



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

MEMORANDO

Versión 0

Fecha	19 de Enero de 2018	Consecutivo	GGE-OCI-ME-2018-0003
De	JULIAN DAVID PÉREZ RÍOS Jefe Oficina de Control Interno		
Para	ANDRÉS DE JESUS ESCOBAR URIBE Gerente General Empresa Metro de Bogotá S.A		
Asunto	Informe Seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos 2017-II		

Respetado Dr. Escobar,

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 Ley 1474/2011, con toda atención anexo al presente el seguimiento realizado a la recepción, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía, los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía en el segundo semestre de 2017.

El resultado del seguimiento aquí comunicado fue puesto en conocimiento de los procesos internos relacionados, previo a su oficialización.

Cordial saludo,

JULIAN DAVID PEREZ RÍOS
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Julián David Pérez Ríos

Anexo: Lo anunciado
Con Copia:
Dra. GLORIA CRISTINA OROZCO GIL
Gerente Administrativa y Financiera
Dra. CLAUDIA MARCELA GALVIS RUSSI
Oficina Asesora de Planeación
Dra. SANDRA ELIZABETH GRACIA SOCHA
Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

19 ENE 2018

Carrera 7 No.71-52 Torre A Of. 902
Bogotá, Colombia
Código Postal: 110231
Tel: (+571) 5 553333
www.metrodebogota.gov.co
Infolínea 195

Página 1 de 1



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

GAF-GD-FO-004

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PERÍODO JULIO A DICIEMBRE DE 2017

1. OBJETIVO

Seguimiento a la recepción, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía, los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía según sus necesidades y expectativas y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

2. ALCANCE

El seguimiento obedece al periodo comprendido entre el 1 de junio y el 31 de diciembre de 2017, analizando las respuestas que la Empresa Metro de Bogotá S.A. entrega a la ciudadanía con atención a los objetivos comunes a la Administración Pública Distrital y los siguientes criterios normativos:

Del Orden Nacional:

- Constitución Política de 1991 de Colombia.
- Ley 489 de 1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 2623 de 2009, "Por el cual se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
- Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.", con su documento integrante: "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", expedido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Ley 1437 de 2011, "Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- 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".
- Documento CONPES 3649 DE 2010 y CONPES 3785 DE 2013, del Departamento Administrativo de la Función Pública — Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 1649 de 2014, Artículo 15 Funciones de la Secretaría de Transparencia "Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos".

- Circular Externa 001 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno

Del Orden Distrital:

- Manual del Servicio al Ciudadano 2005 — Protocolos para un buen servicio al ciudadano, versión 2, junio de 2005.
- Decreto 371 de 2010, expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".
- Directiva 001 de 2014, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., con asunto: "Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá, D.C.".
- Decreto 197 de 2014: "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D. C"
- Circular 78 de 2012, "Estrategias para continuar el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en el espacio público durante la prestación de servicios o la realización de trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C.", expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Circular 064 de 2012, "Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011"
- Circular 005 de 2008, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., con asunto: "Guía de Servicios y Trámites y el Mapa Callejero".
- Acuerdo Distrital 529 de 2013, "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones", suscrito por el Concejo de Bogotá, D.C.
- Decreto Distrital 438 de 2012, "Por medio del cual se establece el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos del Sector Central de la Administración Distrital".
- Decreto Distrital 442 de 2012, "Por medio del cual se modifica el artículo 1' del Decreto Distrital 438 de 2012".
- 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".
- Acuerdo Distrital 51 de 2001, "Por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos".
- Ley 962 de 2005 "Por el cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos", artículos 3°, 6°, 8°, 15, 16 y 85

Del orden interno:

Proceso Gestión de PQRs, Caracterizado en el mapa de procesos de la Entidad.

3. METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe se aplicaron normas de auditoría generalmente aceptadas, se confrontaron documentos y se aplicaron pruebas sustantivas y de cumplimiento.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

En desarrollo del presente informe se destacan los siguientes aspectos:

