

MEMORANDO
CÓDIGO GD-FR-018 V2

Fecha	07 de febrero de 2019	Consecutivo	GGE-OCI-ME-2019-0007
De	Julián David Pérez Ríos Jefe Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno		
Para	Dr. Andrés de Jesús Escobar Uribe Gerente General Empresa Metro de Bogotá		
Asunto	Remisión informes ejecutivo y detallado – Seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos 2018 - II		

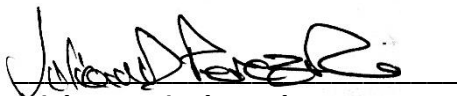
Respetado Dr. Escobar,

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, así como en el marco del rol de seguimiento y evaluación asignado a esta Oficina por medio del artículo 17 del Decreto 648 de 2017, con toda atención anexo a la presente comunicación el seguimiento realizado a la atención de quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía en la EMB correspondiente al segundo semestre del 2018.

Se recomienda formular el plan de mejora a partir de los hallazgos, observaciones y recomendaciones reiteradas registradas en el presente informe, de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento EM-PR-005 Procedimiento de Mejora Corporativa, versión 02, de la EMB.

El resultado del seguimiento aquí comunicado fue puesto en conocimiento de los procesos internos relacionados, previo a su oficialización e incluye las observaciones de los respectivos responsables.

Atentamente,



Julián David Pérez Ríos
Jefe Oficina de Control Interno
Oficina de Control Interno

Anexos: Informes detallado y ejecutivo. Folios (15)



Con copia:

Dra. Xiomara Torrado Bonilla – Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía

Proyectó: John Alejandro Salamanca – Profesional Oficina de Control Interno

Leonardo López Ávila – Contratista Oficina de Control Interno

Revisó: Julián David Pérez Ríos – Jefe 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	

PROCESO(S): Gestión de PQR's.



EQUIPO AUDITOR: Julián David Pérez Ríos – Jefe Oficina de Control Interno
John Alejandro Salamanca- Profesional Oficina de Control Interno
Leonardo López Ávila – Profesional de Apoyo Oficina de Control Interno

OBJETIVO(S): Realizar el seguimiento a la recepción, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía, los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía según sus necesidades y expectativas y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

ALCANCE: El seguimiento abarca el análisis de las PQR's y sus respuestas gestionadas por la EMB durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018.

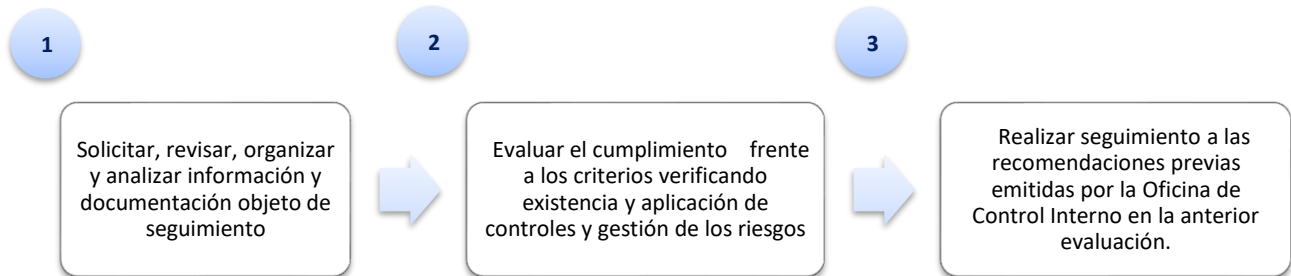
CRITERIOS

- Ley 87 de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Artículo 12, literales a, b, c, d, i, k.
- Ley 5 de 1992, “Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes”, Artículo 258.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 1 (Sustitución Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades).
- Acuerdo 348 de 2008, "Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital", Artículo 58.
- Decreto Distrital 392 de 2015, "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".
- Documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, Presidencia de la República. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Caracterización del proceso de Gestión de PQRS, código GP-CP-001, versión 1 del 01-06-2018.
- Caracterización del subproceso de Administración del proceso de PQRS, código GP-APQ-CS-001, versión 1 del 01-06-2018.
- Caracterización del subproceso de Gestión del proceso de PQRS, código GP-GPQ-CS-001, versión 1 del 01-06-2018.
- Política de Servicio al Ciudadano, código GP-DR-001, versión 2 del 02-10-2018.
- Procedimiento para la atención al ciudadano, código GP-PR-001, versión 3 del 02-10-2018.

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

METODOLOGÍA

El desarrollo del seguimiento a la gestión de las PQRs comprendió la siguiente metodología:



RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

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

Se recibió por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía la base de PQRs del II semestre de 2018 con un total de registros de doscientos treinta y seis (236) peticiones, las cuales abarcan el universo de auditoría, y de las cuales se seleccionaron sesenta (60) como muestra.

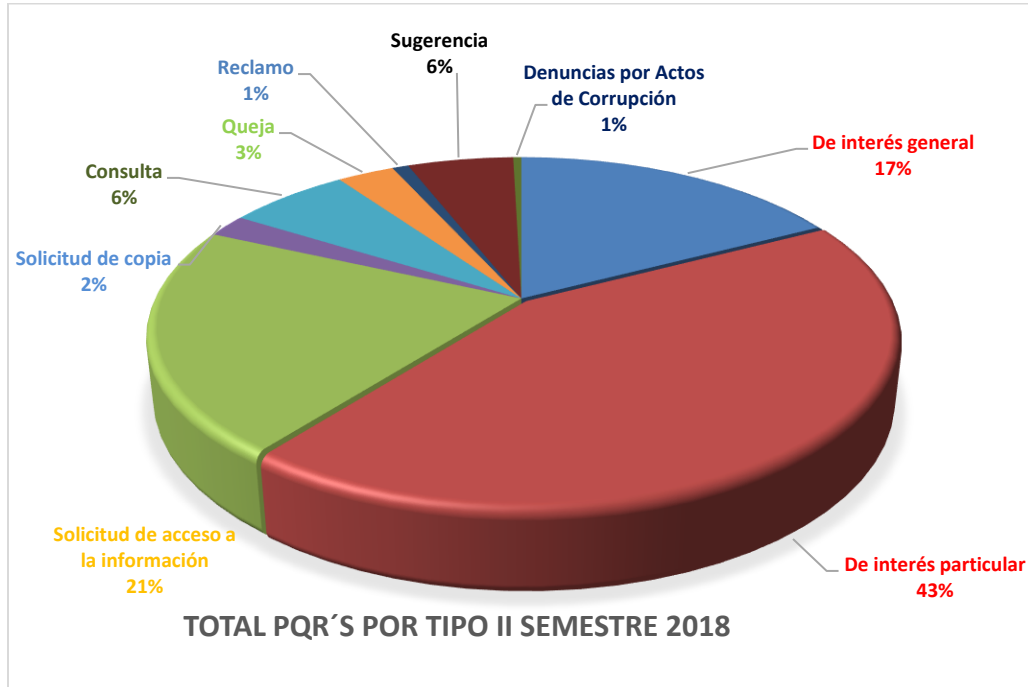
De igual manera, se revisó el enfoque que orienta la manera de proceder en la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de las PQR's en la Empresa, comprendido por aquellas políticas, directrices y documentación en general elaborada y aprobada en el sistema de gestión de la Entidad relacionada al proceso de Gestión de PQR's.

