

**MEMORANDO**

CÓDIGO: GD-FR-018-V5

<b>Para</b>	<b>GLORIA ESPERANZA SANCHEZ LAROTTA</b> Gerente Administrativa y de Abastecimiento <b>CLAUDIA MARCELA GLAVIS RUSSI</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación <b>JUAN FRANCISCO ARBOLEDA OSORIO</b> Gerencia de Riesgos <b>CIRO EDUARDO LOPEZ MARTINEZ</b> Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	<b>Consecutivo</b>  METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2025-02-25 15:31:23 SDQS: FOLIOS: 1  Asunto: Informe final- Directiva Anexos: 18 Folios Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM25-0038
<b>De</b>	<b>SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ</b> Jefe Oficina de Control Interno.	
<b>Asunto</b>	Informe final- Directiva 008 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	

Reciba un cordial saludo, estimados Directivos.

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 2025, y de conformidad con lo establecido en la Directiva 08 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá expedida el 30 de diciembre de 2022, se remite el informe final con los resultados del seguimiento correspondiente a la vigencia 2024, el cual será remitido a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital.

Atentamente,

SANDRA  
ESPERANZA  
VILLAMIL

Firmado digitalmente por  
SANDRA ESPERANZA VILLAMIL  
Fecha: 2025.02.25 11:30:42  
-05'00'

**SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dr. Leónidas Narváez – Gerente General Empresa Metro de Bogotá S.A.  
María Angélica Rolón Trigos - Asesora de Gerencia.  
Gabriel Mauricio Duran Bahamon – Profesional Grado 6  
Gloria Patricia Castaño Echeverry - Profesional Grado 6  
Carolina Molina- Profesional Grado 4

Anexos: Informe de seguimiento a los lineamientos contenidos en la Directiva 08 de 2021  
Matriz Directiva 08

Proyectó: John Alejandro Salamanca Ávila – Profesional OCI

INFORME DE VIGENCIA 2024 - DIRECTIVA 008 DE 2021

TIPO DE AUDITORÍA: .....2

RESPONSABLES: .....2

EQUIPO AUDITOR: .....2

OBJETIVO(S): .....2

ALCANCE: .....2

CRITERIOS: .....2

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO: .....2

CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES SEÑALADAS EN LA DIRECTIVA 08 DE 2021 .....2

1. Cumplimiento del Manual Específico de funciones y Competencias Laborales .....2

2. Cumplimiento del Manual de Procesos y/o procedimientos .....5

3. Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones. ....8

4. Perdida, o deterioro, o uso indebido de bienes y/o elementos. ....11

5. Perdida, o deterioro, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información .....13

ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DEFINIDAS EN LOS PLANES DE MEJORAMIENTO ...16



**TIPO DE AUDITORÍA:**

Informe de Cumplimiento

**RESPONSABLES:**

Oficina de Control Interno  
Oficina Control Interno Disciplinario.

**EQUIPO AUDITOR:**

Sandra Esperanza Villamil Muñoz – Jefe Oficina de Control Interno  
John Alejandro Salamanca - Profesional Grado 03

**OBJETIVO(S):**

Reportar el cumplimiento de la Secretaría Distrital de Planeación lo dispuesto en la Directiva 008 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá emitida con el fin de prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales, de los manuales de procedimientos institucionales, así como la pérdida o deterioro o alteración o uso indebido de bienes, elementos documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

**ALCANCE:**

Comprende la vigencia del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024.

**CRITERIOS:**

[Directiva008 de 2021](#) *“Lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información”*

**RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del cumplimiento de cada criterio por componente establecido en la Directiva 08 de 2021 en la Empresa Metro de Bogotá durante la vigencia 2024.

**CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES SEÑALADAS EN LA DIRECTIVA 08 DE 2021**

**1. Cumplimiento del Manual Específico de funciones y Competencias Laborales**

Criterio	Descripción
<p><b>1.1.</b> Para la elaboración del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales se deberá prever que exista coherencia entre las funciones asignadas a un empleo y, las competencias y requisitos exigidos para su desempeño, evitando en todo momento, que se asignen</p>	<p>El Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, es coherente con las funciones exigidas para los perfiles conforme a su nivel jerárquico; por consiguiente, la entidad cumple con los requisitos mínimos de este requerimiento.</p>

Criterio	Descripción
<p>responsabilidades que no se adecúen al nivel jerárquico y al grado de cualificación previsto para el desempeño del cargo.</p>	<p>En el sitio web de la Empresa Metro de Bogotá se encuentra publicado el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales ( la Resolución 782 de 2021, 465 de 2022, Resolución 981 de 2021 y Resolución 1039 de 2023).</p>
<p>1.2 Con el fin de evitar vacíos regulatorios en torno a la gestión institucional, debe garantizarse que el manual de funciones refleje efectivamente el desglose funcional (entidad - dependencia - servidor) sobre las diferentes competencias, atribuciones y responsabilidades que le son asignadas a la entidad u organismo distrital según su objeto social.</p>	<p>La entidad cuenta con los siguientes documentos, vigentes para el 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <u>Resolución 782 de 2021</u> <i>"Por la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los Empleados Públicos de la Empresa Metro de Bogotá S.A."</i>.</li> <li>b. <u>Resolución 981 de 2021</u> <i>"Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los Empleados Públicos de la Empresa Metro de Bogotá S.A."</i></li> <li>c. <u>Resolución 465 de 2022</u> <i>"Por el cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los empleados públicos de la Empresa Metro de Bogotá S.A." del 17 de junio de 2022.</i></li> <li>d. <u>Resolución 1039 de 2023</u> <i>"Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los Empleados Públicos de la Empresa Metro de Bogotá S.A" del 12/12/2023.</i></li> </ul> <p>Las anteriores Resoluciones cuentan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. La identificación del empleo.</li> <li>2. Propósito principal.</li> <li>3. Descripción de funciones esenciales.</li> <li>4. Conocimientos básicos o esenciales.</li> <li>5. Competencias Comportamentales (comunes, por nivel jerárquico).</li> <li>6. Requisitos de estudio y experiencia.</li> </ul>
<p>1.3 Las unidades de personal, en el momento de posesión de los /as servidores/as públicos/as deben hacer entrega del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales del empleo correspondiente. De igual manera, en el momento en que se modifique alguno de los elementos del</p>	<p>Durante el 2024 se realizó la posesión de once (11) empleados públicos, y se les comunicó el manual de específico funciones mediante correo electrónico.</p>

