

MEMORANDO

CÓDIGO: GD-FR-018-V5

Para	ADRIANA PADILLA LEAL Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	Consecutivo METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2024-01-30 14:47:13 SDQS: FOLIOS: 2 Asunto: Informe final de auditori Anexos: 25 FOLIOS Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM24-0028
De	SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ Jefe Oficina de Control Interno	
Asunto	Informe final de auditoría, seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, Segundo Semestre de 2023.	

Reciba un cordial saludo Dr. Adriana,

De conformidad con el Plan Anual de Auditoría aprobado para la presente vigencia, así como del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, remito para su conocimiento el informe final de la auditoría de cumplimiento, seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD, Segundo Semestre de 2023, con los siguientes resultados:

FORTALEZAS	
1	La entidad cuenta con diferentes canales a través de los cuales se atienden a los ciudadanos y estos pueden radicar las PQRSD.
2	La Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro cuenta con la actualización de las TRD en AZ Digital, correspondiente a las PQRSD en carpetas de entradas y salidas.
3	La Veeduría Distrital realizó un reconocimiento a la entidad por la participación en la semana de las buenas prácticas con la propuesta <i>“GENERALIDADES, GESTIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD CIUDADANAS Y SECTOR PÚBLICO”</i> .
CONCLUSIONES	
1	Los controles para los riesgos identificados por el proceso de Atención al Ciudadano cumplen con los atributos del diseño de un control de acuerdo con la Guía de Riesgos para entidades públicas, v6 del DAFP y operan de manera adecuada.
2	Se observó cumplimiento de los criterios establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de entes de control, concejo de Bogotá, congreso de la república, entidades distritales y nación código AC-PR-002, versión 3 en el trámite y respuesta a PQRSD.
3	Se da cumplimiento en las respuestas de requerimientos.
RECOMENDACIONES	
1	Continuar con la gestión de archivo de las PQRSD y sus anexos en las TRD de conformidad con el Instructivo para mover la documentación de la bandeja de usuario a la TRD en AZ Digital código GD-IN-012, versión 01.
2	Que la supervisión, Gerencia Ejecutiva de la PLMB, solicite a la interventoría de la PLMB1, contrato No. 148 de 2020, la revisión del cumplimiento en la entrega y uso de elementos de protección personal (EPP) para el desarrollo de actividades que representan algún riesgo para los trabajadores

	y el seguimiento a las respuestas de las quejas de acoso sexual y laboral radicadas en la empresa, para mitigar un posible riesgo de impacto reputacional o económico debido a presuntos incumplimientos de normas de seguridad y salud en el trabajo y la ley 1010 de 2006 , por parte del concesionario y/o subcontratistas.
3	Que la Oficina de Asuntos Institucionales, líder de la política de integridad, incluya en el plan de trabajo de implementación y fortalecimiento actividades para mejorar la interiorización y aplicación de los valores: respeto y honestidad.

En el siguiente vínculo (<https://forms.office.com/r/V23RTRzBxJ>) se remite el formulario de evaluación de la auditoría interna para recibir retroalimentación de la percepción de la auditoría realizada, con el propósito de identificar debilidades, oportunidades de mejora o fortalezas, que contribuyan fortalecimiento del proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión, liderado por la Oficina de Control Interno.

Atentamente,



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

Anexos:

Informe Final de auditoría, seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD, Segundo Semestre de 2023.

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

Copia: Ing. José Leónidas Narváez Morales - Gerente General
Ing. Cristina Restrepo Gualteros – Asesora Gerencia General
Dra. Priscila Sánchez Sanabria -Gerente Jurídica
Ing. Ricardo Cárdenas Cortés – Gerente Ejecutivo PLMB
Ing. Juan Carlos Franco Maldonado – Gerente de Riesgos Dra. Verónica María Gutiérrez _ Jefe Oficina de Asuntos Institucionales



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

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD, SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

TABLA DE CONTENIDO



TIPO DE AUDITORÍA:	3
UNIDAD AUDITABLE:	3
LÍDER DE LA UNIDAD AUDITABLE:	3
EQUIPO AUDITOR:	3
OBJETIVO(S):	3
ALCANCE:	3
CRITERIOS:	3
METODOLOGÍA:	4
1. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	6
1.1. Análisis Bases de Datos PQRSD	6
1.2. PQRSD CIUDADANÍA.....	7
1.2.1. Análisis de las PQRSD Ciudadanas por tipología, recibidas en el segundo semestre de 2023.	7
1.2.1.1 Análisis de Quejas y Denuncias.	7
1.2.2. Análisis de las PQRSD Ciudadanas por canal de recepción, segundo semestre de 2023. ...	8
1.2.3. Comportamiento de las PQRSD atendidas por dependencia en la EMB durante Segundo Semestre de 2023.	8
1.2.4. Análisis de las PQRSD Ciudadanas por subtemas en segundo Semestre de 2023.....	9
1.2.5. Comportamiento de las PQRS ciudadanía durante el Segundo Semestre de 2023.....	11
1.2.6. Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRSD seleccionadas.....	12
1.3. PQRSD entes de control y entidades públicas.	14
1.3.1. Análisis de las PQRSD Sector Público II Semestre de 2023 por canal de recepción... ..	14
1.3.2. Análisis de las PQRSD Sector Público – II Semestre de 2023 por entidad.....	14
1.3.3. Análisis de las PQRSD Sector Público, II Semestre de 2023, por tipología.....	15
1.3.4. PQRSD recibidas durante el I Semestre de 2023 por entes de control y entidades públicas.	16
1.3.5. Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRSD - Sector público.....	16
1.4. Circular Conjunta No. 006 de la veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017.....	17
1.5. Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados por el proceso. ...	18

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

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

1.6.	Seguimiento Planes de Mejoramiento Interno.....	21
1.7.	Cumplimiento de Criterios Normativos	22
	FORTALEZAS	24
	CONCLUSIONES:.....	24
	RECOMENDACIONES:.....	24
	CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Y LIMITACIONES:	25

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		 ALCALDE MAJOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALICAZ Metro de Bogotá S.A
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Cumplimiento

UNIDAD AUDITABLE:

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

LÍDER DE LA UNIDAD AUDITABLE:

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

EQUIPO AUDITOR:

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

OBJETIVO(S):

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



ALCANCE:

Comprende el periodo 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, para todos los radicados de PQRSD recibidos por la entidad, de los cuales se verificará una muestra.