2. Evaluación del cumplimiento frente a los criterios verificando controles y riesgos

En esta segunda fase, se constató la información frente a los criterios. En una primera instancia se analizaron de manera global los 236 derechos de petición y en segundo lugar se revisaron, evaluaron y analizaron los 60 de la muestra en términos de las siguientes temáticas:

2.1 Análisis por tipo de PQR's

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





De interés general	De interés particular	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Consulta	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncias por Actos de Corrupción
41	102	50	5	15	7	2	13	1

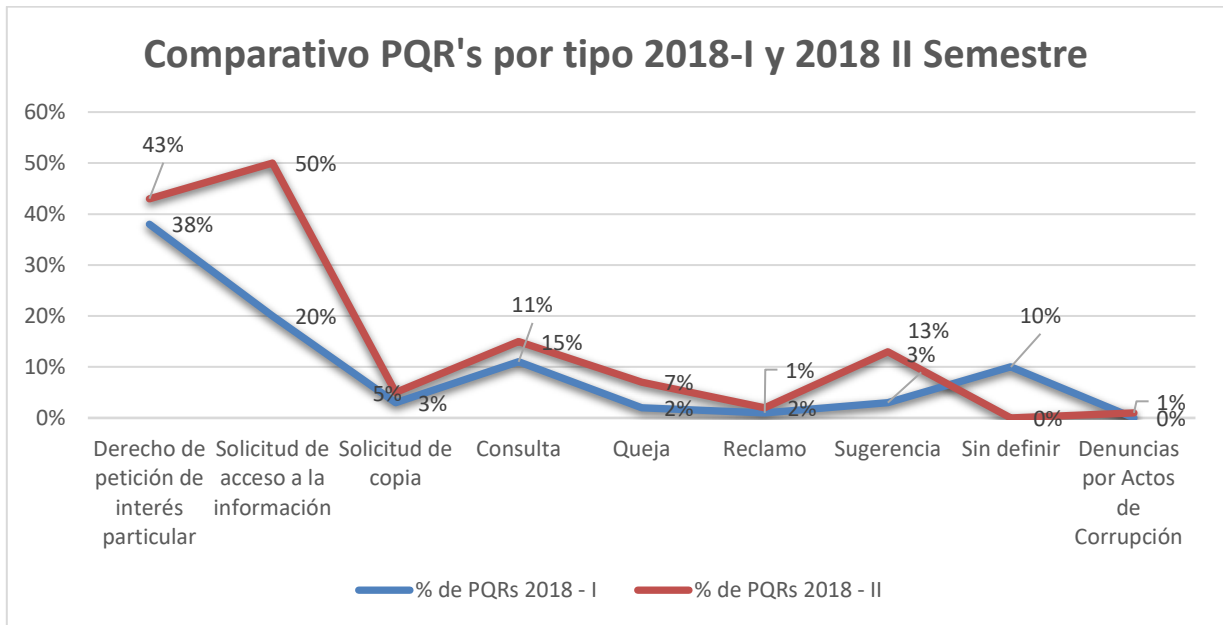
**Clasificación asignada por parte del ciudadano en el SDQS y de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía según el canal de ingreso*

Se puede observar que cerca de la mitad de los peticionarios (43%) que acuden a la Empresa Metro de Bogotá usan el derecho de petición de interés particular como mecanismo de solicitud en busca de una respuesta a una situación que le representa interés.

Ahora bien, como otros derechos de petición usados frecuentemente por los peticionarios, se puede deducir que dos de cada diez peticionarios utilizan la solicitud de información y de interés general como mecanismo de solicitud (21 % y 17% respectivamente).

Respecto al semestre anterior se tiene el comportamiento siguiente:

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



De manera global, hay una tendencia en la cual se mantiene la cantidad de PQR's por tipo entre el primer semestre de 2018 y el segundo semestre de 2018, excepto por la denuncia por actos de corrupción que aumento para el periodo auditado en 1%.

Debe señalarse que el caso tipificado como “*Denuncias por Actos de Corrupción*”, presentó radicado en el SDQS con No. 2489212018 el día 09 de octubre de 2018, en el cual la peticionaria solicita información de posibles vacantes en la EMB, así mismo describe su perfil educativo junto con su experiencia laboral. En ese orden ideas, la EMB dio respuesta definitiva a la peticionaria el 10 de octubre de 2018 (soporte SDQS que aporta la GCS) indicando que la EMB no cuenta con ofertas vigentes y que la hoja de vida será registrada en la base de datos de la entidad para futuras convocatorias.

El análisis precedente por parte de la OCI, conlleva a determinar que la tipología otorgada al radicado SDQS 2489212018 el día 09 de octubre de 2018, no es coherente con el petitum de la ciudadana, teniendo en cuenta que hace referencia a solicitud de información.

Se evidencia que la tipología “*Solicitud Acceso a la información*” presentó un 20% del total de las PQR'S para el I semestre del 2018, mientras que para el periodo actual evaluado tuvieron un aumento del 30%, de lo cual se podría analizar que este aumento de este tipo de derecho de petición representó un cambio de enfoque, es decir de presentar consideraciones a la EMB en temas que le atañen al interés particular a situaciones de carácter general.

2.2 Análisis por canal de recepción de PQR's

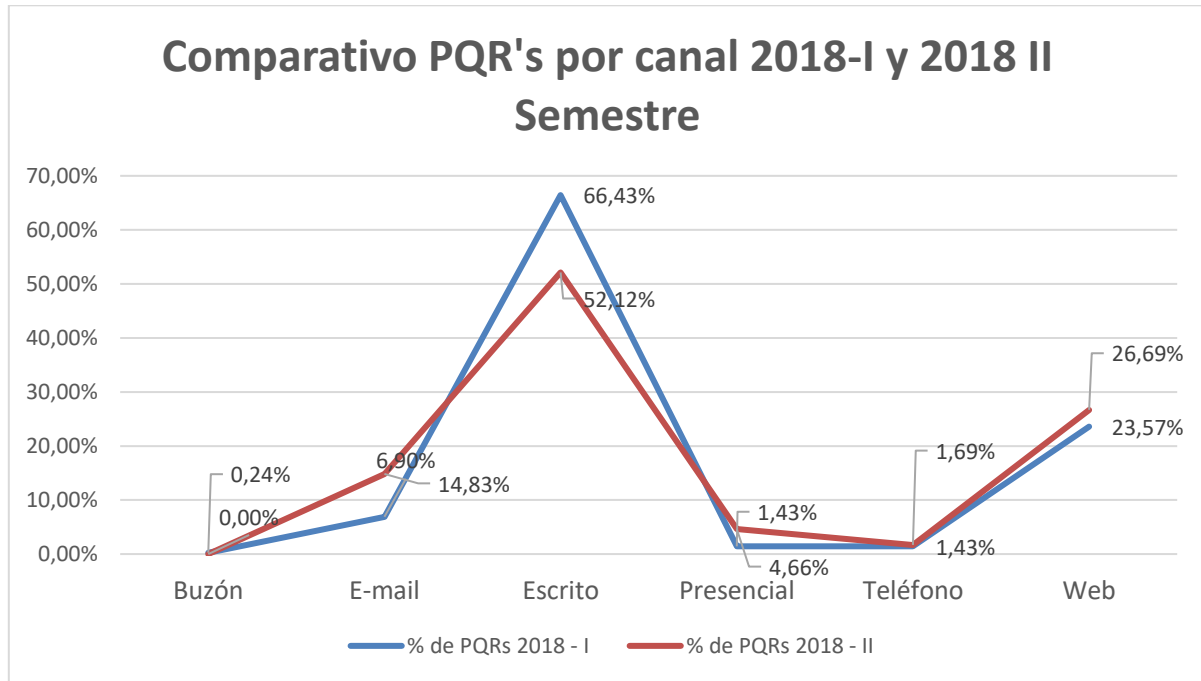
Según el canal de recepción de las PQR's, se tuvo la siguiente distribución en el semestre:

Canal de recepción de las PQR's	E-mail	35
	Escrito	123
	Presencial	11
	Teléfono	4
	Web	63



Se puede ver que el canal escrito, aquel que abarca toda petición presentada en cualquier tipo de papel en físico y radicada o allegada a través de la ventanilla de correspondencia de la Empresa, es el que predomina en la elección por parte de los peticionarios para realizar sus solicitudes (52.12%), seguido del canal Web por medio del cuál se reciben PQR's a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con un 26,69%.



