

**MEMORANDO**

CÓDIGO: GD-FR-018-V4

<b>Para</b>	<b>Dra. XIOMARA TORRADO BONILLA</b> Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	<b>Consecutivo</b>  METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2021-03-10 08:13:09 SDQS: FOLIOS: 1  Asunto: Remisión informe detallada Anexos: Informes ejecutivo y detallado Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM21-0028
<b>De</b>	<b>JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS</b> Jefe Oficina de Control Interno	
<b>Asunto</b>	Remisión informe detallado- Seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos Segundo Semestre de 2020	

Respetada Doctora Xiomara:

En cumplimiento del plan anual de auditoría de la vigencia 2020, y en desarrollo de los roles legales asignados a las Oficinas de Control Interno en el Decreto 648 de 2017 y lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con toda atención anexo a la presente comunicación el seguimiento realizado a la atención de peticiones quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía en la Empresa Metro de Bogotá, correspondiente al segundo semestre de 2020.

El resultado de la auditoría aquí comunicada fue puesto en conocimiento previamente mediante correo electrónico corporativo del pasado 25 de febrero de 2021 a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, Gerencia de Desarrollo Inmobiliario y Gerencia de Administrativa y Financiera previo a su oficialización y contiene las observaciones presentadas por los mismos.

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

Atentamente,

Julian D.  
Perez R.  
**JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS**  
Jefe Oficina de Control Interno

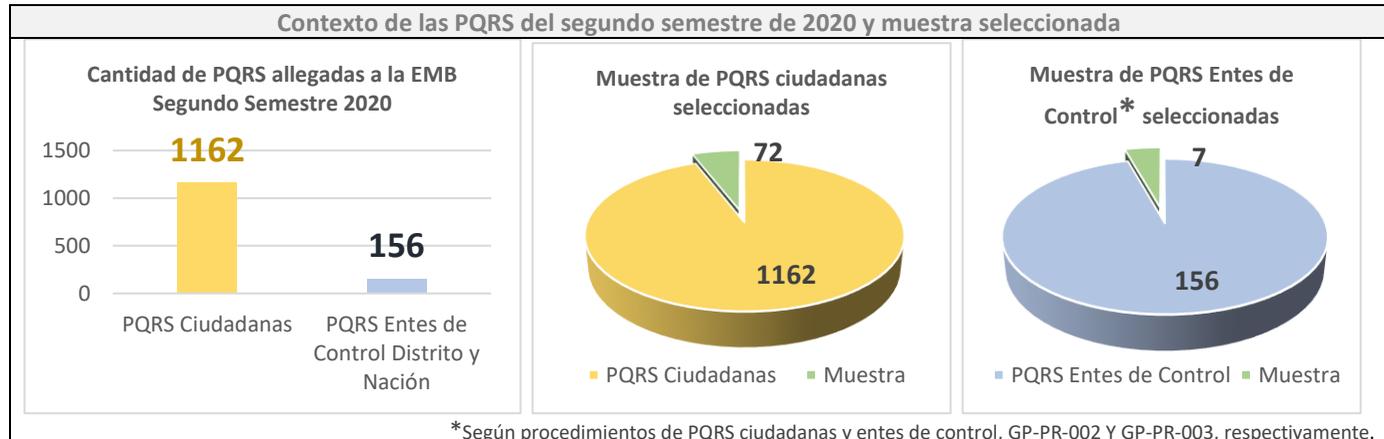
Firmado digitalmente  
por Julian D. Perez R.  
Fecha: 2021.03.09  
17:58:38 -05'00'

Anexos: Informes ejecutivo y detallado Seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos Segundo Semestre de 2020 (49 págs)

Con Copia a: Dr. José Leónidas Narváez Morales- Gerente General EMB  
Dr. Norman Eduardo Ortiz Tovar- Gerente de Desarrollo Inmobiliario  
Dr. Carlos Humberto Moreno- Gerente Administrativo y Financie  
Proyectó: John Alejandro Salamanca Avila /Profesional Oficina de Control Interno

<b>Fecha de emisión del informe</b>	09/03/2021	<b>Objetivo</b>	Realizar el seguimiento a la recepción, trámite y respuesta de las quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía, los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía según sus necesidades y expectativas y que se relacionen con la gestión la entidad..	
<b>Alcance</b>	Comprende del 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020.			
<b>Procesos</b>	Gestión de PQRS		<b>Equipo auditor</b>	Julián David Pérez Ríos – Jefe Oficina de Control Interno John Alejandro Salamanca – Profesional Grado 2 Oficina de Control Interno

### Resultados Generales



**Observaciones**

- Se evidenció una diferencia de dos (2) PQR's entre el Cuadro Control de PQRS ciudadanas y los informes publicados en el portal web
- Tres(3) PQR's no se encuentran actualizadas en la base de datos referenciadas "Cuadro Control-Gestión de PQRS gestión público (II semestre de 2020)"
- No se evidenció medición del indicador asociado con los términos de respuesta de las peticiones según numeral 2.2. del artículo 2° de la Resolución 071 de 2019.



**Hallazgos**

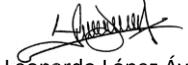
Se evidenció que dos (2) peticiones de las setenta y nueve (79) de la muestra estadística fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el Artículo 14 y 21 de la Ley 1755 de 2015

Radicado PQRS	Fecha Entrada	Límite Respuesta	Fecha de respuesta	Radicado Salida
PQRSD-E20-00729	25/08/20	26/08/20	27/08/20	PQRSD-S20-00777
3287002020 PQRSD-E20-01261	18/11/20	25/11/20	27/11/20	EXTS20-0004778

### Recomendaciones

Formular el plan de mejoramiento interno con las acciones correctivas que subsanen la causa raíz de las debilidades identificadas, de acuerdo con los lineamientos señalados en el Procedimiento de Mejora Corporativa, código EM-PR-005 vigente

No Radicado del informe detallado de auditoría	Fecha de radicación	Destinatario(s)
OCI-MEM21-0027	09/03/2021	Dr. Leónidas Narváez Morales Gerente General EMB

Elaboró		Revisó y aprobó
 John Alejandro Salamanca Profesional OCI	 Leonardo López Ávila Profesional OCI	Firmado digitalmente por Julian D. Perez R. Fecha: 2021.03.09 17:54:04 -05'00' Julián David Pérez Ríos Jefe de la Oficina de Control Interno

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

**1. PROCESO(S):**

Gestión de PQR's (GP)

**2. EQUIPO AUDITOR:**

Julián David Pérez Ríos – Jefe Oficina de Control Intern  
John Alejandro Salamanca- Profesional Oficina de Control Interno

**3. OBJETIVO(S):**

Realizar el seguimiento a la recepción, trámite y respuesta de las quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía, los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía según sus necesidades y expectativas y que se relacionen con la gestión la entidad.

**4. ALCANCE:**

Entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020. Se precisa que el presente informe se realizó a partir de los resultados de la verificación de la información y evidencias suministradas por los líderes de proceso de la EMB, en respuesta a la solicitud realizada por la Oficina de Control Interno. Esto, en razón a la limitación de la verificación presencial en el marco de las medidas de emergencia sanitaria por cuenta de la Pandemia por COVID-19 establecidas por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 039 del 14 de enero de 2021<sup>1</sup>, así como, los Decretos Distritales 207<sup>2</sup> del 21 de septiembre de 2020, 10<sup>3</sup> del 7 de enero de 2021 y 18<sup>4</sup> del 14 de enero de 2021.

**5. CRITERIOS:**

5.1 Ley 87 de 1993, *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*.

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

<sup>1</sup> *“Por la cual se imparten instrucciones en virtud de la Emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID 19, y el mantenimiento del orden público, y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”*.

<sup>2</sup> *“Por medio del cual se imparten las instrucciones necesarias para preservar el orden público, dar continuidad a la reactivación económica y social de Bogotá D.C., y mitigar el impacto causado por la pandemia de Coronavirus SARS-Cov-2 (COVID-19) en el periodo transitorio de nueva realidad”*

<sup>3</sup> *“Por medio del cual se adoptan medidas para conservar la seguridad preservar el orden público, y mitigar el impacto causado por la pandemia del Coronavirus SARS-Cov-2- Covid 19”*

<sup>4</sup> *“Por medio del cual Por medio del cual se adoptan medidas para conservar la seguridad, preservar el orden público, y mitigar el impacto causado por la pandemia de Coronavirus SARS-Cov-2 (COVID19)”*

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

- 5.3 Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*
- 5.4 Ley 1755 de 2015, *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*. Artículo 1 (Sustitución Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades).
- 5.5 Acuerdo 348 de 2008, *"Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital"*, Artículo 58.
- 5.6 Decreto Distrital 392 de 2015, *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*.
- 5.7 Documento *"Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, Presidencia de la República. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias."*
- 5.8 Artículo 5 *"Ampliación de términos para atender las peticiones"* del Decreto 491 de 2020 *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades judiciales y particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y ecológica"*, vigente con la prórroga de la emergencia sanitaria expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante Resolución 00002230 de 2020<sup>5</sup>.
- 5.9 Resolución No. 071 de 2019 *"Por medio de la cual se adopta y reglamenta la carta de trato digno del usuario y la figura del Defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A. – EMB"*.
- 5.10 Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital del 07 de Marzo de 2017 *"Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos"*.
- 5.11 Numeral 2.6 *"Obligaciones del Concesionario respecto al manejo y atención de peticiones quejas reclamos y sugerencias – PQRS"*, del apéndice Técnico No. 14 del Contrato 163 de 2019 (PLMB).
- 5.12 Documentación del SIG asociada a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de la EMB.

<sup>5</sup> *"Por la cual se prorroga nuevamente la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la Covid 19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, Modificada por la Resolución 1462 de 2020"*.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 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. METODOLOGIA:

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



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

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

Ítem	Tipo de Solicitud	Fecha de solicitud OCI	Fecha de respuesta propuesta	Fecha de respuesta	Dependencia Responsable
1	Seguimiento a la Gestión de PQRS 2020-II semestre	30/12/20	7/01/21	7/01/21	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
2	Seguimiento a la Gestión de PQRS 2020-II semestre	30/12/20	7/01/21	7/01/21	Gerencia de Desarrollo Inmobiliario
3	Seguimiento a la Gestión de PQRS 2020-II semestre	30/12/20	7/01/21	7/01/21	Oficina Asesora Jurídica

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

Ítem	Tipo de Solicitud	Fecha de solicitud OCI	Fecha de respuesta propuesta	Fecha de respuesta	Dependencia Responsable
4	Solicitud de información (2) PQRS II Semestre de 2020	25/01/21	28/01/21	28/01/21	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
5	Solicitud de información (3) PQRS II Semestre de 2020	8/02/21	10/02/21	9/02/21	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
6	Solicitud de información (4) PQRS II Semestre de 2020	11/02/20201	15/02/21	15/02/21	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

## 8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

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

En tal sentido, la Oficina de Control Interno procedió a unificar y depurar las bases de datos recibidas por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía descargadas del sistema operativo SDQS para los periodos que comprende julio a diciembre 2020, toda vez, que la(s) base(s) de dato(s) presentan duplicidad en sus radicados, como resultado se obtuvieron mil ochocientos treinta y siete (1837) PQR's, así:

Ítems	Período	Registros SDQS	Base depurada
1	Julio	375	157
2	Agosto	573	254
3	Septiembre	680	306
4	Octubre	657	270
5	Noviembre	951	415
6	Diciembre	904	435
<b>TOTAL</b>		<b>4140</b>	<b>1837</b>

\*Tabla 1 Base SDQS – II Semestre 2020

Igualmente, se observó la base de datos denominada “Cuadro Control – Gestión de PQRS ciudadanas (II semestre de 2020)” de las PQRS gestionadas durante dicho período, con un total de mil ciento sesenta y dos (1162) PQR's, así como, se evidenció la base de datos referenciada como “Cuadro Control-Gestión de PQRS gestión público (II semestre de 2020), con un total de ciento cincuenta y seis

	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	

(156) PQR's

Al respecto, la Oficina de Control interno procedió a realizar un primer análisis de PQR's recibidas durante el segundo semestre de 2020, así:

Ítems	Período	Registros cuadro gestión de PQRs ciudadanas	Registros cuadro gestión de PQRs público
1	Julio	129	26
2	Agosto	193	33
3	Septiembre	165	31
4	Octubre	168	22
5	Noviembre	285	26
6	Diciembre	222	18
<b>TOTAL</b>		<b>1162</b>	<b>156</b>

\*Tabla 2 Bases Control PQR's GCC

Ahora bien, se observaron los informes de PQR's publicados en la página web de Metro de Bogotá<sup>6</sup>, con el siguiente resultado, así:

Ítems	Período	Registro de PQR's recibidos por mes
1	Julio	128
2	Agosto	188
3	Septiembre	165
4	Octubre	168
5	Noviembre	289
6	Diciembre	222
<b>TOTAL</b>		<b>1160</b>

\*Tabla 3 Reporte página web

Dentro de este contexto, se evidenció una diferencia de dos (2) PQR's entre la base "Cuadro Control – Gestión de PQRS ciudadanas (II semestre de 2020)" suministrada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía el 07 de enero de 2021 y los informes publicados en la página web de Metro de Bogotá, así:

Ítems	Período	Registros cuadro gestión de PQRs ciudadanas	Registros de PQRs por Informes en la página web
1	Julio	129	128
2	Agosto	193	188
3	Septiembre	165	165

<sup>6</sup> <https://www.metrodebogota.gov.co/?q=transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

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

Ítems	Período	Registros cuadro gestión de PQRs ciudadanas	Registros de PQRs por Informes en la página web
4	Octubre	168	168
5	Noviembre	285	289
6	Diciembre	222	222
<b>TOTAL</b>		<b>1162</b>	<b>1160</b>

*\*Tabla 4 Análisis cuadro de gestión – Reportes página web*

Por otra parte, la Gerencia de Desarrollo inmobiliario, aportó la base de datos denominada “Control PQRs\_II SEMESTRE GERENCIA DE DESARROLLO INMOBILIARIO”, con un total de setecientos cuarenta y tres (743) PQR’s, distribuidas durante el segundo semestre de 2020, así:

Ítems	Periodo	Registros- cuadro de control PQRs
1	Julio	111
2	Agosto	152
3	Septiembre	139
4	Octubre	139
5	Noviembre	124
6	Diciembre	78
<b>TOTAL</b>		<b>743</b>

*\*Tabla 5 Base Control PQR’s GDI*

En virtud de los resultados, se puede concluir que el 53% de las peticiones que ingresan a Metro de Bogotá por sus diferentes canales, son asignadas y/o remitidas a la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario por ser la dependencia competente para dar respuesta al (los) peticionario(s).

