

**MEMORANDO**

CÓDIGO: GD-FR-018-V5

<b>Para</b>	<p><b>JOSÉ LEONIDAS NARVÁEZ MORALES</b> Gerente General</p> <p><b>ANDRÉS RICARDO QUEVEDO CARO</b> Gerente Financiero</p> <p><b>CLAUDIA MARCELA GALVIS RUSSI</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación</p> <p><b>JORGE HERNANDEZ RIVERA</b> Gerente de Desarrollo Urbano, Inmobiliario y de Ingresos no Tarifarios</p> <p><b>JORGE MARIO TOBON GONZALEZ</b> Gerente Ejecutivo PLMB</p> <p><b>NULBIS ESTELA CAMARGO CUIEL</b> Gerente Administrativa y de Abastecimiento</p> <p><b>PRISCILA SÁNCHEZ SANABRIA</b> Gerente Jurídica</p> <p><b>RICARDO CARDENAS CORTES</b> Gerente de Riesgos</p> <p><b>XIOMARA TORRADO BONILLA</b> Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro</p> <p><b>VERONICA MARIA GUTIERREZ USTARIZ</b> Jefe Oficina de Asuntos Institucionales</p> <p><b>JUAN CARLOS JIMÉNEZ ARISTIZABAL</b> Jefe Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información</p> <p><b>CIRO EDUARDO LÓPEZ MARTÍNEZ</b> Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario</p> <p><b>JAVIER FLECHAS PARRA</b> Gerente de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos</p>	 <p>METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2022-01-31 16:32:15 SDQS: FOLIOS: 2</p>  <p>Asunto: Remisión informe de segui</p> <p>Anexos: 29 FOLIOS Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM22-0010</p>
<b>De</b>	<b>SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ</b> Jefe Oficina de Control Interno	
<b>Asunto</b>	Remisión informe de seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos –PQRS, Segundo Semestre de 2021	

Reciban un cordial saludo,

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, reclamos y sugerencias -PQRS de la ciudadanía, correspondiente al segundo semestre de 2021.

Se sugiere adoptar las recomendaciones relacionadas en el informe adjunto para fortalecer el sistema de atención a PQRS.

Atentamente,



**Sandra Esperanza Villamil Muñoz**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: veintinueve (29) folios

Proyectó: John Alejandro Salamanca Avila / Profesional Grado 3  
Heiver Hernández Baquero / Profesional Grado 2

Revisó: Sandra Esperanza Villamil Muñoz / Jefe Oficina de Control Interno

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

### **EQUIPO AUDITOR:**

Sandra Esperanza Villamil Muñoz – Jefe Oficina de Control Interno  
John Alejandro Salamanca - Profesional Grado 03 de la OCI  
Heiver Hernández Baquero- Profesional Grado 02 de la OCI

### **OBJETIVO(S):**

Determinar el cumplimiento de los términos legales establecidos para la respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía, e Identificar las oportunidades de mejora para fortalecer la atención a los ciudadanos y la gestión la entidad.

Dar cumplimiento al [Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011](#), *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.*

Evaluar el grado de implementación de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Distrito en el [Decreto 847 de 2019](#).

### **ALCANCE:**

Comprende el periodo: 01 de Julio a 31 de diciembre de 2021, para todos los radicados de PQRS recibidos por la entidad de los cuales se verificará una muestra aleatoria.

### **CRITERIOS:**

- a. [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”.*
- b. [Artículo 76 de la 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”.*
- c. [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 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

- d. [Decreto Distrital 847 de 2019](#), "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"
- e. 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"
- f. 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".
- g. [Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de Marzo de 2017](#) "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos".
- h. Documentación del SIG asociada a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de la EMB.
- i. Matriz de Riesgo Institucional

### **METODOLOGIA:**

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

Gráfica 1. Metodología



	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

Para su realización, la Oficina de Control Interno (OCI) emitió una comunicación vía correo electrónico el día 13 de diciembre de 2021 y 13 de enero de 2022 se socializó el seguimiento a realizar junto con la herramienta de reporte de evidencias en OneDrive.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### 1. Análisis Bases de Datos PQR's

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.

Para la realización de este informe, se tomó como insumo las bases de datos recibidas por parte de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro, para los periodos comprendidos entre julio y diciembre de 2021, como resultado se obtuvieron mil quinientos cuarenta PQR's (1540) PQR's, así:

Tabla 1. Base SDQS - Segundo Semestre 2021

Ítems	Período	Registros PQRs Ciudadanía	Registros PQRs Sector Público	Total Mes
1	Julio	221	50	271
2	Agosto	232	74	306
3	Septiembre	240	75	315
4	Octubre	204	57	261
5	Noviembre	170	55	225
6	Diciembre	127	35	162
<b>TOTAL</b>		<b>1194</b>	<b>346</b>	<b>1540</b>

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRs Ciudadanas 2021 y Base de datos Sector Público 2021  
Compilada Aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro - Elaboración propia

Ahora bien, de conformidad con los informes presentados al Comité de Gestión y Desempeño se observó que se presentaron durante el segundo semestre de 2021, un total de mil quinientos cuarenta y uno (1541) PQR's, sin embargo, al realizar el análisis de las bases de datos referenciado como Cuadro de Control PQRs Ciudadanas, sustento para la presentación de informes, se obtuvo un total de mil quinientos cuarenta (1540) PQR's, es decir una diferencia de una (1) PQR's, correspondiente al reporte del mes de Noviembre de 2021, de la siguiente manera:

Tabla 2. Diferencia PQR's – Segundo Semestre 2021

Período	Registro PQRs Ciudadanía	Base de datos Cuadro Control PQRs Ciudadanas	Diferencia
Noviembre	171	170	1

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRs Ciudadanas 2021- Elaboración propia

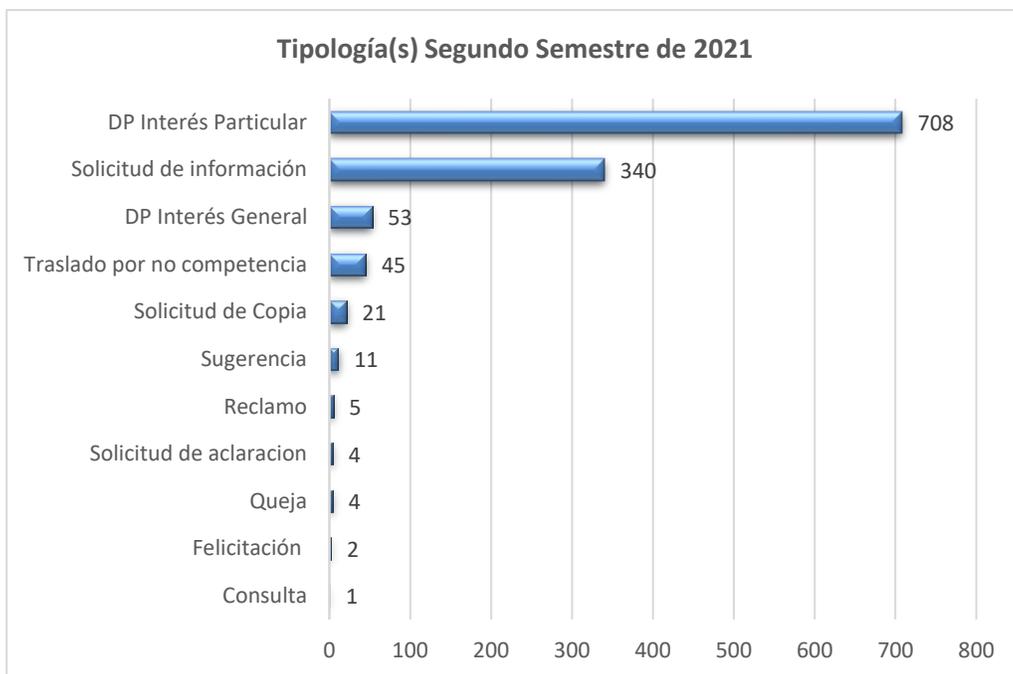
	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

Dentro de este contexto, se observó una oportunidad de mejora en los controles asociados a la actualización de las bases de datos dispuesta para el seguimiento de la atención de peticiones quejas y reclamos de la entidad.

