

MEMORANDO

CÓDIGO: GD-FR-018-V5

Para	<p>XIOMARA TORRADO BONILLA Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro</p> <p>ANDRÉS RICARDO QUEVEDO CARO Gerente Financiero</p> <p>CLAUDIA MARCELA GALVIS RUSSI Jefe Oficina Asesora de Planeación</p> <p>JORGE HERNANDEZ RIVERA Gerente de Desarrollo Urbano, Inmobiliario y de Ingresos no Tarifarios</p> <p>JORGE MARIO TOBON GONZALEZ Gerente Ejecutivo PLMB</p> <p>NULBIS ESTELA CAMARGO CURIEL Gerente Administrativa y de Abastecimiento</p> <p>PRISCILA SÁNCHEZ SANABRIA Gerente Jurídica</p> <p>RICARDO CARDENAS CORTES Gerente de Riesgos</p> <p>VERONICA MARIA GUTIERREZ USTARIZ Jefe Oficina de Asuntos Institucionales</p> <p>JUAN CARLOS JIMÉNEZ ARISTIZABAL Jefe Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información</p> <p>CIRO EDUARDO LÓPEZ MARTÍNEZ Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario</p> <p>JAVIER FLECHAS PARRA Gerente de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos</p>	<p> METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2023-02-06 11:02:06 SDQS: FOLIOS: 2</p> <p></p> <p>Asunto: Remisión informe de segui</p> <p>Anexos: 22 FOLIOS Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM23-0040</p> <p>Consecutivo</p>
	<p>SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ Jefe Oficina de Control Interno</p>	
	<p>Asunto Remisión informe de seguimiento a la atención de quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias –PQRSD, Segundo Semestre de 2022.</p>	

Reciban 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 de la auditoria - seguimiento a la Atención de Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD) – II Semestre de 2022, con el siguiente resultado:

Tabla 1. Resumen de oportunidades de mejora y observaciones

Consecutivo	Descripción
Observación	Extemporaneidad en los términos de repuesta la PQRSD de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 y 21 de la Ley 1755 de 2015.

Fuente: Elaboración propia.

Las conclusiones son:

1. De la muestra evaluada se concluye que los controles establecidos para los riesgos identificados por el proceso de Atención al Ciudadano están documentados y operan de manera apropiada para mitigar los riesgos. Sin embargo, se observó la materialización del riesgo identificado en la matriz de riesgo institucional con código AC-RG-001.
2. El proceso de Atención al Ciudadano, en general, cumple con los criterios legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, y lo referido en la Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces del DAFP, 2018, para la atención de los PQRSD, así como, el procedimiento para la gestión de PQRSD ciudadanas con código AC-PR-001 versión 4 y procedimiento PQRSD para entes de control con código AC-PR-002 versión 2.
3. El procedimiento para la gestión de PQRSD, Entes de Control está debidamente implementado y las respuestas cumplen con los criterios legales definidos en la Guía de Roles de las Oficinas de Control Interno, DAFP, 2018.



Los invitamos respetuosamente a formular el plan de mejoramiento, dentro de los 15 días calendario siguientes a la recepción de esta comunicación, para la causa de la observación identificada, aplicando el procedimiento de Mejora Corporativa, EM PR-005, v6, y a diligenciar la evaluación de la auditoría en el siguiente vínculo: <https://forms.office.com/r/V23RTRzBxJ> para recibir retroalimentación frente a su percepción del proceso de la auditoría realizada, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, fortalezas y otros aspectos que contribuyan al fortalecimiento del proceso, Evaluación y Mejoramiento de la Gestión, liderado por la Oficina de Control Interno.

Atentamente,

SANDRA ESPERANZA VILLAMIL
Firmado digitalmente
por SANDRA ESPERANZA
VILLAMIL
SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Con copia a: Ing. José Leónidas Narváez Morales – Gerente General
Ing. Yolanda Cristina Restrepo – Asesora de Gerencia

Anexos: Informe Final de PQRSD – II Semestre de 2022.
Proyectó: John Alejandro Salamanca Ávila – Profesional OCI

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD, SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Cumplimiento

UNIDAD AUDITABLE:

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro

LÍDER DE LA UNIDAD AUDITABLE:

Xiomara Torrado Bonilla - Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro

EQUIPO AUDITOR:

Sandra Esperanza Villamil Muñoz – Jefe Oficina de Control Interno

John Alejandro Salamanca - Profesional Grado 03 de la OCI

OBJETIVO(S):

1. Determinar si los controles establecidos para los riesgos identificados por la unidad auditable son efectivos.
2. Verificar si los procedimientos para la atención de PQRSD están debidamente implementados y cumplen con los criterios legales establecidos.
3. Establecer si se da cumplimiento en las respuestas de requerimientos de Entes Externos de Control a los criterios de: oportunidad, pertinencia e integralidad.
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 julio al 31 de diciembre de 2022, para todos los radicados de PQRSD recibidos por la entidad de los cuales se verificará una muestra aleatoria.

CRITERIOS:

- a. [Ley 1437 de 2011](#), art 7 numerale 5, 7 y 9
- b. [Artículo 76 de la 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 1755 de 2015](#), "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 1 (Sustitución Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades).

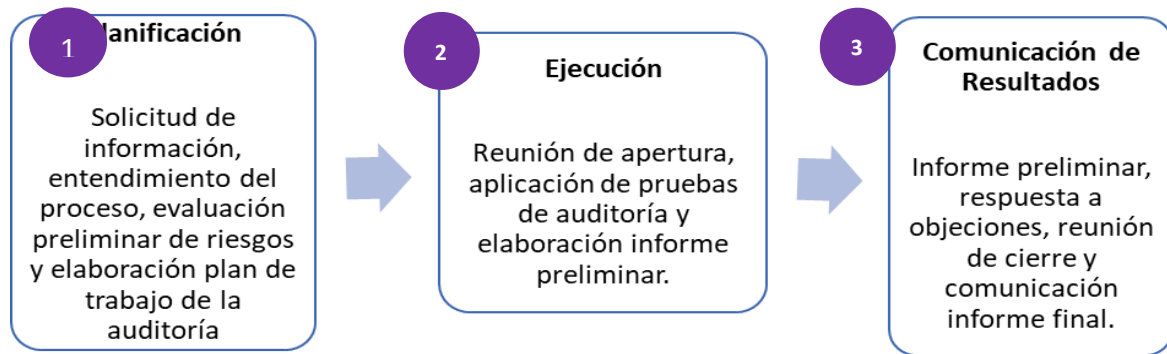
La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

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

- d. [Decreto Distrital 847 de 2019](#), "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"
- e. Resolución No. 071 de 2019 "Por medio de la cual se adopta y reglamenta la carta de trato digno del usuario y la figura del Defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A. – EMB".
- f. [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".
- g. 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".
- h. Guía de Roles de las Oficinas de Control Interno, DAFP, 2018.
- i. Documentación del SIG asociada a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de la EMB.
- j. Decreto 1499 de 2017 -Modelo Integrado de Planeación Gestión, versión 4 de 2021.
- k. 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, observación, análisis de datos, inspección, rastreo 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.