Ahora bien, la Oficina de Control Interno consultó las PQR’s, recibidas en la EMB durante el segundo semestre de 2020, mediante los radicados registrados en AZ digital, observando el siguiente resultado:

Ítems	Periodo	Registros PQRs radicados en AZ Digital
1	Julio	17
2	Agosto	12
3	Septiembre	24
4	Octubre	33
5	Noviembre	41
6	Diciembre	38
<b>TOTAL</b>		<b>165</b>

*\*Tabla 6 Registros descargados de AZ Digital 22/02/21*

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

En consecuencia, una vez analizadas las bases de datos aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía<sup>7</sup>, se observó que la información no coincide con el inventario de PQR's recibidas e identificadas por la Gerencia Administrativa y Financiera<sup>8</sup>, así como, la base consolidada por esta oficina, con base en los archivos descargados del SDQS<sup>9</sup>, lo que incide en la determinación del universo base para aplicar la muestra estadística objeto de verificación.

Dentro de este marco, la Oficina de Control Interno realizó un análisis de la base de datos referenciada como *Cuadro Control – Gestión de PQRs ciudadanas (II semestre de 2020)* (tabla No. 2), de conformidad con lo establecido en el numeral c)<sup>10</sup> *“De los seguimientos a la gestión de peticiones ciudadanas”* de la [Circular 014](#) del 14 de febrero de 2020, así como de la base general SDQS( tabla No. 1) y base de datos titulada como *“Cuadro Control-Gestión de PQRs gestión público (II semestre de 2020”*, con el fin de revisar el cumplimiento de las disposiciones que orientan la manera de proceder en la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de las PQR's en la Empresa, comprendido por políticas, directrices y documentación en general elaborada y aprobada en el sistema de gestión de la Entidad relacionada con el proceso de Gestión de PQR's.

## 9. Análisis por criterios

En esta segunda fase, se analizaron las bases aportadas y relacionadas en el numeral 8 y en segundo lugar se revisaron setenta y nueve (79) PQR's seleccionada como muestra de la base consolidada y referenciadas en la tabla No. 2.

### 9.1 Análisis por tipo de PQR's

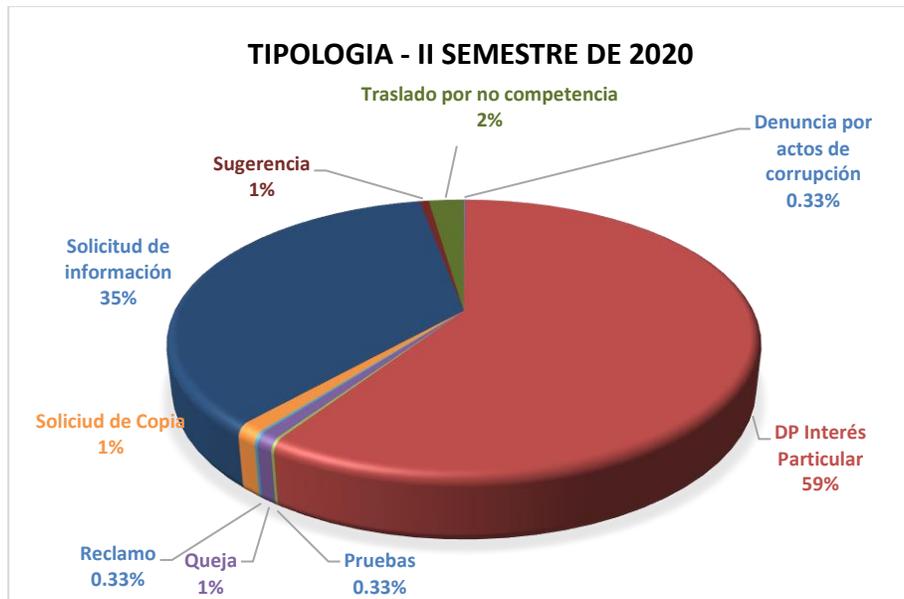
Según el tipo de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución en el segundo semestre de 2020, así:

<sup>7</sup> Tabla No. 2

<sup>8</sup> Tabla No. 6

<sup>9</sup> Tabla No.1

<sup>10</sup> *“Cada entidad u organismo distrital definirá los controles y seguimiento pertinentes para garantizar una adecuada gestión de las peticiones; para tal fin, la Secretaría General elaboró el formato “Seguimiento peticiones no ingresadas a Bogotá te escucha”, como una sugerencia de método de seguimiento a las peticiones..”*



Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	DP Interés Particular	688	59%
2	Solicitud de información	412	35%
3	Traslado por no competencia	27	2%
4	Solicitud de Copia	13	1%
5	Queja	10	1%
6	Sugerencia	7	1%
7	Reclamo	2	0.33%
8	Pruebas	2	0.33%
9	Denuncia por actos de corrupción	1	0.33%
<b>TOTAL</b>		<b>1162</b>	<b>100%</b>

\* Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía referenciada como "Cuadro Control – Gestión de PQRS ciudadanas (II semestre de 2020)"

Por consiguiente, se puede observar que 59% de los peticionarios que acuden a la Empresa Metro de Bogotá, mediante el derecho de petición de interés particular como mecanismo de solicitud en busca de una respuesta a una situación que le representa interés, seguido de un treinta y cinco por ciento (35%) mediante la solicitud de información, 2% presentó traslado por competencia 1% en la tipología queja y reclamo, finalmente con 0,33% pruebas

Ahora bien, respecto a la tipología "Denuncia por actos de corrupción", que aporta el 0,33% de la tipología que ingreso a la Empresa Metro de Bogotá durante el segundo semestre de 2020, se observó la siguiente trazabilidad, así:

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

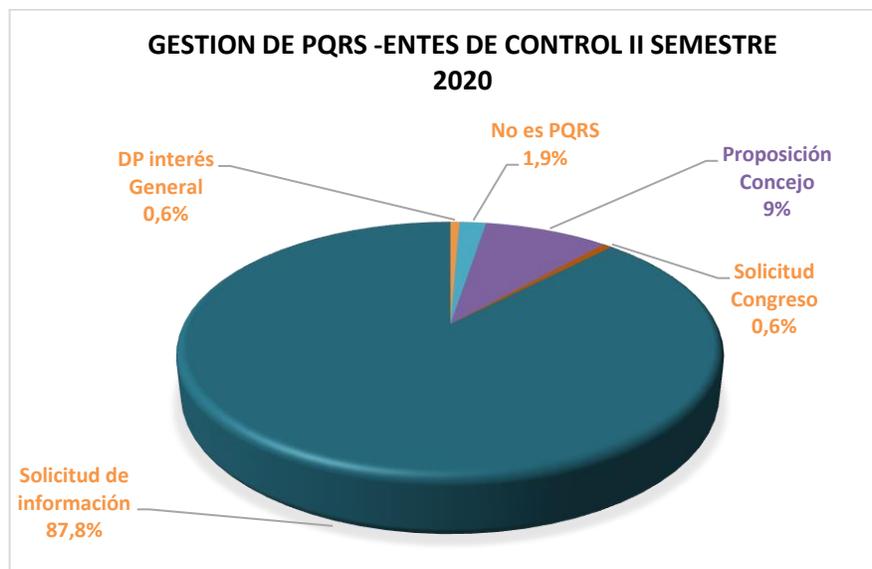
No. Radicado	Fecha de registro de la PQRS	Solicitud de aclaración	Fecha Asignación a la EMB	Tipo de petición	Asunto	Fecha de Cierre
<b>SDQS 3357062020</b>	26/11/20	1/12/20	18/12/20	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	ROBO	22/12/20

En tal sentido, se identificó que la tipología fue seleccionada por el(la) peticionario(a), según las opciones establecidas en el sistema operativo SDQS, así mismo, se observó el registro a través del cual se solicitó al(la) ciudadano(a), aclarar la petición en virtud de lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015<sup>11</sup>.

Dentro de este contexto, no se observó la aclaración por parte del(la) peticionario(a) en el sistema operativo SDQS, situación que conllevó el archivo de la petición y cierre en la plataforma el día 22 de diciembre de 2020, según evidencia.

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

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



<sup>11</sup> "Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas."

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

ítem	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Solicitud de información	137	87,8%
2	Proposición Concejo	14	9%
3	No es PQRS	3	1,9%
4	Solicitud Congreso	1	0,6%
5	DP interés General	1	0,6%
<b>TOTAL</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

\* Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía referenciada como "Cuadro Control-Gestión de PQRS gestión público (II semestre de 2020)"

Por consiguiente, se observó que el 87,8% de los requerimientos de los entes de control, Distrito y Nación acuden a la Empresa Metro de Bogotá, se llevan a cabo bajo la modalidad de solicitud de información, el 9% mediante proposición, el 0,6% mediante solicitud del Congreso y Derecho de Petición de Interés General. Así mismo, se identificó que el 1,9% no corresponde a una tipología específica.

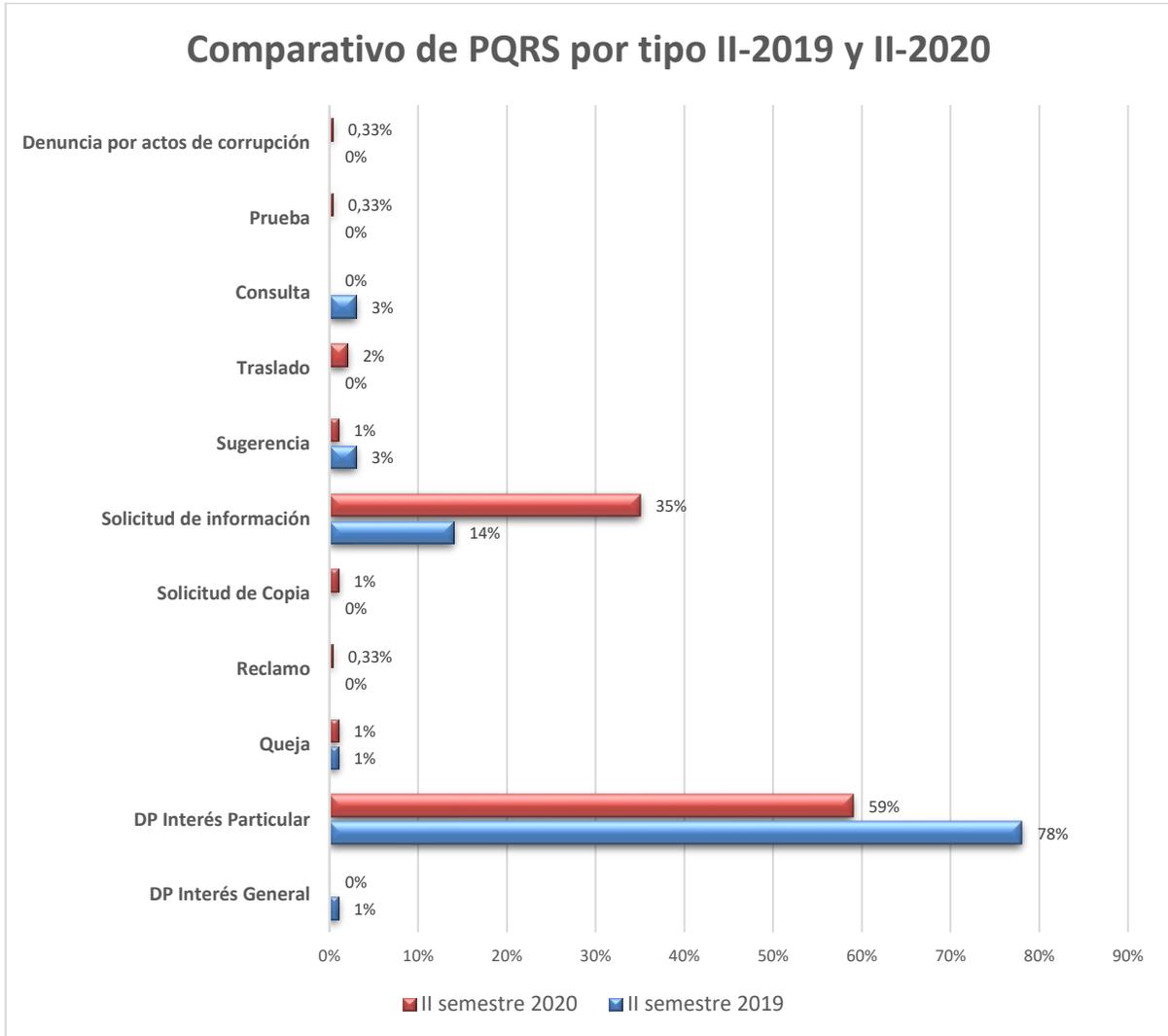
Ahora bien, respecto al ingreso de tres (3) PQR's, en la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, las cuales aportan el 1.9%, donde no se identificó la tipología, se observó que las mismas corresponden a "solicitud de información", adicionalmente, se identificó duplicidad en la radicación, así:

No	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Tipología	No. radicado duplicado	Fecha Radicado Entrada	Peticionario(a) y/o entidad
1	PQRSD-E20-00715	21/08/2020	Derecho de Petición de Información	EXT20-0002854	25/08/2020	Secretaría de Planeación
2	PQRSD-E20-00714	21/08/2020	Derecho de Petición de Información	EXT20-0002899	26/08/2020	Secretaría de Planeación
3	PQRSD-E20-00706	21/08/2020	Derecho de Petición de Información	EXT20-0002866	25/08/2020	Persona natural

Por lo tanto, se recomienda actualizar la base de datos denominada "Cuadro Control-Gestión de PQRS gestión público (II semestre de 2020)" en cuanto a su tipología, fecha de radicación, fecha de vencimiento, fecha de respuesta, canal de ingreso y radicado de salida, así como, determinar si las PQR's referenciadas corresponden a la base de datos denominada "Cuadro Control – Gestión de PQRS ciudadanas (II semestre de 2020)", toda vez, que no hacen parte de un requerimiento de un organismo y/o ente de control.