## 2. Análisis de las PQR's Ciudadanas por tipología, recepcionadas en segundo Semestre de 2021

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

Gráfica 2. Tipología - Segundo Semestre 2021



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Ciudadanas 2021- Elaboración propia

Tabla 3. Tipología - Segundo Semestre 2021

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Derecho de Petición de Interés Particular	708	59,30%
2	Solicitud de Acceso a la Información	340	28,48%
3	Derecho de Petición de Interés General	53	4,44%
4	Traslado por no Competencia	45	3,77%
5	Solicitud de Copia	21	1,76%
6	Sugerencia	11	0,92%
7	Reclamo	5	0,42%
8	Solicitud de Aclaración	4	0,34%
9	Queja	4	0,34%

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

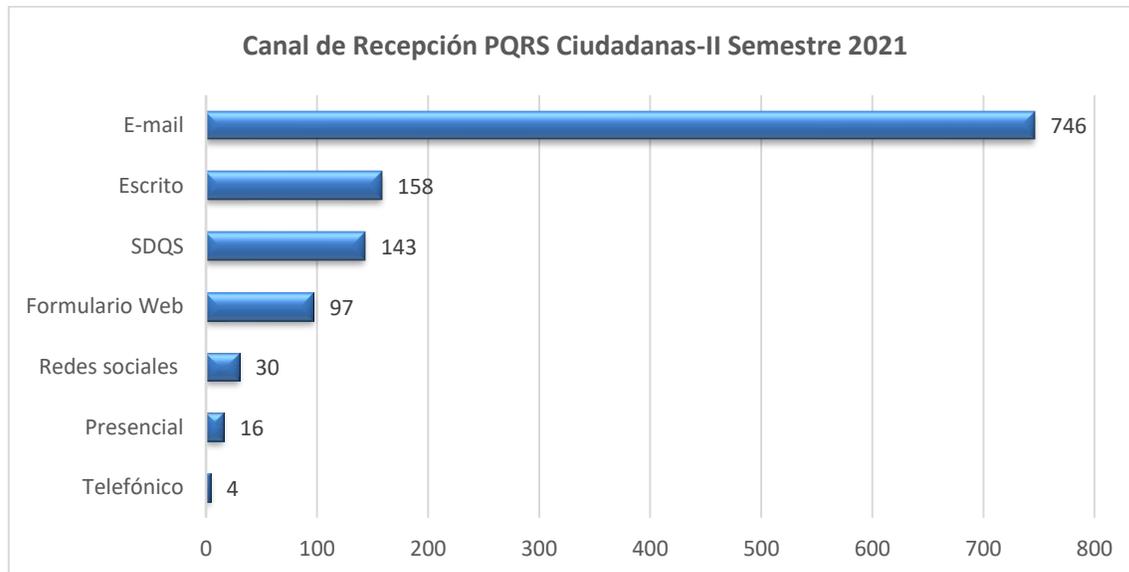
Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
10	Felicitaciones	2	0,17%
11	Consulta	1	0,08%
<b>TOTAL</b>		<b>1194</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Ciudadanas 2021- Elaboración propia

Dentro de este marco, se observó que los (las) peticionarios (as) acuden a la Empresa Metro de Bogotá, en un mayor porcentaje mediante la tipología Derecho de petición de interés particular con un 59,30%, seguido de un 28,48% solicitud de Acceso a la información, Derecho de petición de Interés General con un 4,44%, como manifestación directa del derecho de participación que le asiste a todo(a) ciudadano(a), para el reconocimiento de ciertas pretensiones, tendientes a una contestación que le permita conocer cuál es la voluntad de la administración frente al (los) asunto(s) planteado(s).

### 3. Análisis de las PQR's Ciudadanas por canal recepcionadas en segundo Semestre de 2021

Gráfica 3. Canal de Recepción - Segundo Semestre 2021



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Ciudadanas 2021 Elaboración propia

Tabla 4. Canal de Recepción - Segundo Semestre 2021

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-Mail	746	62,5%
2	Escrito	158	13,2%
3	SDQS	143	12,0%
4	Web	97	8,1%
5	Redes Sociales	30	2,5%
6	Presencial	16	1,3%

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
7	Telefónico	4	0,3%
<b>TOTAL</b>		<b>1194</b>	<b>100%</b>

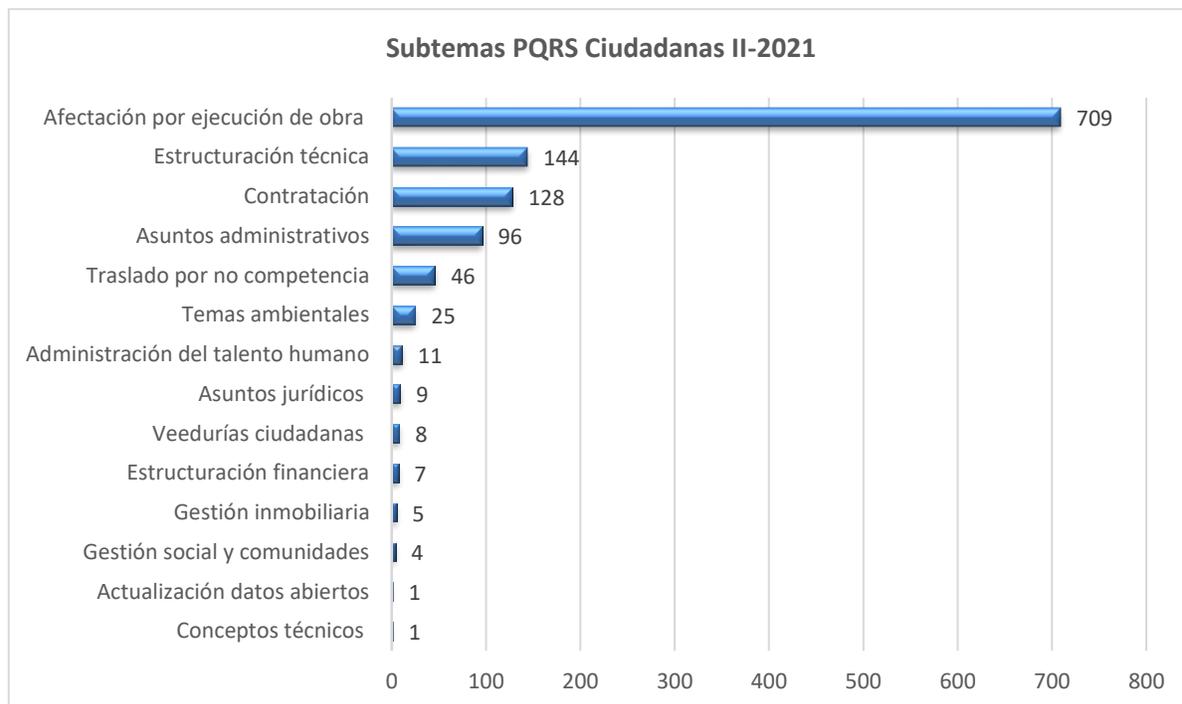
Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Ciudadanas 2021 - Elaboración propia

En ese orden de ideas, se puede evidenciar que el canal de ingreso E-mail es el que predomina en la elección por parte de los(las) peticionarios(as) para realizar sus solicitudes con un 62,5%, seguido del canal escrito con 13,3%, SDQS con un 12%, la página web de la entidad con 8,1%, redes sociales con el 2,5%, presencial con el 1.3% y finalmente el canal telefónico con el 0,3%

En virtud de los resultados, se puede concluir que los peticionarios seleccionaron las plataformas electrónicas dispuestas por la Empresa Metro de Bogotá, debido a la condición de Estado de Emergencia sanitaria decretada por el presidente de la República, para la radicación de los requerimientos.

#### 4. Análisis de las PQR's Ciudadanas por subtemas en segundo Semestre de 2021

Gráfica 4. Subtemas - Segundo Semestre 2021



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Ciudadanas 2021- Elaboración propia

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S. A.
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

Tabla 5. Subtemas - Segundo Semestre 2021

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Afectación por ejecución de obra	709	59,4%
2	Estructuración técnica	144	12,1%
3	Contratación	128	10,7%
4	Asuntos administrativos	96	8,0%
5	Traslado por no competencia	46	3,9%
6	Temas ambientales	25	2,1%
7	Administración del talento humano	11	0,9%
8	Asuntos jurídicos	9	0,8%
9	Veedurías ciudadanas	8	0,7%
10	Estructuración financiera	7	0,6%
11	Gestión inmobiliaria	5	0,4%
12	Gestión social y comunidades	4	0,3%
13	Conceptos técnicos	1	0,1%
14	Actualización datos abiertos	1	0,1%
<b>TOTAL</b>		<b>1194</b>	<b>100%</b>

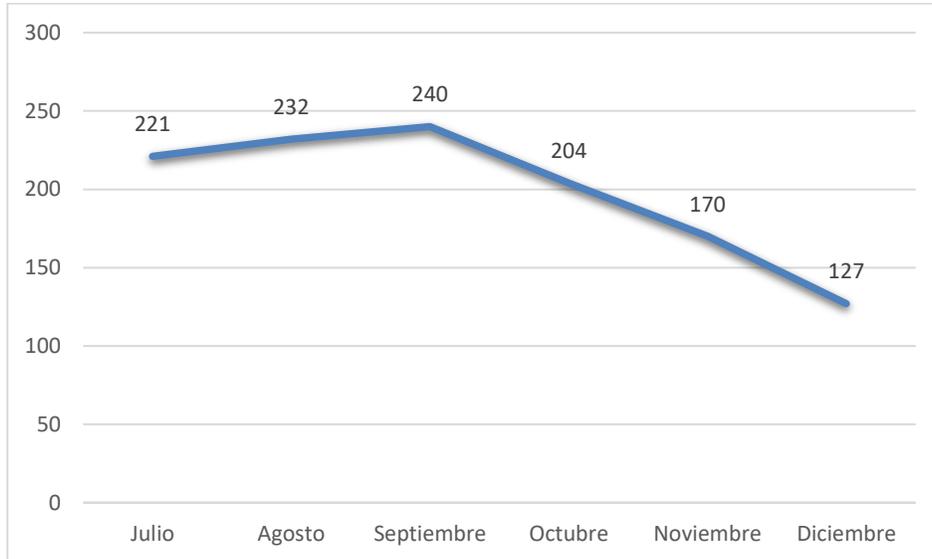
Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Ciudadanas 2021- Elaboración propia