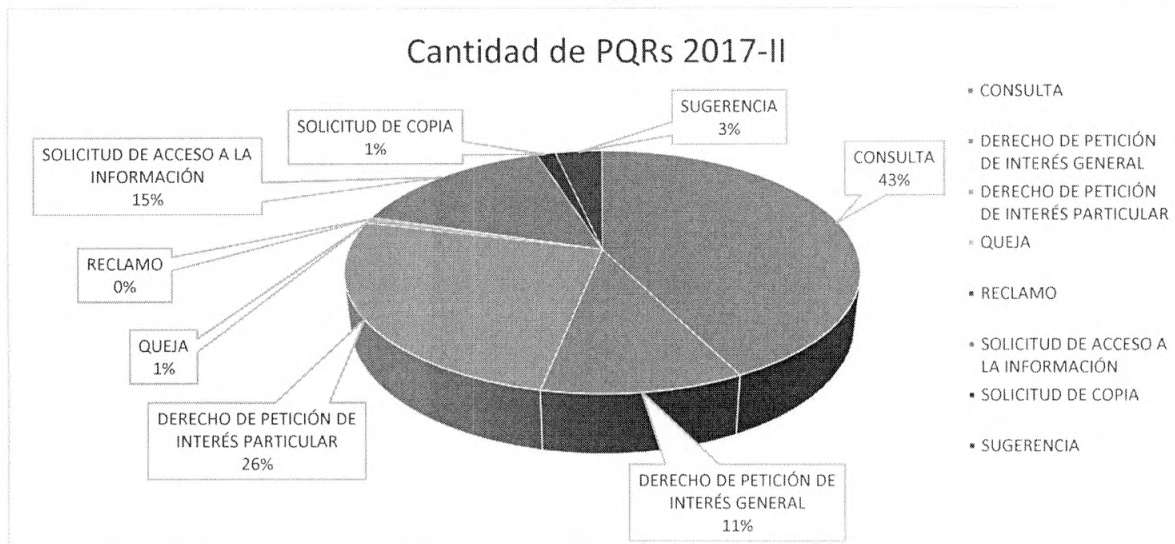
1. En la página web de la Empresa Metro de Bogotá S.A. (<http://www.metrodebogota.gov.co/>) se cuenta con una lista desplegable que Atención al Ciudadano en la que se encuentran las siguientes opciones:
 - a. Crear petición, que redirecciona al ciudadano a la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) para que pueda formular su requerimiento, queja o petición, mediante el diligenciamiento de un formulario dispuesto para tal fin.
 - b. Consultar petición, en la que se le puede hacer seguimiento a la respuesta generada a una solicitud previamente remitida (<http://www.metrodebogota.gov.co/?q=sdqs/login>) con enlace al SDQS.
 - c. Consultar Predio, en cuyo formulario de habilitan los campos de registro del chip y el correo electrónico del solicitante para consultar si un predio determinado se encuentra dentro del trazado de la primera línea del Metro de Bogotá. (<http://www.metrodebogota.gov.co/?q=content/consulta-predios>).
 - d. Preguntas frecuentes, en las que se desagregan tres temas.
 - i. General
 - ii. Metro Elevado
 - iii. Infraestructura
2. La Entidad cuenta con un proceso caracterizado en su esquema de operación que identifica la gestión de los PQRs como componente de retroalimentación con sus partes interesadas. En ese sentido, según el reporte del SDQS suministrado, el seguimiento de las respuestas a los requerimientos recibidos en el periodo bajo análisis muestra el siguiente comportamiento:

2.1 Análisis por Tipo de PQRs

TOTAL RECIBIDOS	CON RESPUESTA	% RESPUESTA	EN TRÁMITE	% TRÁMITE	EN
571*	538	94.2%	33	5.8%	

*La cantidad neta de requerimientos del periodo es de 559, descontando los 12 casos repetidos que se identifican más adelante.

