

MEMORANDO
CÓDIGO: GD-FR-018-V5

Para	ADRIANA PADILLA LEAL Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	Consecutivo  METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2025-01-29 12:43:07 SDQS: FOLIOS: 2
	VERÓNICA MARÍA GUTIÉRREZ USTARIZ Jefe de Oficina de Asuntos Institucionales	
De	SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ Jefe Oficina de Control Interno	 Asunto: Informe final de auditorí Anexos: 27 Folios Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM25-0012
Asunto	Informe final de auditoría, seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, Segundo Semestre de 2024.	

Reciban 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, Segundo Semestre de 2024, con los siguientes resultados:

Fortalezas			
Descripción			
1	La entidad cuenta con diferentes canales a través de los cuales se atienden a los ciudadanos y éstos pueden radicar las PQRSD.		
2	Cuenta con seis (6) puntos de atención al ciudadano, a cargo del concesionario en sitios estratégicos en el desarrollo de la obra y uno (1) en la sede de la administrativa de la empresa.		
3	Disposición y compromiso de los líderes y sus equipos de trabajo para atender esta auditoría y los requerimientos de información.		
4	El fortalecimiento del proceso de atención de PQRSD para asegurar el cumplimiento en los requerimientos de la ciudadanía frente a los criterios de calidad: oportunidad pertinencia, coherencia, calidez, claridad e integralidad.		
Oportunidades de Mejora			
Descripción			
1	OM1. Para fortalecer el cumplimiento en los términos de repuesta de las PQRSD de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y 1437 de 2011.	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	Atención al ciudadano
2	OM2. Para fortalecer la redacción de la descripción del riesgo AC-RG-002 de acuerdo con los lienamiento de la Guía para la administración del riesgo y controles versión 6	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	Atención al ciudadano/Gestión de riesgos
Conclusiones			
Descripción			
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, 4 y 6 del DAFP. No obstante,		

	se observó la materialización del riesgo AC-RG-001 y AC-RG-002, debido que se respondieron dos (2) PQRSD de manera extemporánea.
2	En términos generales, se observó cumplimiento de los criterios establecidos en la Ley 1755 de 2015, 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 y Gestión de PQRSD ciudadanas código AC-PR-001, en el trámite y respuesta a las PQRSD, salvo por dos (2) PQRSD seleccionada en la muestra, las cuales fueron atendidas de manera extemporánea.
3	Se observó cumplimiento de los lineamientos definidos en :Ley 1437 de 2011 (art 7 numerales 5,7 y 9), Ley 1474 art. 76 , Ley 1755 de 2015 Art 14 artículo 54 del acuerdo 741 de 2019, Resolución Interna EMB 355 de 2023, Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017, Norma técnica 6047 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública, Artículos 43, 44, 45, 46 y 47 de la Ley 361 de 1997 y Decreto 847 de 2019 (art-14).
Recomendaciones	
Descripción	
1	Fortalecer la implementación de los controles para asegurar la oportunidad de las respuestas a las PQRSD radicadas en la empresa de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y artículo 54 del Acuerdo 741 de 2019 con el fin de evitar Acciones Constitucionales contra la EMB por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.
2	Considerar la revisión de la redacción de la descripción del del riesgo AC-RG-002. “Posibilidad de impacto reputacional por el inicio de actuaciones administrativas o judiciales por parte de los grupos de interés y de valor, o quejas <u>por la vulneración de los derechos humanos ante un trato cruel, inhumano o degradante, o sanciones por parte de los Entes de Control, ...</u> ”(subraya propia).

Fuente: Eleboracon propia.

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,

SANDRA ESPERANZA VILLAMIL
 Firmado digitalmente por SANDRA ESPERANZA VILLAMIL
 Fecha: 2025.01.29 11:04:05 -05'00'
SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos:

Informe Final de auditoría, seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD, Segundo Semestre de 2024.

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
 Dr. Juan Francisco Arboleda Osorio – Gerente de Riesgos.

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD, SEGUNDO 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.....	6
Análisis Bases de Datos PQRSD.....	6
PQRSD CIUDADANÍA	7
Análisis de las PQRSD Ciudadanas por tipología, recibidas en el segundo semestre de 2024.....	7
Análisis de las PQRSD Ciudadanas por canal de recepción, segundo semestre de 2024.	7
Comportamiento de las PQRSD atendidas por dependencia en la EMB durante Segundo Semestre de 2024	8
Análisis de las PQRSD Ciudadanas por Categoría (subtemas) en segundo Semestre de 2024.	8
Comportamiento de las PQRS ciudadanía durante el Segundo Semestre de 2024.	9
Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRSD seleccionadas.....	10
PQRSD entes de control y entidades públicas.	13
Análisis de las PQRSD Sector Público Segundo Semestre de 2024 por canal de recepción.....	13
Análisis de las PQRSD Sector Público – II Semestre de 2024 por entidad.....	13
Análisis de las PQRSD Sector Público, II - Semestre de 2024, por tipología.....	15
PQRSD recibidas durante el Segundo Semestre de 2024 por entes de control y entidades públicas.....	15
Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRSD -Sector público.	16
Circular Conjunta No. 006 de la veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017.	17
Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados por el proceso.	18
Cumplimiento de Criterios Normativos	20
Así mismo, el Concesionario Metro Línea 1 S.A.S., cuenta con las siguientes instalaciones para la atención al público en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, así:.....	20

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	

FORTALEZAS	24
CONCLUSIONES:.....	26
RECOMENDACIONES:.....	26
CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Y LIMITACIONES:	26

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

LÍDER DE LA UNIDAD AUDITABLE:

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

EQUIPO AUDITOR:

Sandra Esperanza Villamil Muñoz – Jefe Oficina de Control Interno

John Alejandro Salamanca - Profesional Grado 03

OBJETIVO(S):