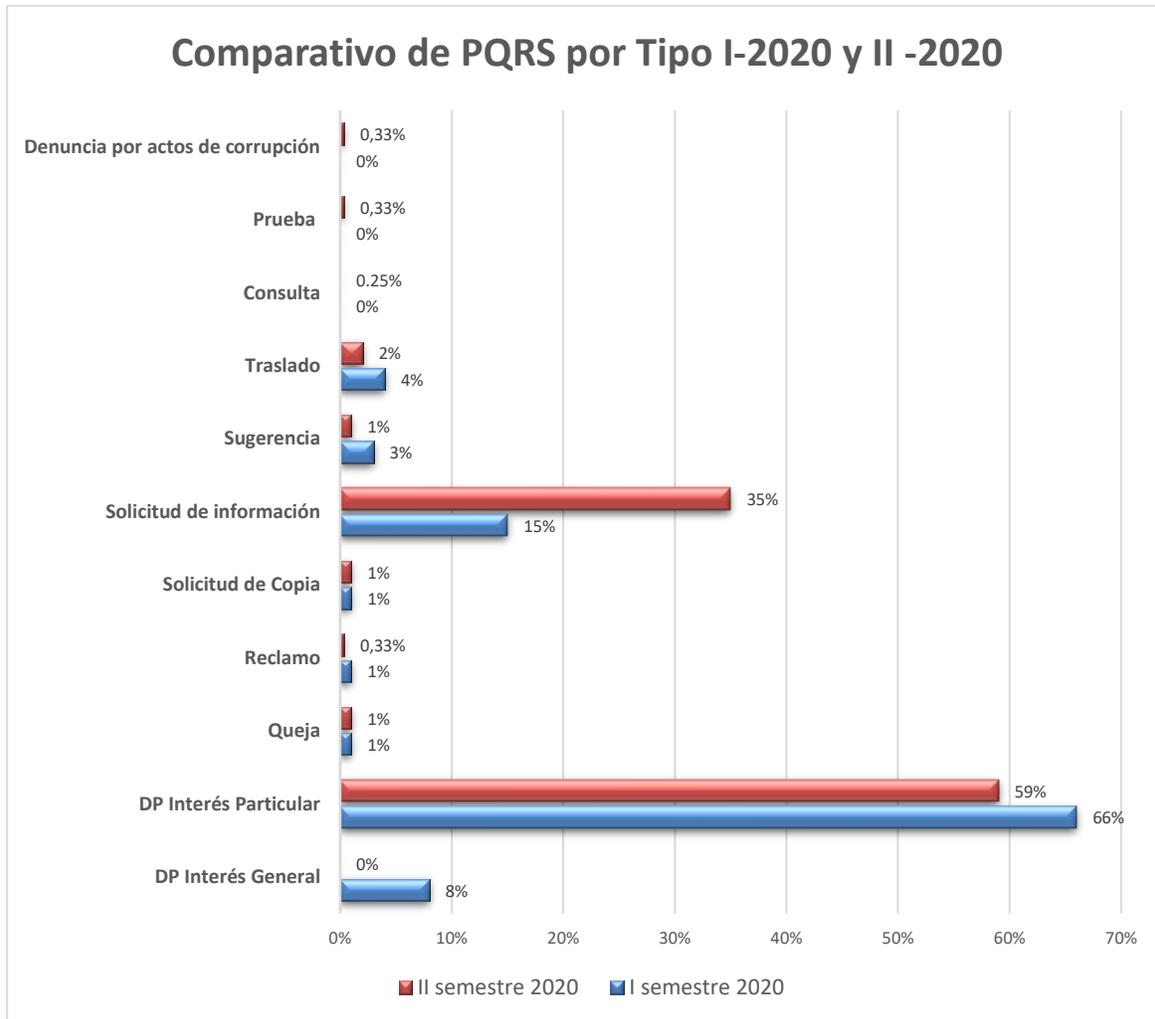
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

### 9.3 Análisis Comparativo Segundo Semestre de 2019 y vigencia 2020



Se evidencia que la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” presentó una disminución del 19% en consideración con el segundo semestre de 2019, a su vez, la tipología “Solicitud de información” se incrementó en un 21% frente a dicho período, situación que evidencia la utilización de esta última tipología como una segunda alternativa de acercamiento por parte de la ciudadanía con la Empresa Metro de Bogotá, en lo relativo a temas de adquisición predial, inquietudes respecto del inicio de las obras y generación de empleo.

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

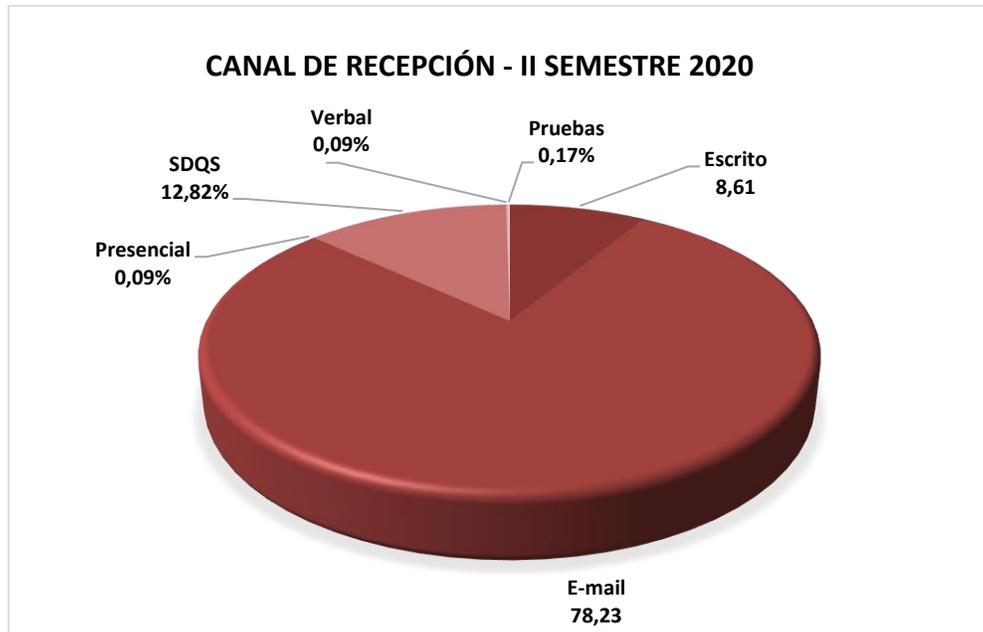


Se evidenció que la tipología “*Derecho de Petición de Interés Particular*” presentó una disminución del 7% en comparación con el primer semestre de 2020, de lo cual se podría analizar que este tipo de peticiones ha cambiado a “*Solicitud de información*” que presentó un incremento 20% en comparación con el primer semestre de 2020.

Así mismo, la tipología “*Derecho de Petición de Interés General*” presentó una disminución en comparación al primer semestre de 2020, al igual que los traslados por no competencia, el cual presentó una disminución del 2%.

#### 9.4 Análisis por canal de recepción de PQR’s

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



Ítem	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-mail	909	78,23%
2	SDQS	149	12,82%
3	Escrito	100	8,61%
4	Pruebas	2	0,17%
5	Verbal	1	0,09%
6	Presencial	1	0,09%
<b>TOTAL</b>		<b>1162</b>	<b>100%</b>

\* Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía referenciada como "Cuadro Control-Gestión de PQRS gestión público (II semestre de 2020)"

En ese orden de ideas, se puede evidenciar que el canal E-mail es el que predomina en la elección por parte de los peticionarios para realizar sus solicitudes con un 78,23%, seguido del SDQS con un 12,82%, el canal escrito con un porcentaje del 8,61%, verbal y presencial con 0,09% respectivamente.

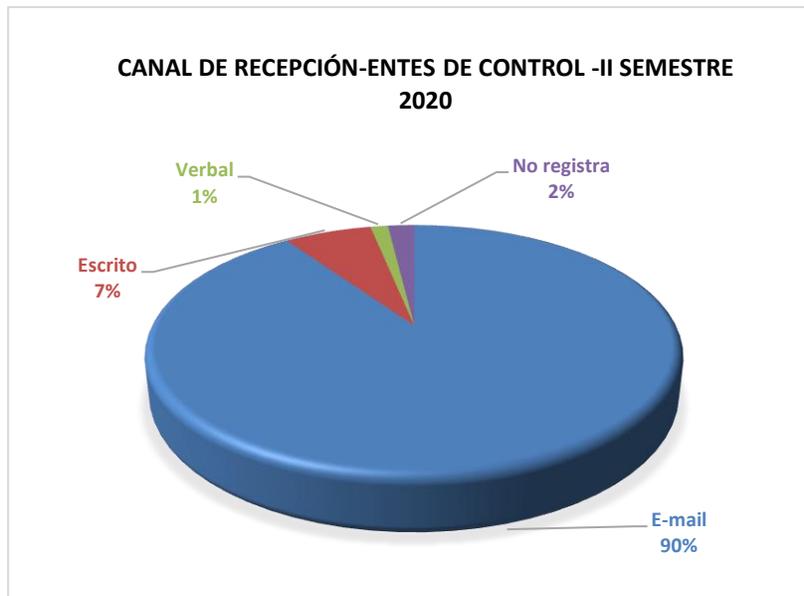
En virtud de los resultados, se puede concluir que los peticionarios seleccionaron las plataformas electrónicas dispuestas por la Empresa Metro de Bogotá, debido a la condición de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional decretada por el presidente de la República,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

En relación con la descripción "Pruebas" con un 0,17%, se identificó que, corresponde a la radicación usada por el área de Tecnología de la información, como medio de prueba del sistema de radicación interna de la Empresa Metro de Bogotá.

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

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

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



ítem	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-mail	141	90%
2	Escrito	10	7%
3	No registra	3	2%
4	Verbal	2	1%
<b>TOTAL</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

\* Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía referenciada como "Cuadro Control-Gestión de PQRS gestión público (II semestre de 2020)"

En consecuencia, se puede evidenciar que las solicitudes por el canal electrónico E-mail es el que predomina con un 90% seguido del canal escrito con un 7% y 1% de forma verbal.

Así mismo, se observó que el 2% del canal de recepción no registrado en la base de datos denominada "Cuadro Control-Gestión de PQRS gestión público (II semestre de 2020)", corresponde a tres (3) PQR's, recepcionadas por escrito en la Empresa Metro de Bogotá.

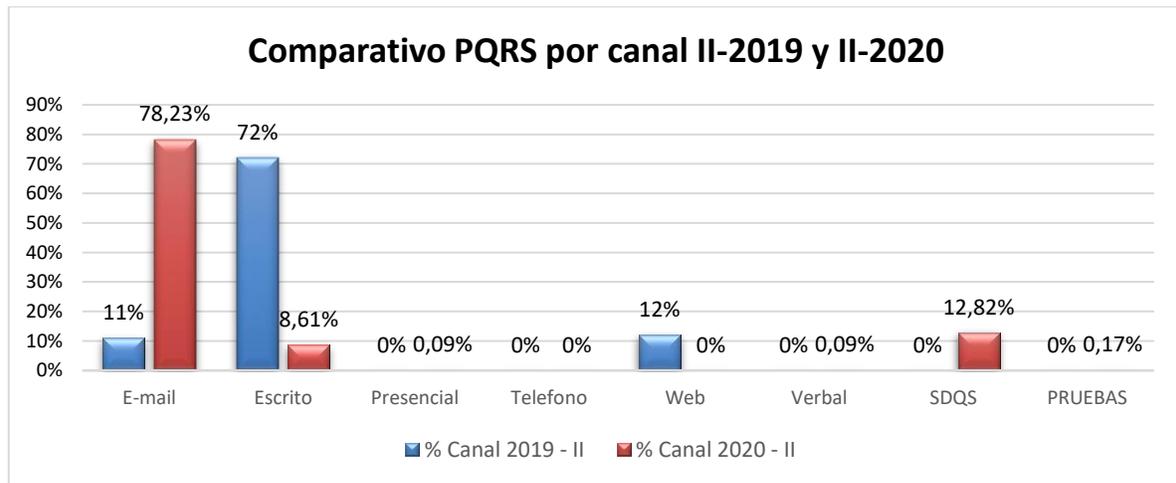
Por lo tanto, se reitera la recomendación referenciada en el numeral 9.2 "Análisis por tipo de PQR's antes de control", en el sentido de actualizar la base de datos denominada "Cuadro Control-Gestión de PQRS gestión público (II semestre de 2020)" en cuanto a su tipología, fecha de radicación, fecha de vencimiento, fecha de respuesta, canal de ingreso y radicado de salida, así como, determinar si las PQR's referenciadas corresponden a la base de datos denominada "Cuadro Control – Gestión 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	

PQRS ciudadanas (II semestre de 2020)", toda vez, que no hacen parte de un requerimiento de un organismo de control.