Criterio	Descripción
<p>empleo, se debe comunicar los/as servidores/as públicos/as, las modificaciones realizadas.</p>	
<p>1.4 Al momento de asignar funciones a algún servidor (a) público (a), deberá tenerse en cuenta que se trate de responsabilidades enmarcadas en el propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados al empleo.</p>	<p>Durante el 2024 ingresaron once (11) empleados públicos y veintisiete (27) trabajadores oficiales, evidenciando en cada uno de los mismos, responsabilidades enmarcadas en el propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados al empleo de conformidad con el manual específico de funciones y/o matriz de actividades.</p>
<p>1.5 Los manuales específicos de funciones y competencias laborales deben caracterizarse por ser accesibles, visibles y claros para todos <i>los/as servidores/as públicos/as</i> responsables de su aplicación y estar publicadas en las páginas web de cada entidad para permitir el acceso a la ciudadanía y demás partes interesadas en el ejercicio del control social, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, "<i>Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.</i>"</p>	<p>Se evidenció la publicación en la página web de la entidad la Resolución 782 de 2021, 465 de 2022, Resolución 981 de 2021 y Resolución 1039 de 2023.</p>
<p>1.6 Realizar socializaciones periódicas al interior de la entidad, sobre los manuales de funciones y competencias laborales y las actualizaciones a modificaciones que se realicen a este instrumento de gestión de personal.</p>	<p>Se observó once (11) socializaciones del manual de específico y funciones de empleados públicos mediante correo electrónico.</p>
<p>1.7 Incluir en los Planes Institucionales de Capacitación — PIC - jornadas de sensibilización que promuevan el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones y deberes funcionales previstas en el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales.</p>	<p>Dentro del Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) 2024, no se incluyeron jornadas de sensibilización que promuevan el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones y deberes funcionales previstas en el Manual Especifico de Funciones, sin embargo, se realizaron charlas y jornadas de sensibilización, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riesgos de Corrupción Integridad y Lucha contra la Corrupción Actos de corrupción, canales de denuncia y medidas de protección al denunciante el día 30 de abril de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</li> <li>2. La responsabilidad disciplinaria por infracción al derecho de petición, el día 09 de abril de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</li> <li>3. Responsabilidad disciplinaria por el inadecuado manejo de bienes y documentos públicos el día 19 de marzo de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</li> </ol>

Criterio	Descripción
<p>1.8 En las jornadas de inducción y reinducción, así como durante la etapa de entrenamiento en el puesto de trabajo, deberán desarrollarse actividades conducentes a la apropiación del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales par parte de los y las servidoras de la entidad.</p>	<p>4. Actos de corrupción, canales de denuncia y medidas de protección al denunciante el día 19 de marzo de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</p> <p>Frente a la inducción, se observó la presentación a los empleados públicos al momento del ingreso, así como a los trabajadores oficiales. Igualmente, se identificó una (1) jornada de reinducción el 12 de septiembre de 2024.</p> <p>Adicionalmente, se observó capacitaciones en los siguientes temas relacionadas con la apropiación del manual específico de funciones y matriz de actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La responsabilidad disciplinaria por infracción al derecho de petición, el día 09 de abril de 2024.</li> <li>2. Responsabilidad disciplinaria por el inadecuado manejo de bienes y documentos públicos el día 19 de marzo de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</li> </ol>

## 2. Cumplimiento del Manual de Procesos y/o procedimientos

Criterio	Descripción										
<p>2.1 Las entidades y organismos distritales deberán desarrollar actividades de revisión y actualización periódica de los procesos y procedimientos institucionales que orienten el que hacer institucional y, garantizar su difusión, socialización, publicación, así como la apropiación por los y las servidoras de la organización.</p>	<p>Durante la vigencia 2024 se identificó la actualización de sesenta y siete (67) documentos los cuales presentan la siguiente clasificación:</p> <table border="1" data-bbox="862 1270 1528 1493"> <thead> <tr> <th>Tipo Documental</th> <th>Número de documentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Caracterización de proceso</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Procedimientos actualizados</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>Procedimientos nuevos</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>67</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Memorando OAP-MEM25-019 del 07/02/2025.</p>	Tipo Documental	Número de documentos	Caracterización de proceso	6	Procedimientos actualizados	52	Procedimientos nuevos	9	<b>Total</b>	<b>67</b>
Tipo Documental	Número de documentos										
Caracterización de proceso	6										
Procedimientos actualizados	52										
Procedimientos nuevos	9										
<b>Total</b>	<b>67</b>										
<p>2.2. Cuando se efectúen procesos de ajuste institucional, es necesario realizar la adecuación de los procesos y procedimientos internos, asegurando que exista alineación entre el modelo operacional vigente, la estructura organizacional y el manual específico de funciones y competencias laborales.</p>	<p>En la vigencia 2024 no se presentaron ajustes institucionales, razón por la cual no fue necesario realizar adecuación de los procesos y procedimientos internos por esta causa.</p>										
<p>2.3 En los manuales de procesos y procedimientos se debe incorporar un instructivo referente a la Resolución No. DDC-</p>											

