI	SI	Sin observaciones
35	SDQS- 987982021	27/03/21	30	12/05/21	2/04/21	SDQS 987982021	SI	SI	Sin observaciones
36	SDQS-1022502021	16/04/21	5	23/04/21	19/04/21	SDQS-1022502021	SI	SI	<p>El requerimiento trata de solicitud de concepto de un predio, para el cual se adelanta una licencia de construcción, y si el mismo tiene permitido el ingreso vehicular.</p> <p>En tal sentido, la EMB traslado el requerimiento por competencia el día 19/04/2021, de conformidad con el registro del SDQS.</p>
37	SDQS-1067222021	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	El radicado corresponde a una prueba de interacción Web Service (EMB-SDQS)
38	SDQS-1078282021	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	El radicado corresponde a una prueba de interacción Web Service (EMB-SDQS)
39	PQRS-GS-IN-0134 (SDQS-1111322021)	8/04/21	30	21/05/21	19/03/21	PQRS-GS-EX-0134	SI	SI	Se respondió por correo electrónico el día 19/03/2021

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
40	SDQS-1158332021	13/04/21	20	11/05/21	28/04/21	PQRSD-S21-00633	SI	SI	Sin observaciones
41	PQRSD-E21-00742 (SDQS-1172652021)	14/04/21	30	27/05/21	28/04/21	1172652021	SI	SI	Sin observaciones
42	PQRSD-E21-00752 (SDQS-1204102021)	15/04/21	30	31/05/21	5/05/21	PQRSD-S21-00662	SI	SI	Sin observaciones
43	PQRS-GS-IN-0163 (SDQS-1218162021)	2/04/21	30	18/05/21	6/04/21	PQRS-GS-EX-0163	SI	SI	Se evidenció que mediante correo electrónico del 06/04/2021, se dio respuesta al requerimiento.
44	SDQS-1257072021	20/04/2021	30	03/06/2021	14/05/2021	SDQS-1257072021	SI	SI	Se observó que con fecha 26/04/2021 se solicitó al (la) peticionario(a), aclarar la petición en virtud de lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015. Dentro de este contexto, no se observó la aclaración por parte del(la) peticionario(a) en el sistema operativo SDQS, situación que conllevó el archivo de la petición y cierre en la plataforma el día 14 de mayo de 2020, según evidencia.
45	PQRSD-E21-00792 (SDQS-1327472021)	26/04/21	30	9/06/21	30/04/21	PQRSD-S21-00642	SI	SI	Sin Observaciones
46	1373902021 PQRSD-E21-00810	29/04/21	30	22/06/21	27/05/21	PQRSD-S21-00757	SI	SI	Sin observaciones

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
47	PQRS-GS-IN-0186 (SDQS-1420722021)	4/05/21	30	18/06/21	11/05/21	PQRS-GS-EX-0186	SI	SI	Se respondió por correo electrónico el día 11/05/2021
48	PQRSD-E21-00854 (SDQS-1466102021)	9/05/21	20	9/06/21	2/06/21	PQRSD-S21-00776	SI	SI	Sin observaciones
49	PQRS-GS-IN-0196 (SDQS-1509662021)	12/05/21	30	28/06/21	11/05/21	PQRS-GS-EX-0196	SI	SI	Sin observaciones
50	PQRS-GS-IN-0206 (SDQS-1557452021)	16/05/2021	20	17/06/21	24/05/21	PQRS-GS-EX-0206	SI	SI	Se respondió por correo electrónico el día 24/05/2021
51	PQRSD-E21-00904 (SDQS-1599402021)	20/05/21	30	6/07/21	9/06/21	SDQS-1599402021	SI	SI	Sin observaciones
52	PQRSD-E21-00926 (SDQS-1637182021)	24/05/21	30	8/07/21	6/07/21	PQRSD-S21-00937	SI	SI	Sin observaciones
53	SDQS-1669392021	26/05/21	30	21/07/21	6/07/21	PQRSD-S21-00915	SI	SI	Sin Observaciones
54	PQRSD-E21-00958 (SDQS-1699042021)	26/05/21	30	12/07/202	12/07/21	PQRSD-E21-00958	SI	SI	Sin observaciones
55	PQRSD-E21-00977 (SDQS-1729762021)	31/05/21	20	30/06/21	30/06/21	PQRSD-S21-00885	SI	SI	Sin Observaciones
56	PQRSD-E21-00992 (SDQS-1749242021)	2/06/21	5	10/06/21	9/06/21	PQRSD-S21-00805	SI	SI	Correponde a una queja en razon a las obras adelantadas en el barrio el tejar, en tal sentido la EMB, traslado el requerimiento el día 09/06/2021 al entidad que ejecuta las obras, para el caso concreto telefónica S.A.