Respecto al semestre anterior se tiene el comportamiento siguiente:

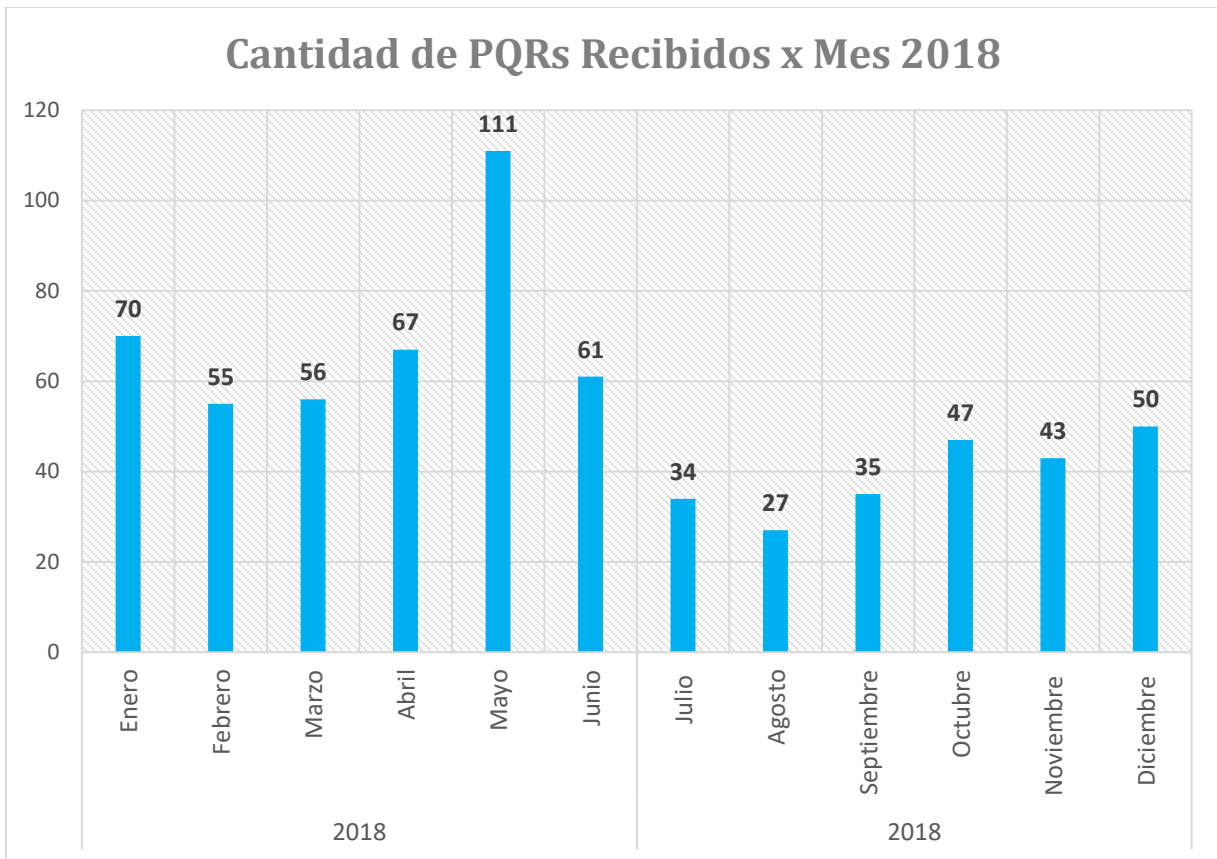


Se nota un comportamiento similar en el uso de los canales de teléfono y web, mientras que el canal e-mail aumentó en 7.93% en el segundo semestre de 2018, en este mismo periodo se presentó una reducción del 12.31% en el canal escrito. De este aspecto se puede notar una tendencia por parte del peticionario a preferir escribir su solicitud y allegarla a la sede principal de la EMB por el canal electrónico en lugar de acercarse personalmente a radicar su solicitud.

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



Totalización de la recepción de las PQR's											
I Semestre 2018						II Semetre 2018					
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
70	55	56	67	111	61	34	27	35	47	43	50

	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 observa que, la EMB recibió menor cantidad de peticiones (42% menos), teniendo en cuenta que durante el primer semestre de 2018 se recibieron 420 peticiones y en el segundo semestre de 2018 236 peticiones. Al respecto, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía señaló que la disminución en la cantidad de PQR's entre el I semestre de 2018 y II semestre de 2018, se debe a los siguientes aspectos:

- a. A partir del mes de abril de 2018, las solicitudes de Entes de Control y Vigilancia no son registradas en el SDQS, si no en una base de datos que está a cargo del líder(es) de proceso de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
- b. A partir del mes de agosto de 2018 se consolida un equipo de profesionales para la gestión social quién(es) atienden y resuelven las inquietudes de la ciudadanía, en las distintas áreas de influencia de la PLMB
- c. Indican que las peticiones por parte de la ciudadanía se orientan a inquietudes sobre el proceso de oferta de predios.

	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 evidencia que durante el primer semestre de 2018 se mantuvo una tendencia constante que rondaba en promedio entre los 55 y 70 derechos de petición, excepto en el mes de Mayo que presentó el pico mas alto, mientras que en el segundo semestre de 2018 presentó reducción que situó las cifras entre 34 y 50 derechos de petición.

2.3 Seguimiento a la adecuada atención a los PQR's



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

En este apartado se muestra el detalle de la verificación en el cumplimiento de los criterios de auditoría de sesenta (60) PQR's de la muestra:



No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad	Fondo	
PQRSD-E18-0000414	2018-12-18	10	2019-01-02	2018-12-27	PQRSD-S18-0000475	Si	Si	<p>Circular No. 035 – 2018 , donde la Subsecretaria Jurídica Distrital solicita información de la Noticia Criminal No. 110016000714201501334 "Búsqueda selectiva en Base de Datos con Autorización Juez Control de Garantías". Radicación No. 1-2018-21772..</p> <p>Con un término de respuesta de diez (10) días hábiles. La respuesta se radicó a los seis (06) días hábiles, directamente al recurrente. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado</p>
PQRSD-E18-0000406	2018-12-12	1	2018-12-13	2018-12-14	PQRSD-S18-0000442	Si	Si	<p>Circular No. 044-2018 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por la cual traslada la Solicitud información de la Fiscalía General de la Nación, con un término de un (1) día hábil y no diez (10) como lo define la normatividad.</p> <p>Con un término de respuesta de un (1) día hábil. La respuesta se radicó a los dos (2) días hábiles. Si bien es cierto el término legal para la solicitud de información es diez (10) días hábiles (Ley 1755 de 2015, artículo 14, numeral 30), también los es que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y de acuerdo con los principios de colaboración, economía, celeridad entre otros, otorgo un plazo prioritario para el día <u>13/12/2018 hora 05:00 pm</u>. Así mismo, el contenido de la respuesta es coherente, con lo solicitado.</p> <p>OBSERVACIONES GCC: la respuesta se envió el día siguiente atendiendo las disposiciones de la Ley 1755 de 2015, en el sentido de contar términos a partir del día siguiente que se radica.</p>
PQRSD-E18-0000401	2018-12-07	10	2018-12-24	2018-12-20	PQRSD-S18-0000454	Si	Si	<p>Circular No. 03 de la Directora de Talento Humano de las Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., por la cual traslada la Solicitud información Radicado No. 1-2018-</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 Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad	Fondo	
								28828 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Con un término de respuesta de diez (10) días hábiles. La respuesta se radicó a los nueve (09) días hábiles, directamente al recurrente, no obstante. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
PQRSD-E18-0000388	2018-11-29	15	2018-12-20	2018-12-18	PQRSD-S18-0000450	Si	Si	En la base de datos que reporta la Gerencia de Comunicaciones, se encuentra como radicado inicial de la PQR el día 2018-12-03. Se notifica por correo electrónico registrado en la PQR.
PQRSD-E18-0000373	2018-11-15	10	2018-11-29	2018-11-23	PQRSD-S18-0000412	Si	Si	Con un término de respuesta de diez (10) días hábiles. La respuesta se radicó a los seis (06) días hábiles. El contenido de la respuesta es coherente, aunque se pudo haber complementado la inquietud del ciudadano en lo referente a la trazabilidad del Metro en la localidad de Kennedy.
PQRSD-E18-0000365	2018-11-09	10	2018-11-26	2018-11-22	PQRSD-S18-0000408	Si	Si	Con un término de respuesta de diez (10) días hábiles. La respuesta se radicó a los ocho (08) días hábiles. El contenido de la misma es coherente con la solicitud.
PQRSD-E18-0000352	2018-11-06	15	2018-11-28	2018-11-22	PQRSD-S18-0000407	Si	Si	
PQRSD-E18-0000346	2018-10-31	15	2018-11-23	2018-11-20	PQRSD-S18-0000402	Si	Si	
PQRSD-E18-0000261	2018-09-10	10	2018-09-24	2018-09-19	PQRSD-S18-0000273	Si	Si	La Petición de información de fecha 28/08/2018 y radicado el 30/08/2018 (Radicado ERU), corresponde a un traslado por parte de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá el 10/09/2018. Así mismo, el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
PQRSD-E18-0000256	2018-09-06	15	2018-09-27	2018-09-19	PQRSD-S18-0000272	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se radicó a los nueve (09) días hábiles. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
PQRSD-E18-0000191	2018-07-12	15	2018-08-03	2018-07-18	PQRSD-S18-0000191	Si	Si	El radicado de la respuesta se generó al cuarto (4) día hábil.
PQRSD-E18-0000195	2018-07-18	15	2018-08-10	2018-07-17	PQRSD-S18-0000199	Si	Si	El Derecho de Petición, corresponde a un traslado por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones Transmilenio conforme al Art 21 de la Ley 1755 de 2015. Se resalta que el Derecho de Petición inicial se encuentra con fecha de radicado 27 de junio de 2018. Ahora bien, la respuesta por parte de la EMB de fecha 25 de julio de 2018, aclarando que la misma petición fue radicada y respondida con PQRSD S18-000190 de fecha 18 de julio de 2018. Así mismo, se encontró que el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado
PQRSD-E18-0000214	2018-08-14	5	2018-08-22	2018-08-30	PQRSD-S18-0000228	No	Si	El radico PQRSD-E18-0000214 corresponde a una Revocatoria Directa contra la Resolución 2960 del 09 de julio de 2018 expedida por IDU, donde la peticionaria se queja por la oferta de compra, inicio del proceso de adquisición del predio, lucro cesante, daño emergente entre otras. Ahora bien, la clasificación por parte de la EMB no es coherente con el petitem de la ciudadana. En ese orden de ideas, el Art 21 de la Ley 1755 de 2015

	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 Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad	Fondo	
								<p>establece: <i>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.</i></p> <p>En ese orden de ideas, el término para la respuesta y remisión al competente vencía el día 22 de agosto de 2018, sin embargo, la remisión se realizó mediante radicado PQRSD-S18-0000228 con fecha 30 de agosto de 2018, tramitado como Derecho de Petición.</p>
PQRSD-E18-0000319	2018-10-10	15	2018-11-01	2018-10-31	PQRSD-S18-0000362	Si	Si	<p>El Derecho de Petición, corresponde a un traslado por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad, conforme al Art 21 de la Ley 1755 de 2015. Se resalta que el Derecho de Petición inicial se encuentra con fecha de radicado 05 de octubre de 2018 SDM.</p> <p>Así mismo, el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.</p>
PQRSD-E18-0000355	2018-11-06	10	2018-11-21	2018-11-16	PQRSD-S18-0000392	Si	Si	<p>Tratándose de una petición entre entidades, el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015 establece: "Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días..."</p> <p>Se encontró que el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.</p>
PQRSD-E18-0000277	2018-09-17	15	2018-10-08	2018-10-04	PQRSD-S18-0000317	Si	Si	<p>El Derecho de Petición, corresponde a un traslado por parte del IDU, conforme al Art 21 de la Ley 1755 de 2015. Se resalta que el Derecho de Petición se encuentra con fecha de radicado 04/09/2018 ante el IDU – Dirección Técnica de Predios.</p> <p>Así mismo, el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.</p>
PQRSD-E18-0000286	2018-09-20	15	2018-10-11	2018-09-25	PQRSD-S18-0000291	Si	Si	<p>Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se radicó a los nueve (09) días hábiles. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.</p>
PQRSD-E18-0000324	2018-10-16	15	2018-11-07	2018-11-06	PQRSD-S18-0000373	Si	Si	<p>Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se radicó el día 06/11/2018.</p> <p>Ahora bien, el Derecho de Petición corresponde a un alcance a la petición con radicado No. PQRSD-518-000322, donde la peticionaria solicita información sobre el inmueble, no obstante, y como lo manifiesta la titular del inmueble se encuentra fallecida, por lo tanto, la EMB solicita registro de defunción para los trámites correspondientes. Igualmente con radicado No PQRSD-S18-0000373 se reitera el trámite correspondiente.</p> <p>Finalmente, el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado. Respuesta por correo electrónico</p> <p>OBSERVACIONES GCC: <i>la respuesta se envió con fecha 2018-11-06 anexa soporte</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	



No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad	Fondo	
PQRSD-E18-0000339	2018-10-25	15	2018-11-19	2018-11-14	PQRSD-S18-0000381	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se envió por correo electrónico, con radicado de salida de fecha 2018-11-14. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
PQRSD-E18-0000344	2018-10-30	15	2018-11-22	2018-11-13	PQRSD-S18-0000380	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se envió por correo electrónico, con radicado de salida de fecha 2018-11-13. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
PQRSD-E18-0000386	2018-11-29	10	2018-12-13	2018-12-11	PQRSD-S18-0000430	Si	Si	Con un término de respuesta de diez (10) días hábiles. La respuesta se radicó a los nueve (09) días hábiles, directamente al recurrente por correo electrónico. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado
PQRSD-E18-0000421	2018-12-26	15	2019-01-18	2019-01-16	PQRSD-S19-0000021	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se envió por correo electrónico y físico, con radicado de salida de fecha 2019-01-19. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
PQRSD-E18-0000431	2018-12-27	10	2019-01-15	2019-01-09	PQRSD-S19-0000006	Si	Si	Con un término de respuesta de diez (10) días hábiles. La respuesta se envió por correo electrónico y físico con radicado de salida de fecha 2019-01-09. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
PQRSD -E18-0000382	2018-11-23	15	2018-12-14	2018-12-12	PQRSD-S18-0000433	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se encuentra con fecha 2018-11-23. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2937132018	2018-12-05	05	2018-12-12	2018-12-06	SDQS	Si	Si	
PQRSD-E18-0000429	2018-12-26	10	2019-01-11	2019-01-11	PQRSD-S19-0000009	Si	Si	La Petición, corresponde a una solicitud por parte de la Curaduría Urbana No. 2, conforme al Art 21 de la Ley 1755 de 2015. Se encuentra adjunta guía en Intranet.
PQRSD-E18-0000377	2018-11-19	15	2018-12-10	2018-12-06	PQRSD-S18-0000422	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se encuentra con fecha 2018-12-06, enviado por correo electrónico. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
3016912018	2018-12-18	5	2018-12-26	2018-12-19	SDQS	Si	No	La Petición, corresponde a un traslado realizado por la EMB conforme al Art 21 de la Ley 1755 de 2015. No obstante, no se observó copia del oficio remisorio al peticionario.
2050572018	2018-08-17	15	2018-09-10	2018-08-31	SDQS	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se encuentra con fecha 2018-08-31 El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2095902018	2018-08-23	15	2018-09-13	2018-09-07	SDQS	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se encuentra con fecha de salida 2018-09-07. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2224842018	2018-09-07	15	2018-09-28	2018-09-14	SDQS	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se encuentra con fecha 2018-09-14 en el SDQS. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2293552018	2018-09-17	10	2018-10-01	2018-09-18	SDQS	Si	Si	Con un término de respuesta de diez (10) días hábiles. La respuesta se radicó al primer día hábil, directamente al