### 9.6 Análisis Comparativo Segundo semestre 2019 y vigencia de 2020, en relación con el canal de recepción

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



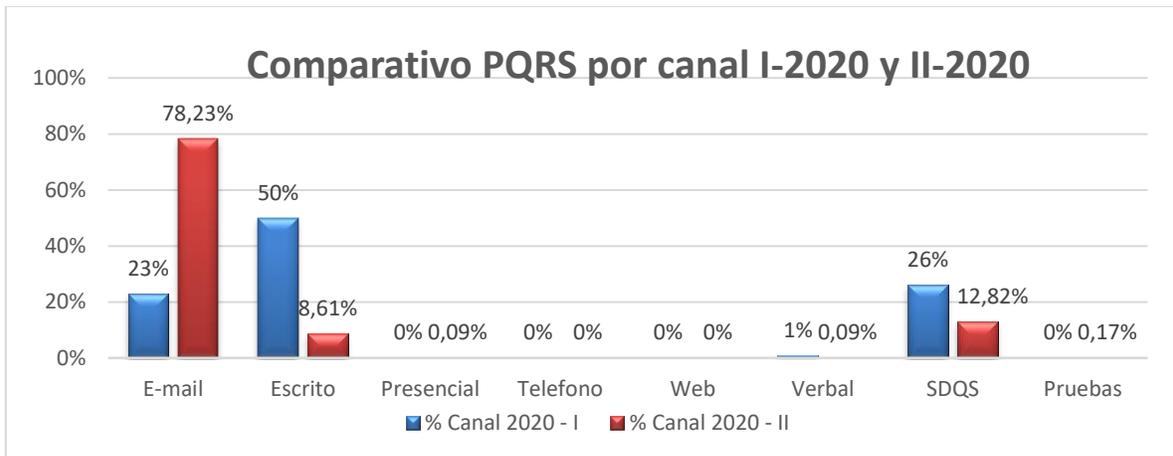
Se observó una disminución del 63,39% en el canal escrito para el segundo semestre de 2020 en comparación al segundo semestre de 2019, en este mismo período, se observó un aumento del 67,23% en la recepción por el canal electrónico E-mail, así como, en como en la radicación de PQR's en la plataforma electrónica SDQS con un 12,82%.

Asi mismo, desaparece el canal de recepción "web" para el segundo semestre de 2020, situación que refleja la migración a los canales electrónicos como "E-mail" y "SDQS", dispuesto por la Empresa Metro de Bogotá para la recepción de PQR's.

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

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

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



Dentro de este marco, se observó una disminución del 41,39% en el canal escrito para el segundo semestre de 2020, en comparación al primer semestre de 2020, en este mismo período, se observó una disminución del 13,18% en el canal SDQS.

Igualmente, se identificó un aumento del 55,23% en el canal de por el canal electrónico E-mail para el segundo semestre de 2020, en comparación al primer semestre de 2020.

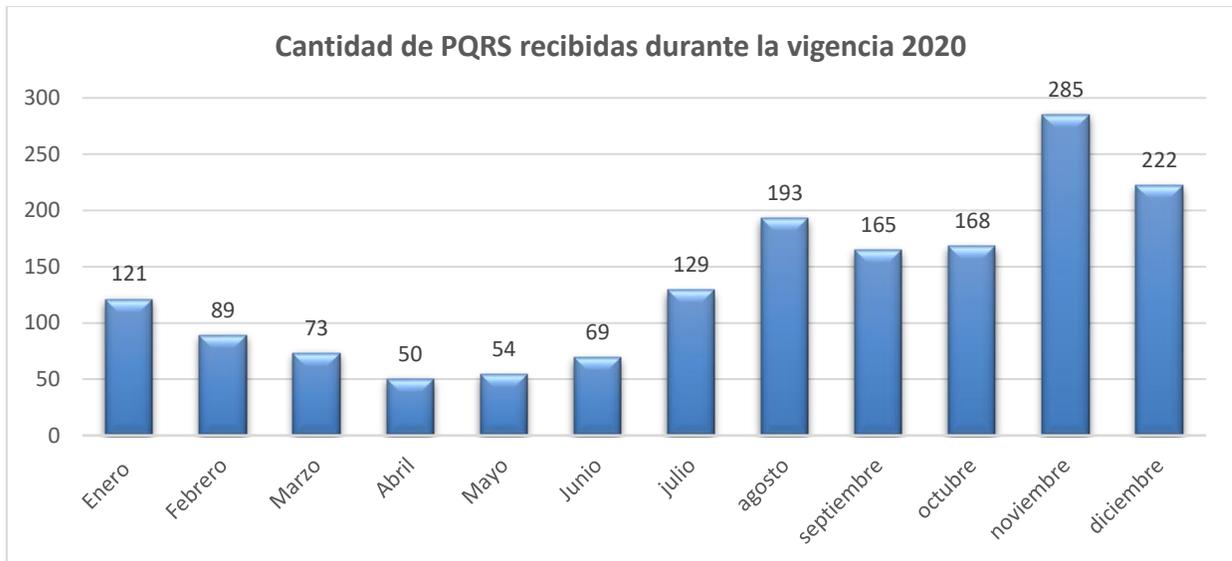
En virtud de los resultados, se ratifica que los peticionarios seleccionaron las plataformas electrónicas dispuestas por la Empresa Metro de Bogotá, debido a la condición de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional decretada por el presidente de la República,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

#### 9.6 Consolidado de PQR's recibidas entre primer semestre de 2020 y segundo semestre de 2020

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 vigencia 2020											
I Semestre						II Semestre					
enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	Octubre	noviembre	diciembre
121	89	73	50	54	69	129	193	165	168	285	222

	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 observó que, la EMB recibió mayor cantidad de peticiones durante el segundo semestre de 2020 con mil ciento sesenta y dos PQR's (1162) en comparación al primer semestre con cuatrocientos cincuenta y seis PQR's (456), es decir presentó un aumento del 154%.

De igual manera se evidenció que durante el segundo semestre de 2020 se presentó un mínimo de ciento veintinueve (129) peticiones y un máximo de doscientos ochenta y cinco (285) peticiones siendo el pico más alto el mes de noviembre.

En consecuencia, se puede determinar que en virtud de las restricciones de movilidad decretadas por el Gobierno Nacional y Distrital durante el primer semestre de 2020 a causa de la emergencia sanitaria, se impactó la atención al público de manera presencial en la sede de la Empresa Metro de Bogotá, para atender temas relacionados con gestión predial, solicitud de pago de inmuebles adquiridos por la EMB, entrega de inmuebles, indemnizaciones, no conformidad por avalúos, consulta sobre vacantes, entre otros, que necesariamente requerían atención presencial.

Como resultado del levantamiento de medidas restrictivas de movilidad, tanto a nivel Distrital como Nacional durante el segundo semestre de 2020, se identificó que los ciudadanos llevaron a cabo de manera prioritaria los trámites en temas prediales anteriormente referidos, impactando el registro de PQR's durante el periodo de alcance.

#### **10. Seguimiento a la adecuada atención a los PQR's**

Al respecto se muestra el detalle de la verificación en el cumplimiento de los criterios de auditoría de setenta y nueve (72) PQR's de la muestra estadística, correspondientes a las bases de datos "Cuadro Control – Gestión de PQRS ciudadanas (II semestre de 2020)"<sup>12</sup> y siete (7) de la base de datos

<sup>12</sup> Ver cuadro No.2

	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	

referenciada como “Cuadro Control-Gestión de PQRS gestión público (II semestre de 2020), para un total de setenta y nueve (79) PQR’s analizadas por esta oficina.<sup>13</sup>

### 10.1 Completitud de la respuesta

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



Ítem	Completitud en la respuesta	
1	Si	No
2	79	0
3	100%	0%

Dentro de este contexto, se observó que en los oficios remisorios al consorcio “METRO LINEA 1” por competencia, no se evidenció la remisión de copia al interesado respecto del traslado, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015<sup>14</sup>. Lo anterior, se constituyó como una exposición a la materialización del riesgo identificados para el proceso de gestión de PQR’s con consecutivo EMB-78<sup>15</sup> y EMB-79<sup>16</sup> publicada en AZ digital versión 1 del 18 de noviembre de 2020.

Ahora bien, considerando los traslados por competencia al consorcio “METRO LINEA 1”, para respuesta final al peticionario(a), en virtud del literal a) del numeral 2.6 “Obligaciones del Concesionario respecto al manejo y atención de peticiones quejas reclamos y sugerencias – PQRS”, del apéndice Técnico No. 14 del Contrato 163 de 2019 (PLMB), esta oficina solicitó evidencia(s) sobre el

<sup>13</sup> Ver Anexo No.1

<sup>14</sup> “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 remisorio 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.”

<sup>15</sup> Respuestas proyectadas sin cumplimiento de los criterios de calidad.

<sup>16</sup> Respuesta de PQRS prescritas y/o caducadas

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

(los) control(es) y/o seguimiento(s) existentes durante el segundo semestre de 2020 por traslado(s) de PQR's, recepcionadas por los diferentes canales en la Empresa Metro de Bogotá.

De lo anterior, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía señaló lo siguiente:

Control y/o monitoreo de PQR's por traslado a METRO LINEA 1	
Respuesta Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Verificación Oficina de Control Interno
<p><b>"1 .Carpeta Comunicaciones Oficiales</b></p> <p>Radicados EXTS20-0004876 del 3 de diciembre de 2020 y EXTS21-0000296 del 3 de febrero de 2021, cada uno de estos con entrega de presentaciones, grabaciones, actas de reunión y formatos socializados en los distintos espacios que se han tenido con el Consorcio ML1, en los que se ha explicado el funcionamiento del proceso de PQRS y los formatos en los que deben reportar la información de las peticiones gestionadas con ellos. Cada uno de estos radicados tiene los links correspondientes en los que pueden consultar los soportes.</p> <p>Como control puntual el consorcio Metro Línea 1 S.A.S deberá dar cumplimiento a lo establecido en el apéndice técnico 15, del programa "Metro escucha, Metro Resuelve" que hará entrega mensual, trimestral anual del estado, atención del trámite y cierre de las PQRS. Según los cortes establecido en los pliegos, razón por la cual para la fecha han realizado la entrega de los informes en los que se encuentra las PQRS tramitadas.</p> <p>Carpeta formatos recibidos por parte de ML1</p> <p>Se comparte el formato GP-FR-005 para el seguimiento y control de gestión de PQRS, entregados a la EMB por parte del Consorcio Metro Línea 1 S.A.S"</p>	<p>Se observó oficio con radicado EXTS20-0004876 del 03 de diciembre de 2020 remitido por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, donde se indicó al consorcio "METRO LINEA 1" el link con la información de presentaciones y formatos socializados en reuniones.</p> <p>Aunado a lo anterior, se evidenció el contenido del link, donde se identificaron tres (3) carpetas con sus respectivos anexos, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención al Ciudadano</li> <li>2. Comunicaciones</li> <li>3. Manuales 2021.</li> </ol> <p>Ahora bien, se observó oficio con radicado EXTS21-0000296 del 3 de febrero de 2021, donde se realizó la entrega de material por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, al consorcio "METRO LINEA 1", respecto al plan estratégico de comunicaciones 2020 y esquema de atención al ciudadano y gestión de PQRS de la EMB, no obstante la evidencia supera el periodo de alcance del presente informe.</p> <p>Por otra parte, se evidenció el formato(excel) GP-FR-005, con el reporte de PQRS asignadas y tramitadas por competencia a "METRO LINEA 1", durante el periodo noviembre y diciembre de 2020 y enero de 2021.</p>

En consecuencia, se recomienda a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía realizar los traslados por competencia en los términos establecidos en la Ley<sup>17</sup>, así como, efectuar los seguimientos de las PQRS asignada y/o radicadas, al consorcio "METRO LINEA 1" mediante oficio remisorio y/o SDQS, para respuesta final al(la) ciudadano(a), de conformidad con la obligación contractual establecida en

<sup>17</sup> Ley 1755 de 2015  
Decreto 491 de 2020 (si aplica)

	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	

el literal b)<sup>18</sup> del numeral 2.6 “Obligaciones del Concesionario respecto al manejo y atención de peticiones quejas reclamos y sugerencias – PQRs”, del apéndice Técnico No. 14 del Contrato 163 de 2019 (PLMB).