1. Evaluar el diseño, ejecución y efectividad de los controles establecidos para los riesgos identificados por el proceso, atención al ciudadano.
2. Establecer si se da cumplimiento a los criterios de: oportunidad, pertinencia e integralidad en las respuestas de requerimientos de Entes Externos de Control.
3. Verificar si los procedimientos para la atención de PQRSD están debidamente implementados y cumplen con los criterios legales establecidos.
4. Evaluar el cumplimiento de los lineamientos definidos en :Ley 1437 de 2011 (art 7 numerales 5,7 y 9), Ley 1474 art. 76 , Ley 1755 de 2015 Art 14 artículo 54 del acuerdo 741 de 2019, Resolución Interna EMB 355 de 2023, Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017, Norma técnica 6047 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública, Artículos 43, 44, 45, 46 y 47 de la Ley 361 de 1997 y Decreto 847 de 2019 (art-14).
5. 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 julio al 31 de diciembre de 2024 , para todas las pruebas a desarrollar en esta auditoría. Lo anterior no implica que se limite la facultad de la OCI para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad deban ser revelados.

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*”.

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. 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 los Contencioso Administrativo”.
- 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. Demás normatividad aplicable

METODOLOGÍA:

Este trabajo se desarrolló en tres (3) etapas:

Gráfico 1. Metodología de auditoría.

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.



Fuente: Elaboración Propia.

Para este trabajo de auditoría se aplicaron las siguientes técnicas de auditoría: consulta, inspección, rastreo y procedimientos analíticos.

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

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Atención al Ciudadano
Sujeto ó Punto de Control:	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro
Cálculo de la muestra para:	Verificar coherencia, claridad, calidez y oportunidad -PQRSD
Periodo Evaluado:	Julio- diciembre de 2024
Preparado por:	John Alejandro Salamanca Avila
Fecha:	3/01/2025
Revisado por:	Sandra Esdperanza Villamil Muñoz - Jefe Oficina de Control Interno
Fecha:	3/01/2025
INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	3.394
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	73
Muestra Óptima	71
<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

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

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	

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Areñación al Ciudadano
Sujeto o 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:	Julio- diciembre de 2024
Preparado por:	John Alejandro Salamanca Avila
Fecha:	3/01/2025
Revisado por:	Sandra Esdperanza Villamil Muñoz - Jefe Oficina de Control Interno
Fecha:	3/01/2025
INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	265
Error Muestral (E)	9%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	16
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

Esta oficina comunicó el inicio del presente seguimiento, solicitó información y presentó convocatoria a reunión de apertura mediante memorando OCI-MEM24-025 del 12 de diciembre 2024.

Se remitió informe preliminar mediante memorando OCI-MEM25-0008 del 24/01/2025, el cual no se presentaron objeciones.

En la ejecución de la auditoría se realizaron tres (3) solicitudes de información para el suministro de evidencias, precisión de datos o aspectos y/o resolución de inquietudes. Se listan 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-MEM24-025 del 12/12/2024	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	Correo electrónico del 03/01/2025
2	OCI-MEM24-0226 del 12/12/2024	Gerencia de Riesgos	GR-MEM24-0301 del 30/12/2024
3	OCI-MEM24-025 del 12/12/2024	Oficina de Asuntos Institucionales	OAI-MEM25-0005 del 14/01/2025

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Análisis Bases de Datos PQRSD

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.

 METRO BOGOTÁ	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

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 segundo semestre de 2024.

Para la elaboración de este informe, se tomó como insumo las bases de datos SDQS y de seguimiento y control aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro, para el periodo julio a diciembre de 2024.

Tabla 2. PQRSD recibidas en la EMB durante segundo semestre de 2024. (SDQS) y registros sector público.

Ítems	Período	Registros PQRS (SDQS)	Registros PQRS Sector Público
1	Julio	609	44
2	Agosto	527	49
3	Septiembre	563	39
4	Octubre	662	33
5	Noviembre	556	46
6	Diciembre	475	30
TOTAL		3392	266

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

Durante el segundo semestre de 2024, se recibió tres mil trescientos noventa y dos (3392) PQRSD ciudadanas y doscientos sesenta y seis (266) de Sector Público y entes de control.

PQRSD CIUDADANÍA

Análisis de las PQRSD Ciudadanas por tipología, recibidas en el segundo semestre de 2024.

Según la tipología del derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución durante el segundo semestre de 2024:

Tabla 3. Tipología – segundo Semestre 2024.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Derecho de Petición de Interés Particular	2699	79,57%
2	Solicitud de Acceso a la Información	310	9,14%
3	Derecho de Petición de Interés General	201	5,93%
4	Reclamo	66	1,95%
5	Queja	42	1,24%
6	Sugerencia	29	0,85%
7	Consulta	21	0,62%
8	Solicitud Copia	14	0,41%

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
9	Felicitaciones	9	0,27%
10	Denuncias por actos de Corrupción	1	0,03%
TOTAL		3392	100%

Fuente: Base de datos SDQS segundo 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 79,57%, seguido de un 9,14% Solicitud de Acceso a la Información y 5,93% Derecho de Petición de Interés General.

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

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

Tabla 4. Canal de Recepción – Segundo Semestre 2024

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-Mail	2113	62,3%
2	Web	739	21,8%
3	Presencial	370	10,9%
4	Redes Sociales	85	2,5%
5	Escrito	59	1,7%
6	Buzón	16	0,5%
7	teléfono	10	0,3%
TOTAL		3392	100%

Fuente: Base de datos SDQS segundo 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 62,3%, seguido de la web con un 21,8%.

Comportamiento de las PQRSD atendidas por dependencia en la EMB durante Segundo Semestre de 2024

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

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

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Consortio Metro Línea 1	1690	49,8%
2	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	1680	49,5%
3	Interventoría	16	0,5%
4	Oficina de Control Interno Disciplinario	6	0,2%
TOTAL		3392	100%

Fuente: Base de datos SDQS Segundo 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	

Durante el segundo semestre de 2024, el 49,8% de las PQRSD ingresaron al concesionario, seguido de un 49,5% atendidas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro.