Criterio	Descripción
<p>000001 del 30 de septiembre de 2019 <i>"Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en las Entidades de Gobierno Distrital/es"</i>, emitida por la Dirección Distrital de Contabilidad de la Secretaría Distrital de Hacienda.</p>	<p>El Procedimiento para el levantamiento de inventario con código RF-PR-002 versión 2 de la entidad, refiere la Resolución No. DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019.</p>
<p>2.4 Las Oficinas Asesoras de Planeación a quienes hagan sus veces, deberán promover la permanente actualización de los procesos y procedimientos institucionales a partir de un enfoque de gestión de riesgos que permita una adecuada identificación e implementación de controles.</p>	<p>La oficina Asesora de Planeación, durante el primer semestre realizó una campaña de socialización con el objeto de reforzar el Modelo de Operación Institucional, en tres etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación Somos Metro - Boletín del 05/03/2024 con el tema : Generalidades del sistema de gestión y el mapa de procesos</li> <li>2. Comunicación Somos Metro - Boletín del 07/03/2024 con el tema : Estructura documental desde un enfoque por procesos.</li> <li>3. Comunicación Somos Metro - Boletín del 12/03/2024 con el tema : fortalecer el sistema de gestión, promoviendo la consulta de los documentos en el aplicativo AZ Digital.</li> </ol> <p>Igualmente, se observó que la Oficina Asesora de Planeación, realizó la remisión de 21 correos electrónicos a los jefes y gerentes de oficina promoviendo la actualización de los procesos y procedimientos.</p>
<p>2.5 En el diseño y funcionamiento de los procesos y procedimientos institucionales deberá asegurarse que existan claras diferenciaciones e interdependencias, así como flujos efectivos de comunicación que eviten traslapes o duplicidades de funciones y competencias y de esta manera puedan delimitarse con claridad las responsabilidades que le asisten a cada servidor o servidora pública.</p>	<p>Con el Acuerdo 007 de 2021 <i>"Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa METRO DE BOGOTÁ S.A., establecida mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 02 de 2016, modificada por el Acuerdo 02 de 2019"</i>.</p> <p>la entidad dispone del Modelo de operación institucional con código DO-DR-001 versión 5, con su anexo 1, titulado "Mapa de procesos".</p> <p>Se observó interdependencia entre procesos; cada proceso ha documentado en procedimientos, instructivos, manuales la forma en que desarrollan las funciones para lograr el objetivo. La Oficina Asesora de Planeación realiza un control de verificación y aprobación de las modificaciones que realizan los procesos a la documentación.</p>

Criterio	Descripción				
<p>2.6 Los procedimientos institucionales deben incorporar criterios y estándares de oportunidad, calidad, así como las medidas correctivas a implementarse cuando se presentan desviaciones.</p>	<p>Lo anterior mitiga el riesgo de traslapes o duplicidad de funciones y competencias.</p> <p>Se identificaron los siguientes documentos en AZ Digital que incorporan criterios y estándares de oportunidad, medidas correctivas cuando se presentan desviaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Creación, modificación o retiro de documentos SIG con código DO-PR-001, versión 3.</li> <li>b. Instructivo para el uso de AZ Digital modulo SIG con código DO-IN-001 versión 1.</li> <li>c. Formato Listado Maestro de documentos con código DO-FR-001 versión 1.</li> <li>d. Formato Listado Maestro de documentos Externos con código DO-FR-002 versión 1.</li> <li>e. Formato caracterización de proceso/subproceso con código DO-FR-003 versión 2.</li> <li>f. Plantilla Directriz con código DO-FR-004 versión 2.</li> <li>g. Plantilla Manual o Protocolo con código DO-FR-005 versión 2.</li> <li>h. Plantilla para elaboración de Procedimientos con código DO-FR-006 Versión 3.</li> <li>i. Plantilla Instructivo con código DO-FR-007 versión 2.</li> <li>j. Portada Control de Cambios de Formatos o Plantillas con código DO-FR-008 versión 3</li> <li>k. Formato para la evaluación y documentación de buenas prácticas y lecciones aprendidas con código DO-FR-014 versión 4.</li> <li>l. En general los procedimientos documentados tienen incorporados criterios de oportunidad (tiempos de ejecución de actividades) y controles para asegurar mitigar los riesgos y entregar los productos con calidad.</li> </ul>				
<p>2.7 Las entidades y organismos distritales deben contar con políticas de operación claramente establecidas, así como manuales, guías e instructivos que orienten la gestión desarrollada por las y los servidores.</p>	<p>Para la vigencia 2024, la entidad contaba con 907 documentos vigentes en el Sistema Integrado de Gestión, con la siguiente distribución:</p> <table border="1" data-bbox="846 1690 1528 1801"> <thead> <tr> <th data-bbox="846 1690 1230 1759">Tipo Documental</th> <th data-bbox="1230 1690 1528 1759">Número de documentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="846 1759 1230 1801">Caracterización proceso</td> <td data-bbox="1230 1759 1528 1801">23</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo Documental	Número de documentos	Caracterización proceso	23
Tipo Documental	Número de documentos				
Caracterización proceso	23				



