

**MEMORANDO**

CÓDIGO: GD-FR-018-V5

<b>Para</b>	<b>ADRIANA PADILLA LEAL</b> Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro <b>PRISCILA SÁNCHEZ SANABRIA</b> Gerente Jurídica	<b>Consecutivo</b> METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2023-07-27 10:13:35 SDQS: FOLIOS: 2   Asunto: Informe definitivo audito  Anexos: 25 FOLIOS Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM23-0168
<b>De</b>	<b>SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ</b> Jefe Oficina de Control Interno.	
<b>Asunto</b>	Informe definitivo auditoría de cumplimiento, seguimiento a la Atención de Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRS) – I Semestre de 2023	

Reciba un cordial saludo,

La Oficina de Control Interno en función del rol de evaluación y seguimiento, así como del cumplimiento al Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno -CICCI para la vigencia 2023, remite el informe final del seguimiento a la Atención de Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD) – I Semestre de 2023.

El resumen de los resultados se presenta a continuación:

OPORTUNIDADES DE MEJORA																																	
RESULTADOS	DESCRIPCION																																
Para incluir un indicador en el PAII que mida cuantas de las tutelas presentadas en contra de la entidad están relacionadas con vulneración al derecho de petición de conformidad con el numeral 2.2 de la Resolución 071 de 2019 (vigente para el periodo auditado) y ratificado en la Resolución 355 de 2023.	Se evidenció que la Gerencia Jurídica presentó las acciones de Tutela por la presunta vulneración del Derecho de Petición, en reunión de fecha 28/04/2023 (Acta No.008-2023), sin embargo no se observó un indicador que mida cuantas de las tutelas presentadas en contra de la Entidad están relacionadas con vulneración al derecho de petición, como lo establece la Resolución interna 071 de 2019 2019 (vigente para el periodo de alcance) ratificado en el artículo 2.2 de la Resolución interna 355 del 25 de mayo de 2023.																																
OBSERVACIÓN																																	
RESULTADOS	DESCRIPCION																																
Por extemporaneidad en los términos de respuesta la PQRSD de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 54 del acuerdo 741 de 2019.	Se evidenció que tres (3) petición de las cincuenta y uno (51) de la muestra presentó incumplimiento en el término de respuesta: <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Radicado de Entrada EMB</th> <th>Fecha de radicado de entrada</th> <th>Tipología</th> <th>Término</th> <th>Fecha límite de respuesta</th> <th>Fecha de salida</th> <th>Radicado</th> <th>Fecha se remisión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PQRSD-E23-00067</td> <td>18/01/2023</td> <td>Solicitud de información</td> <td>10</td> <td>1/02/2023</td> <td>8/02/2023</td> <td>PQRSD-S23-00188</td> <td>8/02/2023</td> </tr> <tr> <td>PQRSD-E23-01052</td> <td>13/06/2023</td> <td>Solicitud de información</td> <td>10</td> <td>28/06/2023</td> <td>28/06/2023</td> <td>PQRSD-S23-01020</td> <td>29/06/2023</td> </tr> <tr> <td>PQRSD-E23-00145</td> <td>27/01/2023</td> <td>Proposición</td> <td>3</td> <td>01/02/2023</td> <td>02/02/2023</td> <td>PQRSD-S23-00146</td> <td>02/02/2023</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ahora bien, se incumple lo establecido en el numeral 1 del artículo 14 de la ley 1755 de 2015 “1. Las peticiones de documentos y de información deberán</p>	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado de entrada	Tipología	Término	Fecha límite de respuesta	Fecha de salida	Radicado	Fecha se remisión	PQRSD-E23-00067	18/01/2023	Solicitud de información	10	1/02/2023	8/02/2023	PQRSD-S23-00188	8/02/2023	PQRSD-E23-01052	13/06/2023	Solicitud de información	10	28/06/2023	28/06/2023	PQRSD-S23-01020	29/06/2023	PQRSD-E23-00145	27/01/2023	Proposición	3	01/02/2023	02/02/2023	PQRSD-S23-00146	02/02/2023
Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado de entrada	Tipología	Término	Fecha límite de respuesta	Fecha de salida	Radicado	Fecha se remisión																										
PQRSD-E23-00067	18/01/2023	Solicitud de información	10	1/02/2023	8/02/2023	PQRSD-S23-00188	8/02/2023																										
PQRSD-E23-01052	13/06/2023	Solicitud de información	10	28/06/2023	28/06/2023	PQRSD-S23-01020	29/06/2023																										
PQRSD-E23-00145	27/01/2023	Proposición	3	01/02/2023	02/02/2023	PQRSD-S23-00146	02/02/2023																										

*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...” y artículo 54 del Acuerdo 741 de 2019 “Toda proposición de citación, una vez aprobada, será remitida por el secretario respectivo al citado, vía correo electrónico, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. El citado responderá dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del cuestionario, mediante original impreso y firmado, junto con medio magnético, o documento digital debidamente suscrito por el competente remitido a la Secretaría General o de la Comisión Permanente...”.*

#### CONCLUSIONES

Se concluye que los controles para los riesgos identificados por el proceso de Atención al Ciudadano operan como fueron diseñados y están documentados. No obstante, se observó la materialización del riesgo 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 incumplir los atributos de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).”* (subraya propia) (OB).

Salvo por la observación, el proceso de Atención al Ciudadano, en general, cumple con los criterios legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los establecidos en la guía roles de las oficinas de control interno para las respuestas a entes externos de control.

Se recomienda formular plan de mejoramiento interno para la observación, siguiendo los lineamientos señalados en el procedimiento de mejora corporativa, código EM-PR-005, y adoptar las recomendaciones para las oportunidades de mejora 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,

**SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ**

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe al Seguimiento a la Atención de PQRSD – I Semestre de 2023

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

Copia: Dr. Ciro Eduardo López – Jefe Oficina de Asuntos Disciplinarios

	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, PRIMER SEMESTRE DE 2023

### **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:**

Sandra Esperanza Villamil Muñoz – Jefe Oficina de Control Interno – Administradora de Empresas  
John Alejandro Salamanca - Profesional Grado 03 de la OCI- Abogado

### **OBJETIVO(S):**

1. Evaluar el diseño y aplicación de los controles establecidos para los riesgos identificados por el proceso, atención al ciudadano.
2. Establecer si se da cumplimiento en las respuestas de requerimientos de Entes Externos de Control a los criterios de: oportunidad, pertinencia e integralidad.
3. Verificar el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a PQRSD.
4. Presentar recomendaciones para fortalecer la atención de PQRSD y contribuir a la mejora de la gestión del proceso.

### **ALCANCE:**

Comprende el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2023, para todos los radicados de PQRSD recibidos por la entidad, de los cuales se verificará una muestra.