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

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

Tabla 6. Subtemas – Segundo Semestre 2024

Ítems	Categoría	Cantidad	Porcentaje
1	GESTION SOCIAL	1358	40,04%
2	PROYECTOS	538	15,86%
3	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	353	10,41%
4	TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	236	6,96%
5	PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	234	6,90%
6	GESTION AMBIENTAL	228	6,72%
7	SERVICIO A LA CIUDADANIA	157	4,63%
8	NO ESPECIFICA	123	3,63%
9	TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	41	1,21%
10	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	34	1,00%
11	ASUNTOS JURIDICOS	29	0,85%
12	DESARROLLO INMOBILIARIO	15	0,44%
13	GESTION FINANCIERA	15	0,44%
14	MATERIAL RODANTE EQUIPOS Y SISTEMAS	9	0,27%
15	GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES	7	0,21%
16	ESTACIONES	4	0,12%
17	INGENIERIA Y PLANEACION DE PROYECTOS DE EXPANSION FERREOS	3	0,09%
18	POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	3	0,09%
19	CULTURA CIUDADANA	2	0,06%
20	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0,03%
21	POLITICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS	1	0,03%
22	VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0,03%
TOTAL		3392	100%

Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2024 - Elaboración propia

En el segundo semestre de 2024, los ciudadanos presentaron un 40,4% de peticiones relacionadas con la Gestión social y un 15,86% relacionadas con el proyecto.

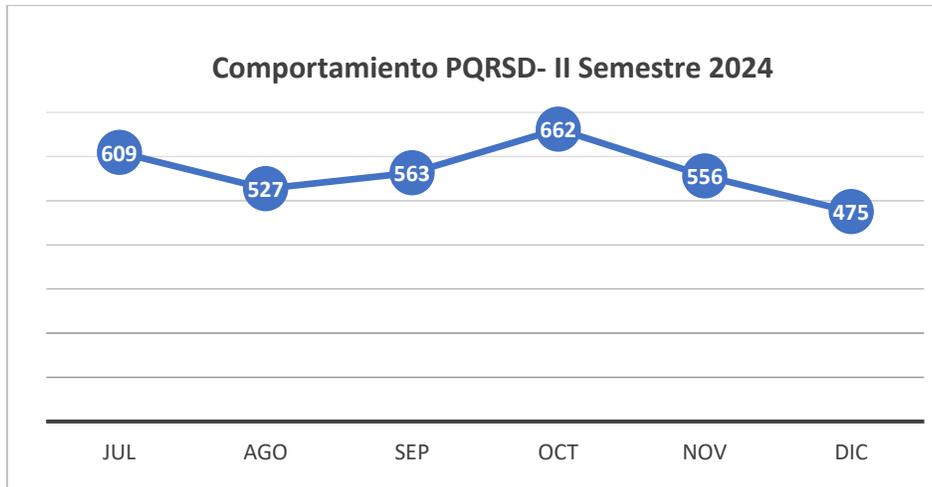
Comportamiento de las PQRs ciudadanía durante el Segundo Semestre de 2024.

El comportamiento de las PQRs recibidas durante el segundo semestre de 2024, fue:

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	

Gráfica 1. Comportamiento de PQRSD ciudadanas- Segundo Semestre 2024



Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2024- Elaboración propia

Durante el primer semestre de 2024 se recibieron un total de tres mil trescientos treinta y dos (3332) PQRSD ciudadanas, siendo el mes de octubre con el registró de la mayor cantidad PQRSD, es decir un 20% de la totalidad registrada para el segundo semestre de 2024.

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

En este apartado se verificarán los criterios objeto de evaluación asociados a la atención al ciudadano, definidos en el numeral 1¹ 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 7.

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.

¹ 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	

De acuerdo con la base de datos SDQS correspondiente al segundo semestre 2024, se tomó una muestra de setenta y uno (71) PQRSD, así:

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

No.	No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
1	3329612024	PQRSD-E24-01364	9/07/2024	31/07/2024	PQRSD-S24-00810	30/07/2024
2	3259932024	PQRSD-E24-01325	4/07/2024	18/07/2024	PQRSD-S24-00761	18/07/2024
3	3326102024	3326102024	11/07/2024	26/07/2024	PQRSD-S24-00797	26/07/2024
4	3488192024	PQRSD-E24-01471	22/07/2024	5/08/2024	PQRSD-S24-00840	30/07/2024
5	3442132024	PQRSD-E24-01442	18/07/2024	1/08/2024	PQRSD-S24-00812	30/07/2024
6	3431232024	PQRSD-E24-01437	17/07/2024	31/07/2024	PQRSD-S24-00822	31/07/2024
7	3384702024	PQRSD-E24-01403	12/07/2024	2/08/2024	PQRSD-S24-00845	5/08/2024
8	3360472024	PQRSD-E24-01391	11/07/2024	25/07/2024	PQRSD-S24-00792	25/07/2024
9	3409622024	PQRSD-E24-01411	16/07/2024	30/07/2024	PQRSD-S24-00803	29/09/2024
10	3652632024	PQRSD-E24-01549	2/08/2024	27/08/2024	PQRSD-S24-00894	30/08/2024
11	3696062024	PQRSD-E24-01576	8/08/2024	30/08/2024	PQRSD-S24-00960	30/08/2024
12	3698152024	PQRSD-E24-01582	8/08/2024	30/08/2024	PQRSD-S24-00961	2/09/2024
13	3763322024	PQRSD-E24-01613	12/08/2024	3/09/2024	PQRSD-S24-00968	4/09/2024
14	3781402024	PQRSD-E24-01628	13/08/2024	4/09/2024	PQRSD-S24-00977	5/09/2024
15	3916402024	PQRSD-E24-01688	26/08/2024	9/09/2024	PQRSD-S24-00985	18/09/2024
16	3972552024	PQRSD-E24-01700	28/08/2024	18/09/2024	PQRSD-S24-01051	11/09/2024
17	3973282024	PQRSD-E24-01702	28/08/2024	11/09/2024	PQRSD-S24-01017	11/09/2024
18	3973692024	PQRSD-E24-01720	29/08/2024	12/09/2024	PQRSD-S24-01021	12/09/2024
19	3991462024	PQRSD-E24-01726	29/08/2024	12/09/2024	PQRSD-S24-01028	12/09/2024
20	3985142024	PQRSD-E24-01725	29/08/2024	12/09/2024	PQRSD-S24-01027	27/08/2024
21	3670312024	PQRSD-E24-01561	5/08/2024	28/08/2024	PQRSD-S24-00941	18/09/2024
22	4029032024	PQRSD-E24-01740	2/09/2024	16/09/2024 20/09/2025*	PQRSD-S24-01047	18/09/2024
23	4020922024	PQRSD-E24-01742	3/09/2024	1/10/2024	PQRSD-S24-01051	19/09/2024
24	4025822024	PQRSD-E24-01748	3/09/2024	24/09/2024	PQRSD-S24-01056	25/09/2024
25	4044582024	PQRSD-E24-01761	4/09/2024	25/09/2024	PQRSD-S24-01084	9/10/2024
26	4337812024	PQRSD-E24-01925	25/09/2024	18/10/2024	PQRSD-S24-01143	21/10/2024
27	4366952024	PQRSD-E24-01938	27/09/2024	21/10/2024	PQRSD-S24-01185	17/10/2024
28	4371442024	PQRSD-E24-01940	27/09/2024	21/10/2024	PQRSD-S24-01171	15/10/2024
29	4278052024	PQRSD-E24-01887	23/09/2024	15/10/2024	PQRSD-S24-01160	7/10/2024
30	4282102024	PQRSD-E24-01890	23/09/2024	7/10/2024	PQRSD-S24-01136	2/10/2024

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	

No.	No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
31	4299592024	PQRSD-E24-01900	23/09/2024	7/10/2024	PQRSD-S24-01111	15/10/2024
32	4288882024	PQRSD-E24-01904	23/09/2024	15/10/2024	PQRSD-S24-01155	2/10/2024
33	4285712024	PQRSD-E24-01905	23/09/2024	7/10/2024	PQRSD-S24-01112	7/10/2024
34	4295032024	PQRSD-E24-01907	24/09/2024	8/10/2024	PQRSD-S24-01134	15/10/2024
35	4323422024	PQRSD-E24-01911	24/09/2024	16/10/2024	PQRSD-S24-01157	23/10/2024
36	4424962024	PQRSD-E24-01957	1/10/2024	23/10/2024	PQRSD-S24-01197	18/10/2024
37	4448222024	PQRSD-E24-01961	2/10/2024	24/10/2024	PQRSD-S24-01178	7/10/2024
38	4470512024	PQRSD-E24-01967	3/10/2024	25/10/2024	PQRSD-S24-01133	15/10/2024
39	4470542024	PQRSD-E24-01970	3/10/2024	25/10/2024	PQRSD-S24-01156	25/10/2024
40	4479182024	PQRSD-E24-01974	4/10/2024	26/10/2024	PQRSD-E24-01207	7/10/2024
41	4501172024	PQRSD-E24-01980	4/10/2024	26/10/2024	PQRSD-S24-01133	29/10/2024
42	4506802024	PQRSD-E24-01984	7/10/2024	29/10/2024	PQRSD-S24-01223	16/10/2024
43	4536952024	PQRSD-E24-01992	8/10/2024	23/10/2024	PQRSD-S24-01162	30/08/2024
44	3652632024	PQRSD-E24-01549	2/08/2024	27/08/2024	PQRSD-S24-00894	30/08/2024
45	4558612024	PQRSD-E24-02000	9/10/2024	24/10/2024	PQRSD-S24-01198	9/10/2024
46	4555732024	PQRSD-E24-02005	16/10/2024	7/11/2024	PQRSD-S24-01203	21/10/2024
47	4697032024	PQRSD-E24-02045	18/10/2024	12/11/2024	PQRSD-S24-01272	17/10/2024
48	4733362024	PQRSD-E24-02061	21/10/2024	13/11/2024	PQRSD-S24-01273	15/10/2024
49	4744422024	PQRSD-E24-02077	22/10/2024	14/11/2024	PQRSD-S24-01282	7/10/2024
50	4753922024	PQRSD-E24-02095	22/10/2024	14/11/2024	PQRSD-S24-01267	2/10/2024
51	4757742024	PQRSD-E24-02098	22/10/2024	6/11/2024	PQRSD-S24-01275	15/10/2024
52	4772612024	PQRSD-E24-02113	25/10/2024	19/11/2024	PQRSD-S24-01241	2/10/2024
53	4810002024	PQRSD-E24-02122	25/10/2024	19/11/2024	4810002024	7/10/2024
54	4826832024	PQRSD-E24-02131	29/10/2024	21/10/2024	PQRSD-S24-01283	15/10/2024
55	4898442024	PQRSD-E24-02153	29/10/2024	14/11/2024	PQRSD-S24-01320	23/10/2024
56	4917842024	PQRSD-E24-02159	1/11/2024	26/11/2024	PQRSD-S24-01287	18/10/2024
57	4945572024	PQRSD-E24-02216	6/11/2024	28/11/2024	PQRSD-S24-01386	7/10/2024
58	4991932024	PQRSD-E24-02252	7/11/2024	21/11/2024	PQRSD-S24-01390	15/10/2024
59	5022952024	PQRSD-E24-02267	13/11/2024	27/11/2024	PQRSD-S24-01359	25/10/2024
60	5112042024	PQRSD-E24-02301	18/11/2024	9/12/2024	PQRSD-S24-01389	7/10/2024
61	5161562024	PQRSD-E24-02343	19/11/2024	3/12/2024	PQRSD-S24-01413	29/10/2024
62	5181992024	PQRSD-E24-02351	21/11/2024	12/12/2024	PQRSD-S24-01417	16/10/2024
63	5220022024	PQRSD-E24-02367	2/12/2024	23/12/2024	PQRSD-S24-01447	8/10/2024
64	5391142024	PQRSD-E24-02442	17/12/2024	4/01/2025	PQRSD-S24-01508	24/10/2024
65	5647892024	PQRSD-E24-02591	10/12/2024	31/12/2024	PQRSD-S24-01491	7/11/2024

