

**MEMORANDO**  
CÓDIGO: GD-FR-018-V5

<b>Para</b>	<b>ADRIANA PADILLA LEAL</b> Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	<b>Consecutivo</b> METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2024-08-16 15:29:01 SDQS: FOLIOS: 2  Asunto: Informe final de auditorí Anexos: 31 FOLIOS Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM24-0150
<b>De</b>	<b>MIGUEL ANGEL PARDO MATEUS</b> Jefe Oficina de Control Interno (e)	
<b>Asunto</b>	Informe final de auditoría, seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, Prime Semestre de 2024.	

Reciba un cordial saludo,

De conformidad con el Plan Anual de Auditoría aprobado para la presente vigencia, así como del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, remito para su conocimiento el informe final de la auditoría de cumplimiento, seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD, Primer Semestre de 2024, con los siguientes resultados:

FORTALEZAS	
<b>1</b>	La Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro cuenta con la actualización de las TRD en AZ Digital, correspondiente a las PQRSD en carpetas de entradas y salidas.
CONCLUSIONES	
<b>1</b>	Los controles para los riesgos identificados por el proceso de Atención al Ciudadano cumplen con los atributos del diseño de un control de acuerdo con la Guía de Riesgos para Entidades Públicas, v 6 del DAFP y operan de manera adecuada
<b>2</b>	Se observó cumplimiento de los criterios establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de entes de control, concejo de Bogotá, congreso de la república, entidades distritales y nación código AC-PR-002, versión 3 en el trámite y respuesta a PQRSD.
<b>3</b>	Se da cumplimiento en las respuestas de requerimientos de Entes Externos de Control a los criterios de: oportunidad, pertinencia e integralidad.
RECOMENDACIONES	
<b>1</b>	Considerar la inclusión en la directriz para la aplicación del esquema de líneas de defensa en la EMB, DO-DR-003, versión 2 y su anexo: Matriz documentación líneas de defensa y reporte de información, código DO-FR-018, el monitoreo de temas como: Resultados de la evaluación de la satisfacción de la comunicación interna y externa, resultados del seguimiento y control a PQRSD.

Se sugiere adoptar las recomendaciones identificadas.

En el siguiente vínculo (<https://forms.office.com/r/V23RTRzBxJ>) se remite el formulario de evaluación de la auditoría interna para recibir retroalimentación de la percepción de la auditoría realizada, con el propósito

de identificar debilidades, oportunidades de mejora o fortalezas, que contribuyan fortalecimiento del proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión, liderado por la Oficina de Control Interno.

Atentamente,

**MIGUEL ANGEL PARDO MATEUS**  
Jefe Oficina de Control Interno (e)

**Miguel  
Angel Pardo  
Mateus**

Firmado digitalmente  
por Miguel Angel  
Pardo Mateus  
Fecha: 2024.08.16  
12:42:17 -05'00'

Anexos:

Informe Final de auditoría, seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD, Primer Semestre de 2024.  
Acta de reunión Cierre de auditoría.  
Presentación Cierre de Auditoría.

Proyectó: John Alejandro Salamanca – Profesional de la Oficina de Control Interno.

Copia: Ing. José Leónidas Narváez Morales - Gerente General  
Dra. María Angelica Rolón Trigos- Asesora Gerencia General  
Dra. Priscila Sánchez Sanabria -Gerente Jurídica

	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>		
	<b>INFORME DETALLADO DE AUDITORIA</b>		
	<b>CÓDIGO: EM-FR-006</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>	

**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD, PRIMER SEMESTRE DE 2024**

**TABLA DE CONTENIDO**

TIPO DE AUDITORÍA:.....	3
UNIDAD AUDITABLE: .....	3
LÍDER DE LA UNIDAD AUDITABLE:.....	3
EQUIPO AUDITOR:.....	3
OBJETIVO(S):.....	3
ALCANCE:.....	3
CRITERIOS:.....	3
METODOLOGÍA:.....	4
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	5
Análisis Bases de Datos PQRSD.....	5
PQRSD CIUDADANÍA.....	6
1.1.1.    Análisis de las PQRSD Ciudadanas por tipología, recibidas en el primer semestre de 2024. ....	6
Análisis de las PQRSD Ciudadanas por canal de recepción, primer semestre de 2024. ....	7
Comportamiento de las PQRSD atendidas por dependencia en la EMB durante Primer Semestre de 2024. ....	7
Análisis de las PQRSD Ciudadanas por Categoría (subtemas) en primer Semestre de 2024. ....	8
Comportamiento de las PQRS ciudadanía durante el Primer Semestre de 2024. ....	9
Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRSD seleccionadas.....	9
PQRSD entes de control y entidades públicas. ....	12
1.1.2.    Análisis de las PQRSD Sector Público I Semestre de 2024 por canal de recepción. ....	12
1.1.3.    Análisis de las PQRSD Sector Público – I Semestre de 2024 por entidad. ....	12
1.1.4.    Análisis de las PQRSD Sector Público, I Semestre de 2024, por tipología. ....	13
1.1.5.    PQRSD recibidas durante el I Semestre de 2024 por Entes de Control y Entidades Públicas. ....	14
1.1.6.    Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRSD -Sector público. ....	14
Circular Conjunta No. 006 de la veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017. ....	15
1.1.7.    Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados por el proceso. ....	16
Cumplimiento de Criterios Normativos.....	18

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>		
	<b>INFORME DETALLADO DE AUDITORIA</b>		
	<b>CÓDIGO: EM-FR-006</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>	

FORTALEZAS .....	20
CONCLUSIONES:.....	21
RECOMENDACIONES: .....	21
CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Y LIMITACIONES:.....	21

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

**TIPO DE AUDITORÍA:**

Auditoría de Cumplimiento

**UNIDAD AUDITABLE:**

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro  
Responsables de atención de PQRSD

**LÍDER DE LA UNIDAD AUDITABLE:**

Adriana Padilla Leal - Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro

**EQUIPO AUDITOR:**

Miguel Angel Pardo Mateus – Jefe Oficina de Control Interno (E)  
John Alejandro Salamanca - Profesional Grado 03

**OBJETIVO(S):**

1. Evaluar el diseño y aplicación de los controles establecidos para los riesgos identificados por el proceso de Atención al Ciudadano.
2. Establecer el nivel de cumplimiento en las respuestas de requerimientos de Entes Externos de Control bajo los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad.
3. Verificar si los procedimientos para la atención de PQRSD están debidamente implementados y cumplen con los criterios legales establecidos.
4. Presentar recomendaciones para fortalecer la atención de PQRSD y contribuir con la mejora del control y la gestión del proceso.