### **CRITERIOS:**

- a. [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. [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. [Ley 1437 de 2011](#) “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo”

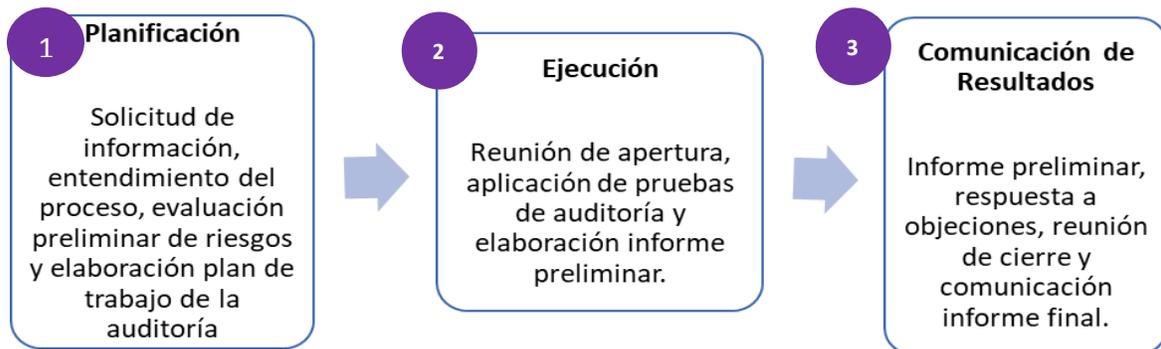
*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

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

- d. [Decreto 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. 006 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de Marzo de 2017 “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. Norma técnica 6047 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.
- i. Guía de Roles de las Oficinas de Control Interno, DAFP, 2018.
- j. Documentación del SIG asociada a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de la EMB.
- k. MIPG
- l. Demas normatividad aplicable.

### **METODOLOGÍA:**

Este trabajo se desarrolló en tres (3) etapas:



Fuente: Elaboración Propia.

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

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

*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</b>	Atención al Ciudadano	
<b>Sujeto ó Punto de Control:</b>	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro	
<b>Cálculo de la muestra para:</b>	coherencia, claridad, calidez , oportunidad PQRSD Ciudadanía	
<b>Período Evaluado:</b>	Enero a Junio de 2023	
<b>Preparado por:</b>	John Alejandro Salamanca Avila	
<b>Fecha:</b>	5/07/2023	
<b>Revisado por:</b>	Sandra Esdperanza Villamil Muñoz - Jefe Oficina de Control Interno	
<b>Fecha:</b>	5/07/2023	
<b>INGRESO DE PARAMETROS</b>		
Tamaño de la Población (N)	1.180	
Error Muestral (E)	7%	
Proporción de Éxito (P)	94%	
Nivel de Confianza	94%	
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,881	
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>		
Fórmula	41	
Muestra Óptima	40	
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza</p>		

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

<b>INGRESO DE PARAMETROS</b>		
Tamaño de la Población (N)	228	
Error Muestral (E)	9%	
Proporción de Éxito (P)	98%	
Nivel de Confianza	97%	
Nivel de Confianza (Z) (1)	2,170	
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>		
Fórmula	11	
Muestra Óptima	11	
<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>		

Esta oficina comunicó el inicio del presente seguimiento, solicitó información y presentó convocatoria a reunión de apertura mediante memorando OCI-MEM23-126 del 20 de junio de 2023.

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
-----	--------------------------------	-------------------------	---------------------------------------

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	

1	OCI-MEM23-126 del 20 de junio de 2023.	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	GCC-MEM23-0114 del 04/07/2023
2	OCI-MEM23-0140 del 04 de julio de 2023.	Gerencia de Riesgos	Correo electrónico del 05/07/2023
3	OCI-MEM23-0145 del 06 de julio de 2023	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	GCC-MEM23-0120 del 07/07/2023

Mediante memorando OCI-MEM23-0156 del 19 de julio de 2023 se remitió el informe preliminar. Igualmente, la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro presentó objeciones mediante radicado GCC-MEM23-0127 del 24 de julio de 2023, la cual fue atendida mediante memorando OCI-MEM23-0165 del 26/09/2023

## **RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:**

### **1. 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 2023.

Para la realización de este informe, se tomó como insumo las bases de datos SDQS aportada por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro, para el periodo enero a junio de 2023 y bases de datos de seguimiento y control.

Tabla 2. PQRSD recibidas en la EMB durante primer semestre de 2023. (SDQS)

Ítems	Período	Registros PQR (SDQS)	Registros PQR Sector Público	TOTAL
1	Enero	158	45	203
2	Febrero	305	61	366
3	Marzo	213	40	253
4	Abril	152	20	172
5	Mayo	172	20	192
6	Junio	180	42	222
<b>TOTAL</b>		<b>1180</b>	<b>228</b>	<b>1408</b>

Fuente: Base de datos SDQS y Base de datos Sector Público I semestre 2023 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.*

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

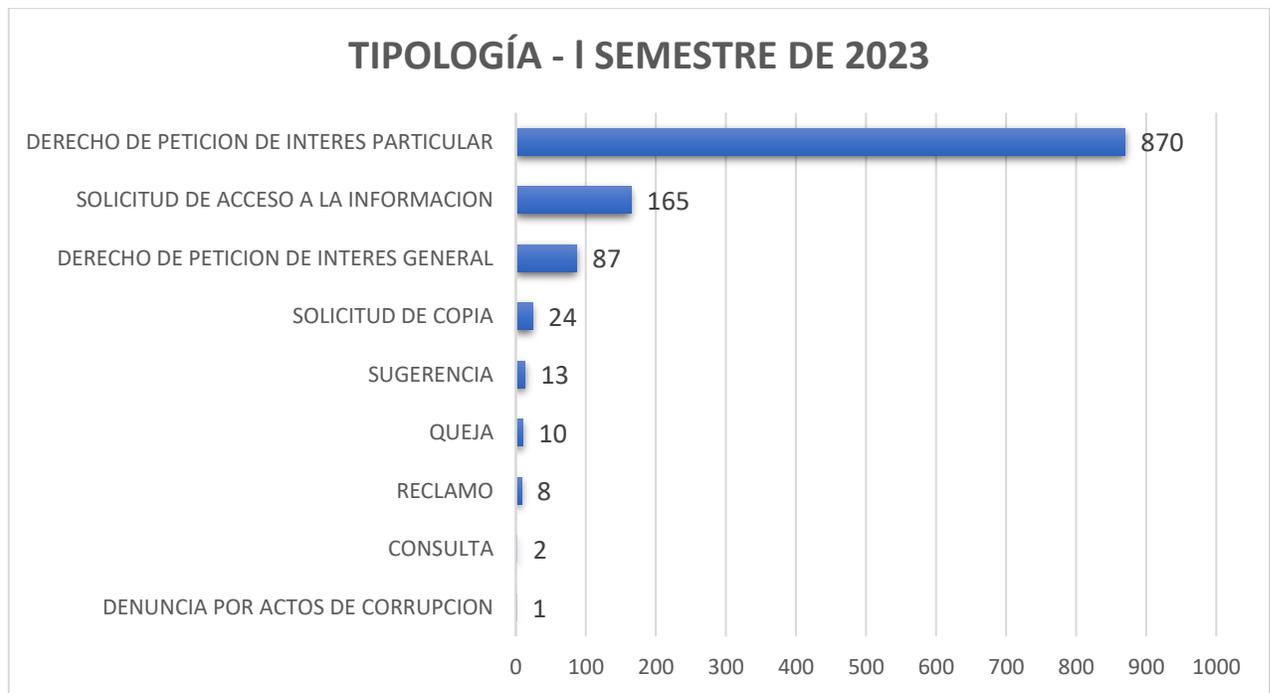
Se observó que, durante el primer semestre de 2023, la entidad recibió mil ciento ochenta (1180) PQRSD y doscientos veintiocho (228) PQRSD de Sector Público para un total de mil cuatrocientos ocho (1408) PQRSD.