CRITERIOS:

- a. Capítulo I, II, III de la [Ley 1755 de 2015](#), “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- b. Art 76 [Ley 1474 de 2011](#) “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- c. Capítulo I, II, III, IV, V, VII de la [Ley 1437 de 2011](#) “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

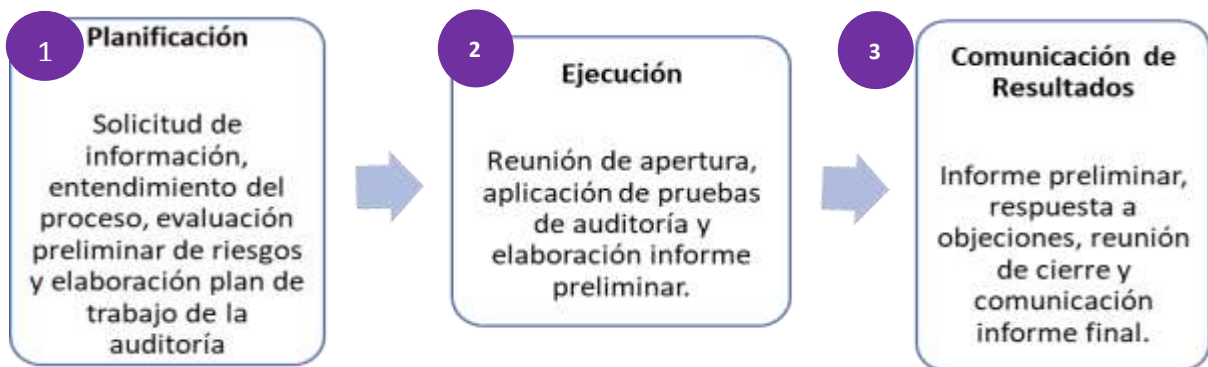
La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

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

- d. [Decreto Distrital 847 de 2019](#) , "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones".
- e. Circular Conjunta No. 06 de 2017 de la Veeduría Distrital "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos".
- f. [Artículo 3 del Decreto 371 de 2010](#) "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".
- g. [Resolución 355 de 2023](#) "Por medio de la cual se adopta y se reglamenta la carta de trato digno del usuario y la figura del defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A. - EMB".
- h. Documentación del SIG asociada a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de la EMB.
- i. MIPG
- j. Demas normatividad aplicable

METODOLOGÍA:

Este trabajo se desarrolló en tres (3) etapas:



Fuente: Elaboración Propia.

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

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



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

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Arenación al Ciudadano
Sujeto ó Punto de Control:	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro
Cálculo de la muestra para:	Coherencia, claridad, oportunidad y calidez
Periodo Evaluado:	julio a diciembre de 2023
Preparado por:	John Alejandro Salamanca Avila
Fecha:	5/01/2024
Revisado por:	Sandra Esdperanza Villamil Muñoz - Jefe Oficina de Control Interno
Fecha:	5/01/2024
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	893
Error Muestral (E)	6%
Proporción de Éxito (P)	97%
Nivel de Confianza	97%
Nivel de Confianza (Z) (1)	2,170
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	38
Muestra Óptima	37
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	
Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011	

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

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Arenación al Ciudadano
Sujeto ó Punto de Control:	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro
Cálculo de la muestra para:	Verificar integralidad, oportunidad y pertinencia de la PQRSD -Entes de Control
Periodo Evaluado:	julio a diciembre de 2023
Preparado por:	John Alejandro Salamanca Avila
Fecha:	5/01/2024
Revisado por:	Sandra Esdperanza Villamil Muñoz - Jefe Oficina de Control Interno
Fecha:	5/01/2024
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	166
Error Muestral (E)	7%
Proporción de Éxito (P)	98%
Nivel de Confianza	98%
Nivel de Confianza (Z) (1)	2,326
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	22
Muestra Óptima	19
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	
Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011	

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

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

Esta oficina comunicó el inicio del presente seguimiento, solicitó información y presentó convocatoria a reunión de apertura mediante memorando OCI-MEM23-0329 del 26 de diciembre de 2023.

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-MEM23-0329 del 26/12/2023	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	GCC-MEM24-0001 del 04/01/2024
2	OCI-MEM23-0328 del 26/12/2023	Gerencia de Riesgos	GR-MEM23-0150 del 28/12/2023

Fuente: Elaboración propia

1. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

1.1. Análisis Bases de Datos PQRS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos producto de la verificación de las evidencias y/o insumos relacionados con la recepción y gestión de PQRS en la Empresa Metro de Bogotá, durante el segundo semestre de 2023.



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

Tabla 2. PQRS recibidas en la EMB durante segundo semestre de 2023. (SDQS) y registros sector público.

Ítems	Período	Registros PQRS (SDQS)	Registros PQRS Sector Público
1	Julio	168	36
2	Agosto	177	29
3	Septiembre	154	41
4	Octubre	132	23
5	Noviembre	155	22
6	Diciembre	97	15
TOTAL		883	166

Fuente: Base de datos SDQS y Base de datos Sector Público II semestre 2023 aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro. Elaboración propia.