**ALCANCE:**

Comprende el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2024, para todos los radicados de PQRSD recibidos por la Entidad, de los cuales se verificará una muestra aleatoria.

**CRITERIOS:**

- a. Capítulo I, II, III de la [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”.
- b. Art 76 [Ley 1474 de 2011](#) “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- c. Capítulo I, II, III, IV, V, VII de la [Ley 1437 de 2011](#) “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

- d. [Decreto Distrital 847 de 2019](#) , "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones".
- e. Circular Conjunta No. 06 de 2017 de la Veeduría Distrital "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos".
- f. [Artículo 3 del Decreto 371 de 2010](#) "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".
- g. [Resolución 355 de 2023](#) "Por medio de la cual se adopta y se 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".
- h. AC-PR-001-Procedimiento para la gestión de PQRSD ciudadanas versión 7.
- i. AC-PR-002- Procedimiento de PQRSD para entes de control – lenguaje claro versión 4
- j. AC-DR-001- Política para la atención al ciudadano versión 1
- k. MIPG -Política de Servicio al ciudadano y Política de Control Interno.
- l. Matriz de riesgo Institucional
- m. Demas normatividad aplicable

## METODOLOGÍA:

Este trabajo se desarrolló en tres (3) etapas:

Gráfico 1. Metodología de auditoría.



Fuente: Elaboración Propia.

La Oficina de Control Interno comunicó el inicio del presente seguimiento, solicitó información y presentó convocatoria a reunión de apertura mediante memorando OCI-MEM24-0124 del 19 de julio 2024.

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

En la ejecución de la auditoría se realizaron dos (2) solicitudes de información para el suministro de evidencias, precisión de datos o aspectos y/o resolución de inquietudes, las cuales se enlistan a continuación:

Tabla 1. Solicitudes de información y respuesta.

No.	Memorando y fecha de Solicitud	Dependencia Responsable	Memorando/correo y fecha de respuesta
1	OCI-MEM24-0124 del 19/07/2024	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	GCC-MEM24-0101 del 25/07/2024
2	OCI-MEM24-0125 del 19/07/2024	Gerencia de Riesgos	GR-MEM24-0156 del 22/07/2024

Fuente: Elaboración propia

Se remitió informe preliminar mediante memorando OCI-MEM24-0147 del 13/08/2024, el cual no se presentaron objeciones.

## RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### Análisis Bases de Datos PQRSD

A continuación, se presentan los resultados obtenidos producto de la verificación de las evidencias y/o insumos relacionados con la recepción y gestión de PQRSD en la Empresa Metro de Bogotá, durante el primer semestre de 2024.

Para la realización de este informe, se tomó como insumo las bases de datos de Bogotá Te Escucha y de seguimiento y control aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro, para el periodo enero a junio de 2024.

Tabla 2. PQRSD recibidas en la EMB durante primer semestre de 2024. (Bogotá Te Escucha. En adelante BTE) y registros sector público.

Ítems	Período	Registros PQRSD (BTE)	Registros PQRSD Sector Público
1	Enero	180	21
2	Febrero	214	32
3	Marzo	197	29
4	Abril	315	42
5	Mayo	468	33
6	Junio	422	25
<b>TOTAL</b>		<b>1796</b>	<b>182</b>

Fuente: Base de datos BTE y Base de datos Sector Público I semestre 2024 aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro. Elaboración propia.

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

Durante el primer semestre de 2024, la Entidad recibió mil setecientos noventa y seis (1796) PQRSD ciudadanas y ciento ochenta y dos (182) PQRSD de Sector Público y Entes de Control para un total de mil novecientos setenta y ocho (1978) PQRSD.

Resultado de las PQRSD recibidas por la entidad, se tomó una muestra de cuarenta y uno (41) PQRSD ciudadanas y quince PQRSD de sector público quince (15), de conformidad con el muestreo estadístico aleatorio simple, como se demuestra a continuación:

1. Tabla de muestreo estadístico, aleatorio simple para verificación de PQRSD ciudadanas (Coherencia, claridad, oportunidad y calidez).

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
<b>AUDITORIA:</b>	
<b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>	
Proceso	Arenación al Ciudadano
Sujeto ó Punto de Control:	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro
Cálculo de la muestra para:	Coherencia, claridad, oportunidad y calidez
Periodo Evaluado:	Enero a junio de 2024
Preparado por:	John Alejandro Salamanca Avila
Fecha:	29/07/2024
Revisado por:	Sandra Esdperanza Villamil Muñoz - Jefe Oficina de Control Interno
Fecha:	29/07/2024
<b>INGRESO DE PARAMETROS</b>	
Tamaño de la Población (N)	1.796
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	98%
Nivel de Confianza	98%
Nivel de Confianza (Z) (t)	2.326
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	
Fórmula	42
Muestra Óptima	41
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * p * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{p * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * p * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

2. Tabla de muestreo estadístico, aleatorio simple para verificación de PQRSD Entes Externos de Control (integralidad, oportunidad y pertinencia).

