

MEMORANDO

CÓDIGO: GD-FR-018-V5

<p>Para</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>XIOMARA TORRADO BONILLA Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro</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 CIRO</p> <p>EDUARDO LÓPEZ MARTÍNEZ Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario</p> <p>JAVIER FLECHAS PARRA Gerente de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos</p>	<p>Consecutivo</p> <p> METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2022-07-28 17:59:21 SDQS: FOLIOS: 2</p> <p></p> <p>Asunto: Remisión informe de segui</p> <p>Anexos: 24 FOLIOS Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM22-0108</p>
<p>De</p>	<p>Sandra Esperanza Villamil Muñoz Jefe Oficina de Control Interno</p>	
<p>Asunto</p>	<p>Remisión informe de seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos –PQRS, Primer 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 2022, remite el informe final de la auditoria - seguimiento a la Atención de Peticiones Quejas y Reclamos (PQRSD) – I Semestre de 2022.

Se sugiere adoptar las recomendaciones relacionadas en el informe adjunto para fortalecer el control y la gestión en la atención a PQRSD.

Respetuosamente se solicita a la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura diligenciar la evaluación de la auditoría en el siguiente vínculo <https://forms.office.com/r/bHiFZ3aJ71> para recibir retroalimentación frente al proceso de la auditoría realizada, con el propósito de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión, liderado por la Oficina de Control Interno.

Atentamente,

Sandra Esperanza Fecha: 2022.07.28
Villamil Muñoz 17:05:33 -05'00'

SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Con copia a: José Leónidas Narváez Morales – Gerente General

Anexos: veinticuatro (24) folios

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, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD, PRIMER 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

Heiver Hernández Baquero- Profesional Grado 02 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 enero a 30 de junio de 2022, para todos los radicados de PQRSD recibidos por la entidad de los cuales se verificará una muestra.

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

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	

Administrativo". Artículo 1 (Sustitución Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades).

- 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. Artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones" del [Decreto 491 de 2020](#) " Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades judiciales y particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica. social y ecológica"(según aplique), Derogada por la Ley 2207 de 2022
- f. 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".
- g. [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".
- h. 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".
- i. Guía de Roles de las Oficinas de Control Interno, DAFP, 2018
- j. Documentación del SIG asociada a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de la EMB.
- k. Decreto 1499 de 2017 -Modelo Integrado de Planeación Gestión, versión 4 de 2021.
- l. Demas normatividad aplicable.

METODOLOGÍA:

- a. Comunicar el plan de trabajo, la carta de representación.
- b. Citación de la reunión de apertura.
- c. Solicitud(es) de información(s) a la unidad auditable.
- d. Análisis de evidencias del cumplimiento de las actividades de atención de PQRSD de acuerdo con el alcance y criterios.
- e. Aplicar las pruebas de auditoría
- f. Presentación Informe Preliminar
- g. Presentación de Objeciones al informe Preliminar (si aplica).
- h. Revisión y análisis de la(s) respuesta(s) al informe preliminar.
- i. Reunión de cierre de la Auditoría
- j. Comunicación y publicación del informe final de auditoría.

Para este trabajo de auditoría se aplicaron las siguientes técnicas de auditoría: consulta, observación, análisis de datos, inspección, rastreo y confirmación.

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.

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

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	981	Fórmula	40
Error Muestral (E)	7%	Muestra Óptima	39
Proporción de Éxito (P)	94%		
Nivel de Confianza	94%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,881		

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

Se aproxima la muestra optima a cuarenta (40) PQRs.

- b. Tabla de muestreo estadístico, aleatorio simple para verificación de PQRS Entes Externos de Control (oportunidad, pertinencia e integridad).

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	45	Fórmula	30
Error Muestral (E)	8%	Muestra Óptima	18
Proporción de Éxito (P)	95%		
Nivel de Confianza	96%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	2,054		

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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA AL INFORME PRELIMINAR

Ahora bien, La Oficina de Control Interno (OCI) emitió los memorandos OCI-MEM22-0081 del 05/07/2022, socializando el seguimiento a realizar junto con el plan de trabajo de la auditoría y la

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	

herramienta de reporte de evidencias respectivas en OneDrive, a continuación, se lista el memorando de respuesta:

Tabla 1. Respuesta de dependencia solicitud de información

Dependencia	Memorando o Correo Electrónico	Fecha
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	GCC-MEM22-0106	08/07/2022
	GCC-MEM22-0105	08/07/2022

Ahora bien, la Oficina de Control Interno (OCI) emitió informe preliminar de auditoría mediante memorando OCI-MEM22-094 del 18/07/2022, el cual tuvo la siguiente respuesta:

Tabla 2. Respuesta de dependencias informe preliminar

Dependencia	Memorando o Correo Electrónico	Respuesta OCI
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	GCC-MEM22-0120 del 22/07/2022	OCI-MEM22-0104 del 26/07/2022

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 período de alcance.

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 enero y junio de 2022.

Tabla 3. PQRSD recibidas en la EMB durante primer semestre de 2022.

Ítems	Período	Registros	Registros	Total, Mes
		PQRSD Ciudadanía	PQRSD Sector Público	
1	Enero	140	27	167
2	Febrero	189	34	223
3	Marzo	159	37	196
4	Abril	140	45	185
5	Mayo	182	63	245
6	Junio	171	55	226
TOTAL		981	261	1242

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD Ciudadanas I semestre 2022 y Base de datos Sector Público I semestre 2022 aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro - Elaboración propia.