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

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

Durante el segundo semestre de 2023, la entidad recibió ochocientos ochenta y tres (883) PQRSD ciudadanas y ciento sesenta y seis (166) PQRSD de Sector Público y entes de control para un total de mil cuarenta y nueve (1049) PQRSD.

1.2. PQRSD CIUDADANÍA

1.2.1. Análisis de las PQRSD Ciudadanas por tipología, recibidas en el segundo semestre de 2023.

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

Tabla 3. Tipología – Segundo Semestre 2023.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Derecho de Petición de Interés Particular	585	66.25%
2	Solicitud de Acceso a la Información	175	19,82%
3	Derecho de Petición de Interés General	81	9,17%
4	Sugerencia	13	1,47%
5	Solicitud Copia	11	1,25%
6	Queja	9	1,02%
7	Reclamo	4	0,45%
8	Felicitaciones	2	0,23%
9	Consulta	2	0,23%
10	Denuncias por presuntos actos de corrupción	1	0,11%
TOTAL		883	100%

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

Se observó que los peticionarios requieren a la Empresa Metro de Bogotá, en un mayor porcentaje mediante la tipología Derecho de petición de interés particular con un 66.25%, seguido de un 19,82% Solicitud de Acceso a la Información y 9,17% Derecho de Petición de Interés General.



1.2.1.1 Análisis de Quejas y Denuncias.

Se presentó una denuncia por un presunto acto de corrupción y el posible valor vulnerado es la honestidad.

De las nueve (9) quejas radicadas en SDQS: cuatro (4) fueron trasladados por no competencia, cuatro (4) son de competencia del concesionario, Metro línea 1 S.A.S. y una (1) de la empresa; en todos los casos el presunto valor vulnerado es el respeto.

Tabla 4. Quejas y Denuncias - Segundo Semestre 2023.

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		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALICAE Normado Bogotá S.A
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Tipología	No. SDQS	Fecha de radicado Entrada	Presunto valor vulnerado	Trámite
Denuncia	4668382023	22/10/2023	Honestidad	Fue atendida mediante radicado EXTS23-0005441 del 02/11/2023 de conformidad con el procedimiento interno de reporte de denuncias con código CA-PR-003, versión 2.
Queja	5433472023	03/12/2023	Respeto	Atendido por SDQS 5433472023
	5394102023	29/11/2023	Respeto	Atendido por SDQS 5394102023
	5319392023	23/11/2023	Respeto	Atendido por SDQS 5319392023
	4907372023	03/11/2023	Respeto	Atendido por 4907372023
	3579672023	21/08/2023	Respeto	Atendido por 3579672023

Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2023- Elaboración propia.

1.2.2. Análisis de las PQRSD Ciudadanas por canal de recepción, segundo semestre de 2023.

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

Tabla 5. Canal de Recepción – Segundo Semestre 2023

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-Mail	560	63,4%
2	Web	129	14,6%
3	Redes Sociales	88	10,0%
4	Escrito	64	7,2%
5	Presencial	24	2,7%
7	Teléfono	13	1,5%
8	Buzón	3	0,3%
9	Videollamada	2	0,2%
TOTAL		883	100%

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

El canal de ingreso E-mail es el que predomina en la elección por parte de los peticionarios para realizar solicitudes con un 63.4%, seguido de la web con 14,6% y escrito con un 10,0%.

1.2.3. Comportamiento de las PQRSD atendidas por dependencia en la EMB durante Segundo Semestre de 2023.

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

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		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALICAC Norma de Registro S.A
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Tabla 6. Ingreso de PQRSD por dependencias – Segundo Semestre 2023.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Subgerencia de Gestión Predial	231	26,2%
2	Gerencia Ejecutiva	179	20,3%
3	Concesionario	169	19,1%
4	*PQRSD compartidas por dependencias - Según Competencia	65	7,4%
5	Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	58	6,6%
6	Gerencia Financiera	46	5,2%
7	Traslado por competencia	37	4,2%
8	Gerencia administrativa y de abastecimiento	31	3,5%
9	Gerencia Jurídica	26	2,9%
10	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	25	2,8%
11	Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos no Tarifarios	8	0,9%
12	Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información	4	0,5%
13	Interventoría	3	0,3%
14	Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0,1%
TOTAL		883	100%

*Corresponde a la asignación que por competencia son remitidas a varias dependencias para pronunciamiento y posterior consolidación.
Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2023 y Matriz de control- Elaboración propia

Durante el segundo semestre de 2023, el 26,2% de PQRSD estaban relacionadas con temas que desarrolla la Subgerencia de Gestión Predial, seguido por la Gerencia Ejecutiva con un 20.3% áreas misionales de la y el 19,1% para el concesionario.



1.2.4. Análisis de las PQRSD Ciudadanas por subtemas en segundo Semestre de 2023.

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

Tabla 7. Subtemas – Segundo Semestre 2023



Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Estructuración del proyecto	100	11,3%
2	Pago de reconocimientos económicos	94	10,6%
3	Generalidades del proceso de pago	66	7,5%
4	Afectación predial	60	6,8%
5	Arborización y/o zonas verdes	44	5,0%
6	Frentes de obra	39	4,4%
7	Gestión contable y tributaria	36	4,1%
8	Empleabilidad	33	3,7%
9	Estado avance y cronograma del proyecto	33	3,7%