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
<b>AUDITORIA:</b>	
<b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>	
Proceso	Arenación al Ciudadano
Sujeto ó Punto de Control:	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro
Cálculo de la muestra para:	Verificar integralidad, oportunidad y pertinencia de la PQRSD -Entes de Control
Periodo Evaluado:	Enero- junio de 2024
Preparado por:	John Alejandro Salamanca Avila
Fecha:	29/07/2024
Revisado por:	Sandra Esdperanza Villamil Muñoz - Jefe Oficina de Control Interno
Fecha:	29/07/2024
<b>INGRESO DE PARAMETROS</b>	
Tamaño de la Población (N)	182
Error Muestral (E)	8%
Proporción de Éxito (P)	98%
Nivel de Confianza	98%
Nivel de Confianza (Z) (t)	2.326
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	
Fórmula	17
Muestra Óptima	15
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * p * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{p * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * p * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

## PQRSD CIUDADANÍA

### 1.1.1. Análisis de las PQRSD Ciudadanas por tipología, recibidas en el primer semestre de 2024.

Según tipo de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2024:

Tabla 3. Tipología – primer Semestre 2024.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Derecho de Petición de Interés Particular	1308	72,83%
2	Solicitud de Acceso a la Información	223	12,42%
3	Derecho de Petición de Interés General	169	9,41%
4	Sugerencia	27	1,50%
5	Queja	23	1,28%
6	Reclamo	20	1,11%
7	Solicitud Copia	15	0,84%
8	Felicitaciones	7	0,39%
9	Consulta	4	0,22%
<b>TOTAL</b>		<b>1796</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos BTE Primer Semestre 2024- Elaboración propia

Se observó que los peticionarios requieren a la Empresa Metro de Bogotá, en un mayor porcentaje mediante la tipología Derecho de petición de interés particular con un 72,83%, seguido de un 12,42% Solicitud de Acceso a la Información y 9,41% Derecho de Petición de Interés General.

### Análisis de las PQRSD Ciudadanas por canal de recepción, primer semestre de 2024.

Según el canal de recepción, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2024:

Tabla 4. Canal de Recepción – Primer Semestre 2024

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-Mail	1028	57%
2	Presencial	335	19%
3	Web	242	13%
4	Redes Sociales	97	5%
5	Escrito	71	4%
6	Teléfono	12	1%
7	Buzón	11	1%
<b>TOTAL</b>		<b>1796</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos BTE. Primer Semestre 2024- Elaboración propia

El canal de ingreso E-mail es el que predomina en la elección por parte de los peticionarios para realizar solicitudes con un 57%, seguido de la radicación de manera presencial con 19% y web con un 13%.

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

### Comportamiento de las PQRSD atendidas por dependencia en la EMB durante Primer Semestre de 2024.

Según la clasificación por dependencia, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2024, así:

Tabla 5. Ingreso de PQRSD por dependencias – Primer Semestre 2024.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	1068	59,5%
2	Consortio Metro Línea 1	714	39,8%
3	Interventoría	11	0,6%
4	Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0,1%
5	PMO	1	0,1%
<b>TOTAL</b>		<b>1796</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos BTE. Primer Semestre 2024 - Elaboración propia

Durante el primer semestre de 2024, el 59,5% de las PQRSD ingresaron a la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro, seguido por el Consorcio Metro Línea 1 con 39,8%.

### Análisis de las PQRSD Ciudadanas por Categoría (subtemas) en primer Semestre de 2024.

Según la clasificación por subtema, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2024, así:

Tabla 6. Subtemas – Primer Semestre 2024

Ítems	Categoría	Cantidad	Porcentaje
1	GESTION SOCIAL	464	25,8%
2	PROYECTOS	238	13,3%
3	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	199	11,1%
4	PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	198	11,0%
5	SERVICIO A LA CIUDADANIA	187	10,4%
6	GESTION AMBIENTAL	170	9,5%
7	TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	149	8,3%
8	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	47	2,6%
9	TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	37	2,1%
10	GESTION FINANCIERA	25	1,4%
11	DESARROLLO INMOBILIARIO	16	0,9%
12	ASUNTOS JURIDICOS	15	0,8%
13	INGENIERIA Y PLANEACION DE PROYECTOS DE EXPANSION FERREOS	10	0,6%
14	ESTACIONES	9	0,5%
15	VEEDURIAS CIUDADANAS	7	0,4%
16	GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES	6	0,3%
17	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	5	0,3%

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>		
	<b>INFORME DETALLADO DE AUDITORIA</b>		
	<b>CÓDIGO: EM-FR-006</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>	

Ítems	Categoría	Cantidad	Porcentaje
18	CULTURA CIUDADANA	4	0,2%
19	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3	0,2%
20	MATERIAL RODANTE EQUIPOS Y SISTEMAS	3	0,2%
21	DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	1	0,1%
22	POLITICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS	1	0,1%
23	POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	1	0,1%
24	SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,1%
<b>TOTAL</b>		<b>1796</b>	<b>100%</b>

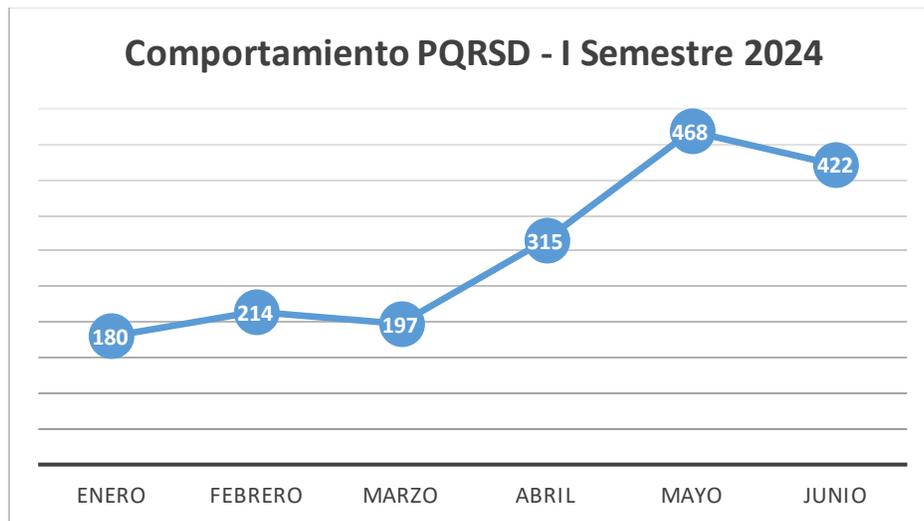
Fuente: Base de datos BTE.Primer Semestre 2024 - Elaboración propia

En el primer semestre de 2024, los ciudadanos presentaron un 25,8% de peticiones relacionadas con la Gestión social y un 13,3% relacionadas con el proyecto.