Criterio	Descripción	
	Caracterización subproceso	4
	Directriz	98
	Formato	540
	Instructivo	52
	Manual	20
	Procedimiento	170
	<b>Total</b>	<b>907</b>

Fuente: memorando OAP-MEM25-0019 del 07/02/2024

**3. Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones.**

Criterio	Descripción
3.1 Disponer procedimientos institucionales de asignación de peticiones que garanticen su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.	<p>Para la vigencia 2024 se contaba con los siguientes procedimientos e instructivos institucionales que garantizan la atención de PQRSD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ciudadanas con código AC-PR-001, versión 7</li> <li>b. Procedimiento para la gestión de PQRSD Entes de Control, Concejo de Bogotá, Congreso de la República, entidades distritales y nacionales con código AC-PR-002, versión 5.</li> <li>c. Instructivo para el diligenciamiento de base de datos "Control de sector público" código AC-IN-003, versión 1.</li> <li>d. Instructivo diligenciamiento del formato para el seguimiento y control de gestión de PQRSD código AC-IN-004, versión 1.</li> </ul>
	<p>Para el cumplimiento de los términos legales, se observó que la entidad cuenta con los siguientes controles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Instructivo para el diligenciamiento de base de datos Control de sector público código AC-IN-003, versión 1.</li> <li>b. Instructivo diligenciamiento del formato para el seguimiento y control de gestión de PQRSD código AC-IN-004, versión 1.</li> <li>c. Base de datos ciudadanía, donde se registra datos como; número de radicado de entrada, fecha de ingreso, fecha de asignación, tipología, dependencia responsable, fecha de vencimiento</li> </ul>

Criterio	Descripción
<p>3.2 Controlar el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los y las servidoras distritales.</p>	<p>interno, fecha vencimiento de términos de ley, fecha de radicación salida, radicado de salida entre otros datos, que permiten el control y respuesta en orden de llegada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Base de datos antes de control, donde se registra datos como; número de radicado de entrada, fecha de ingreso, entidad, fecha de asignación, tipología, dependencia responsable, fecha de vencimiento interno, fecha vencimiento de términos de ley, fecha de radicación salida, radicado de salida entre otros datos, que permiten el control y respuesta en orden de llegada.</li> <li>b. Se cuenta con el control (Semáforo) y asignación por el sistema distrital de quejas y soluciones (SDQS).</li> <li>c. Se realizan remisiones semanales por parte de los profesionales de la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro, mediante correo electrónico a las áreas responsables con el estado del trámite de los requerimientos (por tramitar, por cierre, por clasificar, vencido).</li> </ul>
<p>3.3 Adoptar medidas institucionales que garanticen la atención eficaz y de fondo de las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y/u requerimientos de los organismos de control.</p>	<p>Se cuenta con los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ciudadanas con código AC-PR-001 versión 7.</li> <li>b. Procedimiento para la gestión de PQRSD de antes de control, concejo, distrito y nación con código AC-PR-002 versión 5.</li> <li>c. Base de datos de seguimiento PQRSD ciudadanas y entidades públicas gestionada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro.</li> <li>d. Se cuenta con el control AC-C3 asociado al riesgo de la matriz de riesgo institucional AC-RG-001, donde los profesionales del componente de Atención al Ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, semestralmente toman una muestra del 10% 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</li> </ul>

Criterio	Descripción
	<p>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 semestral (muestreo de verificación atributos de calidad PQRSD).</p>
<p>3.4. Establecer protocolos que aseguren que las respuestas se emiten consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía.</p>	<p>Se cuenta con el formato con código AC-FR-004 Versión 5 para el seguimiento y control de gestión de PQRS.</p>
<p>3.5 Dentro del proceso de gestión documental de la entidad, deberán disponerse mecanismos que permitan asegurar la entrega oportuna, mediante los medios de comunicación dispuestos por la entidad y acorde con lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios.</p>	<p>Para la vigencia 2024 se contaba con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ciudadanas con código AC-PR-001 versión 7.</li> <li>b. Procedimiento para la gestión de PQRS entes de control, Concejo, distrito y Nación con código ACPR-002, versión 5.</li> <li>c. Procedimiento para el trámite de correspondencia recibida código GD-PR-003, versión 5.</li> <li>d. Procedimiento para la gestión de mensajería con código GD-PR-004 versión 2</li> <li>e. Procedimiento para el trámite de las comunicaciones oficiales enviadas código GD-PR-008, versión 4.</li> <li>f. Procedimiento para el trámite de comunicaciones oficiales electrónicas código GD-PR-010, versión 3.</li> <li>g. Procedimiento de para el trámite de las comunicaciones oficiales internas código GD-PR-009, versión 3.</li> <li>h. Política para condiciones de uso y privacidad de datos código GI-DR-002 versión 1.</li> </ul>
<p>3.6 Disponer procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional-diferencial.</p>	<p>Se cuenta con el protocolo para la atención a personas con enfoque preferencial con código AC-DR-002 versión 3.</p>

Criterio	Descripción
3.7 Establecer información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía.	La información se encuentra publicada en la página web tanto para la entidad, así como para el concesionario: <a href="https://www.metrodebogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania#canal-r">https://www.metrodebogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania#canal-r</a>
3.8 Implementar acciones de formación a servidores distritales enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro.	Durante la vigencia 2024, se realizaron cuatro(4) capacitaciones relacionadas con atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro, así como, manejo de atención de PQRS, en las cuales asistieron trabajadores oficiales de las Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro.