En líneas generales, se observó que durante el segundo semestre de 2021, los(las) ciudadanos(as) presentaron sus peticiones en un 59% sobre temas relacionados con la afectación por la ejecución de la obra, inquietudes sobre la estructuración técnica con un 12,1%, información sobre contratación laboral con un 10,7%, asuntos administrativos con un 8,0%, así mismo; se presentaron traslados por no competencia de la Empresa Metro de Bogotá con un 3,9%, temas ambientales con un 2,1%, administración de talento humano con el 0,9% concordante con la contratación anteriormente referida, asuntos jurídicos con el 0,8%, veedurías ciudadanas con 0,7%, temas de estructuración financiera con el 0,6%, gestión inmobiliaria con el 0,4%, gestión social con el 0,3%, conceptos técnicos con el 0,1% y finalmente con el 0,1% actualización de datos abiertos.

## 5. Comportamiento de las PQR's Ciudadanas Segundo Semestre de 2021

Según el comportamiento de las PQR's recepcionadas durante el segundo semestre de 2021, se obtuvo lo siguiente:

Gráfica 5. Comportamiento PQR's - Segundo Semestre 2021



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Ciudadanas 2021- Elaboración propia

Tabla 7. Comportamiento - Segundo Semestre 2021

Total recepción de PQR's Ciudadanas -Segundo Semestre 2021					
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
221	232	240	204	170	127

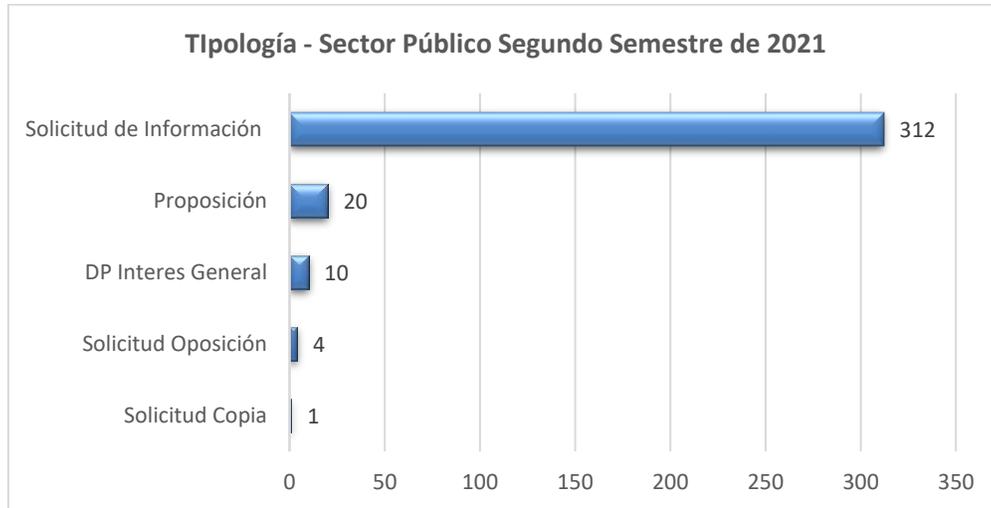
Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Ciudadanas 2021- Elaboración propia

De lo anterior, se observó que durante el segundo semestre de 2021 se recibieron un total de mil ciento noventa y cuatro (1194) PQR's ciudadanas, siendo el mes de septiembre donde se registró la mayor cantidad PQR's en la Empresa Metro de Bogotá, es decir un 20% de la totalidad registrada para dicho periodo, así mismo, para el mes de diciembre de 2021 se recepcionó una menor cantidad con un 11% del semestre.

## 6. Análisis por tipología de PQR's Sector Público

Según la tipología, se tuvo la siguiente distribución en el segundo semestre de 2021, así:

Gráfica 6. Tipología - Segundo Semestre 2021



Fuente: Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro referenciada como "Reportes de PQRS Sector Público 01072021 A 31122021"- Elaboración propia

Tabla 7. Comportamiento - Segundo Semestre 2021

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Solicitud de Información	312	89,91%
2	Proposición	20	5,8%
3	DP Interés General	10	2,9%
4	Solicitud Oposición	4	1,2%
5	Solicitud Copia	1	0,3%
<b>TOTAL</b>		<b>347</b>	<b>100%</b>

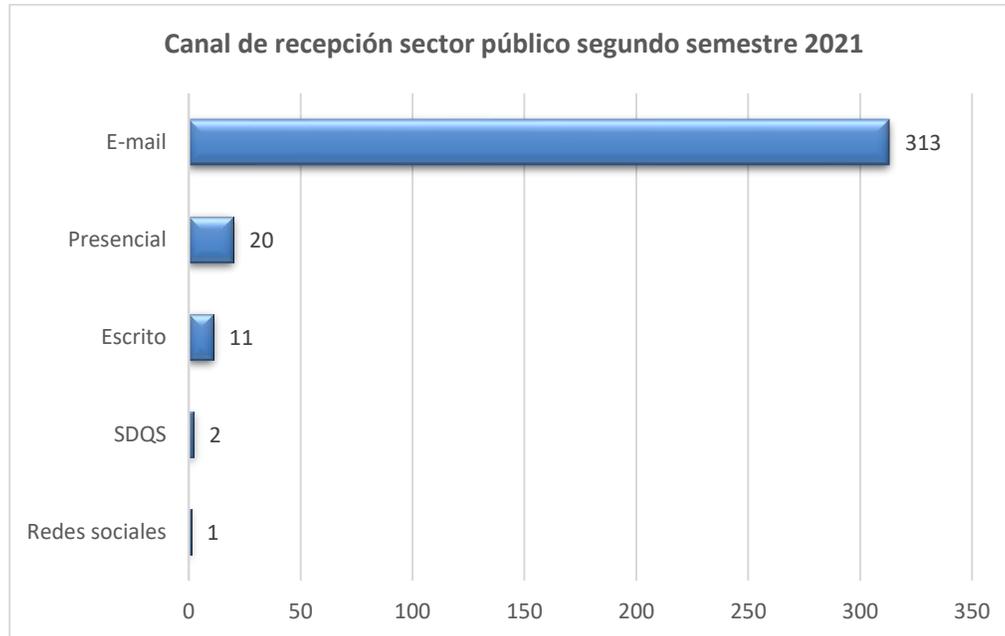
Fuente: Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro referenciada como "Reportes de PQRS Sector Público 01072021 A 31122021"- Elaboración propia

De lo anterior, se observó que el 89,91% de los requerimientos del Sector Público acuden a la Empresa Metro de Bogotá, se llevan a cabo bajo la modalidad de solicitud de información, así mismo; proposición con un 5,8%, DP interés general 2,9%, solicitud de oposición 1,2% y finalmente solicitud de copia con el 0,3%.

## 7. Análisis por canal de ingreso de PQR's Sector Público

Según el canal de recepción de las PQR's para sector público, se tuvo la siguiente distribución en el segundo semestre de 2021:

Gráfica 7. Canal de recepción - Segundo Semestre 2021



Fuente: Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro referenciada como "Reportes de PQRS Sector Público 01072021 A 31122021- Elaboración propia

Tabla 8. Canal de Recepción - Segundo Semestre 2021

Ítem	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-mail	313	90,20%
2	Presencial	20	5,8%
3	Escrito	11	3,2%
4	SDQS	2	0,6%
5	Redes sociales	1	0,3%
<b>TOTAL</b>		<b>347</b>	<b>100%</b>

Fuente: Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro- Elaboración propia referenciada como "Reportes de PQRS Sector Público 01072021 A 31122021

En consecuencia, se puede evidenciar que las solicitudes por el canal electrónico E-mail es el que predomina con un 90,20%, seguido del canal presencial con un 5,8%.