### Comportamiento de las PQRS ciudadanía durante el Primer Semestre de 2024.

El comportamiento de las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2024, fue:

Gráfica 1. Comportamiento de PQRSD ciudadanas- Primer Semestre 2024



Fuente: Base de datos BTE. Primer Semestre 2024- Elaboración propia

Durante el primer semestre de 2024 se recibieron un total de mil setecientos noventa y seis (1796) PQRSD ciudadanas siendo el mes de mayo con el registró de la mayor cantidad PQRSD, es decir un 26% (468) de la totalidad registrada para dicho periodo.

### Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRSD seleccionadas.

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

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

**COHERENCIA:** Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la concordancia entre el asunto del requerimiento ciudadano y el contenido de la respuesta brindada por la Entidad.

**CALIDEZ:** Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**CLARIDAD:** Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos necesitan conocer.

**OPORTUNIDAD:** Deber de la administración de resolver las peticiones con la mayor celeridad posible, término que, en todo caso, no puede exceder lo establecido en la legislación Contencioso Administrativa para resolver las peticiones formuladas.

De acuerdo con las bases de datos BTE correspondiente al primer semestre 2024, se tomó una muestra de cuarenta y uno (41) PQRSD, así:

Tabla 7. Muestra PQRSD recibidas en la entidad por los ciudadanos durante I semestre de 2024.

No. BTE	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
5452024	PQRSD-E24-00001	2/01/2024	24/01/2024	PQRSD-S24-00023	12/01/2024
24972024	PQRSD-E24-00003	2/01/2024	24/01/2024	PQRSD-S24-00035	18/01/2024
351302024	PQRSD-E24-00011	9/01/2024	30/01/2024	PQRSD-S24-00045	22/01/2024
465922024	PQRSD-E24-00022	11/01/2024	01/02/2024	PQRSD-S24-00058	26/01/2024
514852024	PQRSD-E24-00029	16/01/2024	06/02/2024	PQRSD-S24-00050	24/01/2024
617082024	PQRSD-E24-00050	22/01/2024	12/02/2024	PQRSD-S24-00070	1/02/2024
641362024	PQRSD-E24-00056	23/01/2024	13/02/2024	PQRSD-S24-00061	30/01/2024
682692024	PQRSD-E24-00064	24/01/2024	14/02/2024	PQRSD-S24-00064	1/02/2024
731352024	PQRSD-E24-00076	29/01/2024	19/02/2024	PQRSD-S24-00108	12/02/2024
752702024	PQRSD-E24-00084	30/01/2024	20/02/2024	PQRSD-S24-00098	8/02/2024
839142024	PQRSD-E24-00110	2/02/2024	23/02/2024	PQRSD-S24-00102	9/02/2024
979352024	PQRSD-E24-00147	9/02/2024	22/03/2024	PQRSD-S24-00190	5/03/2024
1000662024	PQRSD-E24-00155	13/02/2024	05/03/2024	PQRSD-S24-00135	16/02/2024
1062322024	PQRSD-E24-00171	16/02/2024	08/03/2024	PQRSD-S24-00184	4/03/2024

<sup>1</sup> 1. La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales. (subraya propia)  
La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

No. BTE	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
1116612024	PQRSD-E24-00184	20/02/2024	12/03/2024	PQRSD-S24-00198	6/03/2024
1221002024	PQRSD-E24-00199	23/02/2024	15/03/2024	PQRSD-S24-00201	6/03/2024
1270832024	PQRSD-E24-00214	27/02/2024	19/03/2024	PQRSD-S24-00231	19/03/2024
1383422024	PQRSD-E24-00232	4/03/2024	26/03/2024	PQRSD-S24-00238	19/03/2024
1632242024	PQRSD-E24-00261	12/03/2024	05/04/2024	PQRSD-S24-00284	3/04/2024
1669452024	PQRSD-E24-00269	13/03/2024	08/04/2024	PQRSD-S24-00288	8/04/2024
1822412024	PQRSD-E24-00283	16/03/2024	10/04/2024	PQRSD-S24-00283	3/04/2024
1864132024	PQRSD-E24-00300	19/03/2024	06/05/2024	PQRSD-S24-00422	6/05/2024
1950542024	PQRSD-E24-00319	21/03/2024	16/04/2024	PQRSD-S24-00318	16/04/2024
2007142024	PQRSD-E24-00341	27/03/2024	19/04/2024	PQRSD-S24-00322	16/04/2024
2150952024	PQRSD-E24-00399	10/04/2024	24/04/2024	PQRSD-S24-00356	22/04/2024
2209342024	PQRSD-E24-00437	15/04/2024	29/04/2024	PQRSD-S24-00373	26/04/2024
2220482024	PQRSD-E24-00442	15/04/2024	07/05/2024	PQRSD-S24-00336	17/04/2024
2229622024	PQRSD-E24-00446	16/04/2024	08/05/2024	PQRSD-S24-00428	9/05/2024
2269092024	PQRSD-E24-00470	18/04/2024	20/05/2024	PQRSD-S24-00363	9/05/2024
2336242024	PQRSD-E24-00502	22/04/2024	15/05/2024	PQRSD-S24-00452	13/05/2024
2420702024	PQRSD-E24-00544	26/04/2024	21/05/2024	PQRSD-S24-00427	7/05/2024
2431332024	PQRSD-E24-00546	29/04/2024	22/05/2024	PQRSD-S24-00448	13/05/2024
2544402024	PQRSD-E24-00607	9/05/2024	31/05/2024	PQRSD-S24-00545	31/05/2024
2651072024	PQRSD-E24-00654	16/05/2024	07/06/2024	PQRSD-S24-00560	5/06/2024
2681572024	PQRSD-E24-00670	17/05/2024	11/06/2024	PQRSD-S24-00525	28/05/2024
2767692024	PQRSD-E24-00736	25/05/2024	18/06/2024	PQRSD-S24-00619	17/06/2024
2850382024	PQRSD-E24-00785	30/05/2024	24/06/2024	PQRSD-S24-00652	24/06/2024
3164152024	PQRSD-E24-01255	22/06/2024	08/07/2024	PQRSD-S24-00705	8/07/2024
3177682024	PQRSD-E24-01257	23/06/2024	06/08/2024	PQRSD-S24-00736	11/07/2024
3217352024	PQRSD-E24-01301	27/06/2024	12/07/2024	PQRSD-S24-00740	12/07/2024
3235712024	PQRSD-E24-01314	28/06/2024	23/07/2024	PQRSD-S24-00764	18/07/2024