	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 Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad	Fondo	
								recurrente por el SDQS. Se solicitó aclarar el petitemo conforme al Art. 17 de la Ley 1755 de 2015.
2489212018	2018-10-09	15	2018-10-31	2018-10-10	SDQS	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se encuentra con fecha de registro "fecha de finalizado" 2018-10-10. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2585802018	2018-10-23	15	2018-11-15	2018-10-23	SDQS	Si	Si	El SDQS 2585802018 se reemplazó por el SDQS 2586172018 radicado en EMB el 22/10/2018 y corresponde a un traslado de la Contraloría (DP Verbal)
2665132018	2018-11-01	5	2018-11-09	2018-11-06	SDQS	Si	No	La Petición, corresponde a un traslado realizado por la EMB conforme al Art 21 de la Ley 1755 de 2015. No obstante, no se observó copia del oficio remitido al peticionario.
2839002018	2018-11-22	15	2018-12-13	2018-11-29	SDQS	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se encuentra con fecha de registro "fecha de finalizado" 2018-11-29 El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado
2931402018	2018-12-11	15	2018-12-12	2019-01-04	SDQS	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se radicó el día 2018-12-11 como se observa en el radicado SDQS, no obstante, la respuesta aparece como "fecha de finalización" 2019-01-08, en el SDQS . Finalmente, el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado. Respuesta por correo electrónico OBSERVACIONES GCC: <i>anexan soportes del SDQS donde manifiestan que la peticionaria radico la PQR el día 2018-12-11, no obstante, GCC, solicitó aclaración del DP con fecha 2018-12-12, el peticionario aclaró el día 2018-12-23, por lo tanto, los términos inician el día 2018-12-24 y vencían el 2019-08-01</i>
2968762018	2018-09-26	15	2018-12-17	2018-12-10	SDQS	Si	No	La Petición, corresponde a un traslado realizado por la EMB conforme al Art 21 de la Ley 1755 de 2015. No obstante, no se observó copia del oficio remitido al peticionario.
1562002018	2018-07-10	5	2018-07-17	2018-07-12	SDQS	Si	No	La Petición, corresponde a un traslado realizado por la EMB conforme al Art 21 de la Ley 1755 de 2015. No obstante, no se observó copia del oficio remitido al peticionario. Ahora bien, el Art 21 de la Ley 1755 de 2015 establece: <i>"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 remitido 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."</i> En ese orden de ideas, el término para la respuesta y remisión al competente vencía el día 17 de Julio de 2018, sin embargo, en el sistema operativo SDQS registra como "Fecha de Finalización" 2018-07-12 OBSERVACIONES GCC: <i>anexan soportes del SDQS donde se observa el inicio de términos el 10/07/2018 y fecha de finalización 2018-07-12</i>

	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 Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad	Fondo	
1605922018	2018-06-26	30	2018-09-30	2018-08-17	SDQS	Si	Si	La Petición, corresponde a una Consulta. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
1648402018	2018-06-29	15	2018-07-23	2018-07-16	SDQS	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. En el SDQS registra como "Fecha de finalización" 16/07/2018. Así mismo, el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
1657782018	2018-07-02	5	2018-07-10	2018-07-16	SDQS	No	No	<p>La Petición, corresponde a un traslado realizado por la EMB conforme al Art 21 de la Ley 1755 de 2015. No obstante, no se observó copia del oficio remisario al peticionario.</p> <p>Ahora bien, el Art 21 de la Ley 1755 de 2015 establece: <i>"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 remisario 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."</i></p> <p>En ese orden de ideas, el término para la respuesta y remisión al competente vencía el día 10 de Julio de 2018, sin embargo, en el sistema operativo SDQS registra como "Fecha de Finalización" 2018-07-16, es decir que el traslado se realizó de forma extemporánea.</p>
1894682018	2018-07-30	10	2018-08-14	2018-08-01	SDQS	Si	Si	Con un término de respuesta de diez (10) días hábiles. La respuesta en el sistema SDQS con fecha de finalización el día 01/08/2018. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
1963652018	2018-08-08	10	2018-08-23	2018-08-15	SDQS	Si	Si	Con un término de respuesta de diez (10) días hábiles. La respuesta en el sistema SDQS con fecha de finalización el día 15/08/2018. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2192242018	2018-09-04	5	2018-09-11	2018-09-04	SDQS	Si	No	La Petición, corresponde a un traslado realizado por la EMB conforme al Art 21 de la Ley 1755 de 2015. No obstante, no se observó copia del oficio remisario al peticionario.
2937132018	2018-12-05	5	2018-12-12	2018-12-06	SDQS	Si	No	La petición se trasladó dentro de los cinco días a las autoridades competentes de acuerdo al registro del SDQS, tal y como lo establece el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. No es posible observar el contenido de la petición por lo cual no se logra evidenciar la competencia o no de la EMB. Por otra parte, pendiente verificar el mecanismo por medio del cual se cumple lo definido en la normatividad en relación con <i>"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"</i> para casos de traslado de peticiones.
1519452018	2018-06-18	15	2018-07-10	2018-07-07	PQRSD-S18-0000170	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta con radicado de salida registra 2018-07-07 Así mismo, el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.

	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 Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad	Fondo	
1539242018	2018-06-19	10	2018-07-04	2018-07-03	PQRSD-S18-0000165	Si	Si	Con un término de respuesta de diez (10) días hábiles. La respuesta registra con radicado de salida 2018-07-03. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
1671582018	2018-06-22 Alcaldía Mayor	10	2018-07-09	2018-07-09	PQRSD-S18-0000183	Si	Si	La Petición, corresponde a una solicitud de información, con un término de respuesta de diez (10) días hábiles. Ahora bien, el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2004022018	2018-08-08	15	2018-08-30	2018-08-30	PQRSD-E18-0000206	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. Con el radicado de salida PQRSD-E18-0000206, se responde los requerimientos; PQRSD-E18-0000206 del 08 de agosto de 2018, SDQS-2004022018 del 15 de agosto de 2018 y SDQS-2004062018 del 16 de agosto de 2018. Ahora bien, el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2107672018	2018-09-18	15	2018-06-17	2018-10-09	PQRSD-S18-0000309	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. El radicado de salida registra con fecha 09/10/2018. Ahora bien, el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2143052018	2018-07-11	15	2018-08-02	2018-09-17	PQRSD-S18-0000267	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. El DP inicial (PQRSD-E18-0000185), corresponde a un traslado por parte de Veeduría Distrital y radicada ante la EMB el 2018-07-11, por lo tanto, el DP vence el día 2018-08-02. Así mismo, registra un traslado por competencia por parte de la Fiscalía General de la Nación. Ahora bien, la respuesta a los requerimientos registra con fecha 2018-09-17, enviada por correo electrónico. Finalmente, se observa que el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2338142018	2018-09-20	15	2018-10-11	2018-10-11	PQRSD-S18-0000328	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se encuentra con fecha 2018-08-31 El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2402322018	2018-10-01	15	2018-10-23	2018-10-23	PQRSD-S18-0000328	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se encuentra con fecha 2018-10-23 El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2431402018	2018-09-26	15	2018-10-18	2018-10-17	PQRS-S18-0000339	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se encuentra con fecha 2018-10-17, enviado por correo electrónico. El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2439932018	2018-10-04	15	2018-10-26	2018-10-23	PQRSD-S18-0000348	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La petición se registró en el SDQS el día 04/10/2018, según anexos, así mismo la respuesta se encuentra fechada del 23/10/2018, según RADICADO Finalmente, el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2469602018	2018-10-06	15	2018-10-29	2018-10-12	PQRSD-S18-0000331	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se encuentra con fecha 2018-10-12, enviado por correo electrónico.