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		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALICAE Metodo Egreso S.A
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
10	Traslado a entidades Distritales	32	3,6%
11	Adquisición predial e información general	26	2,9%
12	Normatividad, estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	20	2,3%
13	Gestión legal	19	2,2%
14	Movilidad por afectación de obra	19	2,2%
15	Administración del Talento Humano	17	1,9%
16	Trazado o ruta del proyecto	16	1,8%
17	Recursos físicos, gestión ambiental y documental	14	1,6%
18	Renovación espacio público	14	1,6%
19	Tipología del metro	14	1,6%
20	Impacto socioeconómico por obra	12	1,4%
21	Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	11	1,2%
22	Demoliciones y vigilancia de predios	9	1,0%
23	Gestión y trámites precontractuales de los proyectos en planeación	9	1,0%
24	Vagón escuela	9	1,0%
25	Actas de vecindad	8	0,9%
26	Asuntos Administrativos	8	0,9%
27	Contaminación e impacto ambiental	8	0,9%
28	Gestión socio predial	8	0,9%
29	Gestión inmobiliaria	7	0,8%
30	Licitación pública, contratos y convenios interadministrativos	7	0,8%
31	Administración de contratos de funcionamiento	6	0,7%
32	Certificaciones laborales	6	0,7%
33	Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	5	0,6%
34	Permisos y licencias ambientales	5	0,6%
35	Reclamaciones por daños a predios y/o terceros	5	0,6%
36	Acceso a la información	4	0,5%
37	Asuntos contractuales	4	0,5%
38	Gestión de pagos/ giros	4	0,5%
39	Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas del metro	4	0,5%
40	Sistemas metro-ferroviarios	4	0,5%
41	Certificaciones de ingresos y retenciones	3	0,3%
42	Contrato de concesión	3	0,3%

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

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

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
43	Enfoque diferencial y de género	3	0,3%
44	Identidad visual y marca	3	0,3%
45	Planes de manejo de tránsito	3	0,3%
46	Servicios adicionales en las estaciones	3	0,3%
47	Conferencias, eventos académicos y temas afines	2	0,2%
48	Financiación de los proyectos	2	0,2%
49	Frentes de obra	2	0,2%
50	Generalidades sobre el proceso de avalúo	2	0,2%
51	Gestión del suelo para renovación urbana	2	0,2%
52	Manejo de fauna	2	0,2%
53	Queja disciplinaria	2	0,2%
54	Transporte y estimación de demanda de los proyectos férreos	2	0,2%
55	Traslado de redes de servicios públicos	2	0,2%
56	Arqueología	1	0,1%
57	Contrato de interventoría	1	0,1%
58	Gestión contable y financiera	1	0,1%
59	Información general y puntos de atención a la ciudadanía	1	0,1%
60	Pedagogía cultura ciudadana	1	0,1%
61	Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	1	0,1%
62	Servicios adicionales en las estaciones	1	0,1%
63	Veedurías ciudadanas	1	0,1%

Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2023 y matriz Ciudadanía - Elaboración propia



En el segundo semestre de 2023, los ciudadanos presentaron un 11,3% de peticiones relacionadas con la estructuración del proyecto y 10,6% reconocimientos económicos.

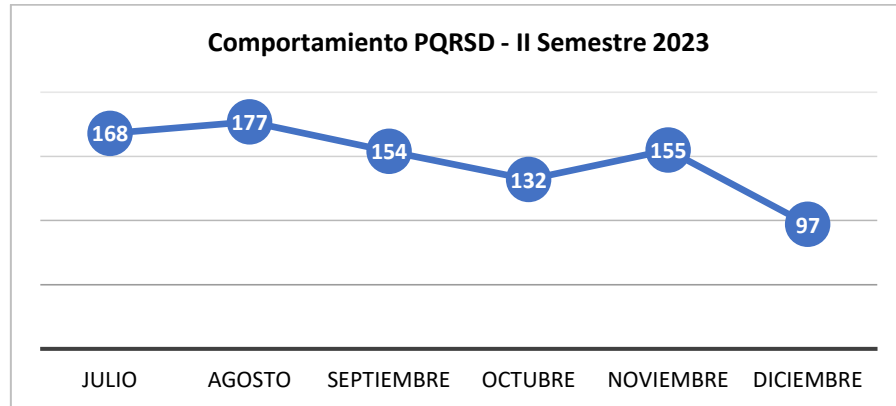
1.2.5. Comportamiento de las PQRS ciudadanía durante el Segundo Semestre de 2023.

El comportamiento de las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2023, fue:

Gráfica 1. Comportamiento de PQRS ciudadanas- Segundo Semestre 2023

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		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALICAZ Número Bogotá 5.ª
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	



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

Durante el segundo semestre de 2023 se recibieron un total de ochocientos ochenta y tres (883) PQRSD ciudadanas siendo el mes de agosto con el registró de la mayor cantidad PQRSD, es decir un 20% (177) de la totalidad registrada para dicho periodo.

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

En este apartado se verificarán los criterios objeto de evaluación asociados a la atención al ciudadano, definidos en el numeral 1¹ del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, así como lo establecido en el procedimiento para la gestión de PQRSD Ciudadanas con código AC-PR-001 versión 1.

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

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



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

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

De acuerdo con las bases de datos SDQS correspondiente al segundo semestre 2023, se tomó una muestra de treinta y siete (37) PQRSD, así:



Tabla 8. Muestra PQRS recibidas en la entidad por los ciudadanos durante II semestre de 2023.