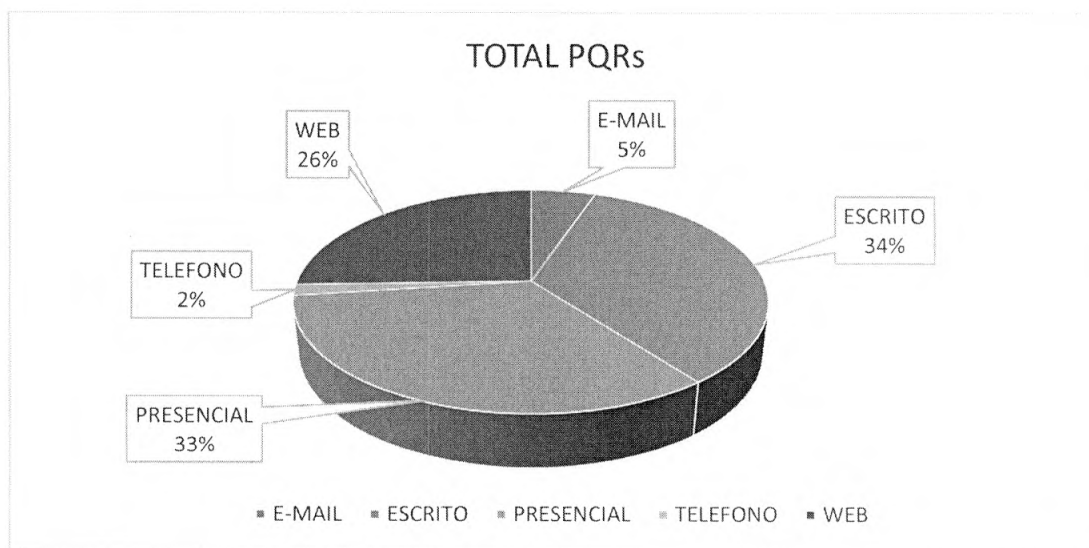
Según el tipo de requerimiento, se tuvo la siguiente distribución en el semestre:



Un análisis de tema de las consultas, así como los derechos de petición, permitirá a los líderes del proceso fortalecer las herramientas de divulgación de información a través de los diferentes canales que tiene la Entidad con el fin de satisfacer los requerimientos de información de las partes interesadas, que acudieron a esta figura para obtener mayor información sobre su tema de interés.

2.2 Análisis por canal de recepción SDQS

Frente a los canales utilizados por la ciudadanía para manifestar sus requerimientos nos arroja el siguiente resultado:



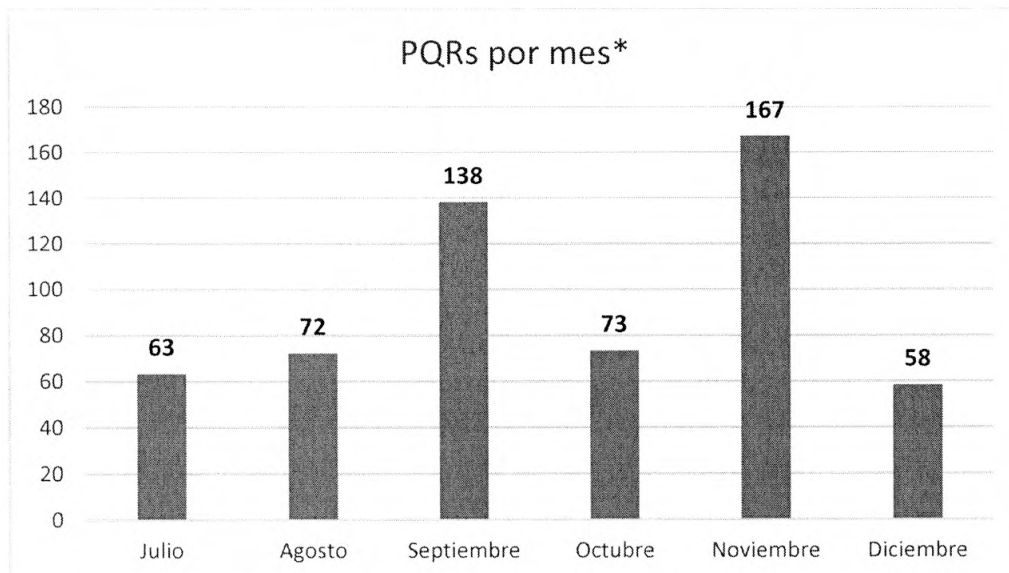


Lo anterior implica que las personas culturalmente mantienen la práctica de escribir o hacer sus requerimientos de manera presencial, lo que abre la oportunidad de desarrollar otros mecanismos de interacción como el canal web y el correo electrónico que potencialicen la interacción con las partes interesadas.

Dado el inicio de operaciones de la Empresa Metro de Bogotá, el cual se dio en primer semestre de 2017, los canales de recepción de requerimientos de las partes interesadas (PQRs) que cuentan con registro y monitoreo de respuestas son el canal web, esto es, requerimientos recibidos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) y la radicación de correspondencia en la sede de la Entidad. Es preciso indicar que a través del SDQS también se registran requerimientos atendidos provenientes de la línea 195, así como solicitudes presenciales realizadas por la ciudadanía en los puntos de atención establecidos por otras Entidades o la Red de CADEs de la ciudad.