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	1.254
Error Muestral (E)	8%
Proporción de Éxito (P)	95%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	29
Muestra Óptima	28

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

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

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

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	325
Error Muestral (E)	8%
Proporción de Éxito (P)	98%
Nivel de Confianza	93%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,812

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	10
Muestra Óptima	10

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas



$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

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

De conformidad con el mapa de aseguramiento la Oficina de Control Interno confiará en los resultados de la actividad de control que realiza la segunda línea de defensa y basado en sus informes, auditará la efectividad de dicha actividad de control, evitando evaluar los controles de la primera línea.

Esta oficina comunicó el inicio del presente seguimiento, solicitó información y presentó convocatoria a reunión de apertura mediante memorando OCI-MEM22-0267 del 19 de diciembre de 2022.

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

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

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

Tabla 1. Solicitudes de información y respuesta.

No.	Memorando y fecha de Solicitud	Dependencia Responsable	Memorando/correo y fecha de respuesta
1	OCI-MEM22-0267 del 19 de diciembre de 2022.	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	GCC-MEM23-001 del 01/01/2023
2	OCI-MEM22-0266 del 19 de diciembre de 2022.	Gerencia de Riesgos	Correo electrónico del 28/12/2022

Una vez finalizó la ejecución del seguimiento, se comunicó el informe preliminar mediante memorando con radicado OCI-MEM23-0035 del 31/01/2023, sin presentación de objeciones o manifestaciones al mismo.

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 segundo semestre de 2022.



Para la realización de este informe, se tomó como insumo las bases de datos recibidas por parte de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro, para los periodos comprendidos entre julio y diciembre de 2022 descargada del SDQS y bases de datos de seguimiento y control.

Tabla 2. PQRSD recibidas en la EMB durante segundo semestre de 2022. (SDQS)

Ítems	Período	Registros PQR (SDQS)	Registros PQR Sector Público
1	Julio	234	61
2	Agosto	321	78
3	Septiembre	219	54
4	Octubre	181	38
5	Noviembre	153	56
6	Diciembre	146	38
TOTAL		1254	325

Fuente: Base de datos SDQS y Base de datos Sector Público II semestre 2022 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.

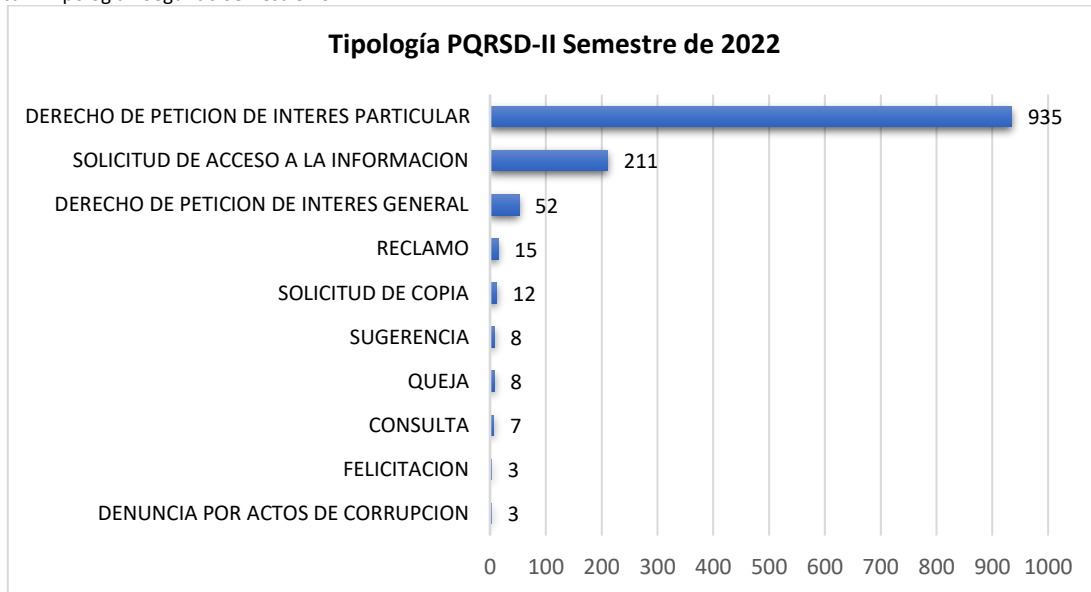
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Se observó que, durante el segundo semestre de 2022, la entidad recibió mil doscientos cincuenta y cuatro (1254) PQRSD y trecientos veinticinco (325) PQRSD de Sector Público.

2. Análisis de las PQRSD Ciudadanas por tipología, recibidas en segundo semestre de 2022.

Según tipo de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución durante el segundo semestre de 2022:

Gráfica 1. Tipología - Segundo Semestre 2022





Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2022- Elaboración propia

Tabla 3. Tipología - Segundo Semestre 2022.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Derecho de Petición de Interés Particular	935	74,56%
2	Solicitud de Acceso a la Información	211	16,83%
3	Derecho de Petición de Interés General	52	4,15%
4	Reclamo	15	1,20%
5	Solicitud Copia	12	0,96%
6	Sugerencia	8	0,64%
7	Queja	8	0,64%
8	Consulta	7	0,56%
9	Felicitaciones	3	0,24%
10	Denuncias por actos de corrupción	3	0,24%
TOTAL		1254	100%

Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2022- 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	

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 74,56%, seguido de un 16,83% Solicitud de Acceso a la Información y 4,15% Derecho de Petición de Interés General.