## 2. PQRSD CIUDADANIA

### 2.1 Análisis de las PQRSD Ciudadanas por tipología, recibidas en primer semestre de 2023.

Según tipo de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2023:

Gráfica 1. Tipología -segundo Semestre 2023



Fuente: Base de datos SDQS primer Semestre 2023- Elaboración propia

Tabla 3. Tipología - Primer Semestre 2023.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Derecho de Petición de Interés Particular	870	74,7%
2	Solicitud de Acceso a la Información	165	14%
3	Derecho de Petición de Interés General	87	7,4%
4	Solicitud Copia	24	2,0%
5	Sugerencia	13	1,1%
6	Queja	10	0,8%
7	Reclamo	8	0,7%
8	Consulta	2	0,2%
9	Denuncias por actos de corrupción	1	0,1%

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
	<b>TOTAL</b>	<b>1180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos SDQS Primer Semestre 2023- Elaboración propia

Dentro de este marco, se observó que los peticionarios acuden a la Empresa Metro de Bogotá, en un mayor porcentaje mediante la tipología Derecho de petición de interés particular con un 74,7%, seguido de un 14% Solicitud de Acceso a la Información y 7,4 % Derecho de Petición de Interés General.

En relación con la tipología denuncia por presuntos actos de corrupción se observó lo siguiente:

Tabla 4. Denuncias - Primer Semestre 2023.

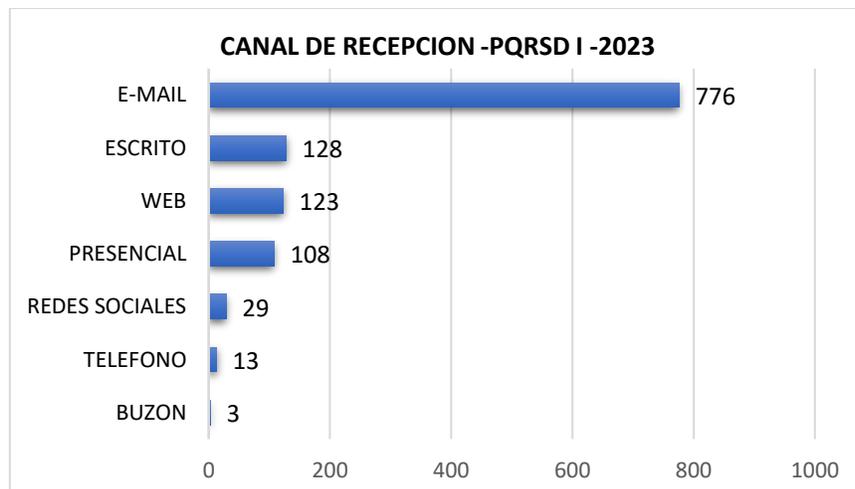
No. SDQS	Dependencia asignada	Fecha de radicado Entrada	Trámite
<b>1873712023</b>	Oficina de Control Interno Disciplinario de Metro de Bogotá	24/04/2023	El radicado corresponde a un Derecho de Petición de interés particular y no corresponde a una denuncia por un presunto acto de corrupción.  La petición fue atendida por la EMB mediante radicado PQRSD-S23-00799 del 12/05/2023.

Fuente: Base de datos SDQS Primer Semestre 2023- Elaboración propia

## 2.2 Análisis de las PQRSD Ciudadanas por canal de recepción, primer semestre de 2023.

Según el canal de recepción, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2023:

Gráfica 2. Canal de Recepción - Primer Semestre 2023.



Fuente: Base de datos SDQS Primer Semestre 2023- Elaboración propia

Tabla 5. Canal de Recepción – Primer Semestre 2023

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-Mail	776	65,8%

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
2	Escrito	128	10,8%
3	Web	123	10,4%
4	Presencial	108	9,2%
5	Redes Sociales	29	2,5%
6	Teléfono	13	1,1%
7	Buzón	3	0,3%
<b>TOTAL</b>		<b>1180</b>	<b>100%</b>

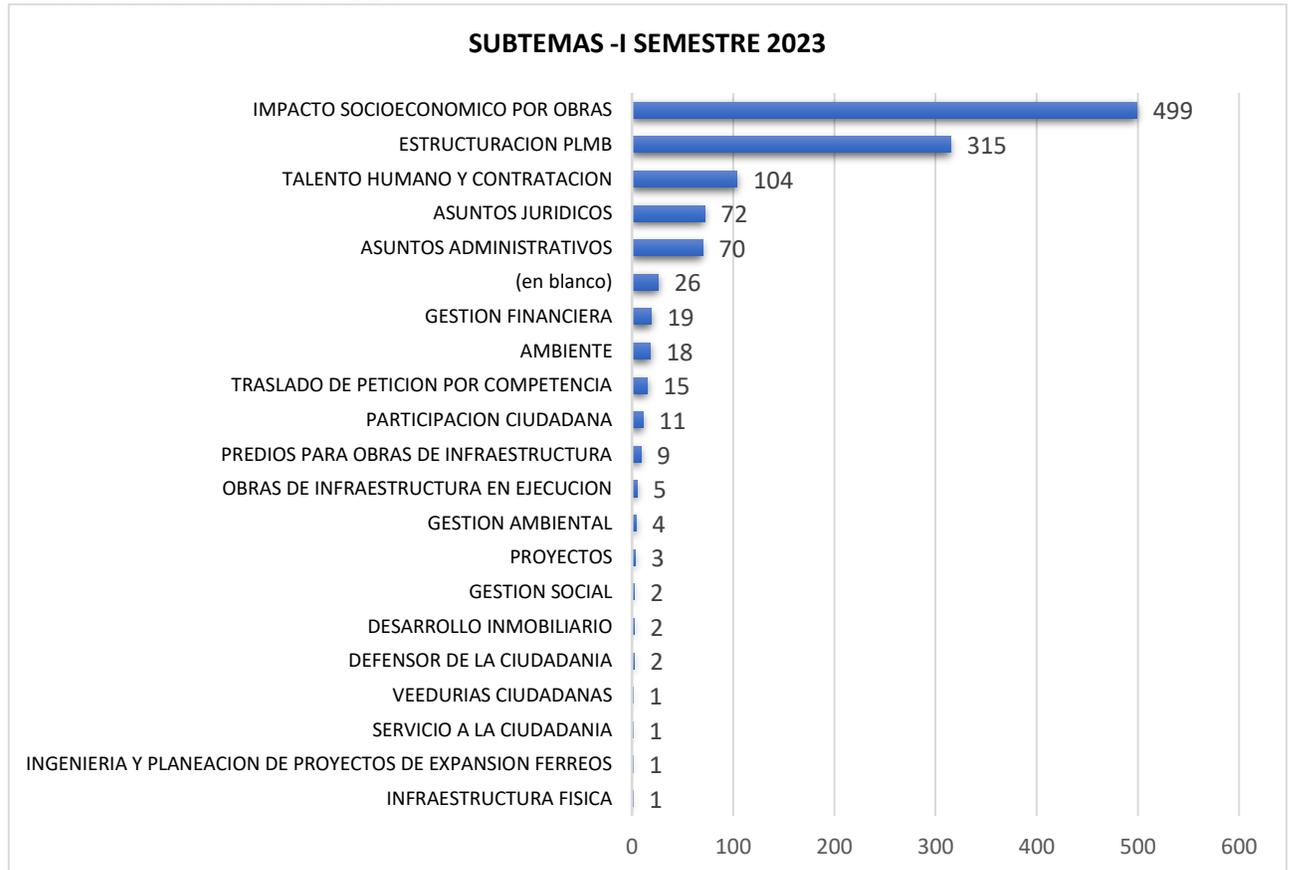
Fuente: Base de datos SDQS Primer Semestre 2023- Elaboración propia

El canal de ingreso E-mail es el que predomina en la elección por parte de los peticionarios para realizar solicitudes con un 65,8%, seguido de la web con 10,8% y escrito con un 10,4%.