## 8. Análisis de PQR's por temática de ingreso Sector Público 2021

Una vez realizado el análisis de la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro referida como "Sector Público 2021 compilada VF", donde se registran las PQR's que ingresan a la Empresa Metro de Bogotá de las diferentes entidades de orden nacional y distrital, así como de los entes de control, sin embargo, no se identificó la clasificación por tema y/o subtema según los requerimientos, razón por la cual, se observó una oportunidad de mejora en

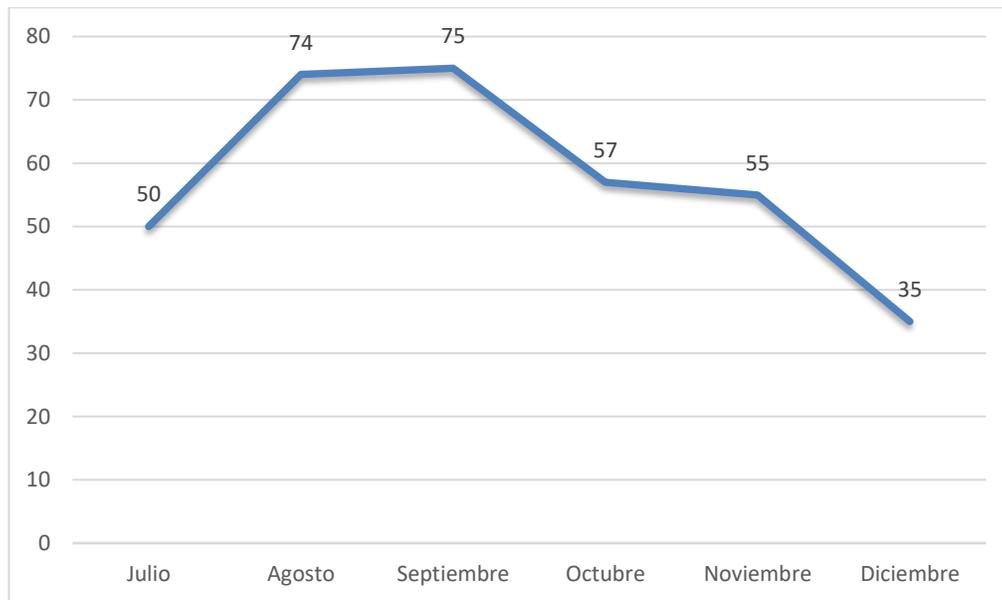
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN</b>		
	<b>FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA</b>		
	<b>CÓDIGO: EM-FR-006</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>	

los controles asociados a la actualización de las bases de datos dispuesta para el seguimiento que permita establecer un indicador por temática de ingreso.

### 9. Comportamiento de PQR's Sector Público Segundo Semestre de 2021

Según el comportamiento de las PQR's recibidas durante el segundo semestre de 2021, se obtuvo lo siguiente:

Gráfica 8. Comportamiento de PQR's Sector Público - Segundo Semestre 2021



Fuente: Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro referenciada como "Reportes de PQRS Sector Público 01072021 A 31122021- Elaboración propia

Tabla 9. Comportamiento de PQR's Sector Público - Segundo Semestre 2021

Total recepción de PQR's Sector Público - Segundo Semestre 2021					
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
50	74	75	57	55	35

Fuente: Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro referenciada como "Reportes de PQRS Sector Público 01072021 A 31122021- Elaboración propia

De lo anterior, se observó que durante el segundo semestre de 2021 se recibieron un total de trescientos cuarenta y seis (346) PQR's del sector público, siendo el mes de septiembre donde se registró la mayor cantidad PQR's en la Empresa Metro de Bogotá, es decir un 22% de la totalidad registrada para dicho periodo, así mismo, para el mes de diciembre de 2021 se recibió una menor cantidad de requerimientos con un 10% del semestre.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

## 10. Consolidado de PQR's recibidas entre el primer y segundo semestre de 2021

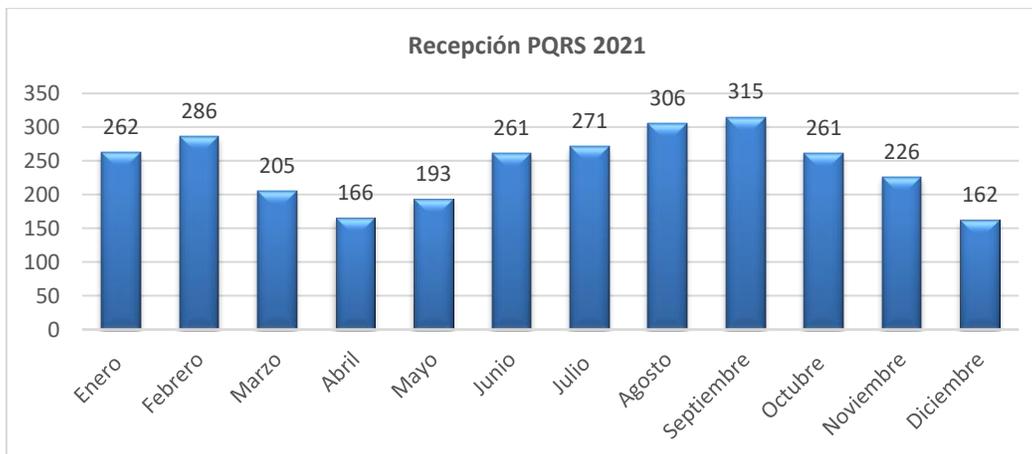
Con relación al total de PQR's mes a mes, comprendiendo el anterior y actual periodo evaluado se consolidó la siguiente información:

Tabla 9. Consolidado 2021

Total Recepción PQR's 2021			
Mes	Ciudadanía	Sector Público	Total mes
Enero	241	21	262
Febrero	238	48	286
Marzo	168	37	205
Abril	137	29	166
Mayo	151	42	193
Junio	222	39	261
Julio	221	50	271
Agosto	232	74	306
Septiembre	240	75	315
Octubre	204	57	261
Noviembre	170	55	225
Diciembre	127	35	162
<b>TOTAL</b>			<b>2913</b>

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Ciudadanas 2021 y Base de datos Sector Público 2021  
Compilada Aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro- Elaboración propia.

Gráfica 9. Consolidado 2021



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Ciudadanas 2021 y Base de datos Sector Público 2021 Compilada Aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro - Elaboración propia.

De lo anterior, se evidenció que para el primer semestre de 2021 se recibieron un total de mil trescientos sesenta y tres (1373) PQR's, en comparación al segundo semestre, con un registro de mil

	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN</b>		
	<b>FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA</b>		
	<b>CÓDIGO: EM-FR-006</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>	

quinientos cuarenta (1540) PQR's, es decir se observó un aumento del 10,84% en comparación con el primer semestre.

### 11. Consolidado por tipologías ciudadanas recibidas entre el primer y segundo semestre de 2021

Con relación al total de PQR's 2021 recepcionadas por la entidad, se tiene la siguiente información:

Gráfica 10. Consolidado 2021 por tipología- PQR's ciudadanas



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRs Ciudadanas 2021 - Elaboración propia.

Dentro de este marco, se observó que los(las) peticionarios(as) acuden a la Empresa Metro de Bogotá durante el 2021 en un mayor porcentaje mediante la tipología Derecho de petición de interés particular con un 61,93%, seguido de un 27,69% solicitud de Acceso a la información, Derecho de petición de Interés General con un 3,83%, se presentó un 3,06% por traslado por competencia, solicitud de copia con 1,32%, sugerencia con 0,94%, queja con 0,51%, reclamo con el 0,43%, solicitud de aclaración con 0,17%, felicitaciones con 0,095 y consulta con el 0,4%.

### 12 Consolidado de PQR's Ciudadanas por subtemas 2021

Con relación al total de PQR's por subtemas para el 2021, recepcionadas por la entidad, se tiene la siguiente información:

Gráfica 11. Consolidado Subtemas 2021- PQR's ciudadanas



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Ciudadanas 2021 - *Elaboración propia.*

Tabla 10. Consolidado Subtemas 2021- PQR's ciudadanas

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Afectación por ejecución de obra	1430	60,83%
2	Contratación	391	16,63%
3	Estructuración técnica	222	9,44%
4	Asuntos administrativos	119	5,06%
5	Traslado por no competencia	72	3,06%
6	Temas ambientales	39	1,66%
7	Administración del talento humano	26	1,11%
8	Asuntos jurídicos	11	0,47%
9	Veedurías ciudadanas	11	0,47%
10	Estructuración financiera	9	0,38%
11	Gestión social y comunidades	6	0,26%
12	Gestión inmobiliaria	6	0,26%
13	Conceptos técnicos	3	0,13%
14	Actualización datos abiertos	2	0,09%

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
15	Solicitud aclaración	2	0,09%
16	Participación Ciudadana	1	0,04%
17	Propuestas	1	0,04%
<b>TOTAL</b>		<b>2351</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Ciudadanas 2021 - Elaboración propia.