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

Tabla 4. Denuncias - Segundo Semestre 2022.

No. SDQS	Dependencia asignada	Fecha de radicado Entrada	Trámite
3879702022	Oficina de Control Interno Disciplinario	27/10/2022	Se decretó y archivó por desistimiento mediante Resolución 1209 de 2022 del 09/12/2022.
4333812022	Oficina de Control Interno Disciplinario	27/11/2022	9/11/2022 Se solicitó aclaración del requerimiento al peticionario conformidad con el art 17 de la Ley 1755 de 2015. La PQRSD presentó cierre el 15/12/2022 en el SDQS por no aclaración y ampliación de la información.
4499382022	Oficina de Control Interno Disciplinario	07/12/2022	12/12/2022 Se solicitó aclaración del requerimiento al peticionario de conformidad con el art 17 de la Ley 1755 de 2015. La PQRSD presentó cierre el 27/12/2022 en el SDQS por no aclaración y ampliación de la información.

De las tres (3) PQRSD se observó que una (1) identificada con el radicado SDQS 3879702022 corresponde a una queja, no obstante se tipificó como Denuncia por acto de corrupción por parte del peticionario, y dos (2) identificadas con radicado 4333812022 y 4499382022 corresponden a actuaciones por parte de terceros y tipificados por los ciudadanos como “Denuncia por acto de corrupción”, los cuales fueron archivados por no presentar aclaración y ampliación en los términos del art 17 de la 1755 de 2015, para continuar con el trámite.

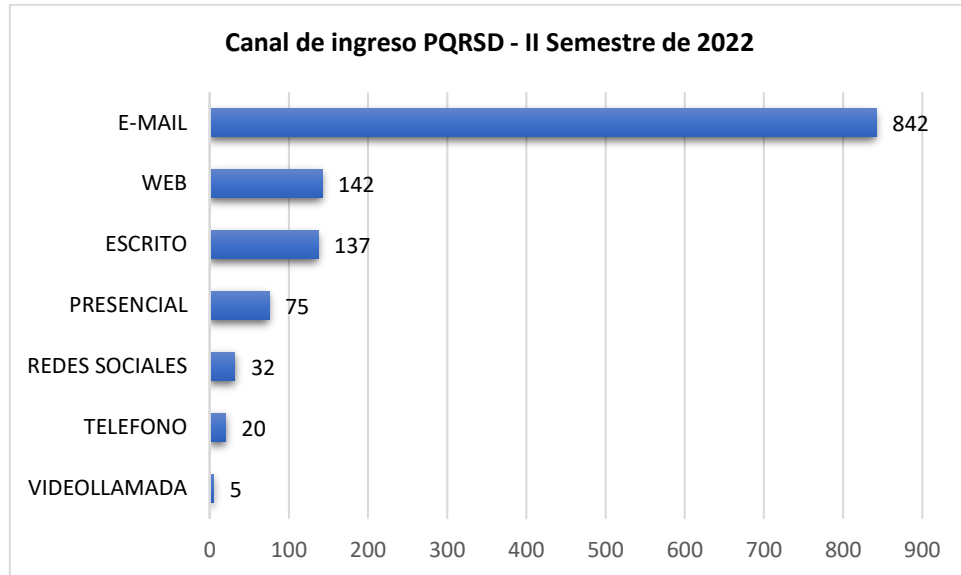
Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2022- Elaboración propia

3. Análisis de las PQRSD Ciudadanas por canal de recepción, segundo semestre de 2022.

Según el canal de recepción, se tuvo la siguiente distribución durante el segundo semestre de 2022:

Gráfica 2. Canal de Recepción - Segundo Semestre 2022.

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



Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2022- Elaboración propia

Tabla 5. Canal de Recepción – Segundo Semestre 2022

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-Mail	842	67,2%
2	Web	142	11,3%
3	Escrito	137	10,9%
4	Presencial	75	6,0%
5	Redes Sociales	32	2,6%
6	Telefónico	20	1,6%
7	Videollamada	5	0,4%
TOTAL		1254	100%

Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2022- Elaboración propia

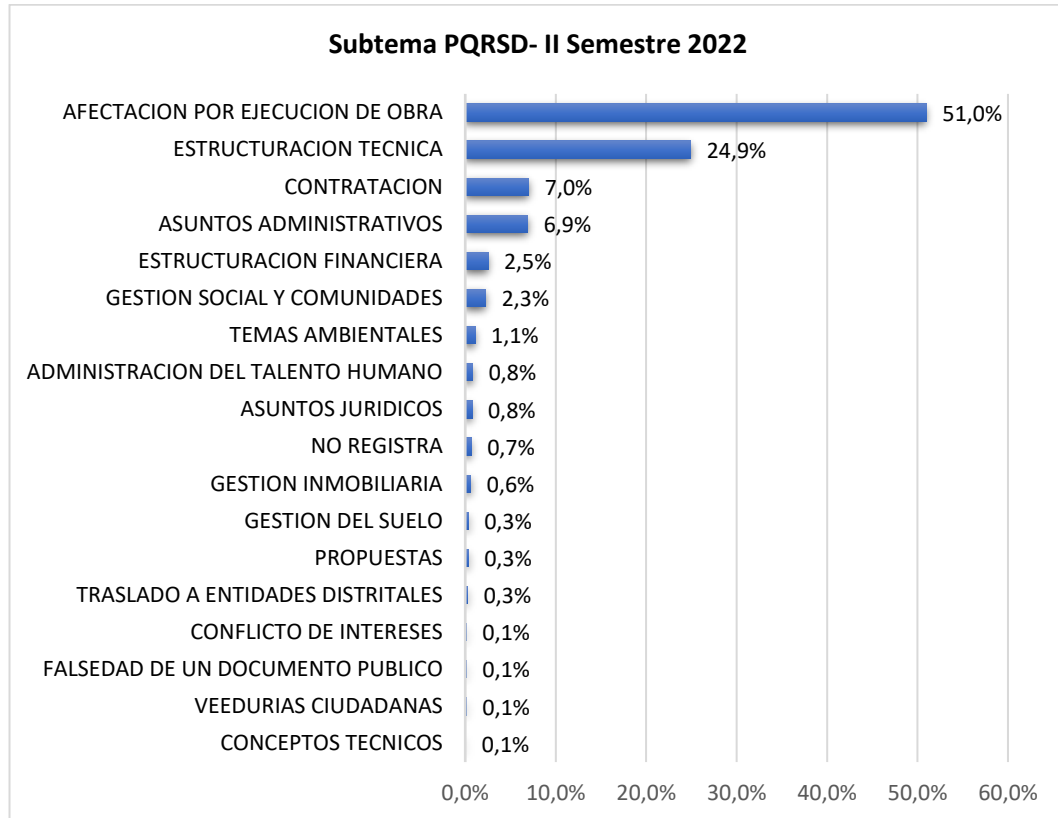
El canal de ingreso E-mail es el que predomina en la elección por parte de los peticionarios para realizar solicitudes con un 67,2%, seguido de la web con 11,3% y escrito con un 10,9%.