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	

No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
3012672023	PQRSD-E23-01153	4/07/2023	25/07/2023	PQRSD-S23-01061	7/07/2023
3001132023	3001132023	4/07/2023	25/07/2023	PQRSD-S23-01141	26/07/2023
3024292023	PQRSD-E23-01163	5/07/2023	19/07/2023	PQRSD-S23-01115	18/07/2023
3099892023	PQRSD-E23-01197	11/07/2023	2/08/2023	3099892023	2/08/2023
3101612023	PQRSD-E23-01201	12/07/2023	3/08/2023	PQRSD-S23-01137	26/07/2023
3161662023	PQRSD-E23-01228	17/07/2023	1/08/2023	PQRSD-S23-01161	31/07/2023
3361012023	PQRSD-E23-01338	2/08/2023	17/08/2023	PQRSD-S23-01260	16/08/2023
3389922023	PQRSD-E23-01344	4/08/2023	29/08/2023	PQRSD-S23-01305	28/08/2023
3465742023	3465742023	11/08/2023	4/09/2023	3465742023	30/08/2023
3490052023	PQRSD-E23-01394	14/08/2023	5/09/2023	PQRSD-S23-01347	4/09/2023
3577282023	3577282023	20/08/2023	11/09/2023	PQRSD-S23-01314	30/08/2023
3694262023	PQRSD-E23-01484	29/08/2023	18/09/2023	PQRSD-S23-01414	18/09/2023
3763122023	PQRSD-E23-01514	1/09/2023	15/09/2023	PQRSD-S23-01392	13/09/2023
3770752023	3770752023	4/09/2023	25/09/2023	3770752023	4/09/2023
3843342023	PQRSD-E23-01541	8/09/2023	29/09/2023	3843342023	29/09/2023
3892692023	PQRSD-E23-01563	13/09/2023	04/10/2023	PQRSD-S23-01464	26/09/2023
3952012023	PQRSD-E23-01600	18/09/2023	09/10/2023	PQRSD-S23-01514	5/10/2023
4331862023	4331862023	29/09/2023	23/10/2023	PQRSD-S23-01490	2/10/2023
4369132023	4369132023	2/10/2023	24/10/2023	PQRSD-S23-01577	23/10/2023
4392032023	PQRSD-E23-01682	3/10/2023	25/10/2023	4392032023	20/10/2023
4397352023	4397352023	5/10/2023	27/10/2023	PQRSD-S23-01567	20/10/2023
4452202023	PQRSD-E23-01697	6/10/2023	30/10/2023	PQRSD-S23-01580	24/10/2023
4483632023	PQRSD-E23-01707	9/10/2023	31/10/2023	PQRSD-S23-01596	27/10/2023
4551952023	PQRSD-E23-01729	12/10/2023	03/11/2023	PQRSD-S23-01616	3/11/2023
4838262023	PQRSD-E23-01814	1/11/2023	24/11/2023	PQRSD-S23-01692	24/11/2023
4890272023	PQRSD-E23-01824	3/11/2023	28/11/2023	PQRSD-S23-01715	28/11/2023
4924852023	PQRSD-E23-01849	8/11/2023	30/11/2023	PQRSD-S23-01667	17/11/2023
4977982023	PQRSD-E23-01855	9/11/2023	01/12/2023	PQRSD-S23-01672	20/11/2023
5043052023	PQRSD-E23-01871	14/11/2023	05/12/2023	PQRSD-S23-01736	5/12/2023
5194842023	PQRSD-E23-01903	20/11/2023	12/12/2023	PQRSD-S23-01756	12/12/2023
5291752023	PQRSD-E23-01924	23/11/2023	07/12/2023	PQRSD-S23-01730	4/12/2023
5449732023	PQRSD-E23-01980	4/12/2023	26/12/2023	PQRSD-S23-01794	22/12/2023
5469772023	PQRSD-E23-01986	5/12/2023	27/12/2023	PQRSD-S23-01776	18/12/2023
5499902023	PQRSD-E23-01996	5/12/2023	28/12/2023	5499902023	26/12/2023
5501962023	PQRSD-E23-01997	7/12/2023	02/01/2024	PQRSD-S24-00002	2/01/2024

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

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALICAE Metodo Egreso S.A
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
5516322023	5516322023	13/06/2023	26/12/2023	PQRSD-S23-01803	26/12/2023
5557882023	PQRSD-E23-02010	13/06/2023	05/01/2024	PQRSD-S23-01812	28/12/2023

Fuente: Base de datos SDQS Segundo Semestre 2023 y matriz de control ciudadanía- Elaboración propia

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

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

Criterios	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
PQRS verificados	37	0	37	0	37	0	37	0
Porcentaje de cumplimiento	100%	0	100%	0	100%	0	100%	0%

Fuente: Base de datos SDQS segundo semestre 2023 y Matriz de Control - Elaboración propia.

1.3. PQRSD entes de control y entidades públicas.

1.3.1. Análisis de las PQRSD Sector Público II Semestre de 2023 por canal de recepción.

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

Tabla 10. Comportamiento de PQRSD Sector Público – Segundo Semestre 2023.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-mail	135	81%
2	Escrito	22	13%
3	Presencial	2	5%
TOTAL		166	100%

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

El canal más utilizado por las entidades de Sector Público y Entes de Control es el E-mail con 81% seguido del canal escrito con un 13%. En virtud de los resultados, se puede concluir que las plataformas electrónicas son la más usadas para la radicación de PQRSD ante la entidad.



1.3.2. Análisis de las PQRSD Sector Público – II Semestre de 2023 por entidad.

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

Tabla 11. Por entidad – Segundo Semestre 2023.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Concejo de Bogotá	68	41%

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

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

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
2	Personería de Bogotá D.C.	24	14%
3	Contraloría de Bogotá D.C.	13	8%
4	Secretaría Distrital de Movilidad	12	7%
5	Policía Nacional	10	6%
6	Congreso de la República de Colombia	7	4%
7	Secretaría Distrital de Planeación	6	4%
8	Procuraduría General de la Nación	5	3%
9	JAL Chapinero	3	2%
10	Ministerio de Transporte	3	2%
11	Fiscalía General de la Nación	2	1%
12	JAL de Kennedy	2	1%
13	Agencia Nacional de Infraestructura	1	1%
14	Banco de la República	1	1%
15	Contraloría General de la República	1	1%
16	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	1	1%
17	Empresa de Acueducto, Agua y Alcantarillado de Bogotá	1	1%
18	Instituto de Desarrollo Urbano	1	1%
19	JAL Antonio Nariño	1	1%
20	JAL La Candelaria	1	1%
21	Procuraduría Segunda Distrital de Instrucción	1	1%
22	Rama Judicial - República de Colombia	1	1%
23	Secretaría Distrital de Ambiente	1	1%
TOTAL		166	100%

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

La mayor parte de PQRS del Sector Público y Entes Externos de Control fueron radicadas por el Concejo de Bogotá con un 41% seguido de la Personería de Bogotá con 14%.