Dentro de este marco, se observó que durante la vigencia 2021, los(las) ciudadanos(as) presentaron sus peticiones en un 60,83% sobre la afectación por la ejecución de la obra, contratación en 16,63%, inquietudes sobre la estructuración técnica con un 9,44%, asuntos administrativos 5.06%, traslado por no competencia con 3,06%, temas ambientales 1,66%, administración de talento humano 1,11%, asuntos jurídicos con el 0,47%, estructuración financiera con el 0,38%, gestión social y comunidades y gestión inmobiliaria con el 0,26%, conceptos técnicos 0,13%, actualización de datos abiertos, solicitud de aclaración con el 0,09% y finalmente participación ciudadana y propuestas con el 0,004%.

### 13. Peticiones atendidas por la Subgerencia de Gestión Predial durante el 2021

A continuación, se presentan los resultados de las peticiones atendidas por la Subgerencia de Gestión Predial durante la vigencia 2021, así:

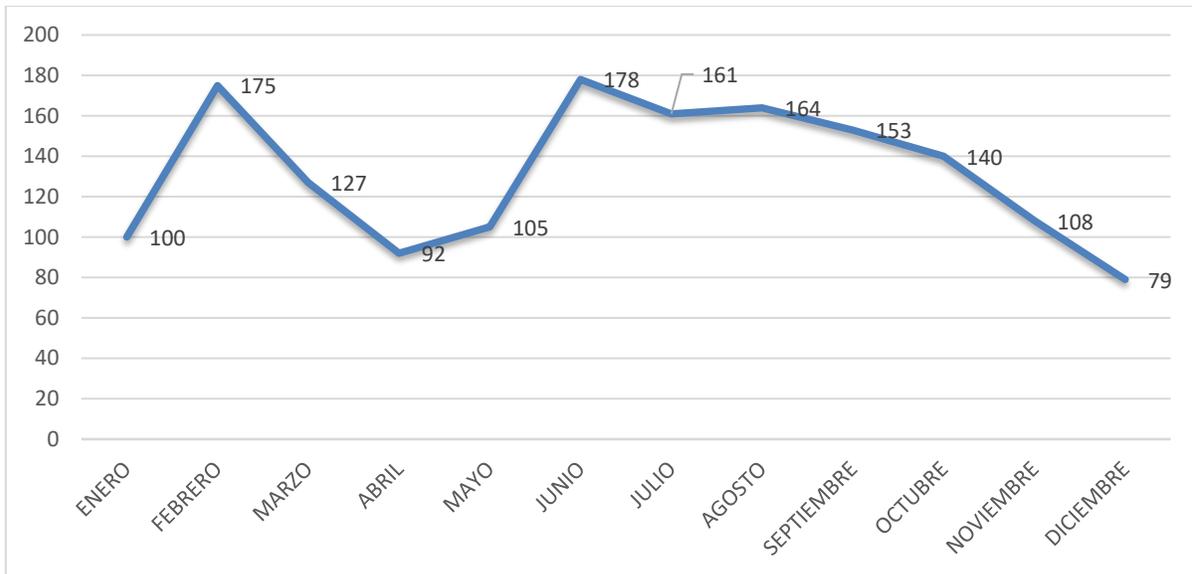
Tabla 11 - Consolidado 2021- PQR's SGP

Período	Registros PQRS
Enero	100
Febrero	175
Marzo	127
Abril	92
Mayo	105
Junio	178
Julio	161
Agosto	164
Septiembre	153
Octubre	140
Noviembre	108
Diciembre	79
<b>TOTAL</b>	<b>1582</b>

Fuente: Base de datos Seguimiento Correspondencia 31/12/2021 y Consolidado PQRS 31/12/2021 - Elaboración propia.

	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN</b>		
	<b>FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA</b>		
	<b>CÓDIGO: EM-FR-006</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>	

Gráfica 12. Consolidado 2021- PQR's SGP



Fuente: Base de datos Seguimiento Correspondencia 31/12/2021 y Consolidado PQRS 31/12/2021 - Elaboración propia.

De lo anterior, se concluye que de las dos mil novecientos trece (2913) PQR's recibidas en la Empresa Metro de Bogotá, mil quinientos ochenta y dos PQR's (1582) fueron atendidas por la Subgerencia de Gestión Predial, es decir el 54% de las PQR's recepcionadas en 2021 en la entidad fueron atendidas por dicha dependencia.

#### 14 Resultado de la Evaluación de la muestra de PQRS seleccionada

En este apartado se verificarán los criterios objeto de evaluación asociada a la atención al ciudadano, definidos en el numeral 1<sup>1</sup> del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, así como, lo establecido en el procedimiento para la gestión de PQRS Ciudadanas con código AC-PR-001 versión 1, de la siguiente manera:

De acuerdo con las bases de datos aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro correspondiente al segundo semestre 2021, el tamaño de la población es de mil quinientas cuarenta (1540) PQR's correspondiente a segundo semestre de 2021 y el tamaño de la muestra óptima seleccionada por la oficina de Control Interno de setenta (70) PQR's, que equivale a un error muestral del 5% y un nivel de confianza del 95%.

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

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

Dentro de este contexto, se muestra el detalle de la verificación en el cumplimiento de los criterios de auditoría en setenta (70) PQR's<sup>22</sup> seleccionadas de una muestra estadística, correspondientes a las bases de datos aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro, así:

Tabla No 13 – Verificación muestra – Segundo Semestre de 2021

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
70	0	70	0	70	0	70	0
100%	0	100%	0	100%	0	100%	0

Fuente: Anexo 1 del presente informe - Elaboración propia.

De lo anterior, se evidenció el cumplimiento de los criterios establecidos artículo 3 del Decreto 371 de 2010, para la atención de PQR's para la muestra seleccionada.

## 15. Ubicación de la Sede Metro de Bogotá para la atención ciudadana

De conformidad con los criterios establecidos en la en el artículo *“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”*, así como, las establecidas en el [Decreto 1538 de 2005](#), relacionadas con la accesibilidad de la población con enfoque preferencial, se evidenció lo siguiente:

La Empresa Metro de Bogotá se encuentran ubicadas en la carrera 9 No. 76 – 49, Pisos 3 y Adicionalmente, el edificio cuenta con la señalización, salas de atención y accesos correspondientes para la atención a la comunidad.

Igualmente, cuenta con rampas de acceso al edificio para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida y/o discapacidad, así mismo, cuenta con elevadores y/o ascensores para el ingreso al tercer (3) y cuarto (4) piso de la entidad.

Ahora bien, se observó los siguientes procedimientos en el Sistema Integrado de Gestión para personas con enfoque preferencial, así:

Tabla No 14 – Política y Procedimientos para la atención de personas con enfoque preferencia.

Ítem	Descripción	Código	Versión
1	Política de Servicio al Ciudadano	GP-DR-001	2
2	Protocolo para la atención a personas con enfoque preferencial	GP-DR-002	1

Fuente: Sistema Integrado de gestión - Elaboración propia.

<sup>22</sup> Ver anexo 1

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

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 con enfoque preferencial.

## 16. Canal de atención Página Web

En este apartado se verificará en la página web de la Empresa metro de Bogotá cuenta con un espacio para la presentación de quejas y denuncias por los actos de corrupción de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la [Ley 1474 de 2011](#).

En tal sentido, se observó que la empresa metro de Bogotá, cuenta con la siguiente ruta en la página Web, así:

1. [www.metrodebogota.gov.co](http://www.metrodebogota.gov.co)
2. Atención al Ciudadano
3. Peticiones, quejas y reclamos y Sugerencias
4. Crear petición

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

Ahora bien, para la presentación de denuncias la Empresa Metro de Bogotá, cuenta con la siguiente ruta en la página Web, así:

1. [www.metrodebogota.gov.co](http://www.metrodebogota.gov.co)
2. Atención al Ciudadano
3. Crear denuncia
4. Canal ético  
Denuncias por Actos de Corrupción

Link: <https://www.metrodebogota.gov.co/?q=content/denuncias>

Dentro de este contexto, la Empresa Metro de Bogotá cuenta con un espacio para la presentación de quejas y denuncias por los actos de corrupción en su página web

## 17. Capacitación de los funcionarios en temas de servicio al ciudadano

Al respecto se evidenció que, durante el segundo semestre de 2021, los funcionarios de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro recibieron capacitación en temas de atención al ciudadano de la siguiente manera:

Tabla No 15 – Capacitaciones en atención al ciudadano- 2021

Ítem	Espacios de participación	Entidad	Fecha
1	Diálogo ciudadano	Veeduría Distrital	14/07/21
2	Nodo sectorial de movilidad	Veeduría Distrital	22/07/21