4. Análisis de las PQRSD Ciudadanas por subtemas en segundo Semestre de 2022.

Según la clasificación por subtema, se tuvo la siguiente distribución durante el segundo semestre de 2022, así:

Gráfica 3. Subtemas – Segundo Semestre 2022.

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





Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2022- Elaboración propia

Tabla 6. Subtemas - Segundo Semestre 2022

Ítems	Concepto	Porcentaje
1	Afectación por ejecución de obra	51%
2	Estructuración técnica	24,9%
3	Contratación	7,0%
4	Asuntos administrativos	6,9%
5	Estructuración financiera	2,5%
6	Gestión Social y Comunidades	2,3%
7	Temas ambientales	1,1%
8	Administración del talento humano	0,8%
9	Asuntos Jurídicos	0,8%
10	Sin especificar	0,7%
11	Gestión inmobiliaria	0,6%
12	Propuestas	0,3%
13	Gestión de suelo	0,3%
14	Traslado	0,3%
15	Veedurías Ciudadanas	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	Porcentaje
16	Falsedad	0,1%
17	Conflicto de Intereses	0,1%
18	Conceptos técnicos	0,1%
TOTAL		100%

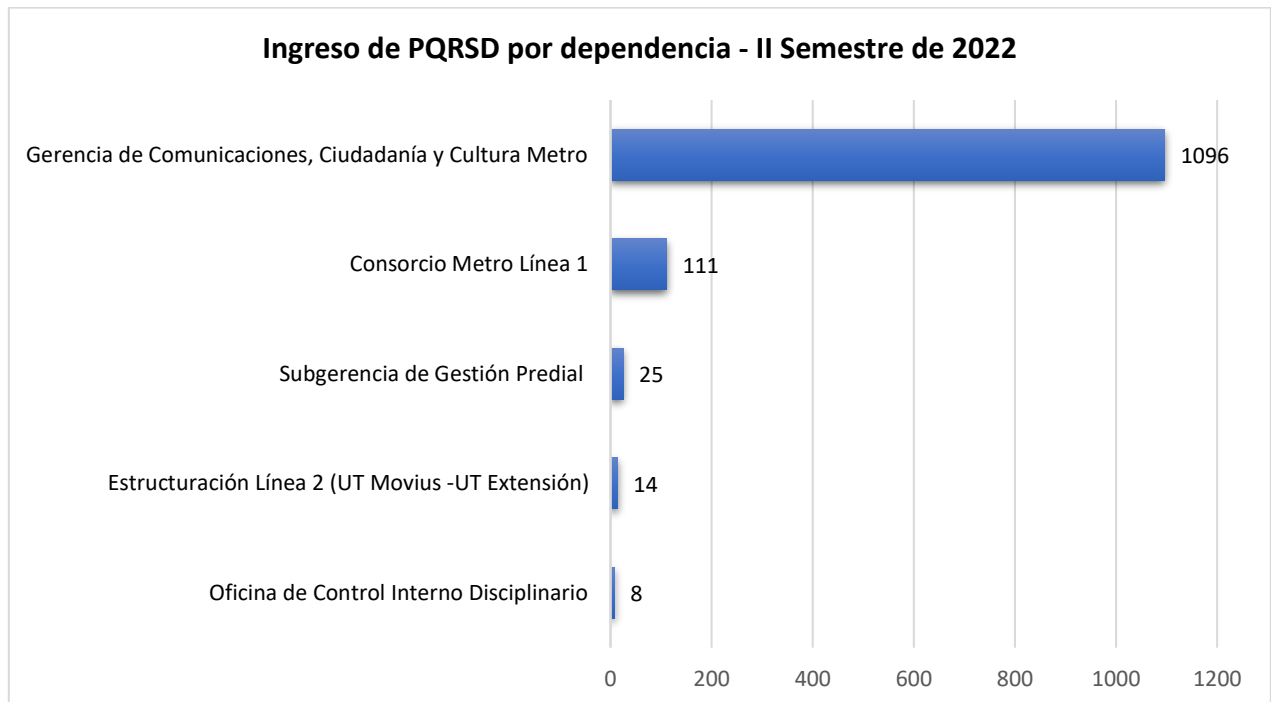
Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2022- Elaboración propia

En general, se observó que, durante el segundo semestre de 2022, los ciudadanos presentaron sus peticiones en un 51% sobre temas relacionados con la afectación por la ejecución de la obra, inquietudes sobre la estructuración técnica con un 24,9%. El mayor número de solicitudes recibidas durante el periodo referido están relacionadas con el inicio de las obras de la Primera Línea del Metro de Bogotá, así como, especificaciones técnicas de la misma.

5. Comportamiento de las PQRSD atendidas por dependencia en la EMB durante Segundo Semestre de 2022

Según la clasificación por dependencia, se tuvo la siguiente distribución durante el segundo semestre de 2022, así:

Gráfica 4. Dependencia – Segundo Semestre 2022.



Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2022- 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. Dependencias – Segundo Semestre 2022.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	1096	87,4%
2	Consortio Metro Línea 1	111	8,9%
3	Subgerencia de Gestión Predial	25	2,0%
4	Estructuración Línea 2 (UT Movius -UT Extensión)	14	1,1%
5	Oficina de Control Interno Disciplinario	8	0,6%
TOTAL		1254	100%

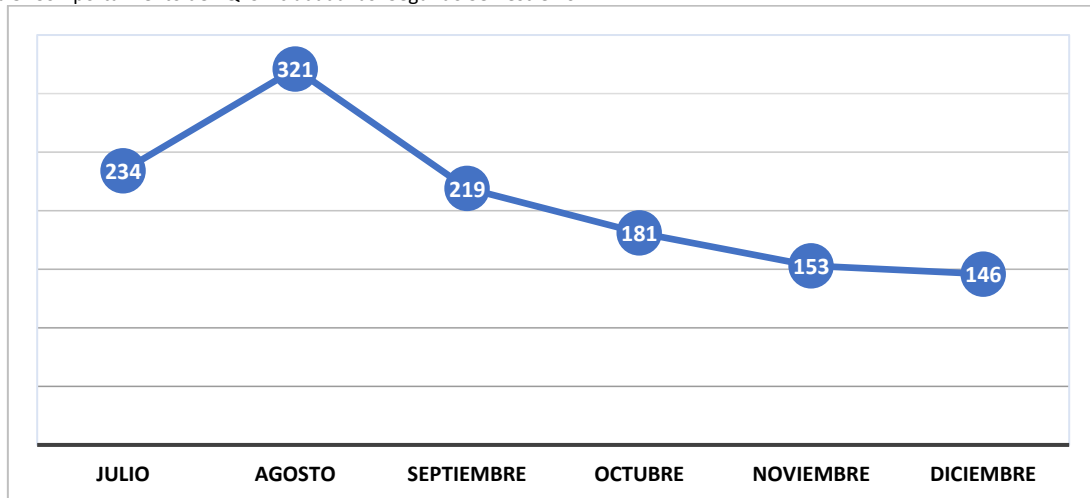
Fuente: Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2022- Elaboración propia

Se observó que, durante el segundo semestre de 2022, la mayor cantidad de PQRSD fueron recibidas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro con un 87,4%, seguido del concesionario con un 8,9%.

6. Comportamiento de las PQRS ciudadanía durante el Segundo Semestre de 2022

El comportamiento de las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2022, fue:

Gráfica 5. Comportamiento de PQRSD ciudadanas- Segundo Semestre 2022



Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2022- Elaboración propia

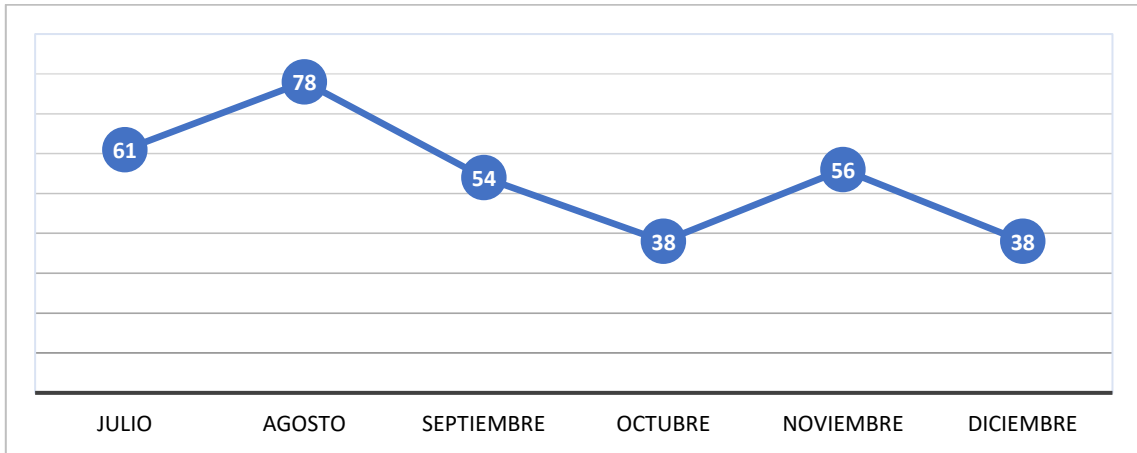
Se observó que durante el segundo semestre de 2022 se recibieron un total de mil doscientos cincuenta y cuatro (1254) PQRSD siendo el mes de agosto con el registró de la mayor cantidad PQRSD, es decir un 26% (321) de la totalidad registrada para dicho periodo.

7. Análisis por tipología de PQRS Sector Público II Semestre de 2022.

Según el comportamiento de las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2022, se obtuvo:

Gráfica 6. Comportamiento de PQRSD Sector Público- Segundo Semestre 2022

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



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

Se observa que durante el Segundo Semestre de 2022 se recibieron un total trecientos veinticinco (325) PQRSD del Sector Público y Entes de Control, siendo el mes de agosto donde se registró la mayor cantidad PQRSD, es decir un 24% de la totalidad registrada para dicho periodo, así mismo, para el mes de octubre de 2022 se recibió una menor cantidad de requerimientos con un 12% del semestre.

8. Análisis de las PQRS Sector Público II Semestre de 2022 por canal de recepción.

Según el canal de recepción, se tuvo la siguiente distribución durante el segundo semestre de 2022:

Gráfica 7. Canal de Recepción – Segundo Semestre 2022.

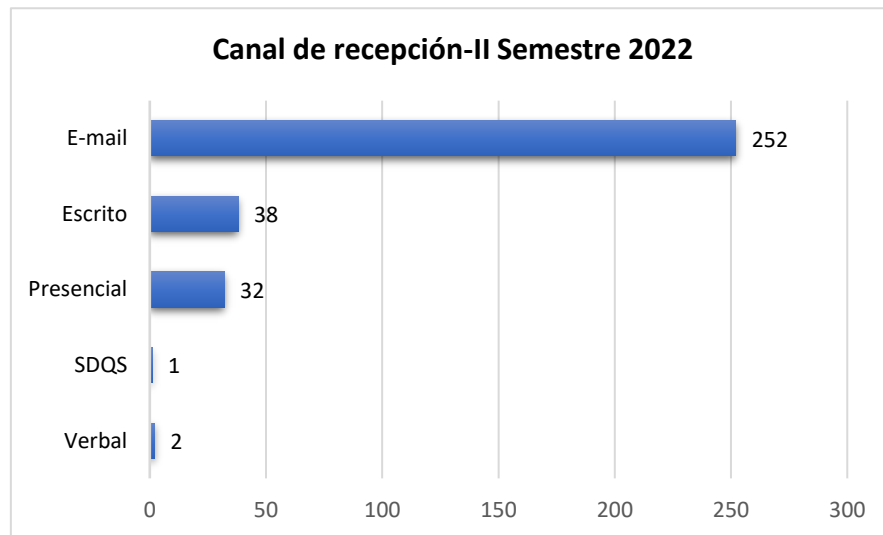




Tabla 8. Comportamiento de PQRSD Sector Público – Segundo Semestre 2022.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-mail	252	77,5%

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	38	11,7%
3	Presencial	32	9,8%
4	Verbal	2	0,6%
5	SDQD	1	0,3%
TOTAL		325	100%

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Sector Público 2022 - Elaboración propia

El canal más utilizado por las entidades de Sector Público y Entes de Control es el E-mail con un 77,5%, seguido del canal escrito con un 11,7%.