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	

No.	No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
66	5561242024	PQRSD-E24-02523	2/12/2024	16/12/2024	PQRSD-S24-01511	7/11/2024
67	5405572024	PQRSD-E24-02447	11/12/2024	26/12/2024	PQRSD-S24-01448	12/11/2024
68	5575652024	PQRSD-E24-02536	3/12/2024	24/12/2024	PQRSD-S24-01509	7/11/2024
69	5419102024	PQRSD-E24-02454	5/12/2024	27/12/2024	PQRSD-S24-01471	8/11/2024
70	5457452024	PQRSD-E24-02468	9/10/2024	24/10/2024	PQRSD-S24-01482	1/11/2024
71	5482272024	PQRSD-E24-02492	06/12/2024	30/12/2024	PQRSD-S24-01502	23/12/2024

*Se solicito ampliación de plazo el 16/09/2024 , de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 parágrafo i
Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2024 - Elaboración propia

Se evidenció que una (1) petición de las setenta y uno (71) de la muestra se respondió fuera de términos:

Tabla 8. PQRSD fuera de término

Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado de entrada	Tipología	Término	Fecha límite de respuesta	Fecha de radicado respuesta	Radicado salida	Días de extemporaneidad
PQRSD-E24-01403	12/07/2024	DP Interés Particular	15	2/08/2024	5/08/2024	PQRSD-S24-00845	1

Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2024 - Elaboración propia

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

Tabla No 9. – Verificación muestra PQRSD– Primer Semestre de 2024

Criterios	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
PQRS verificados	71	0	71	0	71	0	70	1
Porcentaje de cumplimiento	100%	0	100%	0	100%	0	99%	1%

Fuente: Base de datos SDQS primer semestre 2024 y Matriz de Control - Elaboración propia.

PQRSD entes de control y entidades públicas.

Análisis de las PQRSD Sector Público Segundo Semestre de 2024 por canal de recepción.

Según el canal de recepción, se tuvo la siguiente distribución durante el Segundo Semestre de 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	

Tabla 10. Comportamiento de PQRSD Sector Público – Segundo Semestre 2024.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-mail	247	93%
2	Escrito	16	6%
3	Verbal	2	1%
TOTAL		265	100%

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

El canal más utilizado por las entidades de Sector Público y Entes de Control es el E-mail con 93% seguido del canal escrito con un 6%. En virtud de los resultados, se puede concluir que las plataformas electrónicas son la más usadas para la radicación de PQRSD ante la entidad.

Análisis de las PQRSD Sector Público – II Semestre de 2024 por entidad.

Según la clasificación por entidad, se tuvo la siguiente distribución durante el segundo semestre de 2024:

Tabla 11. Por entidad – Segundo Semestre 2024

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Concejo de Bogotá	112	42,1%
2	Congreso de la República	36	13,5%
3	Personería de Bogotá	36	13,5%
4	Secretaría de Movilidad	21	8,3%
5	Policía Nacional	11	4,1%
6	Veeduría Distrital	8	3,0%
7	Secretaría Jurídica Distrital	5	1,9%
8	Alcaldía Mayor de Bogotá	2	0,8%
9	Contraloría de Bogotá	2	0,8%
10	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	2	0,8%
11	Fiscalía General de la Nación	2	0,8%
12	Ministerio de Defensa Nacional	2	0,8%
13	Procuraduría General de la Nación	2	0,8%
14	Secretaría de Ambiente	2	0,8%
15	Alcaldía Local de Chapinero	1	0,4%
16	Cuerpo Oficial de Bomberos	1	0,4%
17	Defensoría del Pueblo	1	0,4%
18	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	1	0,4%
19	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,4%
20	Fuerza Aérea Colombiana	1	0,4%
21	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	1	0,4%
22	JAL Barrios Unidos	1	0,4%

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
23	JAL Chapinero	1	0,4%
24	JAL de Teusaquillo	1	0,4%
25	Juzgado 33 Civil Municipal de Bogotá	1	0,4%
26	Ministerio de Agricultura	1	0,4%
27	Procuraduría Primera Distrital De instrucción	1	0,4%
28	Procuraduría Regional de Instrucción de Cundinamarca	1	0,4%
29	Secretaría de Gobierno	1	0,4%
30	Secretaria de Hacienda	1	0,4%
31	Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia	1	0,4%
32	Secretaría Distrital de Planeación	1	0,4%
33	Senado de la Republica Comisión sexta	1	0,4%
34	Secretaría Distrital de Planeación	1	0,4%
35	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos	1	0,4%
36	Juzgado 33 Civil Municipal de Bogotá	1	0,4%
TOTAL		265	100%

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

La mayor parte de PQRS del Sector Público y Entes Externos de Control fueron radicadas por el Concejo de Bogotá con un 42.1% seguido del Congreso de la República con 13,5%.

Análisis de las PQRS del Sector Público, II - Semestre de 2024, por tipología.