Aunado a lo anterior, se recomienda realizar el monitoreo y/o control en la entrega de informes, procedimientos y aplicación de formatos establecidos en el numeral a)<sup>19</sup> del numeral 2.8 “Obligaciones del Concesionario frente a la elaboración de informes, procedimientos y aplicación de formatos”, por parte del concesionario, en relación con temas de PQR’s gestionadas, con el fin de identificar posible(s) incumplimiento(s) en los términos de Ley , que eventualmente conlleven a la aplicación de lo establecido en el capítulo XIV “SANCIONES Y ESQUEMAS DE APREMIO” del contrato 163 de 2019 (PLMB), así como, la referenciada en el literal c)<sup>20</sup> numeral 2.8 anteriormente referenciado.

## 10.2 Resultados de la oportunidad en la respuesta a las PQR’s

Al revisar y evaluar la muestra de setenta y nueve (79) PQR’s, en términos de cumplimiento de los tiempos de respuesta y coherencia de estas de acuerdo con la normatividad vigente, se obtuvieron los siguientes resultados:



<sup>18</sup>“El Concesionario es el responsable directo de la atención, manejo y cierre de las PQRs recibidas directamente por el Concesionario o trasladadas a este.”

<sup>19</sup> “El Concesionario deberá elaborar los informes definidos en el MANUAL DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN SOCIAL DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ, el cual será entregado al momento de la firma del acta. Así mismo, se deberán implementar los formatos y procedimientos establecidos en dicho manual, y elaborar los formatos adicionales que requieran para dar cumplimiento a las obligaciones sociales contenidas en este Apéndice y en el Contrato de Concesión”

<sup>20</sup> “En el caso de que la Interventoría evidencie un incumplimiento por parte del Concesionario en el manejo de las PQRs o en la implementación del procedimiento se procederá en la forma establecida del Capítulo XIV del Contrato”.

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

ítem	Oportunidad en la respuesta de PQR's	
	Si	No
1	77	2
2	98%	2%

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Días de vencimiento
1	PQRSD-E20-00729	25/08/20	1	26/08/20	27/08/20	PQRSD-S20-00777	1
2	3287002020 PQRSD-E20-01261	18/11/20	5	25/11/20	27/11/20	EXTS20-0004778	2

Dentro de este contexto, se evidenció que dos (2) peticiones presentaron extemporaneidad en su respuesta.

### **11. Defensor del Ciudadano**

En el análisis realizado por la Oficina de Control Interno durante el período de alcance, se evidenció que se mantienen los lineamientos identificados en la Resolución No. 071 de 2019 del 08 de mayo de 2019 *“Por medio de la cual se adopta y reglamenta la carta de trato digno del usuario y la figura del defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A.-EMB”*

Igualmente, en su parte resolutive, establece la descripción del apoyo por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, así:

*“2.2.... La gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía establecerá dentro del Plan de Acción Institucional – PAII, indicador que mida los términos de respuesta de las peticiones... ” (Subrayado fuera de texto).*

*“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),*

	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	

Ahora bien, la Oficina de Control Interno verificó el Plan de Acción Institucional Integrado- PAII con fecha de actualización 22 de octubre de 2020 conforme al numeral 2.6 del artículo segundo de la Resolución 071 de 2019<sup>21</sup>, en el cual se identificó la actividad relacionada con un indicador que mida los términos de respuesta de las peticiones, así:

ID	Proceso	Área Responsable	Actividad
PAII-95	4-GP-GESTIÓN DE PQRS	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Medir los tiempos de respuesta de las PQRS

En tal sentido, se concluye que fue incluido en el Plan de Acción Integrado de la vigencia 2020 un indicador que mida los términos de respuesta de las peticiones. Sin embargo, no se identificó evidencia del resultado de la medición de manera cuantitativa y verificable que permitiera describir el comportamiento en los tiempos de respuesta a las PQR's, durante el periodo de alcance.

Ahora bien, al revisar las evidencias remitidas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y la Oficina Asesora Jurídica el día 07 de enero de 2021 y cargados en el repositorio one drive dispuesto para ello, así como la consulta realizada por esta oficina a las actas del Comité institucional de gestión y desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A. publicadas en AZ Digital, en relación con el numeral 2.5 artículo 2 de la Resolución 071 de 2019, se observó:

No.	fecha	Tema	No. Acta	Responsables	Observaciones
1	16/10/2020	Comité institucional de gestión y desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A. <b>Tema 1:</b> Informe de PQRS: tercer trimestre, julio septiembre 2020 <b>Tema 2:</b> Informe sobre tutelas por violación al derecho de petición tercer trimestre, julio – septiembre 2020	008-2020	<b>Tema 1:</b> Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía <b>Tema 2:</b> Oficina Asesora Jurídica	<b>Tema 1:</b> Se observaron los indicadores correspondientes al tercer trimestre de 2020, en relación con las PQR's recibidas y contestadas por la entidad. <b>Tema 2:</b> Se observó el número de tutelas presentadas durante el tercer trimestre por derecho de petición y su respectivo fallo.

<sup>21</sup> "Cumplimiento. La oficina de Control Interno velará por el cumplimiento de esta Resolución y determinará el nivel de cumplimiento de esta en sus informes semestrales y en su informe anual."

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

No.	fecha	Tema	No. Acta	Responsables	Observaciones
2	05/01/2021	Comité institucional de gestión y desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A.  <b>Tema 2:</b> Informe Trimestral de tutelas por violación al Derecho de Petición	001-021	<b>Tema 2:</b> Oficina Asesora Jurídica	Se observó el número de tutelas presentadas durante el cuarto trimestre por derecho de petición y su respectivo fallo.
3	26/01/2021	Informe de PQRS: cuarto trimestre, octubre-diciembre 2020	002-021	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Se observaron los indicadores correspondientes al tercer trimestre de 2020, en relación con las PQR's recibidas y contestadas por la entidad.

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

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

Una vez verificados los soportes por parte de la Oficina de Control Interno, con relación al cargue de informes de quejas y reclamos de conformidad con al Circular conjunta No. 006<sup>22</sup>, se evidenció lo siguiente:

No.	Periodo	Fecha de cargue*	Fecha de vencimiento**	Observaciones
1	Julio	25/08/2020	25/08/2020	En términos
2	Agosto	19/09/2020	21/09/2020	En términos
3	Septiembre	18/10/2020	22/10/2020	En términos
4	Octubre	25/11/2020	23/10/2020	En términos
5	Noviembre	21/12/2020	22/12/2020	En términos
6	Diciembre	25/01/2021 28/01/2021	26/01/2021	Con novedad

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

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

<sup>22</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 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CODIGO: EM-FR-006		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-03-2018	VERSIÓN: 02	

Según lo anterior, la Oficina de Control Interno observó que, para el informe del mes de diciembre 2020, presentó una novedad respecto del cargue en la plataforma de la Veeduría Distrital, toda vez que la misma presentó inconvenientes en sus servidores, situación que se notificó a la entidad Metro de Bogotá, mediante correo electrónico el día 21 de enero de 2021.

En tal sentido, se observó la remisión del informe correspondiente al mes de diciembre de 2019 por parte de la Empresa Metro de Bogotá, mediante correo electrónico de fecha 28 de enero de 2021, de conformidad con la(s) instrucción(es) impartida(s) por la Veeduría Distrital el día 21 de enero de 2021, mediante correo electrónico.

Dentro de este marco, se observó que los cinco (5) informes, fueron cargados dentro de los términos indicados en la Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital y una (1) presentó novedad en su cargue.

### **13. Seguimiento a la gestión de riesgos del proceso de Gestión de PQRS**

En el marco de la evaluación a la gestión de riesgos durante la vigencia 2020 en la EMB, emitido con radicado [OCI-MEM20-0106](#) del 29 de diciembre de 2020, la Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento, el cual abarcó como alcance entre el 01 de noviembre de 2019 y el 31 de octubre de 2020 y tuvo como criterios la *“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP”*, versión 4 de octubre de 2018 y anexos metodológicos referenciados por la misma, así como los documentos del sistema de gestión de la EMB vigentes durante el alcance de la presente auditoría.

Dicha evaluación comprendió el proceso de Gestión de Riesgos como líder en la formulación e implementación de las etapas de la gestión del riesgo en la Entidad y los demás procesos del Modelo de Operación Institucional, código PE-DR-002, versión 5, como ejecutores de la metodología y lineamientos establecidos, el cual incluye el proceso de Gestión de PQRS, objeto de seguimiento en el presente informe.

Frente a los riesgos del citado proceso, fue seleccionado uno en una muestra no estadística, siendo este:

ID Riesgo	Riesgo
<b>EMB-91</b>	Respuestas proyectadas sin cumplimiento de los criterios de calidad.

Identificado en la matriz de riesgo institucional con fecha de actualización del 30 de septiembre de 2020, en coherencia con el alcance de la evaluación de riesgos adelantada.

En ese sentido, se evaluaron aspectos tales como la descripción de sus causas y consecuencias, el diseño de sus controles, sus medidas de tratamiento y los soportes de ejecución de sus controles.

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

#### **14. Seguimiento a planes de mejoramiento interno de Gestión de PQR's**

En el marco de seguimiento a los planes de mejoramiento interno, que comprendió en su alcance el periodo del 07 de abril al 31 de octubre de 2020, emitido por la Oficina de Control Interno con radicado [OCI-MEM20-0098](#) del 04 de diciembre de 2020, se identificó que de las cinco (5) acciones correctivas relacionadas con el plan de mejoramiento interno No. 35, asociado con la materialización de riesgos en el proceso de gestión de PQR's, cuatro (4) evidenciaron avances y una (1) no se suministró soporte respecto de su ejecución. Dicho plan de mejoramiento continúa en ejecución y seguimiento y será evaluado por la Oficina de Control Interno, en los informes de seguimiento a los planes de mejoramiento interno<sup>23</sup>, en cumplimiento del plan de auditoría de la vigencia 2021.

#### **15. FORTALEZAS**

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

Adicionalmente, se observó que la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, formuló el plan de mejoramiento interno No. 35 con fuente “*Monitoreo de riesgos (Materialización del Riesgo)*”, remitido a la Oficina de Control Interno mediante memorando con radicado GCC-MEM20-0117 del 15 de octubre de 2020, en relación con las PQR's recibidas y contestadas a través de los distintos canales institucionales, así como de los riesgos identificados que inciden en el proceso de recepción, trámite y respuesta, dicha dependencia y estableció acciones correctivas con base en la detección de eventuales materializaciones del riesgo de inoportunidad en las respuestas.

#### **16. OBSERVACIONES**

**16.1** Se evidenció una diferencia de dos (2) PQR's entre la base “*Cuadro Control – Gestión de PQRS ciudadanas (II semestre de 2020)*” y los informes publicados en la página web de Metro de Bogotá, así:

Ítems	Período	Registros cuadro gestión de pqr's ciudadanas	Informes página web
1	Julio	129	128
2	Agosto	193	188
3	Septiembre	165	165
4	Octubre	168	168
5	Noviembre	285	289
6	Diciembre	222	222
<b>TOTAL</b>		<b>1162</b>	<b>1160</b>

Lo anterior, expone a la Empresa a afrontar otras medidas de carácter sancionatorio y disciplinario o

<sup>23</sup> Mes de abril y Septiembre de 2021 - Estimado

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

legal que puedan emprender los entes de control en virtud de las imprecisiones en los reportes evidenciadas.

Dentro de este marco, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 04 de marzo de 2021, señaló:

**“Respuesta.** Con relación a esta observación, es importante indicar que para el caso del mes de julio inicialmente en el cuadro de control aparece un registro de 129 peticiones, sin embargo, para este caso específico se presentaron dos peticiones del mismo ciudadano y del mismo tema, lo que permitió unir estas dos solicitudes y generar una única.

*Esta misma situación ocurre para los casos de los meses de agosto y noviembre e inclusive para otros meses. Estos casos son notificados a la GCC por parte de cada una de las áreas que tienen peticiones asignadas en el momento en el que remiten la respuesta final de la PQRS, situación que siempre se ha manejado de esta manera en aras de mantener la coherencia de las respuestas y la unidad de las mismas, sin embargo, atendiendo la observación a partir del informe del mes de febrero de 2021 se adoptará esta observación en aras de mantener la información alineada.”*

Conforme al análisis de la respuesta aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, la Oficina de Control Interno mantiene la observación, en primera instancia el literal c)<sup>24</sup> “De los seguimientos a la gestión de peticiones ciudadanas” de la Circular 014 de 2020 del 14 de febrero de 2020, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, facultó a la(s) dependencia(s) a realizar los seguimiento y controles para la gestión de PQR’s, debido a la contingencia surgida por los inconvenientes técnicos en el sistema operativo SDQS .

Asi mismo, en el literal c) “De los seguimientos a la gestión de peticiones ciudadanas” estableció los parametros que debe contener el documento donde se registran las PQR’s, que no fueron registradas en el sistema operativo SDQS.

En tal sentido, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía debió realizar un control específico en la recepción, clasificación, gestión y respuesta de PQR’s en la EMB, en especial para la situación de contingencia que desde el mes de octubre de 2019 se presentó en el sistema operativo SDQS, que implicaba la actualización de los requerimientos en la(s) herramienta(s) dispuesta(s) para ello, con el fin de mitigar la exposición al riesgo, en relación con las medidas de carácter sancionatorio y

---

<sup>24</sup>Cada entidad u organismo distrital definirá los controles y seguimientos pertinentes para garantizar una adecuada gestión de las peticiones; para tal fin, la Secretaría General elaboró el formato “Seguimiento peticiones no ingresadas a Bogota te escucha”, como una sugerencia de método de seguimiento a las peticiones, el cual puede ser consultado en la carDeta en línea donde reosarán los reortes diarios de peticiones pendientes.