1.3.3. Análisis de las PQRS del Sector Público, II Semestre de 2023, por tipología.



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

Tabla 12. Tipología – Segundo Semestre 2023

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Solicitud de Información	153	92%
2	Proposición	13	8%
Total		166	100%

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

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

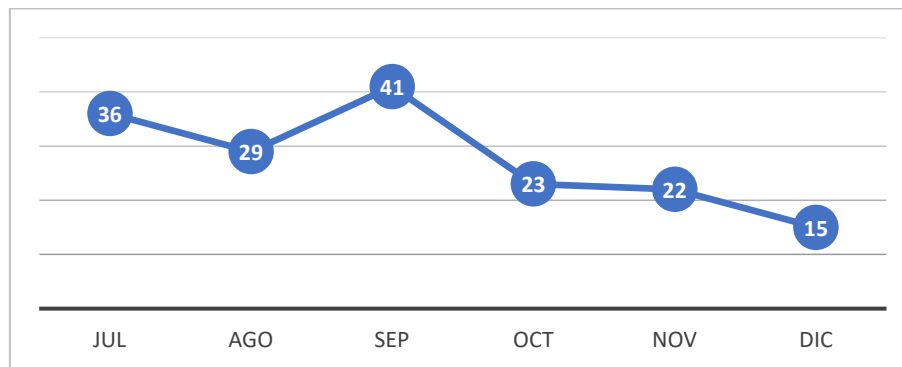
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALICAE Metro de Bogotá S.A
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Las entidades del Sector Público y Entes Externos de Control acuden a la Empresa Metro de Bogotá, en un mayor porcentaje mediante con solicitudes de acceso a la información, 92%, seguido de proposiciones concejo de Bogotá con un 8%.

1.3.4. PQRSD recibidas durante el I Semestre de 2023 por entes de control y entidades públicas.

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

Gráfica 2. Comportamiento de PQRSD Sector Público- Segundo Semestre 2023



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

En el segundo semestre de 2023 se recibieron un total de ciento sesenta y seis (166) PQRSD del Sector Público y Entes de Control, siendo el mes de septiembre donde se registró la mayor cantidad, un 25% del total registrado para dicho periodo.

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

Para las PQRS atendidas del sector público y Entes Externos de Control, se tomó una muestra de diecinueve (19) 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:

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 13. Muestra PQRS recibidas del Sector Público y Entes Externos de Control en la entidad durante II semestre de 2023.

Radicado de Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Tipología	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
PQRSD-E23-01165	5/07/2023	Solicitud de información	11/07/2023	PQRSD-S23-01075	11/07/2023
PQRSD-E23-01196	11/07/2023	Solicitud de información	26/07/2023	PQRSD-S23-01118	19/07/2023
PQRSD-E23-01225	17/07/2023	Solicitud de información	24/07/2023	PQRSD-S23-01128	24/07/2023
PQRSD-E23-01174	6/07/2023	Solicitud de información	13/07/2023	PQRSD-S23-01083	12/07/2023
PQRSD-E23-01297	26/07/2023	Solicitud de información	2/08/2023	PQRSD-S23-01174	2/08/2023
PQRSD-E23-01320	31/07/2023	Solicitud de información	4/08/2023	PQRSD-S23-01198	4/08/2023
PQRSD-E23-01324	31/07/2023	Solicitud de información	8/08/2023	PQRSD-S23-01174	2/08/2023
PQRSD-E23-01354	8/08/2023	Solicitud de información	15/08/2023	PQRSD-S23-01251	15/08/2023
PQRSD-E23-01367	9/08/2023	Solicitud de información	15/08/2023	PQRSD-S23-01252	15/08/2023
PQRSD-E23-01386	11/08/2023	Solicitud de información	17/08/2023	PQRSD-S23-01264	17/08/2023
PQRSD-E23-01564	13/09/2023	Solicitud de información	20/09/2023	PQRSD-S23-01432	20/09/2023
PQRSD-E23-01550	11/09/2023	Solicitud de información	18/09/2023	PQRSD-S23-01402	15/09/2023
PQRSD-E23-01582	14/09/2023	Solicitud de información	21/09/2023	PQRSD-S23-01444	21/09/2023
PQRSD-E23-01655	28/09/2023	Solicitud de información	12/10/2023	PQRSD-S23-01527	10/10/2023
PQRSD-E23-01915	21/11/2023	Solicitud de información	28/11/2023	PQRSD-S23-01705	28/11/2023
PQRSD-E23-01772	25/10/2023	Solicitud de información	26/10/2023	PQRSD-S23-01591	26/10/2023
PQRSD-E23-01834	7/11/2023	Solicitud de información	10/11/2023	PQRSD-S23-01644	10/11/2023
PQRSD-E23-01909	21/11/2023	Solicitud de información	5/12/2023	PQRSD-S23-01732	5/12/2023
PQRSD-E23-02007	12/12/2023	Solicitud de información	27/12/2023	PQRSD-S23-01771	14/12/2023

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

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

Tabla No 14. – Verificación muestra sector público – Segundo Semestre de 2023.