#### 4. Perdida, o deterioro, o uso indebido de bienes y/o elementos.

Criterio	Descripción												
4.1 Implementar un sistema, formato o instructivo de control para la entrega, traslado, movimiento, salida o devolución de elementos o bienes asignados a servidores y/o colaboradores del Distrito Capital.	<p>Para la vigencia 2024 se observaron los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formato de levantamiento, actualización y entrega definitiva de inventario individual con código RF-FR-007 versión 1.</li> <li>b. Formato acta de entrega de puesto de trabajo con código TH-FR-040 versión 5.</li> <li>c. Formato para la inducción de puesto de trabajo con código TH-FR-043 versión 6.</li> <li>d. Procedimientos para la entrega de puesto de trabajo con código TH-PR-013 versión 5.</li> <li>e. Formato de solicitud entrega devolución o préstamo de equipos de tecnología con código GT-FR-001 versión 1.</li> </ul>												
4.2 Asegurar que se disponga de los medios de conservación y seguridad indispensables para la salvaguarda de los bienes que forman parte del mobiliario de las oficinas y puestos de trabajo, con especial énfasis en los sitios donde se almacenan elementos.	<p>En relación con los contratos de vigilancia y salvaguarda de bienes, se observó la siguiente contratación:</p> <table border="1" data-bbox="540 1293 1549 1619"> <thead> <tr> <th data-bbox="540 1293 812 1335">No. de contrato</th> <th data-bbox="812 1293 1549 1335">Objeto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="540 1335 812 1478">004 de 2024</td> <td data-bbox="812 1335 1549 1478">Contratar el servicio de vigilancia y seguridad privada con la utilización de medios tecnológicos para la sede de la Empresa Metro de Bogotá S.A., o en los lugares en que la Empresa así lo requiera.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="540 1478 812 1619">156 de 2024</td> <td data-bbox="812 1478 1549 1619">Contratar el servicio de vigilancia y seguridad privada con la utilización de medios tecnológicos para la sede de la Empresa Metro de Bogotá S.A., y demás lugares en que la Empresa así lo requiera</td> </tr> </tbody> </table>	No. de contrato	Objeto	004 de 2024	Contratar el servicio de vigilancia y seguridad privada con la utilización de medios tecnológicos para la sede de la Empresa Metro de Bogotá S.A., o en los lugares en que la Empresa así lo requiera.	156 de 2024	Contratar el servicio de vigilancia y seguridad privada con la utilización de medios tecnológicos para la sede de la Empresa Metro de Bogotá S.A., y demás lugares en que la Empresa así lo requiera						
No. de contrato	Objeto												
004 de 2024	Contratar el servicio de vigilancia y seguridad privada con la utilización de medios tecnológicos para la sede de la Empresa Metro de Bogotá S.A., o en los lugares en que la Empresa así lo requiera.												
156 de 2024	Contratar el servicio de vigilancia y seguridad privada con la utilización de medios tecnológicos para la sede de la Empresa Metro de Bogotá S.A., y demás lugares en que la Empresa así lo requiera												
	<p>Se observaron las siguientes pólizas de seguros para bienes y elementos suscritas durante 2024:</p> <table border="1" data-bbox="540 1728 1549 1797"> <thead> <tr> <th data-bbox="540 1728 618 1797">No</th> <th data-bbox="618 1728 850 1797">Póliza</th> <th data-bbox="850 1728 992 1797">No. del Contrato</th> <th data-bbox="992 1728 1182 1797">Aseguradora</th> <th data-bbox="1182 1728 1352 1797">Vigente desde</th> <th data-bbox="1352 1728 1549 1797">Vigente hasta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Póliza	No. del Contrato	Aseguradora	Vigente desde	Vigente hasta						
No	Póliza	No. del Contrato	Aseguradora	Vigente desde	Vigente hasta								