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
57	PQRS-GS-IN-0242 (SDQS-1803552021)	7/06/21	30	13/08/21	23/06/21	PQRS-GS-EX-0242	SI	SI	Sin observaciones
58	PQRSD-E21-01018 (SDQS-1831652021)	8/06/21	30	23/07/2021	30/06/21	PQRSD-S21-00898	SI	SI	Sin observaciones
59	PQRSD-E21-01043 (SDQS-1836262021)	10/06/21	30	27/07/21	21/07/2021	PQRSD-S21-01004	SI	SI	Sin observaciones
60	PQRSD-E21-01063 (SDQS-1850622021)	11/06/21	30	28/07/21	8/07/21	SDQS-1850622021	SI	SI	Sin observaciones
61	PQRS-GS-IN-0258 (SDQS-1874252021)	14/06/21	30	29/07/21	7/06/21	SDQS-1874252021	SI	SI	Sin observaciones
62	PQRSD-E21-01093 (SDQS-1893772021)	16/06/21	30	30/07/21	N/A	N/A	N/A	N/A	Solicitud en términos para dar respuesta
63	PQRSD-E21-01117 (SDQS-1907592021)	16/06/21	30	31/07/21	13/07/21	1907592021	SI	SI	Sin observaciones
64	PQRSD-E21-01134 (SDQS-1923172021)	18/06/21	30	3/08/21	N/A	N/A	N/A	N/A	Solicitud en términos para dar respuesta
65	PQRSD-E21-01150 (SDQS-1959342021)	22/06/21	30	5/08/21	N/A	N/A	N/A	N/A	Solicitud en términos para dar respuesta