Frente a los requerimientos recibidos por correo electrónico (metrobogota@alcaldiabogota.gov.co), se tiene que son ingresados en el SDQS para mantener el control de los mismos y las respuestas emitidas. A la fecha no se cuenta con una herramienta, protocolo o instructivo que establezca el tratamiento que debe darse frente a consultas o requerimientos recibidos a través de las líneas telefónicas de la Entidad, así como de atenciones presenciales a los ciudadanos que visiten las instalaciones de la Entidad.

En cuanto a la distribución mensual de los requerimientos de la ciudadanía recibidos, se encontró lo siguiente:



*La cantidad neta de requerimientos del mes de diciembre es de 36, descontando los 12 casos repetidos que se identifican más adelante.

Frente al comportamiento evidenciado, es importante realizar seguimiento a los picos de solicitudes y requerimientos presentados en septiembre y noviembre a fin de determinar si corresponde a

asuntos coyunturales o si obedecen a comportamientos cíclicos que faciliten su predictibilidad, previsión y adecuada atención.

2.3 Oportunidad en la Respuesta

En cuanto al cumplimiento de los términos legales para dar las respectivas respuestas, se encontró que, de acuerdo al reporte del SDQS suministrado, se presentaron 80 casos que sobrepasaban los mismos, representando un 14% del total. El siguiente es el análisis:

CASOS	ASIGNACIÓN POSTERIOR A INICIO DE TÉRMINOS	%	VENCIMIENTO DE UN DIA	%	CARGUE TARDÍO	%
80	24	30%	36	45%	4	5%

Al revisar las fechas de cálculo de los días, se tiene que el reporte arrojado por el SDQS inicia la cuenta de los términos el mismo día que registra el respectivo PQRs, lo que indica que no se tiene en cuenta lo estipulado en el artículo 14 de la ley 1755 que establece que los términos se cuentan en “...días siguientes a su recepción...” (Cursiva propia); lo que reduce la cantidad de casos de 80 a 44, esto es, los treinta y seis (36) casos que presentan vencimiento de un (1) día, realmente hacen referencia a respuestas dadas dentro del término legal.

De manera similar, se tiene que la EMB genera las respuestas dentro de los términos aunque no carga inmediatamente la evidencia en el SDQS (cargue tardío), lo que implica que dicho sistema cuenta los términos de cumplimiento frente a la fecha de cierre de la gestión, no obstante la respuesta ha sido emitida previamente. Frente a esta situación se identificaron doce (12) casos, cuatro (4) de los cuales son adicionales a los 36 citados previamente con vencimiento de un día.

Otra debilidad que presenta realizar el monitoreo basado únicamente en el reporte del SDQS, radica en que este no contempla los días festivos diferentes a los domingos y los cuenta como desarrollo del plazo legal, lo que genera vencimientos que en realidad no lo son.

En consecuencia, se tiene que de los 80 casos inicialmente identificados como “vencidos”, después del análisis de la información se tiene que el 80% de los mismos (64), se encuentran dentro de los términos legales para responder, reduciendo el porcentaje inicial de 14% a 3%; es decir, un nivel de cumplimiento del 97% en los términos dentro del periodo objeto de análisis.

Otro aspecto a considerar es el relacionado con doce (12) casos que en el SDQS se presenta duplicidad, dado que el sistema los identifica simultáneamente como “Solucionado por Asignación” y en blanco en el campo “Estado Petición Final” correspondiendo a las mismas peticiones, fechas y peticionarios.

Es importante considerar que la EMB inició operaciones a mediados de enero de 2017, lo que implica que el nivel de respuestas generadas demuestra el esfuerzo de la administración por adecuar las



operaciones de la empresa con el fin de brindar niveles de respuesta óptimos a los requerimientos de las partes interesadas.

2.4 Seguimiento a la adecuada atención a los PQRs

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa No. 01 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, esta Oficina realizó seguimiento aleatorio a una muestra de respuestas dadas por la Administración a 18 derechos de petición del período bajo análisis, tomando como fuente de información la base de datos del reporte de seguimiento generada en el aplicativo SDQS.