### 2.3. Análisis de las PQRSD Ciudadanas por subtemas en primer Semestre de 2023.

Según la clasificación por subtema, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2023, así:

Gráfica 3. Subtemas – Primer Semestre 2023.



Fuente: Base de datos SDQS Primer Semestre 2023- 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	

Tabla 6. Subtemas - Primer Semestre 2023

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Impacto socioeconómico por obras	499	42.3%
2	Estructuración PLMB	315	26,7%
3	Talento humano y contratación	104	8,8%
4	Asuntos jurídicos	72	6,1%
5	Asuntos administrativos	70	5,9%
6	No especifica	26	2,2%
7	Gestión financiera	19	1,6%
8	Ambiente	18	1,5%

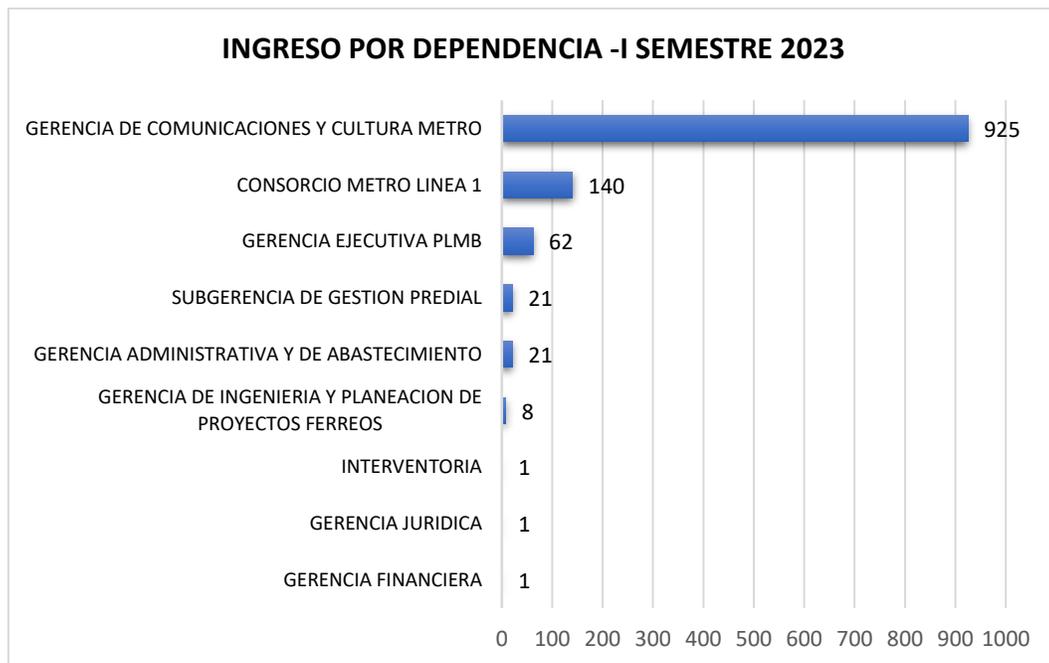
Fuente: Base de datos SDQS Primer Semestre 2023- Elaboración propia

En general, se observó que, durante el primer semestre de 2023, los ciudadanos presentaron sus peticiones en un 42,3% sobre temas relacionados con la afectación por la ejecución de la obra, inquietudes sobre la estructuración del PLMB con un 26,7%.

#### 2.4. Comportamiento de las PQRSD atendidas por dependencia en la EMB durante Primer Semestre de 2023.

Según la clasificación por dependencia, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2023, así:

Gráfica 4. Dependencia – Primer Semestre 2023.



Gráfica 4. Dependencia – Primer Semestre 2023.

Fuente: Base de datos SDQS Primer Semestre 2023- 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	

Tabla 7. Ingreso de PQRSD por dependencias – Primer Semestre 2023.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	925	78.4%
	Consortio Metro línea 1	140	11,9%
2	Gerencia Ejecutiva PLMB	62	5.3%
3	Subgerencia de Gestión Predial	21	1.8%
4	Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	21	1.8%
5	Gerencia de ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	8	0.7%
6	Interventoría	1	0,1%
7	Gerencia Jurídica	1	0,1%
8	Gerencia Financiera	1	0,1%
<b>TOTAL</b>		<b>1180</b>	<b>100%</b>

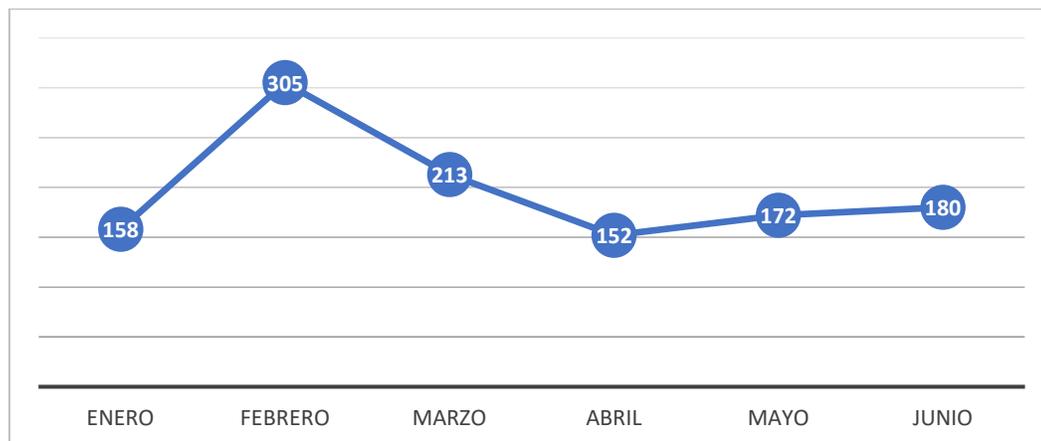
Fuente: Base de datos SDQS Primer Semestre 2023- Elaboración propia

Se observó que, durante el primer semestre de 2023, la mayor cantidad de PQRSD fueron consolidadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro con un 78,4%, seguido de Consorcio Metro línea 1 con un 11,9%.

## 2.5. Comportamiento de las PQRSD ciudadanía durante el Primer Semestre de 2023

El comportamiento de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, fue:

Gráfica 5. Comportamiento de PQRSD ciudadanas- Primer Semestre 2023



Fuente: Base de datos SDQS Primer Semestre 2023- Elaboración propia

Se observó que durante el primer semestre de 2023 se recibieron un total de mil ciento ochenta (1180) PQRSD siendo el mes de febrero con el registro de la mayor cantidad PQRSD, es decir un 26% (305) de la totalidad registrada para dicho periodo.

## 2.6 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 SDQS correspondiente al primer semestre 2023, se tomó una muestra de cuarenta (40) PQRSD, así:

Tabla 8. Muestra PQRSD recibidas en la entidad por los ciudadanos durante I semestre de 2023.