Criterio	Descripción					
<p>4.3 Suscribir, hacer seguimiento a la constitución, vigencia y cobertura de las pólizas de seguros de sus bienes y elementos.</p>	1	R.C. ciber	285-2022	Previsora	31/12/2022	1/07/2024
	2	R.C. servidores públicos	285-2022	Previsora	31/12/2022	1/07/2024
	3	Infidelidad y Riesgos Financieros	071-2023	Previsora	12/04/2023	1/07/2024
	4	Todo Riesgo Daño Material	072-2023	Mapfre-AXA	7/04/2023	1/07/2024
	5	Automóviles	072-2023	Mapfre-AXA	7/04/2023	1/07/2024
	6	Transportes de Valores	072-2023	Mapfre-AXA	7/04/2023	1/07/2024
	7	Transportes de Mercancías	072-2023	Mapfre-AXA	7/04/2023	1/07/2024
	8	Manejo	072-2023	Mapfre-AXA	7/04/2023	1/07/2024
	9	R.C. Extracontractual	072-2023	Mapfre-AXA	7/04/2023	1/07/2024
	10	SOAT -OKZ824	177-2023	Previsora	24/06/2023	23/06/2025
	11	SOAT- OLO712	177-2023	Previsora	1/02/2023	31/01/2025
	12	SOAT -OLO713	177-2023	Previsora	1/02/2023	31/01/2025
Fuente: Información remitida por la GR mediante correo electrónico de fecha 01/02/2024						
<p>4.4 Tramitar por parte de los/as servidores públicos/as y contratistas los comprobantes de devolución de bienes y/o elementos al finalizar la relación laboral o contractual.</p>	<p>Se observó, veintiocho (28) egresos entre servidores públicos y trabajadores oficiales para la vigencia 2024, los cuales veintiséis (26) suscribieron acta de entrega de puesto de trabajo con código TH-FR-040 versión 5 y dos (2) se encuentran en trámite.</p> <p>Ahora bien, para la vigencia 2024 se suscribieron ciento cuarenta y seis (146) contratos de prestación de servicios con persona natural, de los cuales se tomó una muestra aleatoria de diecinueve (19), para la verificación de los comprobantes de reintegro, paz y salvo o equivalente, los cuales se encuentran publicados en la ejecución contractual de SECOP II.</p>					
<p>4.5 Implementar Políticas de Gestión Documental y Seguridad Digital en el marco del Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a fin de que los documentos conserven su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.</p>	<p>La entidad cuenta con los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Política de gestión documental, código GD-DR-005, versión 2.</li> <li>Política General de Seguridad Digital de la EMB S.A., código GT-DR-007, versión 1.</li> <li>Sistema integrado de conservación -SIC documento preliminar con código GD-DR-008 Versión 3.</li> </ol>					
<p>4.6 Adelantar acciones preventivas y correctivas para mitigar conductas relacionadas con la pérdida o daño de bienes,</p>	<p>Se observó capacitación y/o acción preventiva sobre responsabilidad disciplinaria por el inadecuado manejo de bienes y documentos públicos el día 19 de marzo de 2024.</p>					

Criterio	Descripción
elementos, documentos e información dentro de las cuales se deben incluir capacitaciones y/u orientaciones sobre esta temática.	
4.7 Incorporar el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales y en los contratos de vigilancia, funciones, cláusulas y/o obligaciones, según sea el caso, sobre la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a cargo.	<p>Se identificó que en el manual específico de funciones y competencias laborales (Resolución 782 de 2021, Resolución 981 de 2021, Resolución 465 de 2022 y Resolución 1039 de 2023 no cuentan con cláusulas y/o obligaciones, sobre la custodia y cuidado de bienes.</p> <p>En relación con los contratos de vigilancia, se observó que para la vigencia 2024 se suscribieron los contratos 004 y 156 de 2024, los cuales contienen clausulado sobre custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a cargo.</p>
4.8 Desarrollar actividades de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición.	Para la vigencia 2024 se identificaron dos inventarios realizados en primer y segundo semestre, mediante el formato RF-FR-009, versión 2.
4.9 En los procesos de inducción general y de reinducción en el puesto de trabajo, orientar sobre las responsabilidades asociadas al manejo y control de los bienes, y del trámite oportuno, salvaguarda y conservación de documentos.	<p>Se evidenció reinducción el 12 de septiembre de 2024, así mismo, se observó charlas y jornadas de sensibilización, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riesgos de Corrupción Integridad y Lucha contra la Corrupción Actos de corrupción, canales de denuncia y medidas de protección al denunciante el día 30 de abril de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</li> <li>2. La responsabilidad disciplinaria por infracción al derecho de petición, el día 09 de abril de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</li> <li>3. Responsabilidad disciplinaria por el inadecuado manejo de bienes y documentos públicos el día 19 de marzo de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</li> <li>4. Actos de corrupción, canales de denuncia y medidas de protección al denunciante el día 19 de marzo de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</li> </ol>

**5. Perdida, o deterioro, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.**

Criterio	Descripción
5.1 Establecer protocolos, procedimientos y/o manuales para el manejo de documentos, información institucional, bases de datos y registros administrativos, con el fin de salvaguardar su integridad y su conservación adecuada.	<p>Se observaron los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Programa de Gestión documental con código GD-DR-001 Versión 4</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Directriz por la cual se adoptan las tablas de retención documental para la Empresa Metro de Bogotá con código GD-DR-004 Versión 2.</li> <li>c. Política para gestión documental GD-DR-005 versión 02</li> <li>d. Política para la administración de los archivos de gestión de la EMB S.A con código GD-DR-007 versión 02.</li> <li>e. Sistema integrado de conservación -SIC con código GD-DR-008 Versión 3.</li> </ul>
<p>5.2 Definir mecanismos de recepción y trámite de documentos para realizar control, seguimiento y monitoreo sobre el responsable de los mismos y el estado de su tenencia.</p>	<p>Se observaron los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Procedimiento trámite de las Comunicaciones Oficiales Recibidas con código GD-PR-003 versión 5.</li> <li>b. Procedimiento para la Gestión de mensajería con código GD-PR-004 versión 2.</li> <li>c. Procedimiento préstamo y consulta de expedientes con código GD-PR-007 versión 2.</li> <li>d. Procedimiento trámite de las Comunicaciones Oficiales enviadas con código GD-PR-008 versión 4.</li> <li>e. Procedimiento para el trámite de las Comunicaciones Oficiales internas con código GD-PR-009, versión 3.</li> </ul> <p>Adicionalmente, se identificaron los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formato para registro de comunicaciones oficiales recibidas código GD-FR-006 versión 3</li> <li>b. Formato para el recibo y tránsito de documentos para radicación, código GD-FR-046 versión 2.</li> <li>c. Formato para registro de comunicaciones oficiales internas con código GD-FR-054 Versión 01.</li> <li>d. Formato para registro de comunicaciones oficiales enviadas con código GD-FR-053 Versión 01.</li> </ul>
<p>5.3 Implementar políticas de gestión documental que permitan verificar el cumplimiento de las normas archivísticas y de conservación documental.</p>	<p>Se observaron los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Política para gestión documental GD-DR-005 versión 02.</li> <li>b. Política para la administración de los archivos de gestión de la EMB con código GD-DR-007 versión 02.</li> <li>c. Programa de gestión documental – PGD Metro de Bogotá código GD-DR-01 versión 4.</li> </ul>