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

Ítem	Espacios de participación	Entidad	Fecha
3	Capacitación Administradores - Bogotá te Escucha	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	19/08/21
4	Capacitación inducción y reinducción en manejo de PQRS	Veeduría Distrital	31/08/21
5	Capacitación de Reportes - Bogotá te Escucha	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	16/09/21
6	Nodo comunicaciones y lenguaje claro	Veeduría Distrital	21/09/21
7	Socialización de lineamientos de los Servicios Ciudadanos Digitales – Grupo 2	Alcaldía de Bogotá	29/09/21
8	Nodo de formación y capacitación	Veeduría Distrital	29/09/21
9	Invitación: Reunión socialización buenas prácticas con entidades	Veeduría Distrital	15/10/21
10	Reunión de Acompañamiento: Cápsulas informativas - Movilidad	Veeduría Distrital	19/10/21
11	Capacitación Administradores - Bogotá te Escucha	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	21/10/21
12	Revisión política PQRS - Banca	Banca Multilateral	3/11/21
13	Nodo comunicaciones y lenguaje claro	Veeduría Distrital	9/11/21
14	Capacitación funcional - Bogotá te escucha	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	11/11/21
15	Capacitación de Reportes - Bogotá te Escucha	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	18/11/21
16	Invitación Jornadas de socialización PAAC - 2022, DAFP - Secretaría General	Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	18/11/21
17	Nodo sectorial movilidad	Veeduría Distrital	19/11/21
18	Invitación presentación buenas prácticas en el servicio a la ciudadanía 2021	Veeduría Distrital	24/11/21
19	Capacitación funcional - Bogotá te escucha	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	25/11/21
20	Invitación reunión plenaria final red distrital quejas y reclamos 2021	Veeduría Distrital	9/12/21
21	Invitación capacitación Nueva Funcionalidad Bogotá te escucha	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	21/12/21

Fuente: Información aportada por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro - Elaboración propia.

En consecuencia, se observó veinticinco (25) capacitaciones relacionadas con atención al ciudadano durante el 2021.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

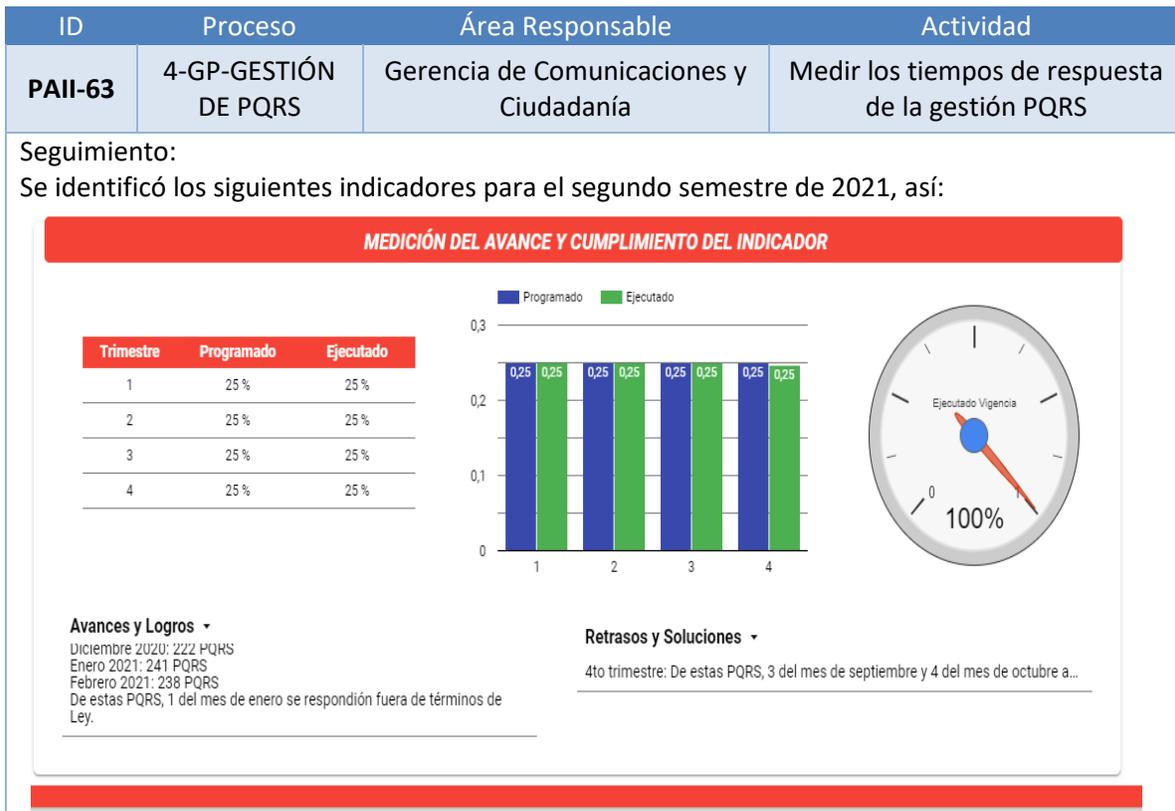
## 18. Seguimiento Resolución Interna 071 de 2019

De conformidad con lo establecido en el numeral 2.6 de 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”, la Oficina de Control Interno durante el período de alcance, realizó la verificación del cumplimiento de la siguiente manera:

a. En relación con el numeral “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. Así mismo, la oficina Asesora Jurídica establecerá un indicador que mida cuantas de las tutelas que son atendidas son por motivo de derecho de petición.

Al respecto se evidenció que la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro estableció en el Plan de Acción Institucional Integrado- PAII con fecha 20/10/2021, un indicador que mide los términos de respuesta de las peticiones, así:

Tabla No 16 – PAII Segundo semestre de 2021



Fuente: Link de publicación de indicadores <https://datstudio.google.com/reporting/c9558fe9-22c5-4c62-8c73-9a04e0072c7b/page/Ua0DC>  
Link publicación informes de pqr's <https://www.metrodebogota.gov.co/?q=transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes> - Elaboración propia.

 <b>METRO</b> <b>BOGOTÁ</b>	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN</b>		 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	<b>FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA</b>		
	<b>CÓDIGO: EM-FR-006</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>	

En este sentido, se concluye que el Plan de Acción Institucional de la vigencia 2021 cuenta con indicadores que miden los términos de respuesta de las peticiones por parte de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro de conformidad con el numeral 2.5 artículo 2 de la Resolución 071 de 2019, para el segundo semestre de 2021.

Ahora bien, frente a indicador que mida cuantas tutelas son atendidas son por motivo de derecho de petición, se observó en el acuerdo del comité de Conciliación No.003 del 22 de septiembre de 2020 “por el cual adopta la Política de Prevención del Daño Antijurídico de la Empresa Metro de Bogotá, un indicador de gestión de resultados de la implementación de la misma, sin embargo, no se evidenció en el Plan de Acción Institucional – PAII, un indicador que permita medir cuantas tutelas fueron atendidas por la presunta vulneración al Derecho de Petición de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2 de la Resolución 071 de 2019, razón por la cual, se evidencia una oportunidad de mejora en la formulación de esta actividad en el referido plan.

**b.** Frente al numeral 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),

Se observó que, 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. para el periodo de alcance, se observó lo siguiente:

Tabla No 17 – Informes al Comité de gestión y desempeño – segundo semestre de 2021

fecha	Tema	No. acta	Responsables
28/10/2021	Comité institucional de gestión y desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A. Informe de PQRS: tercer trimestre, julio- septiembre de 2021 Informe sobre tutelas por violación al derecho de petición III trimestre 2021	014-21	Gerencia de Comunicaciones Ciudadanía y Cultura Metro  Gerencia Jurídica
26/01/2022	Informe de PQRS cuarto trimestre Informe sobre tutelas por violación al derecho de petición cuarto trimestre	Se encuentra pendiente a la fecha de emisión del presente informe el No. del Acta	Gerencia de Comunicaciones Ciudadanía y Cultura Metro

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

			Gerencia Jurídica
--	--	--	-------------------

Fuente: Acta del Comité institucional de gestión y desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A, celebrada el 28/10/2021 y Presentación al Comité Institucional de gestión y desempeño de fecha 26/01/2022 - Elaboración propia.

En consecuencia, se observó la presentación de dos (2) informes correspondientes al segundo semestre de 2021, que contiene el análisis de tipologías que ingresan a la entidad, temática, oportunidad en los términos, recomendaciones y decisiones tendiente a la atención de los ciudadanos, no obstante, se observó como oportunidad de mejora, en el sentido de incluir los indicadores de PQR's atendidos por la Subgerencia de Gestión Predial.

Aunado a lo anterior, se evidenció el informe por parte de la Gerencia Jurídica con las tutelas presentadas por la presunta vulneración del Derecho de Petición, así como, la información de los fallos.