	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 Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta (días)	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida*	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
						Oportunidad	Fondo	
								El contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2550582018	2018-10-14	15	2018-11-06	2018-10-26	PQRSD-S18-0000359	Si	Si	Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles. La respuesta se encuentra con fecha 2018-10-16, enviado por correo electrónico. Así mismo, el contenido de la respuesta es coherente con lo solicitado.
2595782018/ EXT18-0000874	2018-10-23	10	07-11-2018	02-11-2018	PQRSD-S18-0000365	Si	Si	
2846582018	2018-11-23	15	2018-12-17	2018-12-14	PQRSD-S18-0000441	Si	Si	
3012252018	2018-12-19	10	31-12-2018	2019-01-04	PQRSD-S19-0000004	Si	Si	La petición, de acuerdo a su contenido, correspondería a una petición de información.



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

En términos generales, con relación a la emisión de respuestas de fondo brindadas a los peticionarios por parte de la empresa, en el marco de la muestra seleccionada de PQR's, se presentan en los siguientes datos:

Completitud de respuesta a las PQRs		
Si	Parcial	No
53	7*	0

**Art 21 de la ley 1755 de 2015"... 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 remisario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará..."* No se observó por parte de la OCI, dicho documento.



	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 evidenció que cincuenta y tres peticiones (53) fueron contestadas de manera completa y coherente de acuerdo a lo solicitado por el peticionario (88.3%) y siete (7) fueron contestadas de manera parcial (11.7%), es decir, la respuesta no atiende completamente o de manera precisa el requerimiento en correspondencia a lo solicitado. Respecto al semestre anterior, se observa que se disminuyó en un 5,1%, al pasar de 93,4% al 88,3%, entre el primero y segundo semestre.

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

Al revisar y evaluar la muestra de sesenta (60) PQR's, en términos de cumplimiento de los tiempos de respuesta y coherencia de las mismas de acuerdo a la normatividad vigente, se obtuvieron los siguientes resultados:



Oportunidad en la respuesta de PQR's	
Si	No
58	2



Teniendo como contexto el escenario de la muestra de las 60 PQR's se evidencia que un 97% de las PQR's fue contestada en los términos según la tipología de la misma, mientras que el restante 3% estuvo por fuera de los tiempos establecidos en la normatividad. Para esta muestra se evidencia la mejora en la respuesta de fondo, toda vez que el semestre anterior se obtuvo un porcentaje de oportunidad del 87%, mejorándose en un 10 %.

Es importante tener en contexto que en la revisión de la muestra, esta Oficina determinó según los referentes normativos en el tema, la tipología de las PQR's y con base en ello calculó los días dentro de los cuáles se debía dar la respuesta oportuna.

En ese orden de ideas, se identificó inoportunidad en el siguiente caso:

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

No. Radicado Entrada	Tipología asignada SDQS	Tiempo de respuesta de la EMB	Término según Ley para la respuesta (días)	Días de Vencimiento
1657782018	Sugerencia	9	5 (Tiempo para dar traslado por competencia)	4

Así mismo, existen diferencias entre la clasificación asignada originalmente y la identificada desde el enfoque independiente de la Oficina de Control Interno, ya que, de los casos obtenidos en la muestra, se identificó una tipificación distinta a la asignada originalmente, según el criterio legal tomado por esta Oficina.



No. Radicado Entrada	Tipología asignada SDQS	Tipología identificada OCI	Tiempo de respuesta de la EMB	Término según Ley para la respuesta (días)	Días de Vencimiento
PQRSD-E18-0000214	Derecho de petición de interés particular	Revocatoria directa	11	5 (tiempo para dar traslado por competencia)	6

Al respecto, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, indicó que las tipologías registradas en el SDQS, son asignadas por el ciudadano en el momento de ingresar su PQR's en el sistema operativo, no obstante manifiestan que las PQR's recepcionadas por lo diferentes canales (telefónico, escrito, e-mail entre otros), se le asigna una tipología por parte del líder(es) del proceso de acuerdo al *petitum* del solicitante.

Ahora bien, con el fin de aclarar los registros que se evidencian en el sistema operativo SDQS, en relación con el campo "*fecha de ingreso*", la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía elevará la respectiva consulta ante la Secretaría Distrital, con el fin de disipar las dudas, en relación con la recepción e inicio de términos de las diferentes PQR's que ingresan por este canal.

2.4 Defensor del Ciudadano

En la revisión de la documentación, se evidenció que se mantienen los lineamientos identificados en el periodo anterior, es decir, en concordancia con el Decreto 392 de 2015, la Empresa Metro de Bogotá emitió a través de la Oficina Asesora Jurídica el concepto GGE-OAJ-ME-2018-005, con asunto: "*El rol del defensor de la ciudadanía se encuentran en cabeza del Gerente General, de*



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

conformidad con el literal u) del artículo 5° del Acuerdo de Junta Directiva No. 6 del 26 de Octubre de 2017”. Lo anterior, se confirmó a través del memorando remitido por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía con radicado GCC-ME-2018-0109 del 29 de Agosto de la vigencia 2018 como parte de la formulación del plan de mejora producto de los hallazgos registrados en el informe de seguimiento a la atención de sugerencias, quejas y reclamos del primer semestre del 2018 (GGE-OCI-ME-2018-0053), comunicación en la cual se indica que el hallazgo asociado al tema no fue incluido en el mencionado plan de mejora “ ... toda vez que en cumplimiento del Decreto Distrital 392 de 2015 que posicionó la figura del Defensor del Ciudadano en el Distrito Capital, determinándose que el mismo debe ser ejercido por el representante legal o un delegado del nivel directivo, en el caso de la Empresa Metro de Bogotá S.A., el rol de Defensor de la Ciudadanía se encuentra en cabeza del Gerente General, de conformidad con el literal "u" del artículo 5e del Acuerdo de Junta Directiva No. 6 del 26 de octubre de 2017, quien ha dispuesto las medidas administrativas pertinentes para Garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.”.