Fuente: Base de datos BTE. Primer Semestre 2024 - Elaboración propia

De la verificación de la muestra se obtuvieron los siguiente resultados:

Tabla No 8. – Verificación muestra PQRSD– Primer Semestre de 2024

Criterios	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
<b>PQRS verificados</b>	41	0	41	0	41	0	41	0

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	100%	0	100%	0	100%	0	100%	0%
-----------------------------------	------	---	------	---	------	---	------	----

Fuente: Base de datos BTE. Primer semestre 2024 y Matriz de Control - Elaboración propia.

## PQRSD entes de control y entidades públicas.

### 1.1.2. Análisis de las PQRSD Sector Público I Semestre de 2024 por canal de recepción.

Según el canal de recepción, se tuvo la siguiente distribución durante el Primer semestre de 2024:

Tabla 9. Comportamiento de PQRSD Sector Público – Primer Semestre 2024.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-mail	158	87%
2	Escrito	19	10%
3	Verbal	3	2%
4	Presencial	1	1%
5	Redes sociales	1	1%
<b>TOTAL</b>		<b>182</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Sector Público 2024 - Elaboración propia

El canal más utilizado por las Entidades de Sector Público y Entes de Control es el E-mail con 87% seguido del canal escrito con un 10%. En virtud de los resultados, se puede concluir que las plataformas electrónicas son la más usadas para la radicación de PQRSD ante la Entidad.

### 1.1.3. Análisis de las PQRSD Sector Público – I Semestre de 2024 por entidad.

Según la clasificación por Entidad, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2024:

Tabla 10. Por entidad – Primer Semestre 2024

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Concejo de Bogotá	79	43%
2	Congreso de la República de Colombia	30	16%
3	Personería de Bogotá D.C.	19	10%
4	Secretaría Distrital de Movilidad	8	4%
5	Contraloría de Bogotá D.C.	5	3%
6	Policía Nacional	5	3%
7	JAL Kennedy	3	2%
8	Veeduría Distrital	3	2%
9	Bogotá como vamos	2	1%
10	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	2	1%
11	Secretaría de Movilidad	2	1%
12	Agencia Nacional de Infraestructura	1	1%
13	Alcaldía Local de Barrios Unidos	1	1%

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
14	Alcaldía Local de Chapinero	1	1%
15	Alcaldía Local de Kennedy	1	1%
16	Centro Local Engativá	1	1%
17	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	1%
18	Fiscalía General de la Nación	1	1%
19	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	1	1%
20	JAL Antonio Nariño	1	1%
21	JAL Barrios Unidos	1	1%
22	JAL Chapinero	1	1%
23	JAL de Kennedy	1	1%
24	JAL Teusaquillo	1	1%
25	JAL Usaquén	1	1%
26	Juzgado Noveno Civil Municipal	1	1%
27	Ministerio de Justicia	1	1%
28	Procuraduría General de la Nación	1	1%
29	Procuraduría Primera Distrital De Instrucción	1	1%
30	Procuraduría Regional de Instrucción de Cundinamarca	1	1%
31	Secretaría de Gobierno	1	1%
32	Secretaría de Planeación	1	1%
33	Secretaría Distrital de Planeación	1	1%
34	Secretaría Jurídica Distrital	1	1%
35	Senado de la Republica Comisión sexta	1	1%
<b>TOTAL</b>		<b>182</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Sector Público 2023 - Elaboración propia.

La mayor parte de PQRSD del Sector Público y Entes Externos de Control fueron radicadas por el Concejo de Bogotá con un 43% seguido del Congreso de la República con 16%.

#### 1.1.4. Análisis de las PQRSD Sector Público, I Semestre de 2024, por tipología.

Según tipo de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2024:

Tabla 11. Tipología – Primer Semestre 2024

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Solicitud de Información	153	84%
2	Proposición	29	16%
<b>Total</b>		<b>182</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Cuadro de Control Sector Público Primer Semestre -2024- Elaboración propia.