	<p>d. Plan Institucional de Archivo -PINAR con código GD-DR-002- Versión 4</p>
<p>5.4 Adoptar procedimientos institucionales para asegurar la información que reposa en bases de datos, aplicativos y/o, sistemas de información.</p>	<p>Se observaron los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistema Integrado de conservación-SIC GD-DR-008 versión 3.</li> <li>b. Política para la administración de los archivos de gestión de la EMB con código GD-DR-007, versión 2.</li> <li>c. Plan operacional de seguridad digital y privacidad de la información código GT-DR-002 Versión 4.</li> <li>d. Plan de tratamiento de riesgos de seguridad digital y privacidad de la información código GT-DR-003 Versión 4.</li> <li>e. Plan de sensibilización en seguridad digital y de la información código GT-DR-004 Versión 4.</li> <li>f. Directriz para el desarrollo e implementación de sistemas de información en la EMB código GT-DR-005 Versión 2.</li> <li>g. Sistema de Gestión documental (Az digital) que administra toda la información y estructura de la entidad.</li> <li>h. Aplicativo ZBOX, donde se maneja la cadena presupuestal, contabilidad, activos, tesorería, nómina y demás temas financieros.</li> <li>i. Herramienta, Observatorio de Ocupación y Valor del Suelo, donde se hace seguimiento al área de influencia.</li> </ul>
<p>5.5 Generar protocolos para la suscripción de acuerdos de confidencialidad con las y los servidores que en razón de sus funciones y/o con los contratistas que, en cumplimiento de sus obligaciones, deban acceder a la información contenida en documentos físicos y/o en bases de datos y/o en sistemas de información para garantizar la reserva legal y la protección de información personal o el derecho de "habeas data" de la ciudadanía.</p>	<p>Se observaron los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Política de Confidencialidad(contratistas) con código GL-DR-008 Versión 1.</li> <li>b. Procedimiento para la selección y vinculación servidores públicos de la EMB con código TH-PR-004 versión 10.</li> </ul>
<p>5.6 Implementar políticas de tratamiento de datos y la de seguridad de la información.</p>	<p>Se observaron los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Política para gestión documental GD-DR-005 versión 02.</li> <li>b. Programa de gestión documental –código GD-DR-01 versión 4.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Política de Protección y tratamiento de datos Personales CA-DR-007 Versión 2.</li> <li>d. Política para condiciones de uso y privacidad de datos código GI-DR-002 Versión 1.</li> <li>e. Política General de Seguridad Digital de la EMB código GT-DR-007 Versión 1.</li> </ul>
5.7 Establecer en el proceso de retiro de la entidad o ante posibles cambios de sus directivos(as) y servidores(as) públicos(as), actividades y obligaciones asociadas a la entrega integral y oportuna de la información, documentación a bases de datos que estuvieron a su cargo durante la vinculación con la entidad.	<p>Se observaron los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Procedimiento para la entrega de puesto de trabajo código TH-PR-013 versión 05.</li> <li>b. Formato Acta de Entrega de Puesto de trabajo código TH-FR-040 versión 05.</li> </ul>

### ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DEFINIDAS EN LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

A continuación, se presenta un listado de los planes de mejoramiento internos consolidados por la Oficina de Control Interno y formulados por los procesos para la vigencia 2024:

No. Plan de Mejora	Fuente del plan de mejoramiento interno	Lineamientos- Directiva 008 de 2021				
		Manual de Funciones y Competencias*	Manual de procesos y procedimientos*	Atención de peticiones y relación ciudadanía	Pérdida, deterioro, uso indebido elementos	Pérdida, deterioro, alteración documentos
102	Informe final de auditoría, seguimiento austeridad del gasto – IV trimestre y vigencia 2023. - CBN 1015 Rendición cuenta anual Contraloría de Bogotá.		✓			
103	Auditoría de cumplimiento sobre normas en materia de derechos de autor de software –Vigencia 2023 y hasta el 31/01/2024		✓			
105	Informe Auditoría al proceso de Gestión Integral de Proyectos Férreos (Acuerdos marco 037 de 2017 EAAB Acuerdo Específico 1).		✓			
106	Informe final de auditoría, “Proceso de Gestión Ambiental, Social y SST - Seguimiento a mecanismos de participación ciudadana. Artículo 5, Decreto 371 de 2010. Literal i, artículo 12, Ley 87 de 1993. Seguimiento al reporte de hojas de vida en SIDEAP.	✓	✓			

No. Plan de Mejora	Fuente del plan de mejoramiento interno	Lineamientos- Directiva 008 de 2021				
		Manual de Funciones y Competencias*	Manual de procesos y procedimientos*	Atención de peticiones y relación ciudadanía	Pérdida, deterioro, uso indebido elementos	Pérdida, deterioro, alteración documentos
	Circular externa 20/2017 Servicio Civil Distrital. Seguimiento a la implementación de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST”.					
107	Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de septiembre de 2024					
108	Informe final auditoría evaluación al cumplimiento de las metas proyectos de inversión de la Empresa Metro de Bogotá, corte enero a mayo de 2024.					
109	Auditoría de seguimiento a planes de mejoramiento internos con corte a 31 de agosto de 2024					

Fuente: Base de datos consolidada planes de mejoramiento interno OCI.