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

Producto de los hallazgos registrados en el anterior informe emitido por esta Oficina sobre seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos correspondiente al primer semestre de 2018 y comunicado a través del GGE-OCI-ME-2018-0053 del 10 de agosto de 2018, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía formuló un plan de mejora, allegado a la OCI con radicado GCC-ME-2018-0109 del 29 de agosto de 2018. A continuación, se presenta el seguimiento a las dos acciones de mejora formuladas:



Hallazgo	Acción	Fechas	Seguimiento OCI
Diez (10) peticiones de las setenta y seis (76) de la muestra (correspondiente al 13%) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos	Establecer un plan de capacitación orientado a los responsables del cargue de las peticiones en el sistema SDQS, con el objetivo de unificar criterios y cerrar brechas en la definición de las tipologías	1/09/2018 al 30/11/2018	En el marco del seguimiento de plan de mejora interno que desarrolló la OCI con fecha 23 de octubre de 2018 (Informe con radicado GGE-OCI-ME-2018-0053), se evidenciaron debilidades es la coordinación entre la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y la dependencia designada como responsable de la acción de mejora formulada.
De las setenta y seis PQR'S de la muestra seleccionada, cinco (5) fueron contestadas de manera parcial, es decir, la respuesta no brindaba completitud o exactitud respecto a lo solicitado por el	Incorporar en el plan de capacitación un ejercicio de caso sobre la importancia de responder al 100% las preguntas de los peticionarios sin dejar de lado las disposiciones sobre el manejo de	1/09/2018 al 30/11/2018	Posteriormente, la GCC y la Oficina Asesora Jurídica, a través de correo corporativo del 25 de octubre de 2018 invitan a actividad denominada “Quien quiere ser millonario con las

	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	



petionario	información de la EMB		PQRSD". Se verifica, registro de asistencia del día indicado, dentro de la cual se desarrollaron casos acerca del tema. Se verifica registro de asistencia de la jornada el día indicado, dentro de la cual se desarrollaron casos acerca del tema. Se precisa por parte de la GCC que, aunque no se cuenta con el plan de capacitación establecido según la acción, la jornada llevada a cabo estuvo en el marco de dicho ejercicio
------------	-----------------------	--	--

Por otra parte, se retomaron las siguientes recomendaciones de informes previos (incluyendo el último ya citado y el comunicado con memorando GGE-OCI-ME-2018-0053 del 10 de agosto de 2018 correspondiente al seguimiento del primer semestre de 2018) con el fin de observar su adopción o establecimiento de acciones alternativas asociadas:



Recomendación	Resultado / Observaciones del Seguimiento
1. 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".	Teniendo como contexto el escenario de la muestra de las 60 PQR's se evidencia que un 97% de las PQR's fue contestada en los términos según la tipología de la misma, mientras que el restante 3% estuvo por fuera de los tiempos establecidos en la normatividad. Para esta muestra se evidencia la mejora en la respuesta de fondo, toda vez que el semestre anterior se obtuvo un porcentaje de oportunidad del 87%, mejorándose en un 10 %.
2. Se recomienda revisar la pertinencia de diseñar e implementar el canal de buzón, como mecanismo de recepción de PQR's en la sede principal de la Empresa Metro de Bogotá	Se observa que en la sede principal de la Empresa Metro de Bogotá no se identificó el canal denominado "Buzón" (ver registro fotográfico del ingreso de la EMB Anexo1)., lo cual puede limitar o restringir al ciudadano para la presentación y radicación de su derecho de petición por este medio, representando el riesgo de incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 y el documento de

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

	<p>Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención a la ciudadanía, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</p> <p>Se precisa que, aunque no se cuenta con canal de buzón de sugerencias, se utiliza el formato de petición verbal, con código GP-FR-002, versión 1 del 12 de junio de 2018.</p>
<p>3. Se sugiere incorporar en la documentación del proceso de Gestión de PQR's la manera de proceder frente a la recepción, atención, trámite y respuesta de los derechos de petición que ingresen a la EMB a través del canal de redes sociales.</p>	<p>Una vez verificada la documentación del proceso de Gestión de PQRS en el Sistema de Gestión de la EMB, no se evidenció la incorporación de esta u otra alternativa de control dentro de las políticas, procedimientos u otro documento.</p>
<p>4. Se recomienda establecer el plan que incluya acciones específicas y herramientas o mecanismos a utilizar para la recepción, clasificación, gestión y respuesta de PQR's en la EMB en casos o situaciones de contingencia y que logren mantener los niveles de cumplimiento en la oportunidad y coherencia. Lo anterior, en consonancia con la primera recomendación identificada por la OCI en el seguimiento previo correspondiente al segundo semestre de 2017.</p>	<p>Se indica por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía que, a la fecha, se está en periodo de análisis e inicio en la actualización del procedimiento de atención a la ciudadanía, el cuál incorpora controles, políticas y medidas frente a la gestión de PQRS.</p>
<p>5. Se sugiere diseñar y/o fortalecer las medidas o controles en la clasificación de los derechos de petición, así como de monitoreo y aseguramiento en el cumplimiento de la oportunidad y en la validación de la calidad de las respuestas originadas desde las diferentes dependencias, de acuerdo al marco legal vigente e involucrando y articulando acciones conjuntas entre la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y el Área de Archivo y Correspondencia, en particular.</p>	<p>Se evidenció que cincuenta y tres peticiones (53) fueron contestadas de manera completa y coherente de acuerdo a lo solicitado por el peticionario (88.3%) y siete (7) fueron contestadas de manera parcial (11.7%), es decir, la respuesta no atiende completamente o de manera precisa el requerimiento respecto de lo solicitado. Respecto al semestre anterior, se observa que se disminuyó en un 5,1% la completitud en la respuesta, obteniendo por consiguiente un incremento de igual magnitud en el porcentaje de respuesta parcial.</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	

<p>6. Se recomienda articular los riesgos identificados en los documentos del proceso de Gestión de PQR's y los demás asociados y que impacten el objetivo del mismo registrados en otras herramientas de gestión de la EMB, conforme a los lineamientos que sobre la materia emita la Gerencia de Riesgos y Seguridad.</p>	<p>Se evidenció el avance en un 90% en la matriz de riesgos del proceso de Gestión de PQRS, identificándose tres riesgos asociados, producto del ejercicio adelantado por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía el día 28 de noviembre de 2018 en coordinación con la Gerencia de Riesgos y Seguridad, atendiendo las indicaciones para su elaboración que ésta última Gerencia brindó a través de correo corporativo en el Boletín 87 del 07 de noviembre de 2018. A la fecha, la matriz de riesgos del proceso se incorporó a la matriz de riesgos institucional y se encuentra en aprobación por el Gerente de Riesgos y Seguridad.</p>
<p>7. Revisar y ajustar el indicador de gestión en la caracterización de proceso CP-GP-001 versión 1, en términos de la precisión y exactitud en la fórmula</p>	<p>Una vez verificada la documentación del proceso de Gestión de PQRS en el Sistema de Gestión de la EMB, no se evidenció la actualización de la caracterización del proceso CP-GP-001 versión 1, en los términos sugeridos en la recomendación.</p>
<p>8. Se sugiere revisar la pertinencia de articular los controles establecidos en el Procedimiento para la Atención al Ciudadano y el Subproceso de Administración del Proceso PQRS, a fin de evitar disparidad o interpretaciones diferenciales de criterios acerca del paso a paso para la atención a la ciudadanía y tratamiento de la misma al interior de la Empresa en términos del manejo en la atención a la ciudadanía a través de todos los canales de atención.</p>	<p>Al revisar la documentación del proceso de Gestión de PQRS en el Sistema de Gestión de la EMB, se evidenció la actualización del Procedimiento para la Atención al Ciudadano, con código GP-PR-001 en su versión 3 del 02 de octubre de 2018, sin embargo, no se evidencia la integración de los controles allí documentados con la caracterización del Subproceso de Administración del Proceso PQRS, con código GP-APQ-CS-001, versión 1 del 01 de junio de 2018.</p>
<p>9. Se reitera la tercera recomendación emitida en el informe de seguimiento a PQR's previo (Radicado GGE-OCI-ME-2018-0003), en el sentido de determinar si el Gerente General, como Defensor de la Ciudadanía, requiere de la designación de apoyos que le permitan cumplir con las funciones que debe desarrollar, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 392 de 2015.</p>	<p>A través del memorando remitido por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía con radicado GCC-ME-2018-0109 del 29 de Agosto de la vigencia 2018 se indica que el hallazgo asociado al tema no fue incluido en el plan de mejoramiento interno " ... toda vez que en cumplimiento del Decreto Distrital 392 de 2015 que posicionó la figura del Defensor del Ciudadano en el Distrito Capital, determinándose que el mismo debe ser ejercido por el representante legal o un delegado del nivel directivo, en el caso de la Empresa Metro de Bogotá S.A., el rol de Defensor de la Ciudadanía se encuentra en cabeza del Gerente General, de conformidad con el literal "u" del artículo 5 del</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	