	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	

disciplinario o legal que puedan emprender los entes de control en virtud de las imprecisiones en los reportes evidenciadas.

**16.2** Conforme al análisis de la respuesta y las evidencias aportadas por la Gerencia Administrativa y Financiera, la Oficina de Control Interno acoge el argumento, retirando la observación referenciada en el presente numeral.

**16.3** Conforme al análisis de la respuesta y las evidencias aportadas por la Gerencia Administrativa y Financiera, la Oficina de Control Interno acoge el argumento, retirando la observación referenciada en el presente numeral.

**16.4** Se observó que tres(3) PQR's no se encuentran actualizadas en la base de datos referenciadas "Cuadro Control-Gestión de PQRS gestión público (II semestre de 2020)", situación que expone un eventual incumplimiento en el(los) término(s) de respuesta establecidos en la Ley<sup>25</sup>, así como la posible materialización del riesgo identificado para el proceso de gestión de PQR's con consecutivo EMB-79,<sup>26</sup> asociado con el proceso de Gestión de PQR's de la Matriz de Riesgo Institucional publicada en AZ digital versión 1 del 18 de noviembre de 2020.

**16.5** Analizadas las evidencias aportadas en respuesta al informe preliminar, las cuales fueron objeto de análisis por parte de esta dependencia, así:

Ítems	No. de radicado de salida	Evidencia aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Análisis OCI
1	EXTS20-0004472	Pantallazo SDQS con radicado 3166572020	Se observó el traslado por competencia el día 13/11/2020 en el SDQS
2	EXTS20-0004664	Pantallazo SDQS con radicado 3254292020	Se observó el traslado por competencia el día 27/11/2020 en el SDQS
3	EXTS20-0004838	Pantallazo SDQS con radicado 3340202020	Se observó el traslado por competencia el día 03/12/2020 en el SDQS
4	EXTS20-0004672	Pantallazo SDQS con radicado 3287642020	Se observó el traslado por competencia el día 30/11/2020 en el SDQS
5	EXTS20-0004932	Pantallazo SDQS con radicado 3306792020	Se observó el traslado por competencia el día 07/12/2020 en el SDQS

<sup>25</sup> Ley 1755 de 2015  
Decreto 491 de 2020

<sup>26</sup> Respuesta de PQRS prescritas y/o caducadas

	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	EXTS20-0004831	Pantallazo SDQS con radicado 3336042020	Se observó el traslado por competencia el día 03/12/2020 en el SDQS
7	EXTS20-0004642	Pantallazo SDQS con radicado 3197682020	Se observó el traslado por competencia el día 27/11/2020 en el SDQS
8	EXTS20-0004840	Pantallazo SDQS con radicado 3345562020	Se observó el traslado por competencia el día 03/12/2020 en el SDQS
9	EXTS20-0004821	Pantallazo SDQS con radicado 3322542020	Se observó el traslado por competencia el día 02/12/2020 en el SDQS
10	EXTS20-0004660	Pantallazo SDQS con radicado 3238112020	Se observó el traslado por competencia el día 27/11/2020 en el SDQS
11	EXTS20-0004841	Pantallazo SDQS con radicado 3347082020	Se observó el traslado por competencia el día 03/12/2020 en el SDQS
12	EXTS20-0004929	Pantallazo SDQS con radicado 3306462020	Se observó el traslado por competencia el día 07/12/2020 en el SDQS

La Oficina de Control Interno acoge el argumento, retirando la observación referenciada en el presente numeral.

**16.6** Se evidenció que en el Plan de Acción Integrado de la vigencia 2020, la inclusión de un indicador que mida los términos de respuesta de las peticiones en los términos definidos en el numeral 2.2. del artículo 2° de la Resolución 071 de 2019. Sin embargo, no se identificó evidencia del resultado de la medición de manera cuantitativa, observable y verificable que permitiera describir el comportamiento en los tiempos de respuesta a las PQR's, durante el periodo de alcance.

## **17. HALLAZGOS**

**17.1** Se evidenció que dos (2) peticiones de las setenta y nueve (79) de la muestra estadística fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el Artículo 14 y 21 de la Ley 1755 de 2015, así:

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Días de vencimiento
1	PQRSD-E20-00729	25/08/20	1	26/08/20	27/08/20	PQRSD-S20-00777	1

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Días de vencimiento
2	3287002020 PQRSD-E20-01261	18/11/20	5	25/11/20	27/11/20	EXTS20-0004778	2

Lo anterior, expone a la Empresa a afrontar otras medidas de carácter legal que puedan emprender los peticionarios en virtud de las extemporaneidades evidenciadas.

A su vez, la Subgerencia de Gestión de Suelo como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 26 de febrero de 2021, indicó:

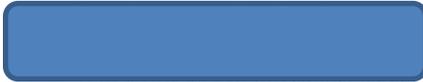
**“Respuesta:** Se informa que el radicado con número PQRSD-E20-01261 fue trasladado a la Subgerencia de Gestión del Suelo el 23 de noviembre, tal como se observa en la imagen a continuación y en donde se informa que la fecha de vencimiento interno es el 4 de diciembre y el vencimiento en términos de ley es el 10 de diciembre.



Siendo así, la respuesta fue enviada a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía el día 24 de noviembre de 2020, tal como se muestra en la imagen a continuación:

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

RE: Respuesta PQRSD-E20-01261 - vence 04 de diciembre



Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.



Diana, buenos días,

Dando alcance al correo que antecede, enviamos oficio de traslado a IDU del DP en mención con anexo.

Muchas gracias por el modelo enviado.

Cordialmente,



Profesional Contratación  
**METRO DE BOGOTÁ S.A.**  
TEL: 571 - 5558333 Ext. 1197  
Pse. © Mv. '86 - 80 Edificio Nacional TV. Bogotá

*Por otra parte, fue enviado el 26 de noviembre para firma digital de la Subgerente de Gestión del Suelo el día 26 de noviembre, mismo día que fue firmado por la Subgerente tal como se puede observar en la imagen a continuación:*

Id	Estado/Referencia	Radicado	Fecha y hora	Fecha Hora Tramitado	Duración Acción	Usuario Tramita	IP	Origen	Destino_Accion
			2020-11-27 09:02:55				186.28.189.170	AZDigital/METRO BOGOTÁ/USUARIOS/Diana Marcela García Rodríguez/BDE- Diana Marcela García Rodríguez	AZDigital/METRO BOGOTÁ/USUARIOS/Diana Marcela García Rodríguez/BDE- Diana Marcela García Rodríguez/Peticiones firmadas digitalmente
			2020-11-26 13:29:59		0000-00-00 15:56:07		190.27.198.178	AZDigital/METRO BOGOTÁ/USUARIOS/Adriana Maria Barragan Lopez/BDE - Adriana Maria Barragan López	AZDigital/METRO BOGOTÁ/USUARIOS/Diana Marcela García Rodríguez/BDE- Diana Marcela García Rodríguez
			2020-11-26 11:54:37				166.29.49.140		
			2020-11-26 21:33:52				186.155.112.147	AZDigital/METRO BOGOTÁ/USUARIOS/Diana Marcela García Rodríguez/BDE- Diana Marcela García Rodríguez	AZDigital/METRO BOGOTÁ/USUARIOS/Adriana Maria Barragan Lopez/BDE - Adriana Maria Barragan López
			2020-11-25 19:43:52				181.61.186.25		

*En ese sentido, de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía frente a los tiempos de ley, La Subgerencia de Gestión del Suelo contestó dentro de los términos establecidos por el área responsable.”*

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

Dentro de este marco, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 04 de marzo de 2021, señaló:

*“Para estos dos hallazgos la GCC ya se encuentra adelantando el respectivo plan de mejoramiento.”*

En relación con la respuesta emitida por la Subgerencia de Gestión de Suelo, la Oficina de Control Interno observó que si bien la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía mediante correo electrónico de fecha 23 de noviembre de 2020, remitió el Derecho de Petición con radicado No. PQRSD-E20-01261 indicando como fecha de vencimiento el día 10 de diciembre de 2020, el área y/o dependencia responsable de la emisión de la respuesta, debió validar la fecha de radicación de la PQR's, así como la tipología de conformidad con lo establecido en la Ley<sup>27</sup> con el fin de identificar el plazo de respuesta.

Ahora bien, frente a la respuesta por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, esta dependencia procedió a realizar una verificación a los seguimientos a planes de mejoramiento interno de Gestión de PQR's vigentes, identificando que las PQR's objeto de hallazgo, no se encuentran relacionadas en los dichos planes.

En tal sentido y después de haber revisado y analizado cada una de las evidencias aportadas tanto por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como la Subgerencia de Gestión de Suelo, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo.

## **18. RECOMENDACIONES**

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

La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 04 de marzo de 2021, indicó:

*“Respuesta. Frente a esta recomendación se indica que las fallas reportadas en el sistema se vienen documentado e informando a la Gerencia de Riesgos, así mismo, se documentó a la OCI de las fallas presentadas con el cargue de informe en la página de la Red Distrital de Quejas y Soluciones (ver evidencias en pantallazos adjuntos).”*

<sup>27</sup> Ley 1755 de 2015  
Decreto 491 de 2020

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

**Caso: Descripción**

**Título** : Soporte ingreso peticiones

**Solicitantes** : [Redacted]

**Fecha de Apertura** : 12-08-2020 15:23

**Fecha de cierre** :

**Fuente solicitante** : E-Mail

**Asignados a los técnicos** : [Redacted]

**Estado** : Resueltas

**Urgencia** : Mediana

**Impacto** : Mediana

**Prioridad** : Mediana

**Categoría** : Nivel 3 > Contingencia\_Intermitencias

**Descripción** :

Buenas tardes, cordial saludo.

Amablemente queremos por favor confirmar si actualmente se están presentando fallas en el ingreso de las PQRS en el sistema Bogotá te escucha, ya que al tratar de cargar la petición del ciudadano, nos refleja el siguiente error, aún a pesar de que se reinicia y actualiza inicio de sesión. Quedamos atentos, con el fin de saber como podemos proceder en este caso o si debemos esperar a que se normalice el sistema para poder radicar las peticiones.




INICIO CONSULTA ENCUESTA ADMINISTRACIÓN SEGURIDAD ATENCIÓN SERVICIOS

REGISTRO DE PETICIÓN

Ver Detalle Peticionario

Tipo de solicitante

Acción Colectiva sin persona jurídica
  Apoderado de
  En nombre propio
  En representación de

Asunto \* ¿Te encuentras en alguna condición e

PETICION CON NUMERO DE RADICADO PQRS-D-E20-00485 Y PQRS-D-E20-00492 RECIBIDA EL 4 DE AGOSTO DEL 2020.

3866 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Nota: Recuerde que los formatos permitidos para adjuntar son: 3GP, AVI, BMP, CSV, DOC, DOCX, GIF, HTM, ODT, OTG, PDF, PNG, ppsx, PPT, PPTX, RAR, TAR, TIF, TXT, WAV, WMA, V


Adjuntar Archivo

	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	

## Soporte radicado SDQS 2644602020



Mar 29/09/2020 1:07 PM

Para: sdqssosporte@alcaldiabogota.gov.co <sdqssosporte@alcaldiabogota.gov.co>

Buenas tardes,

Amablemente me permito solicitar su ayuda con el siguiente caso:

El día de hoy a través del usuario SDQS "dpedraza27" se realizó el registro de una petición, el sistema nos arrojó el radicado SDQS 2644602020, sin embargo, al tratar de asignar la misma al interior de la EMB, se observa que la petición quedó registrada con el nombre de LAURA CASTRO de la Secretaría General, tal y como se observa en este pantallazo:



## Falla en el sistema



Mar 6/10/2020 11:09 AM

Para: sdqssosporte@alcaldiabogota.gov.co <sdqssosporte@alcaldiabogota.gov.co>

Buenos días, cordial saludo.

Desde la EMB, área de atención al ciudadano nos permitimos informar que en este momento el sistema SDQS no se encuentra funcionando debidamente, tal y como consta en el siguiente pantallazo:



	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	

URGENTE SOPORTE CIERRE DE PETICION - EMPRESA METRO DE BOGOTÁ

Mar 12/11/2019 9:03 AM

Para: sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co <sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co>  
CC: DIEGO ANDRES PEDRAZA PEÑA <diego.pedraza@metrodebogota.gov.co>; Oscar Mauricio Velasquez Rodriguez <omvelasquez@alcaldiabogota.gov.co>

Buenos días, cordial saludo.

Por medio del presente, queremos solicitar de su ayuda o soporte, con relación a la petición No. **2558432019** del Bogotá te escucha, la cual corresponde al ciudadano JULIO HERNANDO ARÉVALO en los siguientes términos:

La petición en mención fue atendida por "RESPUESTA DEFINITIVA" por la Empresa Metro de Bogotá el día **07 de noviembre de 2019** bajo el radicado de respuesta No. **PQRSD-S19-00791**, tal y como se puede constatar en el pantallazo 3 que se adjunta en este correo.

No obstante el día viernes 8 de noviembre/2019 vuelve y nos aparece esta petición en el evento "TRASLADAR", como sí la petición no hubiese sido atendida por esta entidad, por lo que procedimos a cerrar nuevamente dicha petición en el Bogotá te escucha con fecha 08.11.2019 adjuntando el documento de respuesta **PQRSD-S19-00791**. [\(ver pantallazo abajo\)](#).