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

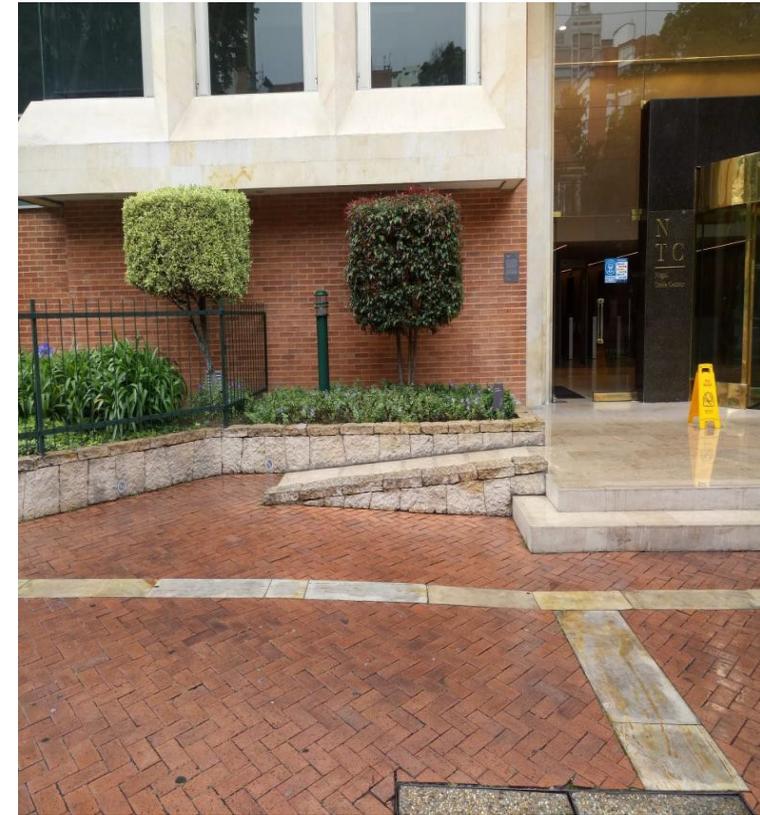
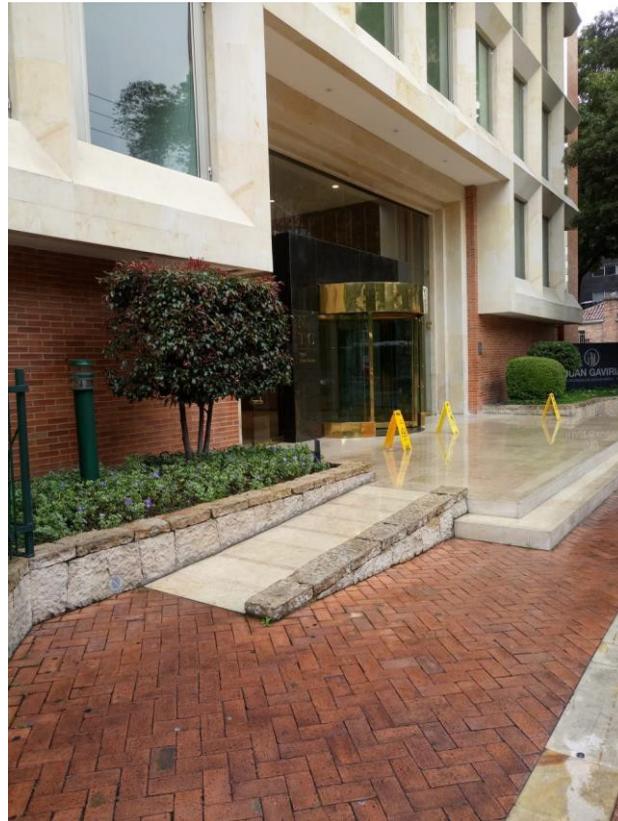
No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
66	SDQS-1988122021	24/06/21	20	26/07/21	14/07/2021	SDQS-1988122021 ML1-EXT-PQR-2021-0087	SI	SI	Sin observación
67	PQRS-GS-IN-0299 (SDQS-2005142021)	25/06/21	30	10/08/21	14/07/21	SDQS- 2005142021	SI	SI	Sin observación
68	PQRSD-E21-01188 (SDQS-2029012021)	28/06/21	30	11/08/21	N/A	N/A	N/A	N/A	Solicitud en términos para dar respuesta
69	2056132021	25/06/21	30	10/08/21	N/A	N/A	N/A	N/A	Se observó que el requerimiento fue cerrado, debido a que fue creado por error

Espacio en Blanco

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

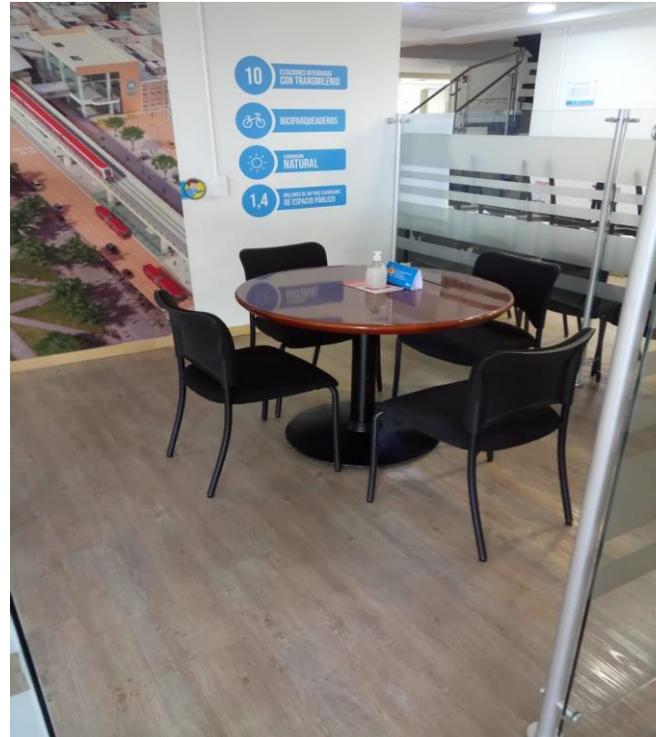
Anexo 2. Ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de PQRS – Registro fotográfico

a. Acceso a la sede principal de la Empresa Metro de Bogotá- Carrera 9 No. 76-49 (piso 3-4)



b. Recepción Piso 4 de la Empresa Metro de Bogotá

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



d. Señalización de acceso a las sede de Metro de Bogotá

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