No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta	fecha de remisión al peticionario	Días
67512023	PQRSD-E23-00024	6/01/2023	30/01/2023	PQRSD-S23 -00121	30/01/2023	30/01/2023	0
127992023	PQRSD-E23-00033	10/01/2023	31/01/2023	PQRSD-S23-00127	31/01/2023	31/01/2023	0
151242023	PQRSD-E23-00042	10/01/2023	31/01/2023	PQRSD-S23-00118	30/01/2023	30/01/2023	0
174642023	174642023	13/01/2023	27/01/2023	PQRSD-S23-00101	26/01/2023	27/01/2023	0
244712023	PQRSD-E23-00067	18/01/2023	1/02/2023	PQRSD-S23-00188	8/02/2023	8/02/2023	7
647692023	PQRSD-E23-00232	6/02/2023	27/02/2023	PQRSD-S23-00340	24/02/2023	27/02/2023	0
831892023	PQRSD-E23-00368	14/02/2023	7/03/2023	PQRSD-S23-00407	7/03/2023	7/03/2023	0
888042023	PQRSD-E23-00407	16/02/2023	9/03/2023	PQRSD-S23-00431	9/03/2023	9/03/2023	0
1027262023	PQRSD-E23-00463	23/02/2023	16/03/2023	PQRSD-S23-00488	16/03/2023	16/03/2023	0
1072022023	PQRSD-E23-00487	27/02/2023	21/03/2023	PQRSD-S23-00504	21/03/2023	21/03/2023	0
253432023	PQRSD-E23-00069	18/01/2023	9/02/2023	PQRSD-S23-00178	7/02/2023	7/02/2023	-2
1181652023	PQRSD-E23-00526	3/03/2023	27/03/2023	PQRSD-S23-00559	27/03/2023	27/03/2023	0
1213022023	PQRSD-E23-00529	3/03/2023	27/03/2023	PQRSD-S23-00550	27/03/2023	27/03/2023	0
1213202023	PQRSD-E23-00530	3/03/2023	27/03/2023	PQRSD-S23-00551	27/03/2023	27/03/2023	0

<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. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta	fecha de remisión al peticionario	Días
1213542023	PQRSD-E23-00531	5/03/2023	27/03/2023	PQRSD-S23-00557	27/03/2023	27/03/2023	0
1347922023	PQRSD-E23-00576	10/03/2023	3/04/2023	PQRSD-S23-00598	31/03/2023	3/04/2023	0
1337592023	PQRSD-E23-00580	13/03/2023	4/04/2023	PQRSD-S23-00605	4/04/2023	4/04/2023	0
1352242023	PQRSD-E23-00591	14/03/2023	5/04/2023	PQRSD-S23-00614	5/04/2023	5/04/2023	0
1358302023	PQRSD-E23-00602	14/03/2023	5/04/2023	PQRSD-S23-00610	5/04/2023	5/04/2023	0
1703322023	PQRSD-E23-00726	4/04/2023	20/04/2023	PQRSD-S23-00702	20/04/2023	20/04/2023	0
1891092023	PQRSD-E23-00786	18/04/2023	10/05/2023	PQRSD-S23-00789	10/05/2023	10/05/2023	0
2009782023	PQRSD-E23-00811	24/04/2023	24/05/2023	PQRSD-S23-00836	23/05/2023	24/05/2023	0
2050462023	PQRSD-E23-00818	26/04/2023	18/05/2023	PQRSD-S23-00818	18/05/2023	18/05/2023	0
2104182023	PQRSD-E23-00833	29/04/2023	23/05/2023	PQRSD-S23-00829	23/05/2023	23/05/2023	0
2216592023	PQRSD-E23-00867	9/05/2023	24/05/2023	PQRSD-S23-00833	24/05/2023	24/05/2023	0
2141442023	2141442023	10/05/2023	1/06/2023	PQRSD-S23-00884	1/06/2023	1/06/2023	0
2233542023	PQRSD-E23-00873	10/05/2023	1/06/2023	PQRSD-S23-00879	1/06/2023	1/06/2023	0
2324622023	2324622023	16/05/2023	7/06/2023	PQRSD-S23-00909	7/06/2023	7/06/2023	0
2458032023	PQRSD-E23-00927	24/05/2023	7/06/2023	PQRSD-S23-00907	7/06/2023	7/06/2023	0
2470312023	PQRSD-E23-00936	24/05/2023	7/06/2023	PQRSD-S23-00908	7/06/2023	7/06/2023	0
2504422023	PQRSD-E23-00947	25/05/2023	1/06/2023	2504422023	No aplica	5/06/2023	4
2534992023	PQRSD-E23-00949	29/05/2023	21/06/2023	PQRSD-S23-00978	21/06/2023	21/06/2023	0
2535102023	PQRSD-E23-00950	29/05/2023	21/06/2023	PQRSD-S23-00975	21/06/2023	21/06/2023	0
2576722023	PQRSD-E23-00974	31/05/2023	23/06/2023	PQRSD-S23-00976	21/06/2023	22/06/2023	-1
2578522023	PQRSD-E23-00977	31/05/2023	23/06/2023	PQRSD-S23-00993	23/06/2023	23/06/2023	0
2758552023	PQRSD-E23-01052	13/06/2023	28/06/2023	PQRSD-S23-01020	28/06/2023	29/06/2023	1
2759542023	PQRSD-E23-01053	13/06/2023	28/06/2023	PQRSD-S23-01023	28/06/2023	28/06/2023	0
2759912023	PQRSD-E23-01054	13/06/2023	28/06/2023	PQRSD-S23-01023	28/06/2023	28/06/2023	0
2772922023	PQRSD-E23-01062	14/06/2023	29/06/2023	PQRSD-S23-01027	28/06/2023	29/06/2023	0
2801802023	PQRSD-E23-01079	15/06/2023	30/06/2023	PQRSD-S23-01035	29/06/2023	30/06/2023	0

Fuente : Base de datos SDQS -Radicados AZ Digital . Elaboración propia

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

Tabla No 9. – Verificación muestra PQRS – Segundo Semestre de 2022

Criterios	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
<b>PQRS verificados</b>	40	0	40	0	40	0	38	2

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	95%	5%
-----------------------------------	------	---	------	---	------	---	-----	----

Fuente: Base de datos SDQS- Elaboración propia.

Se evidenció que dos (2) petición de las cuarenta (40) de la muestra se respondieron fuera de los términos:

Tabla 10. PQRSD fuera de término.

Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado de entrada	Tipología	Término	Fecha límite de respuesta	Fecha de radicado respuesta	Fechas de radicado salidad	Fecha de entrega al peticionario
PQRSD-E23-00067	18/01/2023	Solicitud de información	10	1/02/2023	8/02/2023	PQRSD-S23-00188	8/02/2023
PQRSD-E23-01052	13/06/2023	Solicitud de información	10	28/06/2023	28/06/2023	PQRSD-S23-01020	29/06/2023

### 3. PQRSD entes de control y entidades públicas.

#### 3.1 Análisis de las PQRSD Sector Público I Semestre de 2023 por canal de recepción.

Según el canal de recepción, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2023:

Gráfica 6. Canal de Recepción – Primer Semestre 2023.



Tabla 11. Comportamiento de PQRSD Sector Público – Primer Semestre 2023.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-mail	199	87%

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
2	Escrito	25	25%
3	Verbal	2	2%
4	Presencial	2	2%
<b>TOTAL</b>		<b>228</b>	<b>100%</b>

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

El canal más utilizado por las entidades de Sector Público y Entes de Control es el E-mail con un 87%, seguido del canal escrito con un 25%. En virtud de los resultados, se puede concluir que las plataformas electrónicas son la más usadas para la radicación de PQRS ante la entidad.

### 3.2. Análisis de las PQRS Sector Público - I Semestre de 2023 por entidad.

Según la clasificación por entidad, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2023:

Tabla 12. Por entidad – Primer Semestre 2023.