El día de hoy 12.11.2019 encontramos que de nuevo nos aparece en el evento "TRASLADAR" la petición **2558432019**, tal y como se observa en el pantallazo abajo, esta situación no se nos había presentado, máxime cuando a la solicitud ya se le había dado cierre por "RESPUESTA DEFINITIVA" en dos oportunidades.

Dado lo anterior, agradecemos se nos indique que solución debemos darle al caso, ya que el mismo ya ha sido cerrado dos veces por esta entidad y actualmente la misma nos registra semáforo en amarillo en términos de ley, situación que puede afectar nuestros indicadores de cierre.

Quedamos a la espera de una solución.

Gracias,

**Bandeja entrada peticiones**

**Buscar petición**

Número de Petición:

En la sección "Mis Pendientes por gestionar" el listado de las peticiones que están pendientes por atender. Actualmente tienes **35** peticiones por atender.

**Aviso Importante - Informe mensual de PQRS** Ok Tramitado 📎 3 ▾ +



**Red De Quejas** <serviciociudadania@veeduriadistrita.gov.co>

Jue 21/01/2021 3:46 PM

Para: dmvelasco@alcaldiabogota.gov.co; djcoquies@alcaldiabogota.gov.co **y 134 más**

CC: Jayn Patrich Pardo Garcia <jpardo@veeduriadistrital.gov.co>

👍 ↶ ↷ ➔ ⋮

Compañeros de la Red buena tarde,

Teniendo en cuenta las diversas comunicaciones que recibimos por parte de ustedes por inconvenientes al cargar el informe de PQRS en la plataforma, les informo que se han realizado todas las validaciones pertinentes por parte del área de sistemas de la Veeduría y se tomarán las siguientes medidas:

- Durante lo que resta del mes de enero y el mes de febrero se van a realizar varias tareas tanto en los servidores de la entidad como en la página de la red para solucionar de fondo las situaciones que se vienen presentando, por tanto, el módulo de presentación de informes quedará inhabilitado a partir de la fecha y hasta tanto finalicen las labores de actualización.
- Así las cosas, las entidades que no han podido realizar la carga de los informes en este mes deberán enviar al correo electrónico de la Red el archivo Excel que les envía la Secretaría General y el correspondiente análisis en un documento Word para que nosotros podamos realizar la publicación una vez el módulo se encuentre nuevamente habilitado. Por favor enviar los dos archivos tanto el Excel como el Word, si falta alguno de ellos el informe quedará como rechazado y no se cargará a la página.

	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	

**Aviso Importante - Informe mensual de PQRS** Ok Tramitado

3

rechazado y no se cargará a la página.

- A las entidades que en este mes cargaron y no visualizan las gráficas o no pueden cargar el análisis se les rechazara el informe y deberán enviar al correo electrónico de la Red el archivo Excel que les envía la Secretaría General y el correspondiente análisis en un documento Word para que nosotros podamos realizar la carga una vez el módulo se encuentra nuevamente habilitado. Por favor enviar los dos archivos tanto el Excel como el Word, si falta alguno de ellos el informe quedará como rechazado y no se cargará a la página.

- Por otro lado, las entidades que alcanzaron a subir su informe completo (excel y análisis) en este mes y que les sea aprobado el día de hoy (que les llegue el correo de aprobación hoy en el transcurso del día) **NO DEBERÁN ENVIAR EL DOCUMENTO EXCEL Y EL ANÁLISIS** correspondiente a este mes.

- Para el informe que se debe cargar en la página de la Red en el mes de febrero, todas las entidades deberán enviar al correo de la Red el archivo de Excel que les entrega la Secretaría General y el archivo Word en el que van a consignar el respectivo análisis, si falta alguno de ellos el informe quedará como rechazado y no se cargará a la página.

A los correos mediante los cuales envíen la información se les dará acuso de recibido para que uds tengan la constancia del envío y recibo del mismo.

Finalmente, lamentamos los inconvenientes generados y la demora en la solución de los mismos, quedamos atentos a cualquier inquietud por este medio o por el chat de Whatsapp de la red.

Cordialmente,

Veeduría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos

Revisada y analizada la respuesta emitida por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del pasado 04 de marzo de 2021, solicitó a la Gerencia de Riesgo y Seguridad evidencia(s) del (los) reporte(s) remitido(s), donde se describe(n) la(s) falla(s) presentada(s) en la página web de la Red Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), durante el segundo semestre de 2020.

En respuesta, la Gerencia de Riesgo y Seguridad mediante correo electrónico del pasado 04 de marzo de 2021, aportó la siguiente evidencia, así:

Evidencia	Observaciones OCI
Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2021, con asunto <i>“Materialización de Riesgo- Proceso Gestión PQRS”</i> , remitido por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía a la Gerencia de Riesgo y Seguridad	Se evidenció en el cuerpo del correo, la descripción de los incidentes en el mes de enero de 2021, con el cargue de información en el SDQS, correspondientes a PQR's radicadas en el mes de noviembre y diciembre de 2020.

Revisada y analizada la respuesta emitida por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, reitera la importancia de continuar documentando las fallas presentadas en el sistema operativo SDQS así

	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	

como la plataforma habilitada por la Veeduría Distrital para el cargue de informes y que obstaculicen el cumplimiento normativo, cada vez que las mismas se presenten.

**18.2** Se reitera la recomendación emitida en el informe de seguimiento a PQR's con radicado [OCI-MEM20-0041](#) del 18 de marzo de 2020, en el sentido de considerar la incorporación de un riesgo asociado con la emisión de respuesta de fondo al peticionario, es decir, la respuesta no brindó completitud o exactitud, de acuerdo con lo solicitado por el peticionario, teniendo en cuenta la evidencia del hallazgo.

**18.3** Se recomienda a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, actualizar los registros, en las bases de datos dispuestas para ello, respecto de todas las peticiones recibidas en la Empresa Metro de Bogotá, con el fin de cumplir con los términos establecidos para cada tipología y mitigar la probabilidad del riesgo identificados para el proceso de gestión de PQR's con consecutivo EMB-78<sup>28</sup> y EMB-79<sup>29</sup> publicada en AZ digital versión 1 del 18 de Noviembre de 2020.

**18.4** Se recomienda realizar el cargue y cierre de las PQR's recibidas durante la vigencia 2020 en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha", teniendo en cuenta, la estabilización de la plataforma, de conformidad con la Circular 089 del 25 de noviembre de 2020<sup>30</sup>, expedida por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del segundo semestre de 2020, por medio de correo corporativo del pasado 04 de marzo de 2021, indicó:

***"Respuesta.** Con relación a lo aquí indicado nos permitimos informar que durante el año 2020 se realizó el respectivo cargue de las peticiones ciudadanas en el sistema SDQS."*

Revisada y analizada la respuesta emitida por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, la Oficina de Control Interno reitera la importancia mantener el cargue y cierre de las PQR's recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha".

**18.5** Se recomienda a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía realizar los traslados por competencia en los términos establecidos para ello, así como, efectuar los seguimientos de las PQRS, al consorcio "METRO LINEA 1" mediante oficio remitario y/o SDQS, para respuesta final al(la) ciudadano(a), de conformidad con la obligación contractual establecida en el literal b)<sup>31</sup> del numeral 2.6 "Obligaciones del Concesionario respecto al manejo y atención de peticiones quejas reclamos y sugerencias – PQRS", del apéndice Técnico No. 14 del Contrato 163 de 2019 (PLMB).

<sup>28</sup>Respuestas proyectadas sin cumplimiento de los criterios de calidad.

<sup>29</sup> Respuesta de PQRS prescritas y/o caducadas

<sup>30</sup> Estabilización del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha"

<sup>31</sup> El Concesionario es el responsable directo de la atención, manejo y cierre de las PQRS recibidas directamente por el Concesionario o trasladadas a este.

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

**18.6** Se recomienda realizar el monitoreo y/o control en la entrega de informes, procedimientos y aplicación de formatos establecidos en el numeral a)<sup>32</sup> del numeral 2.8 *“Obligaciones del Concesionario frente a la elaboración de informes, procedimientos y aplicación de formatos”*, por parte del concesionario, en relación con temas de PQR’s gestionados, con el fin de identificar incumplimiento(s) en los términos de Ley, que eventualmente conlleven a la aplicación de lo establecido en el capítulo XIV *“SANCIONES Y ESQUEMAS DE APREMIO”* del contrato 163 de 2019 (PLMB), así como, la referenciada en el literal c)<sup>33</sup> numeral 2.8 anteriormente señalado.

**18.7** Se recomienda a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía aplicar y/o diseñar una herramienta que permita determinar un indicador que mida los términos de respuesta de las peticiones en los términos definidos en el numeral 2.2. del artículo 2° de la Resolución 071 de 2019.

Bogotá D.C., 09 de marzo de 2021.

**Julian D.**  
**Perez R.**  
**JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS**  
Jefe Oficina de Control Interno

Firmado digitalmente  
por Julian D. Perez R.  
Fecha: 2021.03.09  
17:59:02 -05'00'

Proyectó: John A. Salamanca/ Profesional OCI

<sup>32</sup>“El Concesionario deberá elaborar los informes definidos en el MANUAL DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN SOCIAL DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ, el cual será entregado al momento de la firma del acta. Así mismo, se deberán implementar los formatos y procedimientos establecidos en dicho manual, y elaborar los formatos adicionales que requieran para dar cumplimiento a las obligaciones sociales contenidas en este Apéndice y en el Contrato de Concesión”

<sup>33</sup> “En el caso de que la Interventoría evidencie un incumplimiento por parte del Concesionario en el manejo de las PQRS o en la implementación del procedimiento se procederá en la forma establecida del Capítulo XIV del Contrato.”

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

### ANEXOS

#### Anexo 1. Análisis PQR's (79 Registros)

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
1	2272902020 PQRSD-E20-00702	20/08/20	30	1/10/20	1/09/20	PQRSD-S20-00813	Si	Si	Sin observación
2	3149522020 PQRSD-E20-01173	9/11/20	20	16/12/20	10/12/20	EXTS20-0004428 PQR-2020-EXT-0055	Si	Si	<p>La petición se recibió el día 07 de noviembre día no hábil, por lo tanto, se radicó el día 09 de noviembre de 2020, es decir, al día siguiente hábil.</p> <p>Ahora bien, considerando que la petición se trasladó por competencia, no se observó la remisión al(la) peticionario(a) de que trata el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Finalmente, se observó que la respuesta final se atendió con radicado PQR-2020-EXT-0055 del 10/12/2020, por parte del consorcio.</p>
3	2820912020 PQRSD-E20-00995	7/10/20	30	23/11/20	28/10/20	PQRSD-S20-01173	Si	Si	Sin observación
4	2484682020 PQRSD-E20-00806	3/09/20	30	16/10/20	18/09/20	PQRSD-S20-00947	Si	Si	Sin observación
5	2857292020 PQRSD-E20-01022	14/10/20	30	27/11/20	9/11/20	PQRSD-S20-01208	Si	Si	Sin observación

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
6	2329942020 PQRSD-E20-00786	2/09/20	30	15/10/20	22/09/20	PQRSD-S20-00965	Si	Si	Sin observación
7	2289682020 PQRSD-E20-00700	20/08/20	20	17/09/20	15/09/20	PQRSD-S20-00918	Si	Si	Sin observación
8	1950942020 PQRSD-E20-00556	30/07/20	30	14/09/20	20/08/20	PQSRD-S20-00714	Si	Si	Sin observación
9	3287002020 PQRSD-E20-01261	18/11/20	5	25/11/20	27/11/20	EXTS20-0004778	No	Si	Se observó que el traslado por competencia se realizó el 27/11/2020, es decir, con dos (2) días de extemporaneidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
10	3351352020 PQRSD-E20-01359	24/11/20	30	12/01/21	21/12/20	PQRSD-S20-01449	Si	Si	Sin observación
11	3330742020	25/11/20	30	12/01/21	21/12/21	3330742020	Si	Si	Sin observación
12	3430932020 PQRSD-E20-01433	1/12/20	30	19/01/21	24/12/20	PQRSD-S20-01466	Si	Si	Sin observación
13	3166572020 PQRSD-E20-01186	9/11/20	20	09/12/20	09/12/20	EXTS20-0004472 PQR-2020-EXT-0049	Si	Si	La petición se trasladó por competencia, el 13/11/2020, como se evidenció en el soporte SDQS.  Ahora bien, Se observó que la respuesta final se atendió con radicado PQR-2020-EXT-0049 del

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
									09/12/2020, por parte del consorcio.
14	2046122020 PQRSD-E20-00617	10/08/20	30	22/09/20	1/09/20	PQRSD-S20-00820	Si	Si	Sin observación
15	2902142020 PQRSD-E20-01045	19/10/20	30	2/12/20	11/11/20	PQRSD-S20-01225	Si	Si	Sin observación
16	3254292020 PQRSD-E20-01250	17/11/20	20	16/12/20	09/12/20	EXTS20-0004664 PQR-2020-EXT-0098	Si	Si	La petición se trasladó por competencia, el 27/12/2020, como se evidenció en el soporte SDQS.  Finalmente, se observó que la respuesta final se atendió con radicado PQR-2020-EXT-0098 del 09/12/2020, por parte del consorcio.
17	3340202020 PQRSD-E20-01350	24/11/20	20	23/12/20	21/12/20	EXTS20-0004838 PQR-2020-EXT-0118	Si	Si	La petición se trasladó por competencia, el 03/12/2020, como se evidenció en el soporte SDQS.  Finalmente, se observó que la respuesta final se atendió con radicado PQR-2020-EXT-0118 del 21/12/2020, por parte del consorcio.