Según tipología de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución durante el segundo semestre de 2024:

Tabla 12. Tipología – Segundo Semestre 2024

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Solicitud de Información	248	93,6%
2	Proposición	15	5,7%
3	Derecho de Petición	1	0,4%
4	Traslado por no competencia	1	0,4%
Total		265	100%

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

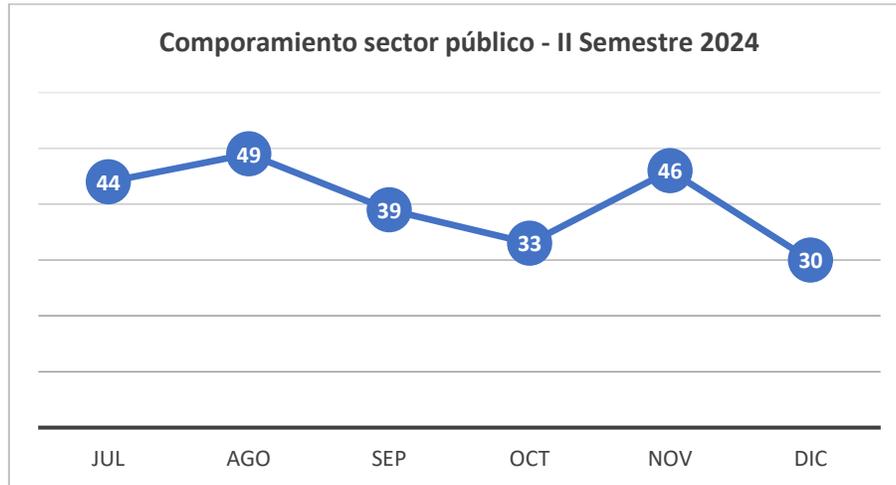
Las entidades del Sector Público y Entes Externos de Control acuden a la Empresa Metro de Bogotá, en un mayor porcentaje mediante con solicitudes de acceso a la información, 93,6%, seguido de proposiciones con un 5,6%.

PQRS recibidas durante el Segundo Semestre de 2024 por entes de control y entidades públicas.

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.

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

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



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

En el segundo semestre de 2024 se recibieron un total de doscientos sesenta y cinco (265) PQRSD del Sector Público y Entes de Control, siendo el mes de agosto donde se registró la mayor cantidad, con un 18% del total registrado para dicho periodo.

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

Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 13. Muestra PQRS recibidas del Sector Público y Entes Externos de Control en la entidad durante II semestre de 2024.

Radicado de Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Tipología	Fecha Límite de Respuesta	Radocado de salida	Fecha de respuesta
PQRSD-E24-01348	05/07/2024	Solicitud de información	19/07/2024	PQRSD-S24-00750	16/07/2024
PQRSD-E24-01343	04/07/2024	Solicitud de información	18/07/2024	PQRSD-S24-00765	19/07/2024
PQRSD-E24-01637	14/08/2024	Proposición	21/08/2024	PQRSD-S24-00906	21/08/2024
PQRSD-E24-01558	02/08/2024	Solicitud de información	20/08/2024	PQRSD-S24-00872	09/08/2024

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	

Radicado de Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Tipología	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
PQRSD-E24-01566	05/08/2024	Solicitud de información	21/08/2024	PQRSD-S24-00909	21/08/2024
PQRSD-E24-01746	03/09/2024	Solicitud de información	10/09/2024	PQRSD-S24-01006	10/09/2024
PQRSD-E24-01928	26/09/2024	Solicitud de información	10/10/2024	PQRSD-E24-01123	04/10/2024
PQRSD-E24-02092	22/10/2024	Solicitud de información	29/10/2024	PQRSD-S24-01209	28/10/2024
PQRSD-E24-02019	11/10/2024	Solicitud de información	21/10/2024	PQRSD-S24-01181	18/10/2024
PQRSD-E24-02344	18/11/2024	Solicitud de información	21/11/2024	PQRSD-S24-01358	21/11/2024
PQRSD-E24-02437	02/12/2024	Solicitud de información	10/12/2024	PQRSD-S24-01443	09/12/2024
PQRSD-E24-02570	13/12/2024	Proposición	18/12/2024	PQRSD-S24-01487	18/12/2024
PQRSD-E24-02449	03/12/2024	Solicitud de información	17/12/2024	PQRSD-S24-01453	11/12/2024
PQRSD-E24-02594	17/12/2024	Solicitud de información	02/01/2025	PQRSD-S24-01505	23/12/2024
PQRSD-E24-02617	20/12/2024	Solicitud de información	30/12/2024	PQRSD-S24-01535	27/12/2024

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

Se evidenció que una (1) petición de las quince de la muestra se respondió fuera del término:

Tabla 14. PQRSD fuera de término

Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado de entrada	Tipología	Término	Fecha límite de respuesta	Fecha de radicado respuesta	Radicado salida	Días de extemporaneidad
PQRSD-E24-01343	04/07/2024	Solicitud de información	10	18/07/2024	19/07/2024	PQRSD-S24-00765	1

Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2024 - Elaboración propia

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

Tabla No 15. – Verificación muestra sector público – Segundo Semestre de 2024.

Criterios	INTEGRALIDAD		PERTINENCIA		OPORTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
PQRS verificados	15	0	15	0	14	1
Porcentaje de cumplimiento	100%	0	100%	0	93%	7%

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. 006², como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No 16 – Cargue de informes Circular Conjunta No. 006 de 2017.

No.	Periodo	Fecha de cargue	Fecha de vencimiento*
1	Julio	20/08/2024	23/08/2024
2	Agosto	07/09/2024	20/09/2024
3	Septiembre	20/10/2024	22/10/202
4	Octubre	14/11/2024	25/11/2024
5	Noviembre	14/12/2024	20/12/2024
6	Diciembre	No reporta	23/01/2025

*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.

De lo anterior 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.