No. de Radicado	Fecha de Entrada	Asunto	Plazo de Respuesta (días)	Fecha límite de Respuesta	Fecha de Respuesta	Radicado de Salida	Cumple Respuesta		Observaciones
							Oportunidad	Fondo	
CR-DP-2017-0103	13/07/2017	Traslado derecho de petición	10	04/08/2017	25/07/2017	GG-DP-2017-0168	Si	Si	
CR-DP-2017-0111	26/07/2017	Proposición No. 353 de 2017 -comisión Tercera Permanente de Hacienda y Crédito Público	3	31/07/2017	28/07/2017	GG-DP-2017-0176	Si	Si	
CR-DP-2017-0119	31/07/2017	Traslado Rad. 1-2017-18738	15	23/08/2017	14/08/2017	GG-DP-2017-0187	Si	Si	
CR-DP-2017-0127	9/08/2017	Traslado Derecho de petición Rubén Torrado 2017EE10998	10	31/08/2017	15/08/2017	CR-DP-2017-0189	Si	Si	
CR-DP-2017-0135	23/08/2017	D.P. Solicitud de información estudios de ingeniería fase 2 2017EE12576	10	06/09/2017	5/09/2017	GG-DP-2017-0207,0203	Si	Si	
CR-DP-2017-0143	30/08/2017	Traslado D.P. Veeduria Distrital 20175000077681 -	10	13/09/2017	11/09/2017	GG-DP-2017-0220	Si	Si	



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

CR-DP-2017-0151	19/09/2017	D.P. avances proyecto	15	05/10/2017	6/10/2017	GG-DP-2017-0245	Si	Si	
CR-DP-2017-0159	28/09/2017	SINPROC 413936-2017 Solicitud copia Rta DORIS PRIETO	15	18/10/2017	10/10/2017	GG-DP-2017-0250	Si	Si	
CR-DP-2017-0167	5/10/2017	Remisión DP 2229712017	15	26/10/2017	24/10/2017	GG-DP-2017-0281	Si	Si	
CR-DP-2017-0175	11/10/2017	Traslado personería 2017EE716365 Requerimiento ciudadano 415483	15	2/11/2017	2/11/2017	GG-DP-2017-0289	Si	Si	En el SDQS la fecha de vencimiento aparece el 31/10/2017, situación que implica contar los términos desde el momento de la recepción incluyendo como hábil el 16/10/2017
CR-DP-2017-0183	20/10/2017	Presentación proyecto vigencias futuras	15	09/11/2017	3/11/2017	GG-DP-2017-0292	Si	Si	En el SDQS registra vencimiento de cinco días aunque el DP es de interés general, lo que le da un término de 15 días para su respuesta
CR-DP-2017-0191	25/10/2017	Traslado DP veeduría distrital - solicitud información Inconformidad con la construcción del Metro elevado	15	17/11/2017	14/11/2017	GG-DP-2017-0306	Si	Si	Aunque en el reporte del SDQS el radicado de respuesta referenciado es el GG-DP-2017-0294, la respuesta dada se remitió con el GG-DP-2017-0306
CR-DP-2017-0199	1/11/2017	Proyecto Metro de Bogotá / Solicitudes Hollman Morris	2	3/11/2017	3/11/2017	GG-DP-2017-0293 y 0299	Si	Si	
CR-DP-2017-0207	9/11/2017	Traslado Presidencia de la Republica	15	29/11/2017	29/11/2017	Vía Correo electrónico	Si	Si	
CR-DP-2017-0215	20/11/2017	Derecho de Petición	15	12/12/2017	07/12/2017	GG-DP-2017-0344	Si	Si	
CR-DP-2017-0223	24/11/2017	Traslado DP Secretaria Jurídica Distrital 20-2017-13641 - Petición anónima cuenta de twitter	15	18/12/2017	13/12/2017	GG-DP-2017-0346	Si	Si	



Carrera 7 No.71-52 Torre A Of. 902
Bogotá, Colombia
Código Postal: 110231
Tel: (+571) 5 553333
www.metrodebogota.gov.co
Infolínea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



CR-DP-2017-0231	1/12/2017	Traslado del IDU 20175260837422 - DP Afectación predial	15	26/12/2017	22/12/2017	GG-DP-2017-0362	Si	Si	La respuesta menciona el traslado de la pregunta No. 4 a la Entidad competente para responder aunque no indica el radicado respectivo
CR-DP-2017-0239	22/12/2017	Solicitud copia Rta Concejal DANIEL PALACIOS	10	10/01/2018	28/12/2017	GG-DP-2017-0368	Si	Si	El SDQS tiene como fecha de vencimiento el 09/01/2018 aunque los términos finalizan el 10/01/2018 de conformidad con la fecha de recepción