Entidad	No.	Porcentaje
Agencia Nacional de Infraestructura	1	0.44%
Agencia Nacional de Minería	1	0.44%
Alcaldía Local de Chapinero	1	0.44%
Centro Dermatológico - Min Salud	1	0.44%
CISA - Min Hacienda y Crédito Público	1	0.44%
Cuerpo Oficial de Bomberos	1	0.44%
DADEP	1	0.44%
Enel Colombia S.A. E.S.P	1	0.44%
Fiscalía General de la Nación	1	0.44%
Secretaría de Ambiente	1	0.44%
Secretaría de Hábitat	1	0.44%
Senado de la República	1	0.44%
Servicios Postales Nacionales - 472	1	0.44%
Terminal de Transporte	1	0.44%
W radio	1	0.44%
DASCD	2	0.88%
IDU	2	0.88%
Secretaría General	2	0.88%
Senado de la República de Colombia	2	0.88%
Cámara de Representantes	3	1,32%
Contraloría de Bogotá D.C.	3	1,32%
Programa Bogotá Cómo Vamos	3	1,32%
Ministerio de Transporte	4	1,75%
Policía Nacional	6	2,63%
Procuraduría General de la Nación	6	2,63%
Secretaría Jurídica Distrital	6	2,63%
Secretaría Distrital de Planeación	7	3,07%

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	

Entidad	No.	Porcentaje
Veeduría Distrital	7	3,07%
Congreso de la República de Colombia	8	3,51%
JAL	11	4,82%
Secretaría Distrital de Movilidad	20	8,77%
Personería de Bogotá D.C.	26	11,40%
Concejo de Bogotá	95	41,67%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

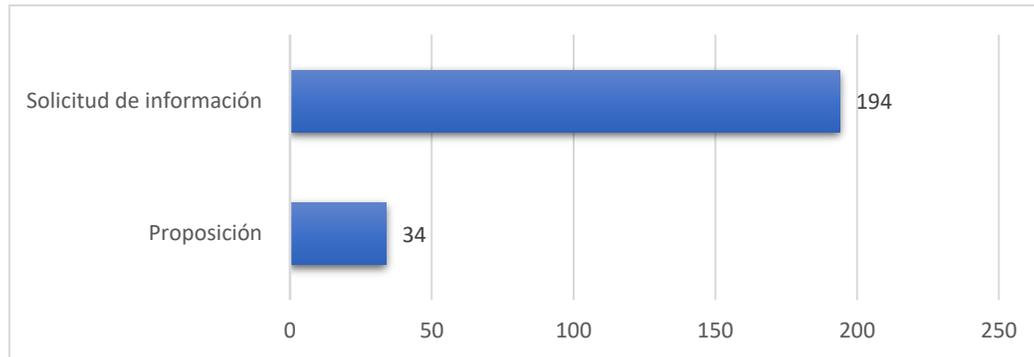
Fuente: Base de datos PQRS Sector Público 2023- Elaboración propia

Durante el primer semestre de 2023 la mayor cantidad de PQRS del Sector Público y Entes Externos de Control fueron radicadas por el Concejo de Bogotá 41,67% seguido de la Personería de Bogotá con 11,40%.

### 3.3. Análisis de las PQRS Sector Público I- Semestre de 2023, por tipología.

Según tipo de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2023:

Gráfica 7. Tipología – Primer Semestre 2023



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

Tabla 13. Tipología – Primer Semestre 2023.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Solicitud de Acceso a la Información	193	85%
2	Proposición del Concejo de Bogotá	34	15%
TOTAL		<b>228</b>	<b>100%</b>

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

Dentro de este marco, se observó que las entidades del Sector Público y Entes Externos de Control acuden a la Empresa Metro de Bogotá, en un mayor porcentaje mediante la tipología solicitud de acceso a la información con un 85%, seguido de proposiciones concejo de Bogotá con un 15%.

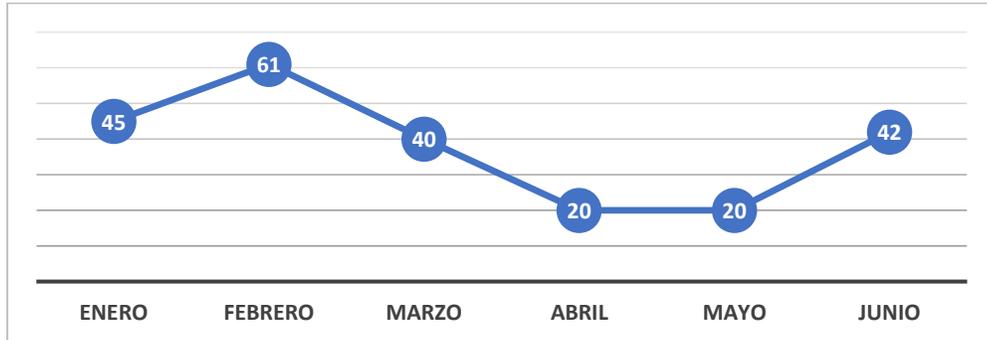
### 3.4 PQRS recibidas durante el I Semestre de 2023 por entes de control y entidades públicas.

*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.*

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

Según el comportamiento de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, se obtuvo:

Gráfica 6. Comportamiento de PQRSD Sector Público- Primer Semestre 2023



Fuente: Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro referenciada como sector público I semestre de 2023 - Elaboración propia.

Se observa que durante el Primer Semestre de 2023 se recibieron un total de doscientos veintiocho (228) PQRSD del Sector Público y Entes de Control, siendo el mes de febrero donde se registró la mayor cantidad PQRSD, es decir un 27% de la totalidad registrada para dicho periodo, así mismo, para el mes de abril y mayo se recibió una menor cantidad de requerimientos con un 9% respectivamente.

### 3.5 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 tomo una muestra de once (11) 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 14. Muestra PQRS recibidas por el Sector Público y Entes Externos de Control en la entidad durante I semestre de 2023.

Radicado de Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Tipología	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta	Fecha de remisión al Peticionario	Días
PQRSD-E23-00145 Proposición 051	27/01/2023	Proposición	1/02/2023	PQRSD-S23-00146	2/02/2023	2/02/2023	1
PQRSD-E23-00282	10/02/2023	Solicitud de información (5 días)	14/02/2023	PQRSD-S23-00245	14/02/2023	14/02/2023	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	

Radicado de Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Tipología	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta	Fecha de remisión al Peticionario	Días
PQRSD-E23-00386	15/02/2023	Solicitud de información	1/03/2023	PQRSD-S23-00367	1/03/2023	2/03/2023	-
PQRSD-E23-00671	27/03/2023	Solicitud de información	12/04/2023	PQRSD-S23-00626	11/04/2023	11/04/2023	-1
PQRSD-E23-00709	3/04/2023	Solicitud de información	18/04/2023	PQRSD-S23-00622	10/04/2023	10/04/2023	-8
PQRSD-E23-00719	4/04/2023	Solicitud de información	19/04/2023	PQRSD-S23-00692	19/04/2023	19/04/2023	0
PQRSD-E23-00741	10/04/2023	Solicitud de información	24/04/2023	PQRSD-S23-00719	24/04/2023	25/04/2023	-
PQRSD-E23-00909	17/05/2023	Solicitud de información	1/06/2023	PQRSD-S23-00876	01/06/2023	2/06/2023	-
PQRSD-E23-00956	30/05/2023	Solicitud de información (7 días)	7/06/2023	PQRSD-S23-00902	6/06/2023	6/06/2023	-1
PQRSD-E23-00991	2/06/2023	Solicitud de información (5 días)	9/06/2023	PQRSD-S23-00918	9/06/2023	9/06/2023	0
PQRSD-E23-01076	14/06/2023	Solicitud de información (5 días)	22/06/2023	PQRSD-S23-00981	22/06/2023	22/06/2023	0

Fuente: Elaboración propia - Base de datos Sector público Primer Semestre de 2023.