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 4 y 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. 17 Riesgos verificados OCI.

Descripción del Riesgo	Descripción del Control
AC-RG-001 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	AC-C1 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

²⁴... 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>incumplir los atributos de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).</p>	<p>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. En caso de que el enlace detecte que no es de su competencia debe proceder con la reasignación en el sistema.</p> <p>AC-C2 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>AC-C3 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>AC-RG-002 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</p>	<p>AC-C4 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</p>

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
respuesta a las PQRSD del sector público o dar respuesta fuera de los términos de ley.	la PQRSD y evitar el vencimiento, dejando como evidencia el Cuadro de Control. En caso de que el enlace detecte que no es de su competencia debe proceder con informar mediante correo electrónico la reasignación.

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 18. 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.

Icono	Interpretación
✓	Cumple
⚠	Cumple parcial
✗	No cumple

De lo anterior se puede concluir que los controles AC-C1, AC-C2 y AC-C3 se encuentran documentados, se realizan con la periodicidad establecida, no obstante, se evidenció la materialización del riesgo frente al término de respuesta en dos (2) PQRSD de una muestra de setenta y uno (71) PQRSD ciudadanas y quince (15) PQRSD del sector público.

Cumplimiento de Criterios Normativos

Tabla 19. 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 . Enlace
Ley 1437 de 2011, art 7 numeral 7	X			Acuerdo 007 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 administrativa de METRO DE BOGOTÁ S.A., ubicada en la Carrera 9 No. 76 - 49 Piso 4, Bogotá – Colombia, en

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>el horario de 8:30 a.m. a 5:30 p.m, donde cuenta con espacios habilitados para la atención al público.</p> <p>Así mismo, el Concesionario Metro Línea 1 S.A.S., cuenta con las siguientes instalaciones para la atención al público en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, en las siguientes sedes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sede administrativa: World Trade Center, Avenida Calle 100 No. 8 A – 49 / Torre B Piso 11 Oficina 1102 • Tramo 1: carrera 88 A # 42F-32 sur, barrio Tintalito • Tramo 2: av. Primero de Mayo No. 41 C – 67 sur • Tramo 3: calle 26 sur # 68 i – 12/18 • Tramo 4: av. calle 1 # 24B -55, barrio Santa Isabel – La Fragüita. • Tramo 5: carrera 13A # 38-90, localidad de Santa Fe. • Tramo 6: calle 72 # 10 - 34, Centro Comercial Avenida Chile, local 147.
Ley 1474 art. 76	X			<p>a. Acuerdo 007 del 26 de agosto de 2021 art 20 Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro.</p> <p>b. Se cuenta con la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, te escucha: https://www.bogota.gov.co/sdqs/</p> <p>Desde la sede electrónica de Empresa Metro de Bogotá, en la ruta:</p> <p>https://www.metrodebogota.gov.co/Atención y Servicios a la Ciudadanía / Crear Petición</p> <p>Por medio del correo electrónico: contactenos@metrodebogota.gov.co</p> <p><u>Teléfono atención al ciudadano (PQRS): +57 601 5553333 ext. 1135, 1189, 1190 y 1203.</u></p> <p>Así mismo, el Concesionario Metro Línea 1 S.A.S., cuenta con los siguientes canales:</p> <p>https://www.bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion</p>

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	

Observaciones	NC	CP	C	Criterio
<p>Para consultas generales: gestion.social@metro1.com.co</p> <p>Para consultas sobre las obras que se realizan en tramo 1: socialtramo1@metro1.com.co y social.patiotaller@metro1.com.co</p> <p>Para consultas sobre las obras que se realizan en tramo 2: socialtramo2@metro1.com.co</p> <p>Para consultas sobre las obras que se realizan en tramo 3: social.avenida68@metro1.com.co</p> <p>Para consultas sobre las obras que se realizan en tramo 4: socialtramo4@metro1.com.co</p> <p>Para consultas sobre las obras que se realizan en tramo 5: socialtramo5@metro1.com.co</p> <p>Para consultas sobre las obras que se realizan en tramo 6: social.calle72@metro1.com.co</p>				
<p>Numeral 2.2 del Artículo 2</p> <p><i>“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.”</i></p> <p>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 30/09/2024, estableció un indicador que mide los términos de respuesta de las peticiones, identificado con el ID3</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. (Enlace)</p>			X	<p>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”</p>

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>“2.5. Seguimiento estratégico</p> <p><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 durante el tercer trimestre de 2024, mediante Acta No. 006-24 del 28 de octubre de 2024, donde se identifica el número de peticiones y tramitadas durante dicho periodo.</p> <p>Frente al informe de Tutelas se evidenció el reporte del tercer 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 cuarto trimestre, el 20 de enero de 2025 (pendiente elaboración de acta), donde se identifica el número de peticiones y tramitadas durante el cuarto trimestre de 2024.</p> <p>Frente al informe de Tutelas se evidenció el reporte del cuarto trimestre con fallos a favor de la entidad y una pendiente por resolver en el despacho.</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 seis (6) informes fueron presentados en la veeduría.