### 19. Acciones de Tutela por la presunta vulneración del Derecho de Petición

A continuación, se presenta la descripción de las acciones de tutela durante la vigencia 2021, por la presunta vulneración del Derecho de Petición:

Tabla No 18 – Acciones de Tutela por la presunta vulneración del Derecho de Petición- 2021

Ítem	Radicado/Despacho judicial	Demandantes	Estado del fallo
1	2021-00103 / Juzgado 18 Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá	María Engracia Bonilla Robles	Fallo Ejecutoriado. Niega por carencia actual de objeto por hecho superado por parte de la Oficina de Instrumentos Públicos de Bogotá
2	2021-00081 / Juzgado 081 Municipal Penal de Control de Garantías	Jorge Guillermo González Ariza	Fallo ejecutoriado. Niega por no existir vulneración al derecho de petición
3	2021-00079 / Juzgado 8 Penal del Municipal para Adolescentes con Función de control de garantías	Jorge Guillermo González Ariza	Fallo ejecutoriado - Niega por carencia actual de objeto por hecho superado – Superintendencia de Transporte
4	2021-00095 / Juzgado 24 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Margarita Combata Lavacude	Fallo ejecutoriado - Declara improcedente por la existencia de otro mecanismo de defensa ordinario y no acreditarse un perjuicio irremediable.
5	2021-00106 Juzgado 46 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Diana Alejandra Ramos Uribe	Fallo ejecutoriado - Niega por no existir prueba sumaria de la vulneración al derecho de petición
6	2021-00124 / Juzgado 67 Penal Municipal con Función de Control de Garantía	Mauricio Andrade Santamaria	Fallo ejecutoriado - Declara improcedente por hecho superado

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

7	2021-00844 / Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, D. C. Sala de Familia	María Lida Jiménez Montes	Fallo ejecutoriado - Declara improcedente por hecho superado
8	2021-0057/ Juzgado 17 Civil Municipal de Ejecución de Sentencias	Elite Importaciones Floors & Ceilings Sas	Fallo ejecutoriado – Niega el amparo del derecho fundamental de petición, por ausencia de vulneración del derecho fundamental
9	2021-00084 / Juzgado 2 Penal Municipal Con Función De Control De Garantías	Empresa Soluciones Integrales SION S.A.S.	Fallo ejecutoriado – Niega el amparo del derecho fundamental de petición, por hecho superado

Fuente: Informes presentados al Comité institucional de gestión y desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A y información de SIROJ WEB - Elaboración propia.

Dentro de este marco, se observó que para el 2021 se presentaron nueve (9) Acciones de Tutela por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición, razón por la cual, se recomienda a la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía continuar con el fortalecimiento de los controles para brindar respuesta con claridad, calidez, oportunidad y coherencia a las peticiones radicadas ante la entidad de conformidad con lo establecido en el [numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010](#), así como; los descritos en el artículo [13 y 14 de la Ley 1755 de 2015](#), concordante con el [Artículo 5 del Decreto 491 de 2020](#) (si aplica), con el fin de evitar Acciones Constitucionales contra la EMB por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.

## 20. Circular Conjunta No. 006 de la veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017.

Una vez verificados los soportes por parte de la Oficina de Control Interno, con relación al cargue de informes de quejas y reclamos de conformidad con al Circular conjunta No. 006<sup>3</sup>, se evidenció lo siguiente:

Tabla No 19 – Cargue de informes Circular Conjunta No. 006 de 2017

No.	Periodo	Fecha de cargue	Fecha de vencimiento*	Observaciones
1	Julio	23/08/2021	25/08/2021	En términos
2	Agosto	21/09/2021	21/09/2021	En términos
3	Septiembre	24/10/2021	22/10/2021	Extemporánea
4	Octubre	23/11/2021	24/11/2021	En términos

<sup>3</sup>... 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 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

No.	Periodo	Fecha de cargue	Fecha de vencimiento*	Observaciones
5	Noviembre	22/12/2021	22/12/2021	En términos
6	Diciembre	24/01/2022	24/01/2022	En términos

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

Fuente: Información aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro - Elaboración propia.

Dentro de este marco, se observó que los seis (6) informes presentados, cinco (5) se presentaron en término, uno (1) se encuentra pendiente de cargue y otro presentó extemporaneidad.

### **FORTALEZAS**

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

### **OBSERVACIONES Y HALLAZGOS**

1. Se observó una oportunidad de mejora en los controles asociados a la actualización de las bases de datos dispuesta para el seguimiento de la atención de peticiones quejas y reclamos de la entidad, considerando la diferencia registrada en la base de datos referenciada como *“cuadro de Control de PQRS Ciudadanas 2021”* específicamente en el mes de noviembre de 2021 y los datos reportados en los comités Comité institucional de gestión para segundos semestre de 2021. (ver tabla No.2)
2. Se observó una oportunidad de mejora en los controles asociados a la actualización de las bases de datos dispuesta para el seguimiento de la atención de peticiones quejas y reclamos de la entidad, considerando que la base de datos referida como *“Sector Público 2021 compilada VF”*, donde se registran las PQR's que ingresan a la Empresa Metro de Bogotá de las diferentes entidades de orden nacional y distrital, así como de los entes de control, no cuenta con una clasificación por temas y/o subtemas que permita generar un indicador.
3. Se observó una oportunidad de mejora, en el sentido de implementar un indicador en el Plan de Acción Institucional – PAII que permita medir cuantas tutelas fueron atendidas por la presunta vulneración al Derecho de Petición de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2 de la Resolución interna 071 de 2019.
4. Se observó una oportunidad de mejora, en el envío y/o cargue de los informes a la Veeduría Distrital de conformidad con los términos establecidos en la Circular Conjunta No. 006 de la veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017, considerando que se presentó extemporaneidad en el informe de septiembre de 2021.

### **RECOMENDACIONES**

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

1. Fortalecer los controles asociados al registro de las PQRS en las bases de datos, dispuestas para el seguimiento de la atención de peticiones quejas y reclamos de la entidad, con el fin de evitar información redundante o repetitiva que incida en la presentación de informes.
2. Establecer un criterio de selección por temática en la base de datos referida como “Sector Público 2021 compilada VF”, que permita recopilar información relacionada con las inquietudes del Sector Público, frente a la entidad.
3. Clasificar las PQRS recibidas por tema y dependencia responsable de la respuesta. Cuando se trate de quejas clasificar el presunto valor vulnerado.
4. Implementar un indicador en el Plan de Acción Institucional – PAII que permita medir cuantas tutelas fueron atendidas por la presunta vulneración al Derecho de Petición de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2 de la Resolución interna 071 de 2019.
5. Realizar el cargue oportuno de los informes a la veeduría, de acuerdo con el término<sup>4</sup> establecido en la Circular Conjunta 006 de la veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017.

Atentamente,

  
**Sandra Esperanza Villamil Muñoz**  
 Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: John A. Salamanca/ Profesional Grado 3 OCI  
 Heiver Hernández Baquero- Profesional Grado 02 OCI

<sup>4</sup> “... 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 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

ANEXOS

Anexo 1.

Tabla No. 20 Análisis PQR's (70 Registros)

No.	No. Radicado SDQS	No radicado EMB (Entrada)	Fecha Radicado (Entrada)	Tipología PQRS	Término	Fecha límite de Respuesta	Fecha de Respuesta	No. radicado EMB (salida)	Cumplimiento de respuesta				Observaciones
									Calidez	Claridad	Coherencia	Oportunidad	
1	3716042021	PQRSD-E21-02331	16/11/21	Solicitud de información	20	15/12/21	14/12/21	PQRSD-S21-02110	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
2	3587452021	3587452021	4/11/21	Solicitud de información	20	3/12/21	3/12/21	PQRSD-S21-02046	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
3	3212492021	PQRSD-E21-02032	5/10/21	Solicitud de información	20	3/11/21	25/10/21	PQRSD-S21-01731	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
4	3209092021	PQRSD-E21-02019	4/10/21	Derecho de Petición Interés General	30	18/11/21	22/10/21	PQRSD-S21-01727	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
5	3529242021	PQRSD-E21-02233	29/10/21	Derecho de Petición Interés General	30	15/12/21	3/12/21	PQRSD-S21-02054	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
6	3395562021	PQRSD-E21-02151	20/10/21	Derecho de Petición Interés General	30	2/12/21	1/12/21	PQRSD-S21-02017	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
7	3458782021	PQRSD-E21-02179	25/10/21	Derecho de Petición Interés General	30	9/12/21	7/12/21	3458782021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
8	2661252021	PQRSD-E21-01617	20/08/21	Solicitud de información	20	19/11/21	16/09/21	2661252021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
9	4216872021	PQRSD-E21-02554	29/12/21	Derecho de Petición Interés General	30	9/02/22	6/01/22	PQRSD-S22-00020	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
10	3204282021	PQRSD-E21-02026	5/10/21	Consulta	35	26/11/21	18/11/21	PQRSD-S21-01889	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
11	3914772021	3914772021	3/12/21	Solicitud de información	20	3/01/22	23/12/21	PQRSD-S21-02167	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
12	3679512021	PQRSD-E21-02304	10/11/21	Solicitud de información	20	10/12/21	30/11/21	PQRSD-S21-02007	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
13	2518842021	PQRSD-E21-01498	6/08/21	Derecho de Petición Interés General	30	20/09/21	17/09/21	PQRSD-S21-01473	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
14	2657082021	PQRSD-E21-01601	19/08/21	Derecho de Petición Interés General	30	30/09/21	24/09/21	PQRSD-S21-01515	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
15	3700502021	PQRSD-E21-02323	12/11/21	Solicitud de información	20	14/12/21	14/12/21	PQRSD-S21-02111	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
16	2149892021	PQRSD-E21-01276	8/07/21	Derecho de Petición Interés General	30	23/08/21	3/08/21	PQRSD-S21-01111	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