	Acuerdo de Junta Directiva No. 6 del 26 de octubre de 20U, quien ha dispuesto las medidas administrativas pertinentes para Garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.”.
10. Se recomienda formular el plan de mejora a partir de los hallazgos y observaciones registrados en el presente informe, de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento EM-PR-005 Procedimiento de Mejora Corporativa, versión 01, de la EMB.	La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía a través de memorando GCC-ME-2018-0109 del 29 de agosto de 2018, remitió el plan de mejora formulado y asociado a los resultados el Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas y Reclamos del primer trimestre de 2018 comunicado por la OCI a través del radicado GGE-OCI-ME-2018-0053

FORTALEZAS

1. Se observa que de la muestra tomada a las PQR's recepcionadas por los diferentes canales de la Empresa Metro de Bogotá, el 88.3% fueron contestadas de manera completa y coherente de acuerdo a lo solicitado por el peticionario.
2. Se observa que de la muestra tomada a las PQR's recepcionadas por los diferentes canales de la Empresa Metro de Bogotá, el 97% de las PQR's fue contestada en los términos según la tipología de la misma.
3. La entidad cuenta con diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos pueden radicar las PQR's

OBSERVACIONES

1. Se observa que en la sede principal de la Empresa Metro de Bogotá no se identificó el canal denominado “Buzón”, lo cual puede limitar o restringir al ciudadano para la presentación y radicación de su derecho de petición por este medio, representando el riesgo de incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 y el documento de Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención a la ciudadanía, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. *(ver registro fotográfico del ingreso de la EMB Anexo1).*
2. En desarrollo de la verificación de los soportes a las PQR's II Semestre de 2018, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, indicó que las tipologías registradas en el SDQS, son asignadas por el ciudadano en el momento de ingresar su PQR's en el sistema operativo, no obstante manifiestan que las PQR's que son recepcionadas por lo diferentes canales (telefónico, escrito, e-mail entre otros), se le asigna una tipología por parte del líder(es) del proceso de acuerdo al petitum del solicitante. En ese orden de ideas, es necesario revisar al interior del proceso las

	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	



PQR's radicadas ante la EMB, con el fin de asignar de forma concreta la tipología y términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 y descritos en el documento de Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención a la ciudadanía, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de evitar Acciones contra la EMB por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.

HALLAZGOS

1. Se evidenció que dos (2) peticiones de las sesenta (60) de la muestra (correspondiente al 3%) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el Documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, Presidencia de la República. VI. Descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Es importante precisar
2. Se evidenció que de las setenta (60) PQR's de la muestra seleccionada, siete (7) fueron contestadas de manera parcial, es decir, la respuesta no brindaba completitud o exactitud. Lo anterior representa incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 y el Documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, Presidencia de la República. VI. Descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
3. Se evidenció que de la PQR's PQRSD-E18-0000214, no corresponde a la tipología asignada, toda vez que corresponde a una Revocatoria Directa y se tipifica como Derecho de Petición de Interese Particular.
4. Se recibió por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía la base de PQRs del II semestre de 2018 (SDQS) con un total de registros 236.

Ahora bien, con ocasión al seguimiento adelantado por la OCI al Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía con corte 31 de diciembre y correspondiente al cuarto trimestre de 2018, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía remitió a través de correo electrónico corporativo (14/01/19), la base de seguimiento a las PQR's donde se evidenció un registro total para el II semestre de 2018 de 251.

Así mismo, la OCI pudo verificar en el Sistema de Gestión Documental AZ Digital, los registros radicados como PQRSD, los cuales sumaron 262.

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



Base PQRS II 2018	
Base	Registro
SDQS	236
BASE GCS	251
AZ DIGITAL	262*

**Corresponden solamente a peticiones allegadas por escrito ante ventanilla de radicación de la EMB y no incluyen derechos de petición a través de otros canales*

En ese orden de ideas, se observa debilidad en la exactitud de la información de distintas fuentes y suministrada en el marco de los seguimientos que efectúa la Oficina de Control Interno, lo que ocasiona dificultad en la estimación del universo objeto de auditoría a la atención y respuesta de derechos de petición de la EMB, y evidencia que no se ha establecido un mecanismo único o integrado que permita la gestión de las PQRS de la Entidad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda brindar respuesta de fondo y en término a las Peticiones radicadas ante la entidad, con el fin de evitar Acciones Constitucionales contra la EMB por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición, por lo tanto se reitera la cuarta (4) recomendación emitida en el informe de seguimiento a PQR's previo (Radicado GGE-OCI-ME-2018-0053).
2. Se recomienda revisar la pertinencia de diseñar e implementar el canal de buzón, como mecanismo de recepción de PQR's en la sede principal de la Empresa Metro de Bogotá.
3. Se reitera la segunda recomendación emitida en el informe de seguimiento PQR's previo (Radicado GGE-OCI-ME-2018-00539), en el sentido de incorporar en el proceso de Gestión PQR's la manera de proceder frente a la recepción, atención, tramites y respuesta de los derechos de petición que ingresen a la EMB a través del canal de redes sociales.
4. Se reitera la tercera recomendación emitida en el informe de seguimiento PQR's previo (Radicado GGE-OCI-ME-2018-00539), en el sentido de establecer un plan que incluya acciones específicas y herramientas o mecanismo a utilizar para la recepción, clasificación y respuesta de PQR's en la EMB en casos o situaciones de contingencias y que logren mantener los niveles de cumplimiento en la oportunidad y coherencia.
5. Se recomienda dar continuidad y finalización en la identificación de los riesgos del proceso de Gestión de PQR's conforme a los lineamientos que para los efectos establezca la Gerencia de Riesgos y Seguridad y alinearlos con la documentación y demás herramientas del sistema de gestión que corresponda.

	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	

6. Se reitera la sexta recomendación emitida en el informe de seguimiento PQR's previo (Radicado GGE-OCI-ME-2018-00539), en el sentido de ajustar el indicador de gestión en la caracterización de proceso CP-GP-001 versión 1, en términos de la precisión y exactitud en la formula.
7. Se reitera la séptima recomendación emitida en el informe de seguimiento PQR's previo (Radicado GGE-OCI-ME-2018-00539), en el sentido de revisar la pertinencia de articular los controles establecidos en el procedimiento para la Atención al Ciudadano y el Subproceso de Administración de PQRS, a fin de evitar disparidad o interpretaciones diferenciales de criterios acerca del paso a paso para la atención a la ciudadanía y tratamiento de la misma al interior de la EMB en términos del manejo en la atención a la ciudadanía a través de todos los canales de atención.
8. Con el fin de aclarar los registros que se evidencian en el sistema operativo SDQS, en relación con el campo "fecha de ingreso", elevar la respectiva consulta ante la Secretaria Distrital, con el fin de disipar las dudas, en relación con la recepción e inició de términos de las diferentes PQR's que ingresan por este canal.
9. Se recomienda para posteriores ejercicios de formulación y ejecución de planes de mejora, fortalecer la armonización entre el soporte y la(s) actividad(es) adelantadas con el producto y la acción definida.
10. Se recomienda formular el plan de mejora a partir de los hallazgos, observaciones y recomendaciones reiteradas registrados en el presente informe, de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento EM-PR-005 Procedimiento de Mejora Corporativa, versión 02, de la EMB.



Bogotá D.C., 07 de febrero de 2019.



JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS
Jefe Oficina de Control Interno



Proyectó: John A. Salamanca / Leonardo López Ávila

Revisó/Aprobó: Julián David Pérez Ríos

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

ANEXOS



	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	