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 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”.</p>		X		Se revisaron un total de setenta y uno (71) PQRS ciudadanas, frente a los criterios establecidos, observando cumplimiento en setenta (70) y en una (1) no se cumplió en cuanto a la oportunidad.
Instructivo para mover la documentación de la bandeja de usuario a la TRD en AZ Digital código GD-IN-012, versión 01	X			Se revisó una muestra de setenta y uno (71) PQRS ciudadanas y quince (15) PQRS del sector público, observando la actualización de los requerimientos de entrada y salida en la TRD de AZ digital.
Artículos 43, 44, 45, 46 y 47 de la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de Integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones”.	X			El acceso al edificio cuenta con la señalización, salas de atención y accesos correspondientes para la atención a la comunidad, cuenta con rampas de acceso al edificio para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida y/o discapacidad, así mismo, cuenta con ascensores para el ingreso al tercer, cuarto y quinto piso de la entidad. Ahora bien, se observó el siguiente procedimiento en el Sistema Integrado de Gestión para personas con enfoque preferencial: Protocolo para la atención a personas con enfoque preferencial con código AC-DR-002 versión 3.
Norma técnica 6047 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.	X			4.1 Zona I Recepción La entidad se encuentra ubicada en la carrera 9ª No. 76 - 49, donde se encuentra ubicadas tres (3) zonas de recepción las cuales cuentan con: ingreso, vestíbulo e información. así mismo, en el tercer (3) piso se cuenta con el área de radicación.
4.Diagrama de zonas y Requisitos de los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano.	X			4.2 ZONA II PERMANENCIA La entidad cuenta con salas de espera para la atención ciudadana, ubicada en la recepción del cuarto piso, donde los ciudadanos pueden esperar cómodamente y permanecer sentados.
	X			ZONA III ATENCIÓN La entidad cuenta con salas de espera para la atención ciudadana, ubicadas en el tercer y cuarto piso de la entidad. Adicionalmente, se cuenta con un protocolo para la atención a personas con enfoque preferencial

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
				con código AC-DR-002 versión 3, donde se especifica como se debe proceder en cada caso.

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

FORTALEZAS

1. La entidad cuenta con diferentes canales a través de los cuales se atienden a los ciudadanos y éstos pueden radicar las PQRSD.
2. Cuenta con seis (6) puntos de atención al ciudadano, a cargo del concesionario en sitios estratégicos en el desarrollo de la obra y uno (1) en la sede de la administrativa de la empresa.
3. Disposición y compromiso de los líderes y sus equipos de trabajo para atender esta auditoría y los requerimientos de información.
4. El fortalecimiento del proceso de atención de PQRSD para asegurar el cumplimiento en los requerimientos de la ciudadanía frente a los criterios de calidad: oportunidad pertinencia, coherencia, calidez, claridad e integralidad.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

OM1. Para fortalecer el cumplimiento en los términos de repuesta de las PQRSD de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y 1437 de 2011.

Se evidenció que dos (2) peticiones de una muestra de ochenta y seis (86) PQRSD, fueron respondidas extemporaneamente, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 20. Extemporaneidad

Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado de entrada	Tipología	Término	Fecha límite de respuesta	Fecha de radicado respuesta	Radicado salida	Días de extemporaneidad
PQRSD-E24-01343	04/07/2024	Solicitud de información	10	18/07/2024	19/07/2024	PQRSD-S24-00765	1
PQRSD-E24-01343	04/07/2024	Traslado por competencia	5	11/07/2024	16/07/2024	PQRSD-S24-00748	3
Se observó que la PQRSD, fue trasladada por competencia el 16 de julio de 2024 mediante radicado PQRSD-S24-00748, es decir ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción. El art 21 de la ley 1437 establece que los traslados por competencia se deben realizar dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Adicionalmente, la comunicación del traslado por competencia le fue comunicada al remitente solo hasta el 19/07/2024.							
PQRSD-E24-01403	12/07/2024	DP Interés Particular	15	2/08/2024	5/08/2024	PQRSD-S24-00845	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	

Fuente: Elaboración propia

Lo expuesto, evidencia extemporaneidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 14³ de La ley 1755 de 2015 y art 14⁴ de la ley 1437 de 2011.

OM2. Para fortalecer la redacción de la descripción del riesgo AC-RG-002 de acuerdo con los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y controles versión 6⁵.

En el riesgo “AC-RG-002 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.”, no se observa cómo la causa raíz “debido a no dar respuesta a las PQRSD del sector público o dar respuesta fuera de los términos de ley”, puede generar el impacto “...o quejas por la vulneración de los derechos humanos ante un trato cruel, inhumano o degradante..”.

CONCLUSIONES:

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, 4 y 6 del DAFP. No obstante, se observó la materialización del riesgo AC-RG-001 y AC-RG-002, debido que se respondieron dos (2) PQRSD de manera extemporánea.

En términos generales, se observó cumplimiento de los criterios establecidos en la Ley 1755 de 2015, 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, Gestión de PQRSD ciudadanas código AC-PR-001 y procedimiento PQRSD para entes de control código AC-PR-002 versión 7, en el trámite y respuesta a las PQRSD, salvo por dos (2) PQRSD seleccionada en la muestra, las cuales fueron atendidas de manera extemporánea.

³ Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

⁴ Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

⁵ Página 34 numeral 2.5 Descripción del riesgo: la descripción del riesgo debe contener todos los detalles que sean necesarios y que sea fácil de entender tanto para el líder del proceso como para personas ajenas al proceso.

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 cumplimiento de los lineamientos definidos en :Ley 1437 de 2011 (art 7 numerales 5,7 y 9), Ley 1474 art. 76 , Ley 1755 de 2015 Art 14 artículo 54 del acuerdo 741 de 2019, Resolución Interna EMB 355 de 2023, Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017, Norma técnica 6047 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública, Artículos 43, 44, 45, 46 y 47 de la Ley 361 de 1997 y Decreto 847 de 2019 (art-14).

RECOMENDACIONES:

1. Fortalecer la implementación de los controles para asegurar la oportunidad de las respuestas a las PQRSD radicadas en la empresa de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y artículo 54 del Acuerdo 741 de 2019 con el fin de evitar Acciones Constitucionales contra la EMB por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.
2. Considerar la revisión de la redacción de la descripción del del riesgo **AC-RG-002**. *“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.”(subraya propia).*

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., 29 de enero de 2025

SANDRA ESPERANZA VILLAMIL
 Firmado digitalmente por
 SANDRA ESPERANZA VILLAMIL
 Fecha: 2025.01.29 11:06:56 -05'00'

SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

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.