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
18	3590522020 PQRSD-E20-01574	18/12/20	30	4/02/21	6/01/20	PQRSD-S21-00033	Si	Si	Sin observación
19	3419082020 PQRSD-E20-01422	1/12/20	30	19/01/21	24/12/20	PQRSD-S20-01467	Si	Si	Sin observación
20	3323772020 PQRSD-E20-01318	23/11/20	5	30/11/20	24/11/20	3323772020	Si	Si	Sin observación
21	1937232020 PQRSD-E20-00542	28/07/20	30	10/09/20	20/08/20	PQSRD-S20-00710	Si	Si	Sin observación
22	3287642020 PQRSD-E20-01265	18/11/20	20	17	10/12/20	EXTS20-0004672 PQR-2020-EXT-0074	Si	Si	La petición se trasladó por competencia, el 30/11/2020, como se evidenció en el soporte SDQS.  Finalmente, se observó que la respuesta final se atendió con radicado PQR-2020-EXT-0074 del 10/12/2020, por parte del consorcio.
23	3653562020 PQRSD-E20-01622	28/12/20	5	5/01/21	5/01/21	3653562020	Si	Si	Sin observación
24	3306792020 3307642020 PQRSD-E20-01290 PQRSD-E20-01300	20/11/2020	20	21/12/20	22/12/20	EXTS20-0004932 PQR-2020-EXT-0153	Si	Si	La petición se trasladó por competencia, el 07/12/2020, como se evidenció en el soporte SDQS.  Finalmente, se observó que la respuesta final se atendió con

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
									radicado PQR-2020-EXT-0153 del 22/12/2020, por parte del consorcio.
25	2019022020 PQRSD-E20-00600	5/08/20	30	18/09/20	26/08/20	PQRSD-S20-00763	Si	Si	Sin observación
26	3307562020 PQRSD-E20-01297	20/11/20	30	7/01/20	21/12/20	PQRSD-S20-01444	Si	Si	Sin observación
27	3336042020 PQRSD-E20-01331	24/11/20	20	23/12/20	21/12/20	EXTS20-0004831 PQR-2020-EXT-130	Si	Si	La petición se trasladó por competencia, el 03/12/2020, como se evidenció en el soporte SDQS.  Finalmente, se observó que la respuesta final se atendió con radicado PQR-2020-EXT-130 del 21/12/2020, por parte del consorcio.
28	3197682020 PQRSD-E20-01206	11/11/20	20	11/12/20	14/12/20	EXTS20-0004642 PQR-2020-EXT-0107	Si	Si	La petición se trasladó por competencia, el 27/11/2020, como se evidenció en el soporte SDQS.  Finalmente se observó que la respuesta final se atendió con radicado PQR-2020-EXT-0107 del 14/12/2020, por parte del consorcio.

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
29	2901552020 PQRSD-E20-01042	19/10/20	30	2/12/20	12/11/20	PQRSD-S20-01240	Si	Si	Sin observación
30	2293232020 PQRSD-E20-00775	31/08/20	30	13/10/20	15/09/20	PQRSD-S20-00915	Si	Si	Sin observación
31	1662242020	7/07/20	30	21/08/20	10/07/20	PQRSD-S20-00545	Si	Si	Sin observación
32	2142932020 PQRSD-E20-00670	18/08/20	30	29/09/20	9/09/20	PQRSD-S20-00855	Si	Si	Sin observación
33	2453472020 PQRSD-E20-00842	11/09/20	30	26/10/20	28/09/20	PQRSD-S20-00986	Si	Si	Sin observación
34	2926692020 PQRSD-E20-01071	22/10/20	30	7/12/20	17/11/20	PQRSD-S20-01261	Si	Si	Sin observación
35	2374742020	21/08/20	30	2/10/20	1/09/20	EXTS20-0003306	Si	Si	Sin observación
36	2267692020 PQRSD-E20-00625	11/08/20	30	23/09/20	2/09/20	PQRSD-S20-00826	Si	Si	Sin observación
37	2244002020 PQRSD-E20-00733	25/08/20	30	6/10/20	10/09/20	PQRSD-S20-00884	Si	Si	Sin observación
38	3496132020 PQRSD-E20-01486	10/12/20	30	27/01/21	20/12/20	PQRSD-S20-01489	Si	Si	Sin observación

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
39	3345562020 PQRSD-E20-01352	24/11/20	20	23/12/20	21/12/20	EXTS20-0004840 PQR-2020-EXT-0151	Si	Si	El traslado por competencia se realizó el 03/12/2020, como se evidenció en el soporte SDQS  Finalmente, se observó que la respuesta final se atendió con radicado PQR-2020-EXT-0151 del 21/12/2020, por parte del consorcio.
40	3489022020 PQRSD-E20-01474	12/07/20	5	15/12/20	10/12/20	3489022020	Si	Si	Se observó la asignación al competente el día 10/12/2020.
41	3321642020 PQRSD-E20-01305	23/11/20	30	21/01/21	10/12/20	PQRSD-S20-01407	Si	Si	Sin observación
42	2106572020 PQRSD-E20-00659	13/08/20	30	25/09/20	31/08/20	PQRSD-S20-00787	Si	Si	Sin observación
43	3457752020	7/12/20	20	8/01/21	24/12/20	PQRSD-S20-01475	Si	Si	Sin observación
44	2220432020	26/08/20	30	7/10/20	9/09/20	PQRSD-S20-00869	Si	Si	Sin observación

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
45	3322542020 PQRSD-E20-01310	23/11/20	20	22/12/20	21/12/20	EXTS20-0004821 PQR-2020-EXT-0121	Si	Si	La petición se trasladó por competencia, el 02/12/2020, como se evidenció en el soporte SDQS.  Finalmente, se observó que la respuesta final se atendió con radicado PQR-2020-EXT-0121 del 21/12/2020, por parte del consorcio.
46	3340122020 PQRSD-E20-01348	24/11/20	30	8/01/20	21/12/20	PQRSD-S20-01443	Si	Si	Sin observación
47	3463482020	10/12/20	5	17/12/20	11/12/20	3463482020	Si	Si	Sin observación
48	2245312020 PQRSD-E20-00741	26/08/20	30	7/10/20	16/09/20	PQRSD-S20-00923	Si	Si	Sin observación
49	3238112020 PQRSD-E20-01240	17/11/20	20	16/12/20	14/12/20	EXTS20-0004660 PQR-2020-EXT-0101	Si	Si	La petición se trasladó por competencia, el 27/11/2020, como se evidenció en el soporte SDQS.  Finalmente se observó que la respuesta final se atendió con radicado PQR-2020-EXT-0101 del 14/12/2020, por parte del consorcio.
50	3053862020 PQRSD-E20-01124	30/10/20	30	16/12/20	18/11/20	PQRSD-S20-01266	Si	Si	Sin observación

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
51	2293502020 PQRSD-E20-00776	31/08/20	30	13/10/20	17/09/20	PQRSD-S20-00933	Si	Si	Sin observación
52	PQRSD-E20-00603	N/A	N/A	N/A	N/A	PQRSD-E20-00603	N/A	N/A	El radicado corresponde a una prueba por parte de TI.
53	2045322020 PQRSD-E20-00611	5/08/20	30	18/09/20	14/08/20	PQRSD-S20-00689	Si	Si	Sin observación
54	3347082020 PQRSD-E20-01356	24/11/20	20	23/12/20	21/12/20	EXTS20-0004841 PQR-2020-EXT-0117	Si	Si	La petición se trasladó por competencia, el 03/12/2020, como se evidenció en el soporte SDQS.  Finalmente, se observó que la respuesta final se atendió con radicado PQR-2020-EXT-0117 del 21/12/2020, por parte del consorcio.
55	3571272020 PQRSD-E20-01563	17/12/20	5	24/12/20	18/12/20	3571272020	Si	Si	Sin observación
56	3544482020 PQRSD-E20-01511	11/12/20	5	18/12/20	16/12/20	3544482020	Si	Si	Sin observación
57	2333542020 PQRSD-E20-00790	2/09/20	30	25/10/20	22/09/20	PQRSD-S20-00966	Si	Si	Sin observación
58	2842122020 PQRSD-E20-01018	14/10/20	30	27/11/20	26/10/20	PQRSD-S20-01148	Si	Si	Sin observación
59	2344082020 PQRSD-E20-00695	20/08/20	30	1/10/20	10/09/20	PQRSD-S20-00893	Si	Si	Sin observación
60	3529812020	15/12/20	5	22/12/20	18/12/20	3529812020	Si	Si	Sin observación

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
61	3306462020 PQRSD-E20-01287	20/11/20	20	21/12/20	17/12/20	EXTS20-0004929 PQR-2020-EXT-0113	Si	Si	Se observó que el traslado por competencia se realizó hasta el 07/12/2020.  La petición se trasladó por competencia, el 07/12/2020, como se evidenció en el soporte SDQS.  Finalmente, se observó que la respuesta final se atendió con radicado PQR-2020-EXT-0113 del 17/12/2020, por parte del consorcio.
62	2410082020 PQRSD-E20-00829	9/09/20	30	22/10/20	29/09/20	PQRSD-S20-01011	Si	Si	Sin observación
63	3571312020 PQRSD-E20-01564	17/12/20	5	24/12/20	18/12/12	3571312020	Si	Si	Sin observación
64	3564862020 PQRSD-E20-01548	15/12/20	5	23/12/20	19/12/12	3564862020	Si	Si	Sin observación
65	3008712020 PQRSD-E20-01109	28/10/20	30	14/12/20	19/11/20	PQRSD-S20-01283	Si	Si	Sin observación
66	2502402020 PQRSD-E20-00876	16/09/20	30	29/10/20	7/10/20	PQRSD-S20-01050	Si	Si	Sin observación
67	2125162020	18/08/20	5	25/08/20	25/08/20		Si	Si	Sin observación
68	2696962020 PQRSD-E20-00949	30/09/20	30	12/11/20	21/10/20	PQRSD-S20-01123	Si	Si	Sin observación
69	3411902020 PQRSD-E20-01408	30/11/20	30	15/10/21	24/12/20	PQRSD-S20-01468	Si	Si	Sin observación

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

No.	No. Radicado Entrada	Fecha Radicado Entrada	Plazo Rta	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta según radicación	No. Rad. Salida	Cumplimiento de respuesta		Observaciones
							oportunidad	fondo	
70	3008992020 PQRSD-E20-01110	28/10/20	30	14/12/20	27/11/20	PQRSD-S20-01315	Si	Si	Sin observación
71	1999112020 PQRSD-E20-00584	3/08/20	30	2020-09-016	2020-08-26	PQRSD-S20-00757	Si	Si	Sin observación
72	3128042020 PQRSD-E20-01154	6/11/20	30	22/12/20	2/12/20	PQRSD-S20-01366	Si	Si	Sin observación
73	PQRSD-E20-01633	30/12/20	3	6/01/20	5/01/20	PQRSD-S21-00005	Si	Si	Sin observación
74	PQRSD-E20-00481	13/07/20	20	12/08/20	13/07/20	PQRSD-S20-00598	Si	Si	Sin observación
75	PQRSD-E20-00703	20/08/20	20	17/09/20	25/08/20	PQRSD-S20-00742	Si	Si	Sin observación
76	PQRSD-E20-00729	25/08/20	1	26/08/20	27/08/20	PQRSD-S20-00777	No	Si	El término de respuesta se estableció para el día 26/08/2020, no obstante, la respuesta se envió el día 27/08/2020, es decir, un (1) día de extemporaneidad.
77	PQRSD-E20-01296	20/11/20	5	27/11/20	26/11/20	PQRSD-S20-01312	Si	Si	Sin observación
78	PQRSD-E20-01280	19/11/20	10	3/12/20	1/12/20	PQRSD-S20-01353	Si	Si	Sin observación
79	Petición verbal	15/11/20	10	24/11/20	19/11/20	PQRSD-S20-01290	Si	Si	la petición se recibió el día 15 de noviembre día no hábil, por lo tanto, se radicó el día 17 de noviembre de 2020, es decir, al día siguiente hábil.

**MEMORANDO**  
CÓDIGO: GD-FR-018-V4

<b>Para</b>	<b>Dra. XIOMARA TORRADO BONILLA</b> Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	<b>Consecutivo</b>  METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2021-03-11 10:32:56 SDQS: FOLIOS: 1  Asunto: Alcance a nuestro memoran Anexos: N/A Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM21-0029
<b>De</b>	<b>JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS</b> Jefe Oficina de Control Interno	
<b>Asunto</b>	Alcance a nuestro memorando OCI-MEM21-0028 de 10/03/2021	

Respetada Doctora Xiomara:

Con toda atención doy alcance al memorando del asunto en el sentido de corregir el radicado y la fecha indicados en el informe ejecutivo de auditoría a la Gestión de PQRS del segundo semestre de 2020, los cuales no corresponden a OCI-MEM21-0027 de 9/03/2021 sino a OCI-MEM21-0028 de 10/03/2021.

Atentamente,

**Julian D.  
Perez R.**  
**JULIÁN DAVID PÉREZ RÍOS**  
Jefe Oficina de Control Interno

Firmado digitalmente  
por Julian D. Perez R.  
Fecha: 2021.03.11  
06:44:06 -05'00'

Con Copia a: Dr. José Leónidas Narvéez Morales- Gerente General EMB  
Dr. Norman Eduardo Ortiz Tovar- Gerente de Desarrollo Inmobiliario  
Dr. Carlos Humberto Moreno- Gerente Administrativo y Financie