En virtud de los resultados, se puede concluir que las plataformas electrónicas son la más usadas para la radicación de PQRS ante la entidad.



9. Análisis de las PQRSD Sector Público - II Semestre de 2022 por entidad.

Según la clasificación por entidad, se tuvo la siguiente distribución durante el segundo semestre de 2022:

Tabla 9. Por entidad – Segundo Semestre 2022.

Entidad	No.	Porcentaje
Concejo de Bogotá	104	32,0%
Personería de Bogotá D.C.	51	15,7%
Secretario Distrital de Movilidad	25	7,7%
Contraloría de Bogotá D.C	22	6,8%
Secretaría Distrital de Planeación	11	3,4%
JAL	9	2,8%
Secretaría Distrital de Ambiente	8	2,5%
Cámara de Representantes	8	2,5%
Procuraduría General de la Nación	7	2,2%
Alcaldías locales	7	2,2%
Veeduría Distrital	6	1,8%
Senado de la República	5	1,5%
DADEP	4	1,2%
Contraloría General de la República	4	1,2%
Congreso de la República	4	1,2%
Ministerio de Transporte	3	0,9%
Juzgados	3	0,9%
IDIGER	3	0,9%
DASCD	3	0,9%
Sociedad de Activos Especiales S.A.S	2	0,6%
Secretaría Jurídica Distrital	2	0,6%
Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá	2	0,6%
Secretaría Distrital de Hacienda	2	0,6%

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
Secretaría de Gobierno	2	0,6%
LIME ESP	2	0,6%
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	2	0,6%
IDU	2	0,6%
IDRD	2	0,6%
Unidad Básica de Investigación Criminal	1	0,3%
Transmilenio S.A.	1	0,3%
Terminal de Transporte	1	0,3%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte	1	0,3%
Secretaría Distrital de la Mujer	1	0,3%
Secretaría De Transparencia	1	0,3%
Ministerio de Vivienda	1	0,3%
Ministerio de Hacienda	1	0,3%
FUMDIR	1	0,3%
FLIP	1	0,3%
Enel Colombia	1	0,3%
Director Ejecutivo Fundación para la Libertad de Prensa - FLIP	1	0,3%
Departamento Nacional de Planeación	1	0,3%
Defensoría del Pueblo	1	0,3%
Cuerpo Oficial de Bomberos	1	0,3%
Corte Suprema de Justicia	1	0,3%
Concejo Superior de la Judicatura	1	0,3%
Cámara de comercio	1	0,3%
Asocapitales	1	0,3%
ANI	1	0,3%
TOTAL	325	100%

Fuente: Base de datos PQRS Sector Público 2022- Elaboración propia

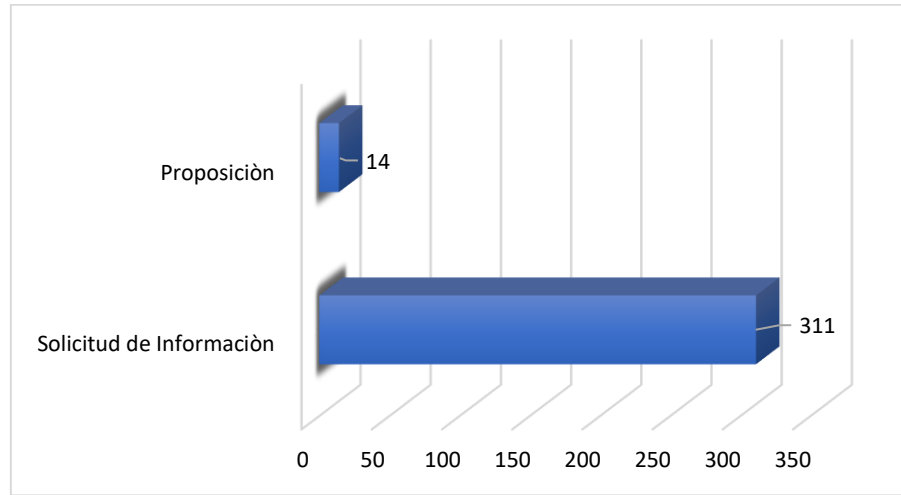
Durante el segundo semestre de 2022 la mayor cantidad de PQRS del Sector Público y Entes Externos de Control fueron radicadas por el Concejo de Bogotá 32,8% seguido de la Personería de Bogotá con 15,7%.

10. Análisis de las PQRS Sector Público II- Semestre de 2022, por tipología.

Según tipo de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución durante el segundo semestre de 2022:

Gráfica 8. Tipología – Segundo Semestre 2022

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



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Sector Público 2022- Elaboración propia.

Tabla 10. Tipología – Segundo Semestre 2022.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Solicitud de Acceso a la Información	311	96%
2	Proposición	14	4%
TOTAL		261	100%

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Sector Público 2022- 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 96%, seguido de proposición con un 4%.

11. Resultado de la Evaluación de la muestra de PQRSD seleccionadas.

En este apartado se verificarán los criterios objeto de evaluación asociados a la atención al ciudadano, definidos en el numeral 1¹ del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, así como lo establecido en el procedimiento para la gestión de PQRSD Ciudadanas con código AC-PR-001 versión 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.

¹ 1. La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales. (subraya propia)

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

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

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 segundo semestre 2022, se tomó una muestra de veintiocho (28) PQRSD, así:

Tabla 11. Muestra PQRS recibidas en la entidad por los ciudadanos durante II semestre de 2022.