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

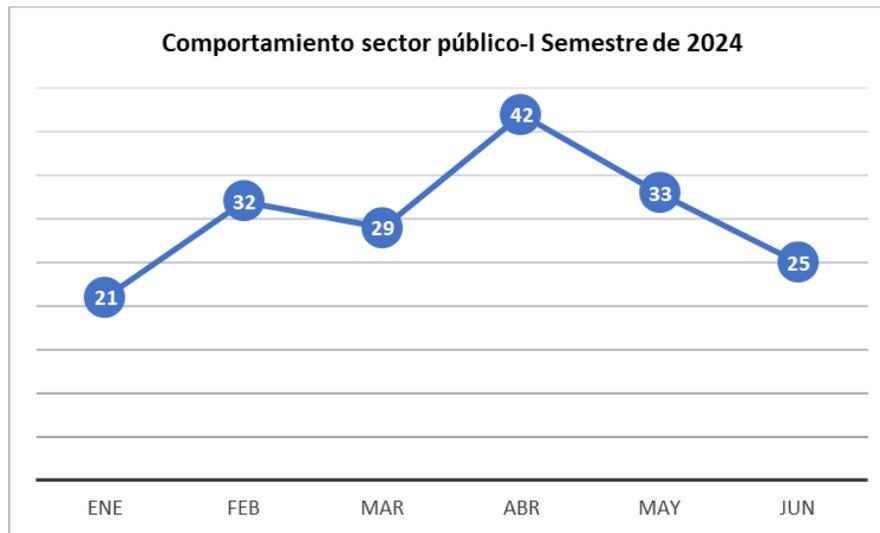
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Las Entidades del Sector Público y Entes Externos de Control acuden a la Empresa Metro de Bogotá, en un mayor porcentaje mediante con solicitudes de acceso a la información, 84%, seguido de proposiciones concejo de Bogotá con un 16%.

#### 1.1.5. PQRSD recibidas durante el I Semestre de 2024 por Entes de Control y Entidades Públicas.

Según el comportamiento de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2024, se obtuvo:

Gráfica 2. Comportamiento de PQRSD Sector Público- Primer Semestre 2024



Fuente: Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro referenciada como sector público I semestre de 2024 - Elaboración propia.

En el primer semestre de 2024 se recibieron un total de ciento ochenta y dos (182) PQRSD del Sector Público y Entes de Control, siendo el mes de abril donde se registró la mayor cantidad, un 23% del total registrado para dicho periodo.

Se evidencia que la orientación de las solicitudes versan sobre información de presupuesto, contratación, talento humano, avances de la obra entre otros.

#### 1.1.6. Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRSD -Sector público.

Para las PQRS atendidas del sector público y Entes Externos de Control, se tomó una muestra de quince (15) PQRSD, para verificar los criterios de:

1. Oportunidad: entregar la información en los tiempos establecidos por el organismo de control.
2. Integralidad: dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

3. **Pertinencia:** información suministrada acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 12. Muestra PQRS recibidas del Sector Público y Entes Externos de Control en la entidad durante I semestre de 2024.

Radicado de Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Tipología	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
PQRSD-E24-00049	17/01/2024	Solicitud de información	22/01/2024	PQRSD-S24-00043	22/01/2024
PQRSD-E24-00083	22/01/2024	Proposición	25/01/2024	PQRSD-S24-00055	25/01/2024
PQRSD-E24-00085	30/01/2024	Solicitud de información	13/02/2024	PQRSD-S24-00088	5/02/2024
PQRSD-E24-00146	30/01/2024	Solicitud de información	13/02/2024	PQRSD-S24-00099	8/02/2024
PQRSD-E24-00148	12/02/2024	Solicitud de información	26/02/2024	PQRSD-S24-00160	26/02/2024
PQRSD-E24-00197	12/02/2024	Solicitud de información	26/02/2024	PQRSD-S24-00158	26/02/2024
PQRSD-E24-00202	23/02/2024	Solicitud de información	1/03/2024	PQRSD-S24-00181	1/03/2024
PQRSD-E24-00405	23/02/2024	Solicitud de información	1/03/2024	PQRSD-S24-00177	1/03/2024
PQRSD-E24-00427	10/04/2024	Solicitud de información	24/04/2024	PQRSD-S24-00367	24/04/2024
PQRSD-E24-00704	12/04/2024	Solicitud de información	19/04/2024	PQRSD-S24-00346	19/04/2024
PQRSD-E24-00734	23/05/2024	Solicitud de información	30/05/2024	PQRSD-S24-00542	29/05/2024
PQRSD-E24-00816	24/05/2024	Solicitud de información	31/05/2024	PQRSD-S24-00547	31/05/2024
PQRSD-E24-00906	5/06/2024	Solicitud de información	13/06/2024	PQRSD-S24-00594	12/06/2024
PQRSD-E24-00909	17/06/2024	Solicitud de información	2/07/2024	PQRSD-S24-00674	26/06/2024
PQRSD-E24-01260	17/06/2024	Solicitud de información	24/06/2024	PQRSD-S24-00630	19/06/2024

Fuente: Elaboración propia - Base de datos Sector público Primer Semestre de 2024.

De la verificación de la muestra seleccionada se obtuvieron los siguiente resultados:

Tabla No 13. – Verificación muestra sector público – Primer Semestre de 2024.

Criterios	INTEGRALIDAD		PERTINENCIA		OPRTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
<b>PQRS verificados</b>	15	0	15	0	15	0
<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	100%	0	100%	0	100%	0

Fuente: Elaboración propia - Base de datos Sector público primer Semestre de 2024.

Se dio cumplimiento en las respuestas a entes externos de control verificadas a los criterios de integralidad, pertinencia y oportunidad.

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

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Se observó publicación de los informes en la página web dispuesta por la Veeduría Distrital, de conformidad con la Circular conjunta No. 006<sup>2</sup>, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No 14 – Cargue de informes Circular Conjunta No. 006 de 2017.

No.	Periodo	Fecha de cargue	Fecha de vencimiento*	Observaciones
1	Enero	15/01/2024	21/02/2024	En términos
2	Febrero	15/03/2024	21/03/2024	En términos
3	Marzo	15/04/2024	19/04/2024	En términos
4	Abril	16/05/2024	23/05/2024	En términos
5	Mayo	03/06/2024	25/06/2024	En términos
6	Junio	19/07/2024	19/07/2024	En términos

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

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

Los seis (6) informes se presentaron de conformidad y en los términos establecidos en la Circular Conjunta No. 006 de la veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

#### 1.1.7. Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados por el proceso.

Se realizó la verificación metodológica del cumplimiento de los lineamientos que señala la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en Entidades públicas, versión 6 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y su aplicación en el contexto o análisis del entorno, la identificación, valoración, tratamiento y monitoreo de los riesgos del proceso de la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro los cuales se muestran a continuación:

Tabla No. 15 Riesgos verificados OCI.