Criterios	INTEGRALIDAD		PERTINENCIA		OPRTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
PQRS verificados	19	0	19	0	19	0
Porcentaje de cumplimiento	100%	0	100%	0	100%	0

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

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

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

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		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALICAC Número Bogotá 5.ª
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Se observó publicación de los informes en la página web dispuesta por la Veeduría Distrital, de conformidad con la Circular conjunta No. 006², como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No 15 – Cargue de informes Circular Conjunta No. 006 de 2017.

No.	Periodo	Fecha de cargue	Fecha de vencimiento*	Observaciones
1	Julio	22/08/2023	23/08/2023	En términos
2	Agosto	7/09/2023	21/09/2023	En términos
3	Septiembre	12/10/2023	23/10/2023	En términos
4	Octubre	20/11/2023	23/11/2023	En términos
5	Noviembre	14/12/2023	22/12/2023	En términos
6	Diciembre	5/01/2024	23/01/2024	En términos

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

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

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

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

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

Tabla 16. Resumen verificación de riesgos del proceso.



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

Fuente: Elaboración propia.

²... 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		 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALICAZ Normas Egresos S.A
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Los controles AC-C1, AC-C2, AC-C3 y AC-C4 se realizan con la periodicidad establecida.

Tabla No 17 – Controles Matriz de Riesgo Institucional

Código	Riesgo	Control	Seguimiento/Verificación
AC-RG-001	<p>Posibilidad de Impacto reputacional por el inicio de actuaciones administrativas o judiciales por parte de los grupos de interés y de valor, o quejas por la vulneración de los derechos humanos ante un trato cruel, inhumano o degradante, o sanciones por parte de los Entes de Control, debido a no dar respuesta a las PQRSD ciudadanas o dar respuesta fuera de los términos de ley, o incumplir los atributos de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).</p>	<p>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.</p>	<p>Se verificó que el control se aplica cada vez que ingresa una PQRSD a la entidad a través del sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Se evidenciaron dos (2) archivos Excel, matriz de seguimiento denominadas; base de datos PQRSD ciudadanía y base de datos control entes de control, donde se registra el número de PQRSD, fecha de ingreso, radicado de entrada, tipología, tema, fecha de vencimiento, área responsable, fecha de respuesta, radicado de salida, entre otros datos.</p> <p>Plan de Acción:</p> <p>Se observó la participación de 9 a 11 funcionarios de la entidad, en (4) capacitaciones de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, tema: <i>“Capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha”</i></p>
		<p>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</p>	<p>Se verificaron dieciocho (18) correos electrónicos, remitidos a las diferentes dependencias de la entidad, informando el estado del trámite de los requerimientos, evidenciando</p>



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

	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASALICAC Número Bogotá 5.ª
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Código	Riesgo	Control	Seguimiento/Verificación
		<p>las dependencias de la entidad, informando sobre el estado del trámite de los requerimientos, condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento (por tramitar, por cierre, por clasificar, vencido). Remitiendo un reporte a través del correo electrónico a las áreas responsables de dar respuesta.</p>	<p>que el control se ejecuta con la periodicidad establecida.</p> <p>Plan de Acción: N/A</p>
		<p>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.</p>	<p>Se evidenció base de datos con 89 PQRSD verificadas durante el segundo semestre 2023, en cuanto a los atributos de: coherencia, claridad, calidez Y oportunidad establecidos en el numeral 1³ del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.</p> <p>Plan de Acción: N/A</p>
AC-RG-002	<p>Posibilidad de impacto reputacional por el inicio de actuaciones administrativas o judiciales por parte de los grupos de interés y de valor, o quejas por la vulneración de los derechos humanos ante un trato cruel, inhumano o degradante, o sanciones por parte de los Entes de Control, debido a no dar respuesta a las PQRSD del sector público o dar respuesta fuera de los términos de ley.</p>	<p>AC-C4 Los / Las profesionales del componente de Atención al Ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, hacen seguimiento a las PQRSD del sector público a través del Cuadro de Control de Seguimiento y Gestión, en donde se clasifican, asignan a él (las) área(s) o a la(s) entidad(es) competente(s) y se establecen los tiempos de respuesta, cada vez que se requiera, con el fin de asignar o trasladar la PQRSD y evitar el vencimiento, dejando como evidencia el Cuadro de Control.</p>	<p>Se verificaron diez bases de datos (10) referidas como “AC-C4 PQRSD asignadas y recibidas” y “AC-C4 que deben ser contestadas”, donde se evidencia la clasificación, asignación a las dependencias responsables del requerimiento, en la que se registran las fechas de vencimientos, según la tipología.</p> <p>Plan de Acción:</p> <p>Se observó la participación de 9 a 11 funcionarios de la entidad, en (4) capacitaciones de la Dirección del Sistema Distrital de</p>

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		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALICAE Municipio de Bogotá S.A
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

Código	Riesgo	Control	Seguimiento/Verificación
		En caso de que el enlace detecte que no es de su competencia debe proceder con informar mediante correo electrónico la reasignación.	Servicio a la Ciudadanía, tema: <i>“Capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha”</i>

Fuente: Matriz de riesgo institucional -Elaboración propia






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

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

1.6. Seguimiento Planes de Mejoramiento Interno.

Para esta evaluación se utilizarán los siguientes símbolos y definiciones para identificar cada estado:

Tabla 18. Símbolos de los estados de las acciones.



Estado	Símbolo	Descripción
Cumplida		La acción se desarrolló como fue formulada.
En ejecución/Abierta		La acción se encuentra en ejecución, dentro de los términos previstos.
Vencida/Incumplida		La acción no se ha ejecutado y está fuera de los términos previstos.
Cerrada Inefectiva		La acción o acciones implementadas no eliminaron la causa raíz de la situación evidenciada, se requiere formulación de nuevo plan de mejoramiento.
Cerrada efectiva		La acción o acciones implementadas eliminaron la causa raíz de la situación evidenciada.




Fuente: Procedimiento de mejora corporativa, código EM-PR-005.