No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Fecha de respuesta	Radicado de salida
2470712022	PQRSD-E22-01100	4/07/2022	27/07/2022	15/07/2022	PQRSD-S22-01132
3993322022	PQRSD-E22-02094	3/11/2022	10/11/2022	25/11/2022	PQRSD-S22-02136
2502302022	PQRSD-E22-01097	1/07/2022	26/07/2022	22/07/2022	PQRSD-S22-01179
4397362022	PQRSD-E22-02267	29/11/2022	6/12/2022	6/12/2022	PQRSD-S22-02188
3950622022	PQRSD-E22-02079	01/11/2022	23/11/2022	21/11/2022	PQRSD-S22-02098
3473182022	PQRSD-E22-01857	28/09/2022	20/10/2022	19/10/2022	PQRSD-S22-01896
3144402022	PQRSD-E22-01620	30/08/2022	21/09/2022	20/09/2022	PQRSD-S22-01696
2516792022	PQRSD-E22-01104	5/07/2022	27/07/2022	14/07/2022	PQRSD-S22-01122
2967832022	PQRSD-E22-01469	12/08/2022	5/09/2022	5/09/2022	PQRSD-S22-01535
3242322022	PQRSD-E22-01716	7/09/2022	28/09/2022	26/09/2022	PQRSD-S22-01737
3597842022	PQRSD-E22-01929	7/10/2022	1/11/2022	28/10/2022	PQRSD-S22-01953
3627002022	PQRSD-E22-01938	8/10/2022	1/11/2022	31/10/2022	PQRSD-S22-01968
3859612022	PQRSD-E22-02021	24/10/2022	17/11/2022	15/11/2022	PQRSD-S22-02057
4104602022	PQRSD-E22-02147	10/11/2022	2/12/2022	1/12/2022	PQRSD-S22-02167
4169542022	PQRSD-E22-02177	16/11/2022	7/12/2022	28/11/2022	PQRSD-S22-02144
4392272022	PQRSD-E22-02268	29/11/2022	21/12/2022	20/12/2022	PQRSD-S22-02257
4498592022	PQRSD-E22-02305	6/12/2022	28/12/2022	27/12/2022	PQRSD-S22-02307
4499572022	PQRSD-E22-02307	6/12/2022	28/12/2022	26/12/2022	PQRSD-S22-02292
4353722022	PQRSD-E22-02257	28/11/2022	20/12/2022	19/12/2022	PQRSD-S22-02252
2975522022	PQRSD-E22-01482	16/08/2022	5/09/2022	6/09/2022	PQRSD-S22-01563
2998042022	PQRSD-E22-01491	17/08/2022	6/09/2022	6/09/2022	PQRSD-S22-01575
2880792022	PQRSD-E22-01365	4/08/2022	26/08/2022	26/08/2022	PQRSD-S22-01448
2752722022	PQRSD-E22-01276	26/07/2022	17/08/2022	17/08/2022	PQRSD-S22-01356
2714402022	PQRSD-E22-01247	22/07/2022	12/08/2022	8/08/2022	PQRSD-S22-01294
2857732022	PQRSD-E22-01355	3/08/2022	24/08/2022	24/08/2022	PQRSD-S22-01421
4553192022	PQRSD-E22-02327	12/12/2022	2/01/2023	29/12/2022	PQRSD-S22-02326
4449132022	PQRSD-E22-02292	2/12/2022	26/12/2022	21/12/2022	PQRSD-S22-02264
3316712022	PQRSD-E22-01755	14/09/2022	5/10/2022	4/10/2022	PQRSD-S22-01793

Fuente : Base de datos SDQS -Radicados AZ Digital . 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	

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

Tabla No 12. – Verificación muestra PQRS – Segundo Semestre de 2022

Criterios	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OORTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
PQRS verificados	28	0	28	0	28	0	27	1
Porcentaje de cumplimiento	100%	0	100%	0	100%	0	96%	4%

Fuente: Base de datos SDQS- Elaboración propia.

Se evidenció que una (1) petición de las veintiocho (28) de la muestra se respondió fuera de los términos:

Tabla 13. PQRSD fuera de término.

No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Tipología	Fecha Límite de Respuesta	Fecha de respuesta	Radicado de salida
3993322022	PQRSD-E22-02094	3/11/2022	Solicitud de información (10 días hábiles)	21/11/2022	25/11/2022	PQRSD-S22-02136

Para las PQRS atendidas de Entes Externos de Control, se tomo una muestra de diez (10) 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 los Entes Externos de Control en la entidad durante II semestre de 2022.

Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Fecha límite de respuesta	Fecha de envío de respuesta	Radicado de respuesta
PQRSD-E22-01109	5/07/2022	19/07/2022	14/07/2022	PQRSD-S22-01283
PQRSD-E22-01422	9/08/2022	19/08/2022	19/08/2022	PQRSD-S22-01373
PQRSD-E22-01728	8/09/2022	15/09/2022	15/09/2022	PQRSD-S22-01663
PQRSD-E22-01962	12/10/2022	27/10/2022	26/10/2022	PQRSD-S22-01933
PQRSD-E22-02129	9/11/2022	24/11/2022	17/11/2022	PQRSD-S22-02080
PQRSD-E22-02362	16/12/2022	30/12/2022	27/12/2022	PQRSD-S22-02299
PQRSD-E22-01877	29/09/2022	13/10/2022	4/10/2022	PQRSD-S22-01792

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	

Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Fecha límite de respuesta	Fecha de envío de respuesta	Radicado de respuesta
PQRSD-E22-01564	24/08/2022	7/09/2022	1/09/2022	PQRSD-S22-01518
PQRSD-E22-01204	15/07/2022	1/08/2022	25/07/2022	PQRSD-S22-01189
PQRSD-E22-02273	30/11/2022	21/12/2022	12/12/2022	PQRSD-S22-02208

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

Tabla No 15. – Verificación muestra Entes Externos de Control – Segundo Semestre de 2022.

Criterios	INTEGRALIDAD		PERTINENCIA		OPRTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
PQRS verificados	10	0	10	0	10	0
Porcentaje de cumplimiento	100%	0	100%	0	100%	0

Fuente: Elaboración propia - Base de datos Sector público Segundo Semestre de 2022.

En la muestra seleccionada se evidenció cumplimiento de los criterios establecidos en la Guía de Roles de las Oficinas de Control Interno, versión 2018 del DAFP, para dar respuesta a los requerimientos formulados por los Entes Externos de Control.