Bogotá D.C.,

SANDRA  
ESPERANZA  
VILLAMIL

Firmado digitalmente por  
SANDRA ESPERANZA VILLAMIL  
Fecha: 2025.02.25 11:52:12  
-05'00'

**SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

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

NOMBRE ENTIDAD DISTRITAL QUE REPORTA:											
<b>1. RESPECTO A LA PÉRDIDA DE BIENES Y DOCUMENTOS OFICIALES</b>											
En los manuales de funciones, procesos y procedimientos incorporar un instructivo referente a la Resolución No. DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019 "Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en las Entidades de Gobierno Distritales".	Incorporar en los contratos de vigilancia obligaciones detalladas sobre la custodia de bienes y responsabilidad en caso de pérdida de elementos.	En los contratos de prestación de servicios incluir cláusulas relacionadas con la conservación y uso adecuado de elementos públicos y la obligación de responder por su deterioro o pérdida por parte del contratista.	Desarrollar capacitaciones y/u orientaciones sobre la prevención de pérdida de elementos – bienes y documentos oficiales.	Implementar sistema, formato o instructivo de control para el reintegro o devolución de elementos entregados al funcionario que se desvincula contratista cuyo contrato se liquida.	En los procesos de inducción general y de inducción en el puesto de trabajo, orientar sobre las responsabilidades asociadas al manejo y control de los bienes, y del trámite oportuno, salvaguarda y conservación de documentos.	Suscribir pólizas de seguros de cobertura de sus bienes y elementos.	Adelantar acciones preventivas y correctivas para disminuir conductas relacionadas con incumplimiento del manual de funciones y de procedimientos, así como por pérdida o daño de documentos y elementos.	Implementar Políticas de Gestión Documental y Seguridad Digital en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a fin de que los documentos conserven su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.			
SI	SI	SI	SI	1	SI	SI	SI	SI	<p>Se realizaron las siguientes charlas y jornadas de sensibilización:</p> <p>1. Riesgos de Corrupción Integridad y Lucha contra la Corrupción Actos de corrupción, canales de denuncia y medidas de protección al denunciante el día 30 de abril de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</p> <p>2. La responsabilidad disciplinaria por infracción al derecho de petición, el día 09 de abril de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</p> <p>3. Responsabilidad disciplinaria por el inadecuado manejo de bienes y documentos públicos el día 19 de marzo de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</p> <p>4. Actos de corrupción, canales de denuncia y medidas de protección al denunciante el día 19 de marzo de 2024. Se adjunta presentación y listado de asistencia.</p>	SI	<p>a. Política de gestión documental, código GD-DR-005, versión 2</p> <p>b. Política General de Seguridad Digital de la EMB S.A., código GT-DR-007, versión 1.</p> <p>c. Sistema integrado de conservación -SIC documento preliminar con código GD-DR-008 Versión 3.</p>

<b>2. RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE MANUALES DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS</b>										
Establecer estrategia comunicacional mediante medios físicos y/o electrónicos que permitan y garanticen el acceso de los servidores públicos a los manuales de funciones y procedimientos.	Realizar socializaciones y capacitaciones sobre los manuales de funciones y procedimientos y sus actualizaciones.	Durante los procesos vinculación del personal de la entidad entregar el manual de funciones correspondiente.	Realizar periódicamente procesos de reinducción.							
SI	<p>Publicación en la página web de la entidad de las resoluciones</p> <p>Igualmente se cuenta con la publicación en AZ digital de los procedimientos para consulta de los funcionarios.</p>	SI	<p>3 socializaciones (formato metro)</p> <p>21 (correos electrónicos)</p> <p>1 Jornada de reinducción</p>	SI	SI					

<b>3. MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS ADOPTADAS EN PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	
SI	Se llevaron 7 acciones de mejora

<b>4. ACTUACIONES DISCIPLINARIAS</b>							
POR PÉRDIDA DE BIENES Y DOCUMENTOS OFICIALES				POR INCUMPLIMIENTO DE MANUAL DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS			
NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO INFORMADO	NÚMERO DE PROCESOS EN ETAPA INDAGACIÓN PRELIMINAR Y/O INDAGACIÓN PREVIA	NÚMERO DE PROCESOS EN ETAPA DE INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	NÚMERO DE PROCESOS EN ETAPA DE JUZGAMIENTO	NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO INFORMADO	NÚMERO DE PROCESOS EN ETAPA INDAGACIÓN PRELIMINAR Y/O INDAGACIÓN PREVIA	NÚMERO DE PROCESOS EN ETAPA DE INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	NÚMERO DE PROCESOS EN ETAPA DE JUZGAMIENTO
		0	0	2	2	0	0