Respecto al cuadro precedente se tiene:

- ✓ En todos los casos analizados se responde de fondo las solicitudes o requerimientos recibidos.
- ✓ Los radicados CR-DP-2017-0175 y CR-DP-2017-0183 presentan plazos legales excedidos según el reporte, aunque al analizar su contenido y fechas de respuesta se tiene que estuvieron dentro de los términos para su contestación.
- ✓ Si bien la respuesta al radicado CR-DP-2017-0231 atiende de fondo las inquietudes formuladas por el peticionario, no indica el número de radicado con el cual la EMB dio traslado de la pregunta No. 4 a la Entidad competente.
- ✓ El radicado CR-DP-2017-0223 hace alusión a la interacción de la EMB con sus partes interesadas a través de herramientas de comunicación como redes sociales, lo que implica que una parte de los grupos de interés usa dichas herramientas para acceder a la información institucional e interactuar con la Entidad.

2.5 Defensor del Ciudadano

De conformidad con lo establecido en el Decreto 392 de 2015, el Acuerdo 642 de 2016, así como el concepto GGE-OAJ-ME-2018-005 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la EMB *“El rol del Defensor de la Ciudadanía se encuentra en cabeza del Gerente General, de conformidad con el literal u) del artículo 5° del Acuerdo de Junta Directiva No. 6 del 26 de octubre de 2017”*.

La Oficina de Control Interno evidenció que desde la Gerencia General se han impartido lineamientos relacionados con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la EMB en los que se destaca la orientación a la atención de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, a manera de ejemplo se cita el Memorando GGE-ME-0017 de 2017. JSE

RECOMENDACIONES

1. Contar con una herramienta de control adicional al seguimiento del SDQS. Considerando que el mecanismo de seguimiento inicialmente se basa en los reportes generados por el SDQS y que el mismo presenta algunas debilidades identificadas en el presente informe, es recomendable que a nivel institucional se establezcan herramientas adicionales de control y monitoreo que permitan comparar la gestión dada a los requerimientos de las partes interesadas con los reportes generados por esa plataforma.
2. Atendiendo lo establecido en el Decreto 197 de 2014 que adopta la Política pública de Servicio a la Ciudadanía, así como los lineamientos contenidos en el Componente 4 del documento Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2, entre otros se sugiere:
 - a. Establecer herramientas, como instructivos o manuales que indiquen el tratamiento que debe darse a las consultas realizadas por la ciudadanía a las líneas telefónicas de la Entidad, vía correo electrónico, de manera personal y aquellas realizadas a través de redes sociales en las que la Entidad tenga abierta una cuenta.
 - b. Desarrollar y aplicar mecanismos de medición de la percepción de las partes interesadas con la respuesta emitida o la atención suministrada.
 - c. Realizar encuestas de percepción a quienes tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos en la EMB, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar. Adicionalmente, es importante conocer las expectativas y experiencias de tales los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de capacitación en la materia.
 - d. Adoptar como política de manejo de redes sociales un tratamiento específico para aquellos casos de requerimientos recibidos y formulados a través de ellas. A manera de ejemplo, pueden considerarse las siguientes opciones:
 - i. El redireccionamiento de la consulta hacia el canal de correo electrónico o
 - ii. Indicar al peticionario el enlace para realizar la petición mediante el SDQS
3. Determinar si el Gerente General, como Defensor de la Ciudadanía, requiere de la designación de apoyos que le permita cumplir con las funciones que debe desarrollar, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 392 de 2015.
4. Mejorar los niveles de oportunidad en el cargue de los radicados de respuesta y los cierres en SDQS a fin de reducir la incidencia de “vencimientos artificiales”. Es decir, que las respuestas emitidas oficialmente por el canal respectivo sean ingresadas y actualizadas en esa plataforma, a fin de evitar que el registro en fechas posteriores ocasione reportes de vencimiento errados.



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

5. Fortalecer las herramientas de divulgación activa de información de conformidad con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014, con el fin de atender necesidades de información de la ciudadanía sin que la misma deba acudir a la solicitud mediante un PQRs.
6. Identificar el portafolio de servicios de la Entidad y realizar el registro respectivo en el SUIT de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 y el documento Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2, citado previamente.

Cordialmente,

JULIAN DAVID PÉREZ RÍOS
Jefe Oficina de Control Interno
Enero de 2018

Proyectó: Julián David Pérez Ríos