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

Una vez verificados los soportes por parte de la Oficina de Control Interno, con relación al cargue de informes en la página web dispuesta por la Veeduría se publicaron los informes mensuales de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias- PQRSD, de conformidad con la Circular conjunta No. 006², 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	Julio	22/08/2022	22/08/2022	En términos
2	Agosto	21/09/2022	21/09/2022	En términos
3	Septiembre	14/10/2022	24/10/2022	En términos
4	Octubre	21/11/2022	23/11/2022	En términos

²⁴... la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, han diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y presentado en el mes de abril de la presente vigencia.

En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte. (subraya propia)

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

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

No.	Periodo	Fecha de cargue	Fecha de vencimiento*	Observaciones
5	Noviembre	15/12/2022	22/12/2022	En términos
6	Diciembre	17/01/2023	23/01/2023	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.



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

Los resultados de la evaluación del diseño y efectividad de los controles del proceso de atención al ciudadano, definidos en la matriz de riesgo institucional, se presentan en la siguiente tabla:

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 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).	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) 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.	De la muestra de Treinta (38) PQRD, se verificó que el control se encuentra documentado, se realiza con la periodicidad establecida, no obstante, se evidenció la materialización del riesgo, en una (1) de las PQRSD frente al incumplimiento en el término de respuesta.
		AC-C2 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	Se tomo una muestra de tres (3) correos por mes según el alcance, evidenciando que el control se encuentra documentado y opera de manera eficaz, no se observó materialización del riesgo, el control ha sido efectivo para para mitigar el riesgo.

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
		a través del correo electrónico a las áreas responsables de dar respuesta.	
		AC-C3 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 "AC-C3 atributos de calidad"., se verificaron ciento veintiún (121) PQRSD los atributos de calidad establecidos en el numeral 1 ³ del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, evidenciando que se cumple la ejecución del control, se encuentra bien diseñado y es efectivo para para mitigar el riesgo. Los monitoreos de segunda línea de defensa son una buena herramienta de control para identificar debilidades y/o mejoras a implementar oportunamente, sin embargo, es un control detección.

Fuente: Matriz de riesgo institucional -Elaboración propia



16. Cumplimiento de Criterios Normativos

Tabla 18. Verificación Cumplimiento Normativo.

Criterio	C	CP	NC	Observaciones
Ley 1437 de 2011, art 7 numeral 5.	X			Se encuentra publicado en el siguiente enlace de la página web . Enlace
Ley 1437 de 2011, art 7 numeral 7	X			Acuerdo 007 del 26 de agosto de 2021 art 20 Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro
Ley 1437 de 2011, art 7 numeral 9	X			La atención al público se realiza en las instalaciones de la sede de la EMB 3 y 4 Piso en horarios de 8:00 am a 5:30 pm. Enlace
Ley 1474 art. 76	X			a. Acuerdo 007 del 26 de agosto de 2021 art 20 Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro b. Se cuenta con el canal de radicación de PQRSD en la web de la entidad. Enlace
Ley 1755 de 2015 Art 13 al 33		X		Se evidenció que una (1) petición de las de treinta y ocho de la muestra se respondió fuera de los términos.
Resolución No. 071 de 2019 numeral 2.6	X			a. la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro estableció en el Plan de Acción Institucional Integrado- PAII con código RI-PR-001 versión 2 del

³ 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	

criterio	C	CP	NC	Observaciones
				31/03/2022, un indicador que mide los términos de respuesta de las peticiones. b. Se observó que la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presentó al Comité institucional de gestión y desempeño un monitoreo a PQRS y presentación de Tutelas, en reunión de fecha 01/11/2022 (Acta No.008-2022) y 19/01/2023.
Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017	X			Se observó que los seis (6) informes se presentaron dentro de los términos establecidos.
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".	X			Se revisaron un total de treinta y ocho (38) PQRSD, frente a los criterios establecidos, de las cuales una (1) PQRSD registrada en el SDQS CON No. 3993322022, no cumplió el criterio de oportunidad.
Matriz de Riesgo Institucional/ Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía AC-RG-001	X			Los controles establecidos para el riesgo del proceso encuentran bien diseñados y de conformidad con la muestra seleccionada han sido efectivos para para mitigar el riesgo.

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.



OBSERVACIONES

Observación OB. Extemporaneidad en los términos de repuesta la PQRSD de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 y 21 de la Ley 1755 de 2015.

Se evidenció que una (1) petición de las veintiocho (28) de la muestra presentó incumplimiento en el término de respuesta:

Tabla 19. Extemporaneidad.

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	Tipología	Fecha Límite de Respuesta	Fecha de respuesta	Radicado de salida
3993322022	PQRSD-E22-02094	3/11/2022	Solicitud de información	21/11/2022	25/11/2022	PQRSD-S22-02136

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...”.

Lo anterior obedece a posibles debilidades en el seguimiento por parte del funcionario de la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro asignado, en los términos establecidos y expone a la Empresa a afrontar otras medidas de carácter legal que puedan emprender los peticionarios en virtud de la extemporaneidad evidenciada, por ejemplo, tutelas.

CONCLUSIONES:

De la muestra evaluada se concluye que los controles establecidos para los riesgos identificados por el proceso de Atención al Ciudadano están documentados y operan de manera apropiada para mitigar los riesgos. No obstante, se observó la materialización del riesgo identificado en la matriz de riesgo institucional con código AC-RG-001.

El proceso de Atención al Ciudadano, en general, cumple con los criterios legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, y lo referido en la Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces del DAFP, 2018, para la atención de los PQRSD, así como, el procedimiento para la gestión de PQRSD ciudadanas con código AC-PR-001 versión 4 y procedimiento PQRSD para entes de control con código AC-PR-002 versión 2.

El procedimiento para la gestión de PQRSD, Entes de Control está debidamente implementado y las respuestas cumplen con los criterios legales definidos en la Guía de Roles de las Oficinas de Control Interno, DAFP, 2018.



RECOMENDACIONES:

Se recomienda fortalecer los controles para asegurar la oportunidad de las respuestas a las PQRSD radicadas ante la entidad de conformidad con los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015, con el fin de evitar Acciones Constitucionales contra la EMB por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.

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

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	

aleatoria de los bases de datos aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, para la ejecución de las pruebas de auditoría, realizada de acuerdo a las muestra seleccionadas.

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

Bogotá D.C., 03 de febrero de 2023.

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

Firmado digitalmente
 por SANDRA
 ESPERANZA VILLAMIL

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.