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

Tabla No 15. – Verificación muestra sector público – Primer Semestre de 2023.

Criterios	INTEGRALIDAD		PERTINENCIA		OPRTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
<b>PQRS verificados</b>	11	0	11	0	10	1
<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	100%	0	100%	0	91%	9%

Fuente: Elaboración propia - Base de datos Sector público primer Semestre de 2023.

Se evidenció que una (1) petición de las once (11) de la muestra se respondió fuera de los términos:

Tabla 16. PQRSD fuera de término.

Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado de entrada	Tipología	Término	Fecha límite de respuesta	Fecha radicado respuesta	Fechas radicado salida	Fecha se remisión
PQRSD-E23-00145	27/01/2023	Proposición	3	01/02/2023	02/02/2023	PQRSD-S23-00146	02/02/2023

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	

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

Se observó el cargue de 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 16 – Cargue de informes Circular Conjunta No. 006 de 2017.

No.	Periodo	Fecha de cargue	Fecha de vencimiento*	Observaciones
1	Enero	21/02/2023	21/02/2023	En términos
2	Febrero	10/03/2023	22/03/2023	En términos
3	Marzo	28/04/2023	25/04/2023	En términos
4	Abril	18/05/2023	23/05/2023	En términos
5	Mayo	22/06/2023	23/06/2023	En términos
6	Junio	18/07/2023	25/07/2023	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.

Dentro de este marco, se observó que 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.

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

Se verificó metodológicamente el cumplimiento de la Guía versión 6 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, las directrices internas y su aplicación en el contexto o análisis del entorno, la identificación, valoración, tratamiento y monitoreo de los riesgos del proceso de atención al ciudadano- PQRSD, publicados en la matriz de riesgos institucional actualizada al 31/05/2023. Así mismo, se revisaron soportes de la ejecución de los controles existentes y planes de acción de tratamiento para los riesgos identificados.

Tabla No 17 – Controles Matriz de Riesgo Institucional

Código	Riesgo	Control	Seguimiento
AC-RG-001	Posibilidad de Impacto reputacional por el inicio de actuaciones administrativas o judiciales por parte de	AC-C1 Los profesionales del componente de Atención al Ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura registran las PQRSD en el Sistema de Gestión de Peticiones (Bogotá Te Escucha)	Se verificó que el control se encuentra documentado, y se ejecuta cada vez que ingresa una PQRSD.

<sup>24</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	

Código	Riesgo	Control	Seguimiento
	<b>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).</b>	en donde se clasifica y asigna al área competente o se le da traslado a la entidad correspondiente. Así mismo, como mecanismo alterno también se registran las PQRSD en el Cuadro para el seguimiento y control de gestión, asignando e informando a las áreas competentes de dar respuesta. En caso de que el área asignada detecte que no es de su competencia, el Enlace dentro de cada área debe reasignarlo en el sistema.	
		<b>AC-C2</b> Los profesionales del componente de Atención al Ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura semanalmente remiten alertas de las PQRSD a cada una de las dependencias de la entidad, informando sobre el estado del trámite de los requerimientos, condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento (por tramitar, por cierre, por clasificar, vencido). Remitiendo un reporte a través del correo electrónico a las áreas responsables de dar respuesta.	Se tomó una muestra de tres (3) correos por mes, dieciocho (18) del semestre evaluado, evidenciando que el control se encuentra documentado y se aplicó, no obstante, se evidenció tres (3) PQRSD fuera de término, es decir el riesgo se materializó.
		<b>AC-C3</b> Los profesionales de la GCCC semestralmente toman una muestra del 10% de las PQRSD registradas en el periodo y verifican aleatoriamente el cumplimiento de los atributos de calidad.	Se evidencio la base de datos <i>donde</i> se verificaron 107 PQRSD durante los periodos de enero a junio de 2023, donde se revisó el atributo de calidad establecidos en el numeral 1 <sup>3</sup> del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Fuente: Matriz de riesgo institucional -Elaboración propia

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

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	✓	✓	✓	✓

Fuente: Elaboración propia.

<sup>3</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	

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 seis (6) PQRSD de una muestra de cincuenta y uno (51) PQRSD.

Las debilidades identificadas pueden deberse a las demoras en la entrega de la información por las dependencias para consolidación por parte de la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro, así como, debilidades en el seguimiento diario a las respuestas a las PQRSD por la segunda línea de defensa y retroalimentación a los responsables, de acuerdo con la matriz de control y el semáforo del SDQS.

## 6. Seguimiento Planes de Mejoramiento Interno.

A continuación, se presenta el resultado del plan de mejoramiento No. 87 correspondiente al informe de seguimiento a la atención de quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias –PQRSD, Segundo Semestre de 2022 con radicado [OCI-MEM23-0040](#) del 06/02/2023:

Tabla No.19. Planes de Mejoramiento

No. Plan	No.	Descripción de la acción	Fecha inicial	Fecha final	Seguimiento Oficina de Control Interno	Estado
87	1	Realizar una (1) capacitación mensual al interior del equipo de atención a la ciudadanía de la GCC sobre el adecuado diligenciamiento de la matriz de seguimiento de PQRSD.	1/03/2023	30/06/2023	Se observaron cuatro (4) presentaciones con el contenido de las retroalimentaciones de la matriz de seguimiento de PQRSD entre los periodos de abril a junio de 2023 con sus respectivos registros de asistencia.	Cumplida eficaz
	2	Asistir a las dos (2) capacitaciones programadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio asociadas a la generación de los reportes del Sistema de Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.			Se observaron cuatro (4) capacitaciones por parte de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con tema: "Capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha"	

Fuente: Elaboración propia

Se evidenció eficacia de las acciones, en el próximo informe de seguimiento PQRSD se revisará la efectividad de las acciones.

## 7. Cumplimiento de Criterios Normativos

Tabla 20. 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.