No.	No. Radicado SDQS	No radicado EMB (Entrada)	Fecha Radicado (Entrada)	Tipología PQRS	Término	Fecha límite de Respuesta	Fecha de Respuesta	No. radicado EMB (salida)	Cumplimiento de respuesta				Observaciones
									Calidez	Claridad	Coherencia	Oportunidad	
17	2503892021	PQRSD-E21-01506	9/08/21	Solicitud de información	20	7/09/21	8/09/21	2503892021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
18	2714302021	PQRSD-E21-01660	24/08/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	5/10/21	29/09/21	PQRSD-S21-01557	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
19	3650342021	PQRSD-E21-02284	8/11/21	Solicitud de información	20	7/12/21	3/12/21	PQRSD-S21-02042	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
20	3939022021	PQRSD-E21-02442	4/12/21	Solicitud de información	20	24/01/21	29/12/21	PQRSD-S21-02218	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
21	2642482021	PQRSD-E21-01599	19/08/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	30/09/21	17/09/21	PQRSD-S21-01472	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
22	2625252021	PQRSD-E21-01584	18/08/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	29/09/21	16/09/21	PQRSD-S21-01458	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
23	2333772021	PQRSD-E21-01396	26/07/21	Solicitud de información	20	24/08/21	20/08/21	PQRSD-S21-01237	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
24	2370092021	PQRSD-E21-01398	26/07/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	7/09/21	25/08/21	PQRSD-S21-01263	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
25	2181522021	PQRSD-E21-01298	9/07/21	Solicitud de información	20	9/08/21	6/08/21	2181522021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
26	3415482021	PQRSD-E21-02165	21/10/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	6/12/21	25/11/21	PQRSD-S21-01989	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
27	3124262021	PQRSD-E21-01981	28/09/21	Solicitud de información	20	27/10/21	27/10/21	PQRSD-S21-01755	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
28	3436102021	PQRSD-E21-02175	22/10/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	07/12/21	3/12/21	PQRSD-S21-02052	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
29	2612762021	PQRSD-E21-01580	18/08/21	Solicitud de información	20	15/09/21	15/09/21	2612762021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
30	2482262021	PQRSD-E21-01494	6/08/21	Solicitud de información	20	6/09/21	31/08/21	2482262021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
31	2654452021	PQRSD-E21-01600	19/08/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	30/09/21	21/09/21	PQRSD-S21-01486	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
32	2767582021	PQRSD-E21-01687	30/08/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	24/09/21	24/09/21	PQRSD-S21-01521	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
33	2377162021	PQRSD-E21-01409	27/07/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	3/09/21	17/08/21	PQRSD-S21-01173	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
34	2658342021	PQRSD-E21-01611	19/08/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	30/09/21	24/09/21	PQRSD-S21-01500	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
35	2516622021	PQRSD-E21-01514	10/08/21	Solicitud de información	20	7/09/21	7/09/21	2516622021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

No.	No. Radicado SDQS	No radicado EMB (Entrada)	Fecha Radicado (Entrada)	Tipología PQRS	Término	Fecha límite de Respuesta	Fecha de Respuesta	No. radicado EMB (salida)	Cumplimiento de respuesta				Observaciones
									Calidez	Claridad	Coherencia	Oportunidad	
36	3410142021	PQRSD-E21-02159	20/10/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	3/12/21	6/12/21	PQRSD-S21-02066	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
37	2095662021	2095662021	7/07/21	Solicitud de información	20	5/08/21	2/08/21	2095662021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
38	3581862021	PQRSD-E21-02248	3/11/21	solicitud de copia	20	2/12/21	18/11/21	PQRSD-S21-01886	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
39	3760852021	PQRSD-E21-02367	18/11/21	Solicitud de información	20	19/12/21	16/12/21	3760852021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
40	3477412021	PQRSD-E21-02196	26/10/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	10/12/21	25/11/21	PQRSD-S21-01978	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
41	3671602021	PQRSD-E21-02294	9/11/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	23/12/21	25/11/21	PQRSD-S21-01970	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
42	2727592021	PQRSD-E21-01667	25/08/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	6/10/21	24/09/21	PQRSD-S21-01502	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
43	3250112021	PQRSD-E21-02056	7/10/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	23/11/21	22/11/21	PQRSD-S21-01913	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
44	2797272021	PQRSD-E21-01712	31/08/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	12/10/21	6/10/21	PQRSD-S21-01592	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
45	2375182021	PQRSD-E21-01415	27/07/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	8/09/21	27/08/21	PQRSD-S21-01296	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
46	3511702021	3511702021	28/10/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	14/12/21	13/12/21	3511702021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
47	3205732021	PQRSD-E21-02027	5/10/21	Solicitud de información	20	3/11/21	2/11/21	3205732021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
48	2088402021	PQRSD-E21-01216	1/07/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	17/08/21	16/07/21	2088402021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
49	3700022021	PQRSD-E21-02319	12/11/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	28/12/21	3/12/21	PQRSD-S21-02044	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
50	4079482021	PQRSD-E21-02510	16/12/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	28/12/21	28/01/22	PQRSD-S21-02192	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
51	2209022021	PQRSD-E21-01310	12/07/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	23/09/21	17/08/21	PQRSD-S21-01191	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
52	2279672021	2279672021	21/07/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	2/09/21	2/09/21	2279672021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
53	2471072021	PQRSD-E21-01482	4/08/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	16/09/21	6/09/21	PQRSD-S21-01364	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
54	2157502021	PQRSD-E21-01279	8/07/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	23/08/21	3/08/21	PQRSD-S21-01095	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
55	3403292021	PQRSD-E21-02143	19/10/21	Solicitud de información	20	18/11/21	18/11/21	PQRSD-S21-01894	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación

	PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN		
	FORMATO PARA INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 03	

No.	No. Radicado SDQS	No radicado EMB (Entrada)	Fecha Radicado (Entrada)	Tipología PQRS	Término	Fecha límite de Respuesta	Fecha de Respuesta	No. radicado EMB (salida)	Cumplimiento de respuesta				Observaciones
									Calidez	Claridad	Coherencia	Oportunidad	
56	2125222021	PQRSD-E21-01234	2/07/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	18/08/21	27/07/21	PQRSD-S21-01068	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
57	2872092021	PQRSD-E21-01782	7/09/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	20/10/21	19/10/21	PQRSD-S21-01697	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
58	2143572021	PQRSD-E21-01224	1/07/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	10/08/21	16/07/21	PQRSD-S21-00973	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
59	2181222021	PQRSD-E21-01286	9/07/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	24/08/21	17/08/21	PQRSD-S21-01186	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
60	2970312021	PQRSD-E21-01862	15/09/21	Solicitud de información	20	6/10/21	30/09/21	PQRSD-S21-01565	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
61	3633672021	3633672021	9/11/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	23/12/21	20/12/21	3633672021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
62	2143282021	PQRSD-E21-01260	7/07/21	Solicitud de información	20	5/08/21	4/08/21	2143282021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
63	2871552021	PQRSD-E21-01773	6/09/21	Solicitud de información	20	4/10/21	4/10/21	2871552021	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
64	2854222021	PQRSD-E21-01762	3/09/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	15/10/21	13/10/21	PQRSD-S21-01652	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
65	3011012021	PQRSD-E21-01877	16/09/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	29/10/21	20/09/2021	3011012021	SI	SI	SI	SI	Se observó que la PQRS, presentó traslado el día 20/09/2021 al concesionario por competencia.
66	2158072021	PQRSD-E21-01263	6/07/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	19/08/21	3/08/21	PQRSD-S21-01094	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
67	2537062021	PQRSD-E21-01508	10/08/21	Derecho de Petición Interés Particular	30	22/09/21	21/09/21	PQRSD-S21-01481	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
68	2458192021	PQRSD-E21-01459	2/08/21	Solicitud de información	20	31/08/21	30/08/21	PQRSD-S21-01301	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
69	2566942021	PQRSD-E21-01534	11/08/21	Solicitud de información	20	9/09/21	8/09/21	PQRSD-S21-01384	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación
70	3700362021	PQRSD-E21-02321	12/11/2021	Solicitud de información	80	06/12/2021	24/11/2021	PQRSD-S21-01941	SI	SI	SI	SI	No se presentó observación

Fuente: Matriz elaborada por el equipo auditor con base en las evidencias aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro \*Términos según la Circular Conjunta 006 de la Veeduría Distrital

Proyectó: John A. Salamanca/ Profesional Grado 3 OCI  
Heiver Hernández Baquero- Profesional Grado 02 OCI