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento al plan de mejoramiento No. 87 correspondiente al informe de seguimiento a la atención de quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias –PQRSD de segundo semestre de 2022 con radicado GCC-MEM23-0029 del 06 de febrero de 2023 y el plan de mejoramiento 97, correspondiente al seguimiento a la atención de quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias –PQRSD de primer semestre de 2023 con radicado [OCI-MEM23-0168](#) del 27/07/2023:

Tabla No.19. Planes de Mejoramiento

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. Plan de Mejora	OBSERVACIÓN	Acción	Estado	Descripción estado
87	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.	1.		Cerrada Efectiva
		2		
		3		
		4		
97	OB1. Por extemporaneidad en los términos de repuesta la PQRSD de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 54 del acuerdo 741 de 2019: Se evidenció que tres (3) petición de las cincuenta y uno (51) de la muestra presentó incumplimiento en el término de respuesta.	1		Cumplida
		2		Cumplida



En cuanto a la acción No. 97 se revisará la efectividad de las dos (2) acciones en el próximo informe de seguimiento PQRSD.

1.7. Cumplimiento de Criterios Normativos

Tabla 20. Verificación Cumplimiento Normativo.



Criterio	C	CP	NC	Observaciones
Ley 1437 de 2011, art 7 numeral 5	X			Se encuentra publicado en el siguiente enlace de la página web . 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 14 artículo 54 del acuerdo 741 de 2019.	X			Se evidenció que cincuenta y seis (56) PQRSD seleccionados de la muestra se respondieron dentro de los términos establecidos.
Resolución 355 de 2023 "Por medio de la cual se adopta y se reglamenta	X			2.1 La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro estableció en el Plan de Acción Institucional Integrado- PAII con código RI-PR-001 versión 002 del

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		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALICAE Metro de Bogotá S.A
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

criterio	C	CP	NC	Observaciones
<i>la carta de trato digno del usuario y la figura del defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A. - EMB</i>				<p>30/09/2023, un indicador que mide los términos de respuesta de las peticiones, identificado con el ID 33. (Link)</p> <p>Se identificó el ID 173 que la Gerencia Jurídica estableció un indicador para medir cuantas de las tutelas presentadas en contra de la Entidad están relacionadas con vulneración al derecho de petición.</p> <p>2.5. La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro presentó al CIGD la gestión de PQRSD tercer trimestre de 2023 el 21 de noviembre de 2023, acta No. 007-2023 y la Gerencia Jurídica realizó la presentación de las acciones de Tutela por la presunta vulneración del Derecho de Petición.</p>
Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017	X			Se observó que los seis (6) informes se presentaron dentro de los términos establecidos.
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 cincuenta y seis (56) PQRSD, frente a los criterios establecidos, observando cumplimiento.
Instructivo para mover la documentación de la bandeja de usuario a la TRD en AZ Digital código GD-IN-012, versión 01	X			Se revisó una muestra de cincuenta y seis (56) PQRSD, observando la actualización de los requerimientos de entrada y salida en la TRD de AZ digital, es decir, se encuentran cerradas en este aplicativo.
del Acuerdo No. 060 del 30 de octubre 2001- Archivo General De la Nación "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas" Art. 13. "Las entidades que dispongan de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentarán su utilización y asignarán responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas. En todo caso, las unidades de correspondencia	X			<p>Se observó que en el procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ciudadanas código AC-PR-001, versión 6, se estableció el correo electrónico contactenos@metrodebogota.gov.co donde se reciben y se remiten las comunicaciones oficiales. La responsabilidad del manejo del correo electrónico corresponde a los profesionales de la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro, que hacen parte del componente de atención al ciudadano de la entidad.</p> <p>Se revisó una muestra de treinta y siete (37) PQRSD, en la que evidenció el seguimiento y control de la respuesta oficial, junto con los anexos, por medio del correo electrónico establecido, (si aplica).</p>

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

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

criterio	C	CP	NC	Observaciones
<p>tendrán el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas.</p> <p><i>Para los efectos de acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales se deben atender las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y demás normas relacionadas”.</i></p>				

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 Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro cuenta con la actualización de las TRD en AZ Digital, correspondiente a las PQRSD en carpetas de entradas y salidas.
3. La Veeduría Distrital, realizó un reconocimiento a la entidad por la participación en la semana de la buenas prácticas con la propuesta *“GENERALIDADES, GESTION Y TRAMITE DE PQRSD CIUDADANAS Y SECTOR PUBLICO”*.



CONCLUSIONES:

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

RECOMENDACIONES:

1. Continuar con la gestión de archivo de las PQRSD y sus anexos en las TRD de conformidad con el Instructivo para mover la documentación de la bandeja de usuario a la TRD en AZ Digital código GD-IN-012, versión 01.

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		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYALICAE Metro de Bogotá S.A
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

2. Que la supervisión, Gerencia Ejecutiva de la PLMB, solicite a la interventoría de la PLMB1, contrato No. 148 de 2020, la revisión del cumplimiento en la entrega y uso de elementos de protección personal (EPP) para el desarrollo de actividades que representan algún riesgo para los trabajadores y el seguimiento a las respuestas de las quejas de acoso sexual y laboral radicadas en la empresa, para mitigar un posible riesgo de impacto reputacional o económico debido a presuntos incumplimientos de normas de seguridad y salud en el trabajo y la ley 1010 de 2006 , por parte del concesionario y/o subcontratistas.
3. Que la Oficina de Asuntos Institucionales, líder de la política de integridad, incluya en el plan de trabajo de implementación y fortalecimiento actividades para mejorar la interiorización y aplicación de los valores: respeto y honestidad.

CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Y LIMITACIONES:

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

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

Bogotá D.C.,

SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró

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



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