*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	

Critero	C	CP	NC	Observaciones
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			<p>a. <a href="#">Acuerdo 007</a> del 26 de agosto de 2021 art 20 Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro.</p> <p>b. Se cuenta con el canal de radicación de PQRSD en la web de la entidad. <a href="#">Enlace</a></p>
Ley 1755 de 2015 Art 14 artículo 54 del acuerdo 741 de 2019.		X		Se evidenció que tres (3) peticiones de las cincuenta y una (51) de la muestra se respondieron fuera de los términos.
<p>Resolución 071 de 2019 <i>“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”</i> vigente hasta el 30/05/2023.</p> <p>Resolución 355 de 2023 <i>“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”</i></p>		X		<p><b>2.1.</b>La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro estableció en el Plan de Acción Institucional Integrado- PAII con código RI-PR-001 versión 002 del 31/03/2022, un indicador que mide los términos de respuesta de las peticiones (<a href="#">Link</a>) Igualmente, se estableció un indicador que mide los tiempos de respuesta (<a href="#">link</a>).</p> <p>Por otra parte, no se identificó en el Plan de Acción Institucional Integrado- PAII con código RI-PR-001 versión 002 del 31/03/2022 un indicador que mida cuantas de las tutelas presentadas en contra de la Entidad están relacionadas con vulneración al derecho de petición por parte de la Gerencia Jurídica.</p> <p><b>2.5</b> Se observó que la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presentó al Comité institucional de gestión y desempeño la Gestión de PQRSD primer trimestre 2023, así mismo, la Gerencia Jurídica realizó la presentación de las acciones de Tutela por la presunta vulneración del Derecho de Petición, en reunión de fecha 28/04/2023 (Acta No.008-2023), sin embargo , se recomienda formular el indicador que mida cuantas de las tutelas presentadas en contra de la Entidad están relacionadas con vulneración al derecho de petición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2 <i>“...Así mismo, la Oficina Asesora Jurídica establecerá un indicador que mida cuantas de las Tutelas que son atendidas son por motivo de derechos de petición”</i> de la Resolución interna 071 de 2019 (vigente para el periodo de alcance), que se ratifica en el artículo 2.2 de la Resolución interna 355 de 2023.</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
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.
Artículo 3 del <a href="#">Decreto 371 de 2010</a> "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".		X		Se revisaron un total de cincuenta y un (51) PQRSD, frente a los criterios establecidos, de las cuales tres (3) peticiones no cumplieron con el criterio de oportunidad.
Matriz de Riesgo Institucional/ Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía <b>AC-RG-001</b>		X		Los controles establecidos 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 tres (3) PQRSD de una muestra de cincuenta y uno (51).
Norma técnica 6047 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.  4.Diagrama de zonas y Requisitos de los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano.	X			<b>4.1 Zona I Recepción</b> 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, información. Así mismo, en el tercer (3) piso se cuenta con el área de radicación.
	X			<b>4.2 ZONA II PERMANENCIA</b> 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			<b>ZONA III ATENCIÓN</b> 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 con código AC-DR-002 versión 2, donde se especifica como se debe proceder en cada caso.
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 elevadores y/o ascensores para el ingreso al tercer, cuarto y quinto piso de la entidad.

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>Ahora bien, se observaron el siguiente procedimiento en el Sistema Integrado de Gestión para personas con enfoque preferencial, así:</p> <p>Protocolo para la atención a personas con enfoque preferencial con código AC-DR-002 versión 2.</p>

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. La segunda línea de defensa presenta informes mensuales, como un control de detección que permiten identificar oportunidades de mejora para que la primera línea de defensa implemente acciones de mejoramiento para el fortalecimiento de controles en cuanto a la atención de PQRSD.

### **OPURTUNIDADES DE MEJORA**

**OM. Para incluir un indicador en el PAII que mida cuantas de las tutelas presentadas en contra de la entidad están relacionadas con vulneración al derecho de petición de conformidad con el numeral 2.2 de la Resolución 071 de 2019 (vigente para el periodo auditado) y ratificado en la Resolución 355 de 2023.**

Se evidenció que la Gerencia Jurídica presentó las acciones de Tutela por la presunta vulneración del Derecho de Petición, en reunión de fecha 28/04/2023 (Acta No.008-2023), sin embargo no se observó un indicador que mida cuantas de las tutelas presentadas en contra de la Entidad están relacionadas con vulneración al derecho de petición, como lo establece la Resolución interna 071 de 2019 2019 (vigente para el periodo de alcance) ratificado en el artículo 2.2 de la Resolución interna 355 del 25 de mayo de 2023.

Se recomienda, realizar las acciones pertinentes para asegurar el cumplimiento de lo establecido en esta regulación interna.

### **OBSERVACIONES**

**OB. Por extemporaneidad en los términos de repuesta la PQRSD de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 54 del acuerdo 741 de 2019.**

Se evidenció que tres (3) petición de las cincuenta y uno (51) de la muestra presentó incumplimiento en el término de repuesta:

*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 21. Extemporaneidad.

Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado de entrada	Tipología	Término	Fecha límite de respuesta	Fecha de salida	Radicado	Fecha se remisión
PQRSD-E23-00067	18/01/2023	Solicitud de información	10	1/02/2023	8/02/2023	PQRSD-S23-00188	8/02/2023
PQRSD-E23-01052	13/06/2023	Solicitud de información	10	28/06/2023	28/06/2023	PQRSD-S23-01020	29/06/2023
PQRSD-E23-00145	27/01/2023	Proposición	3	01/02/2023	02/02/2023	PQRSD-S23-00146	02/02/2023

El proceso debe reportar la materialización del riesgo respecto de esta PQRSD que fueron atendidas extemporánea de conformidad con lo establecido en el Manual para la gestión de riesgos institucionales de la EMB con código GR-MN-001 versión 07 numeral 5.2.3.4 “ Reporte y gestión de eventos: es responsabilidad de los Líderes de proceso con el apoyo de sus equipos de trabajo, realizar el reporte de los incidentes o riesgos materializados que hayan afectado sus procesos y que generan o podrían generar pérdidas a la entidad. Cuando exista materialización de riesgos se debe especificar el detalle del evento y las acciones adelantadas frente a éste. Así mismo, se debe analizar si hubo alguna falla en los controles y en el caso que el riesgo no estuviera identificado se debe incluir dentro de la matriz de riesgos.” (subraya propia)

Ahora bien, se incumple lo establecido en el numeral 1 del artículo 14 de La ley 1755 de 2015 “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...” y artículo 54 del Acuerdo 741 de 2019 “Toda proposición de citación, una vez aprobada, será remitida por el secretario respectivo al citado, vía correo electrónico, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. El citado responderá dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del cuestionario, mediante original impreso y firmado, junto con medio magnético, o documento digital debidamente suscrito por el competente remitido a la Secretaría General o de la Comisión Permanente...”. (Subraya propia)

Lo anterior obedece a posibles debilidades en los tiempos de respuesta por parte de las dependencias para la remisión de la respuesta a la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro quien realiza consolidación de la respuesta, así como, debilidades en el seguimiento a los términos por parte del funcionario asignado.

### **CONCLUSIONES:**

Se concluye que los controles para los riesgos identificados por el proceso de Atención al Ciudadano operan como fueron diseñados y están documentados. No obstante, se observó la materialización del riesgo 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,

*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	

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).” (subraya propia) (OB).

Salvo por la observación, el proceso de Atención al Ciudadano, en general, cumple con los criterios legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los establecidos en la guía roles de las oficinas de control interno para las respuestas a entes externos de control.

Se evidenció cumplimiento en la ejecución de los procedimientos: Gestión de PQRSD ciudadanas código AC-PR-001 versión 4 y procedimiento PQRSD para entes de control código AC-PR-002 versión 2.

### **RECOMENDACIONES:**

1. Fortalecer 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 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. Realizar las acciones pertinentes para asegurar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2 “...Así mismo, la Oficina Asesora Jurídica establecerá un indicador que mida cuantas de las Tutelas que son atendidas son por motivo de derechos de petición” de la Resolución interna 071 de 2019 (vigente para el periodo de alcance), que se ratifica en el artículo 2.2 de la Resolución interna 355 de 2023.
3. Implementar las acciones pertinentes para fortalecer los controles de acuerdo con lo establecido en el Manual para la gestión de riesgos institucionales de la EMB con código GR-MN-001 versión 07 numeral 5.2.3.4 “Reporte y gestión de eventos: es responsabilidad de los Líderes de proceso con el apoyo de sus equipos de trabajo, realizar el reporte de los incidentes o riesgos materializados que hayan afectado sus procesos y que generan o podrían generar pérdidas a la entidad. Cuando exista materialización de riesgos se debe especificar el detalle del evento y las acciones adelantadas frente a éste. Así mismo, se debe analizar si hubo alguna falla en los controles y en el caso que el riesgo no estuviera identificado se debe incluir dentro de la matriz de riesgos.” (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,

*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	

es decir que la conclusión basada en la muestra analizada no coincide con la conclusión a la que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

Bogotá D.C.,

**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.*