Descripción del Riesgo	Descripción del Control
<p><b>AC-RG-001</b> Posibilidad de impacto reputacional por el inicio de actuaciones administrativas o judiciales por parte de los grupos de interés y de valor, o quejas por la vulneración de los derechos humanos ante un trato cruel, inhumano o degradante, o sanciones por parte de los Entes de Control, debido a no dar respuesta a las PQRSD ciudadanas o dar respuesta fuera de los términos de ley, o incumplir los atributos de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).</p>	<p><b>AC-C1</b> Los / Las profesionales del componente de Atención al Ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, hacen seguimiento a las PQRSD a través del Sistema de Gestión de Peticiones (Bogotá Te Escucha), en el cual se clasifican y asignan al área competente o en los casos que se requiera se da traslado a la Entidad que corresponda, así mismo, como mecanismo alterno se registran en el cuadro para el seguimiento y control de gestión, asignando e informando a las áreas competentes de dar respuesta, con el fin de asignar o trasladar la PQRSD y hacer seguimiento a la respuesta dentro de los términos de ley, cada vez que se requiera, dejando como evidencia el AC-FR-004 Formato para el seguimiento y control de gestión de PQRSD.</p>

<sup>2</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)**

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Descripción del Riesgo	Descripción del Control
	<p>En caso de que el enlace detecte que no es de su competencia debe proceder con la reasignación en el sistema.</p> <p><b>AC-C2</b> Los / Las profesionales del componente de Atención al Ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, hacen seguimiento a las PQRSD remitiendo alertas a las áreas responsables con el estado del trámite de los requerimientos (por tramitar, por cierre, por clasificar, vencido), semanalmente, dejando como evidencia el correo electrónico, con el fin de prevenir que se den respuestas extemporáneas por parte de las áreas involucradas.</p> <p><b>AC-C3</b> Los / Las profesionales del componente de Atención al Ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, cuatrimestralmente toman una muestra del 15% de las PQRSD registradas en el periodo y verifican aleatoriamente el cumplimiento de los atributos de calidad ya sea en las respuestas dadas a las PQRSD ciudadanas o posibles situaciones de vulneración de derechos humanos por reclamos relacionados con un trato degradante en la atención recibida; lo anterior con el fin de analizar e identificar las deficiencias en los atributos de calidad en la gestión de las PQRSD ciudadanas, dejando como evidencia el informe (muestreo de verificación atributos de calidad PQRSD).</p>
<p><b>AC-RG-002</b> Posibilidad de impacto reputacional por el inicio de actuaciones administrativas o judiciales por parte de los grupos de interés y de valor, o quejas por la vulneración de los derechos humanos ante un trato cruel, inhumano o degradante, o sanciones por parte de los Entes de Control, debido a no dar respuesta a las PQRSD del sector público o dar respuesta fuera de los términos de ley.</p>	<p><b>AC-C4</b> Los / Las profesionales del componente de Atención al Ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, hacen seguimiento a las PQRSD del sector público a través del Cuadro de Control de Seguimiento y Gestión, en donde se clasifican, asignan a él (las) área(s) o a la(s) Entidad(es) competente(s) y se establecen los tiempos de respuesta, cada vez que se requiera, con el fin de asignar o trasladar la PQRSD y evitar el vencimiento, dejando como evidencia el Cuadro de Control.</p> <p>En caso de que el enlace detecte que no es de su competencia debe proceder con informar mediante correo electrónico la reasignación.</p>

Fuente: Matriz de riesgos institucional.

A continuación, se presenta el resumen de los resultados de la verificación y cumplimiento por etapa o paso de la metodología de gestión de riesgos evaluados:

Tabla 16. Resumen verificación de riesgos del proceso.

Código Riesgo	Etapas de la gestión el riesgo							
	Contexto	Identificación del riesgo	Análisis	Código Control	Diseño Control	Ejecución Control	Tratamiento	Monitoreo
AC-RG-001	✓	✓	✓	AC-C1	✓	✓	✓	✓
				AC-C2	✓	✓	✓	✓
				AC-C3	✓	✓	✓	✓
AC-RG-002	✓	✓	✓	AC-C4	✓	✓	✓	✓

Fuente: Elaboración propia.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Icono	Interpretación
	Cumple
	Cumple parcial
	No cumple

Se observó cumplimiento de los atributos para el diseño del control: documentados, descripción de la actividad, propósito, responsable, periodicidad, frecuencia, evidencia y qué se hace con las desviaciones.

### Cumplimiento de Criterios Normativos

Tabla 27. Verificación Cumplimiento Normativo.

Criterio	C	CP	NC	Observaciones
Ley 1437 de 2011, art 7 numeral 5	X			Se encuentra publicado en el siguiente enlace de la página web . <a href="#">Enlace</a>
Ley 1437 de 2011, art 7 numeral 7	X			<a href="#">Acuerdo 007</a> del 26 de agosto de 2021 art 20 Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro.
Ley 1437 de 2011, art 7 numeral 9	X			La atención al público se realiza en las instalaciones de la sede de la EMB 3 y 4 Piso en horarios de 8:00 am a 5:30 pm. <a href="#">Enlace</a>
Ley 1474 art. 76	X			a. <a href="#">Acuerdo 007</a> del 26 de agosto de 2021 art 20 Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro. b. Se cuenta con el canal de radicación de PQRS en la web de la Entidad. <a href="#">Enlace</a>
Ley 1755 de 2015 Art 14 artículo 54 del acuerdo 741 de 2019.	X			Se evidenció que cuarenta y uno (41) PQRS seleccionados de la muestra se respondieron dentro de los términos establecidos. Igualmente se verificaron quince (15) PQRS de sector público las cuales se atendieron dentro de los términos establecidos.
Resolución 355 de 2023 “Por medio de la cual se adopta y se 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”	X			Numeral 2.2 del Artículo 2 “La Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro establecerá dentro del Plan de Acción Institucional – PAII, un indicador que mida los términos de respuesta de las peticiones. Así mismo, La Gerencia Jurídica establecerá un indicador que mida cuantas de las tutelas presentadas en contra de la Entidad están relacionadas con vulneración al derecho de petición.”  Se observó que La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro estableció en el Plan de Acción Institucional Integrado- PAII con código PE-PR-015 versión 001 del 31/03/2024, estableció un indicador que mide los

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

criterio	C	CP	NC	Observaciones
				<p>términos de respuesta de las peticiones, identificado con el ID3 (<a href="#">enlace</a>).</p> <p>Así mismo se identificó que con el ID27 la Gerencia Jurídica estableció un indicador que mida cuantas de las tutelas presentadas en contra de la Entidad están relacionadas con vulneración al derecho de petición. (<a href="#">enlace</a>)</p> <p><b>“2.5. Seguimiento estratégico</b>  <i>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura 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.</i></p> <p><i>En dicho Comité la Gerencia 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.”</i></p> <p>1. Se observó que la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro presentó al CIGD la gestión de PQRSD primer trimestre, mediante Acta No. 002-24 del 22 de abril de 2024, donde se identifica el número de peticiones y tramitadas durante el primer trimestre de 2024.</p> <p>Frente al informe de Tutelas se evidenció el reporte del primer trimestre donde se evidenció fallo a favor de la Entidad.</p> <p>2. Se observó que la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro presentó al CIGD la gestión de PQRSD segundo trimestre, mediante Acta No. 004-24 del 24 de julio de 2024, donde se identifica el número de peticiones y tramitadas durante el primer trimestre de 2024.</p> <p>Frente al informe de Tutelas se evidenció el reporte del segundo trimestre.</p>
Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017	X			Se observó que los seis (6) informes se presentaron dentro de los términos establecidos.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

criterio	C	CP	NC	Observaciones
<p>Artículo 3 del <a href="#">Decreto 371 de 2010</a>  <i>“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.</i></p>	X			Se revisaron un total de cuarenta y uno (41) PQRSD ciudadanas, frente a los criterios establecidos, observando cumplimiento.
<p>Instructivo para mover la documentación de la bandeja de usuario a la TRD en AZ Digital código GD-IN-012, versión 01</p>	X			Se revisó una muestra de cuarenta y uno (41) PQRSD ciudadanas y quince (15) PQRS del sector público, observando la actualización de los requerimientos de entrada y salida en la TRD de AZ digital, es decir, se encuentran cerradas en este aplicativo.
<p>Acuerdo No. 060 del 30 de octubre 2001- Archivo General De la Nación  <i>“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”</i>  <b>Art. 13. “Las entidades que dispongan de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentarán su utilización y asignarán responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas. En todo caso, las unidades de correspondencia tendrán el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas.</b>   <i>Para los efectos de acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales se deben atender las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y demás normas relacionadas”.</i></p>	X			<p>Se observó que en el procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ciudadanas código AC-PR-001, versión 6, se estableció el correo electrónico <a href="mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co">contactenos@metrodebogota.gov.co</a> donde se receptionan y se remiten las comunicaciones oficiales. La responsabilidad del manejo del correo electrónico corresponde a los profesionales de la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro, que hacen parte del componente de atención al ciudadano de la Entidad.</p> <p>Se revisaron un total de cuarenta y uno (41) PQRSD ciudadanas y quince (15) PQRS de sector público, en la que evidenció el seguimiento y control de la respuesta oficial, junto con los anexos, por medio del correo electrónico establecido en los casos que aplique.</p>

Fuente Elaboración Propia- C: Cumple CP: Cumple parcialmente NC: No cumple

## FORTALEZAS

1. La Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro cuenta con la actualización de las TRD en AZ Digital, correspondiente a las PQRSD en carpetas de entradas y salidas.

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>		
	<b>INFORME DETALLADO DE AUDITORIA</b>		
	<b>CÓDIGO: EM-FR-006</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>	

### CONCLUSIONES:

1. Los controles para los riesgos identificados por el proceso de Atención al Ciudadano cumplen con los atributos del diseño de un control de acuerdo con la Guía de Riesgos para Entidades Públicas, v 6 del DAFP y operan de manera adecuada.
2. Se observó cumplimiento de los criterios establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de entes de control, concejo de Bogotá, congreso de la república, entidades distritales y nación código AC-PR-002, versión 3 en el trámite y respuesta a PQRSD.
3. Se da cumplimiento en las respuestas de requerimientos de Entes Externos de Control a los criterios de: oportunidad, pertinencia e integralidad.

### RECOMENDACIONES:

1. Considerar la inclusión en la directriz para la aplicación del esquema de líneas de defensa en la EMB, DO-DR-003, versión 2 y su anexo: Matriz documentación líneas de defensa y reporte de información, código DO-FR-018, el monitoreo de temas como: Resultados de la evaluación de la satisfacción de la comunicación interna y externa, resultados del seguimiento y control a PQRSD.

### CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Y LIMITACIONES:

Para la realización de esta auditoría, se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y se dio cumplimiento al Procedimiento Auditorías Interna EM-PR-002, Código de Ética del Auditor Interno EM-MN-001 y Estatuto de Auditoría Interna EM-MN-002. Los resultados surgen de la verificación aleatoria de los bases de datos aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, para la ejecución de las pruebas de auditoría.

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de las muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo. Por lo que se pone de presente el riesgo de muestreo, es decir que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a la que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

Bogotá D.C.,

Firmado digitalmente  
por Miguel Angel Pardo  
Mateus  
Fecha: 2024.08.16  
12:09:59 -05'00'

**MIGUEL ANGEL PARDO MATEUS**  
**Jefe Oficina de Control Interno (E)**

Elaboró  
John Alejandro Salamanca Ávila-Profesional Grado 3 Oficina de Control Interno

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*