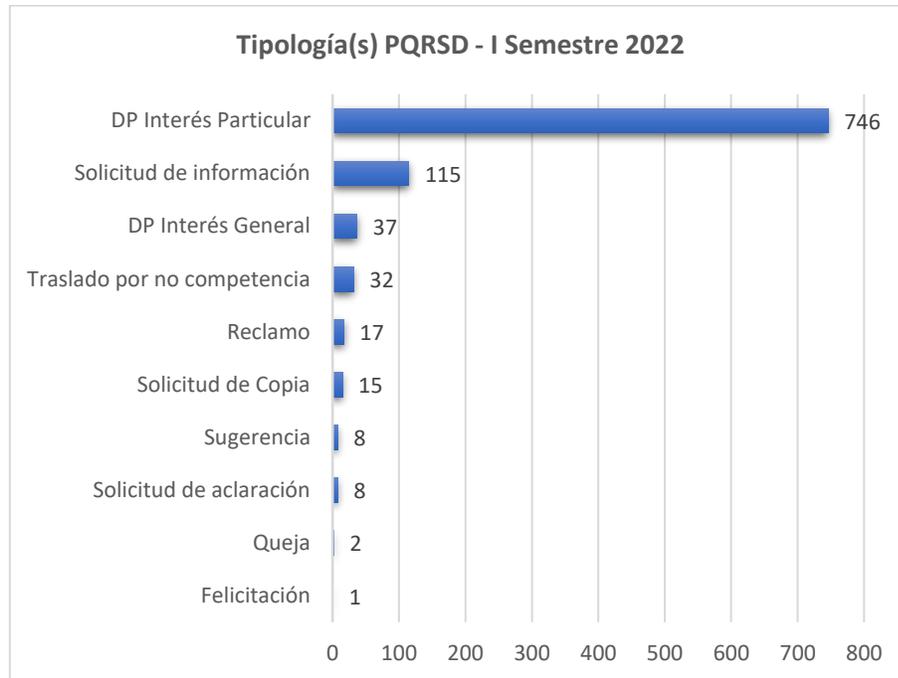
Se observó que, durante el primer semestre de 2022, la entidad recibió mil doscientos cuarenta y dos (1242) PQRSD.

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

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

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

Gráfica 1. Tipología - Primer Semestre 2022



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD Ciudadanas 2022- Elaboración propia

Tabla 4. Tipología - Primer Semestre 2022.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Derecho de Petición de Interés Particular	746	76%
2	Solicitud de Acceso a la Información	115	11,7%
3	Derecho de Petición de Interés General	37	3,8%
4	Traslado por no Competencia	32	3,3%
5	Reclamo	17	1,7%
6	Solicitud de Copia	15	1,5%
7	Sugerencia	8	0,8%
8	Solicitud de Aclaración	8	0,8%
9	Queja	2	0,2%
10	Felicitaciones	1	0,1%
TOTAL		981	100%

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD Ciudadanas 2022- Elaboración propia

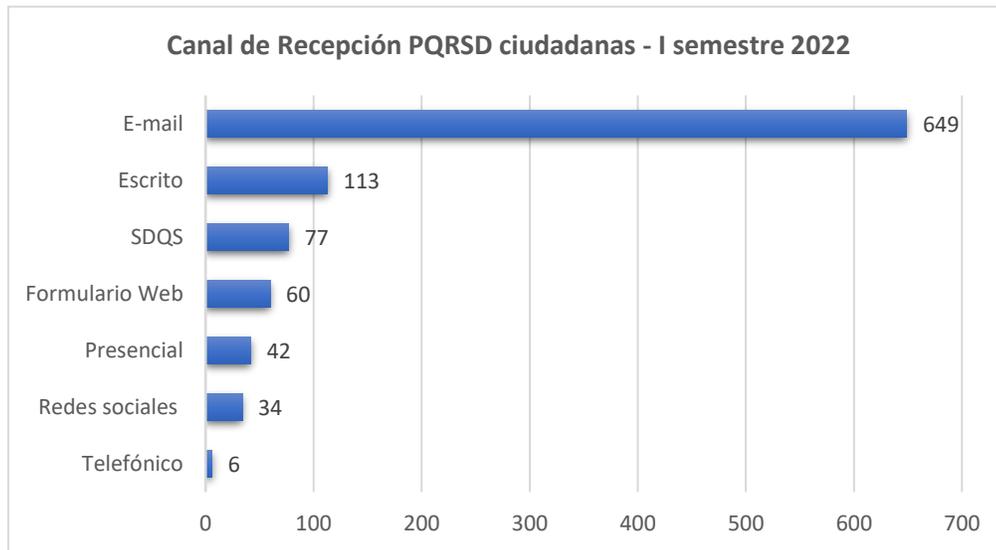
La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

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 76%, seguido de un 11,7% Solicitud de Acceso a la Información y 3,8% Derecho de Petición de Interés General.

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

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

Gráfica 2. Canal de Recepción - Primer Semestre 2022.



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD Ciudadanas 2022- Elaboración propia.

Tabla 5. Canal de Recepción – Primer Semestre 2022

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-Mail	649	66%
2	Escrito	113	12%
3	SDQS	77	8%
4	Web	60	6%
5	Presencial	42	4%
6	Redes Sociales	34	3%
7	Telefónico	6	1%
TOTAL		981	100%

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD Ciudadanas 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 66%, seguido del canal escrito con 12% y SDQSD con un 8%.

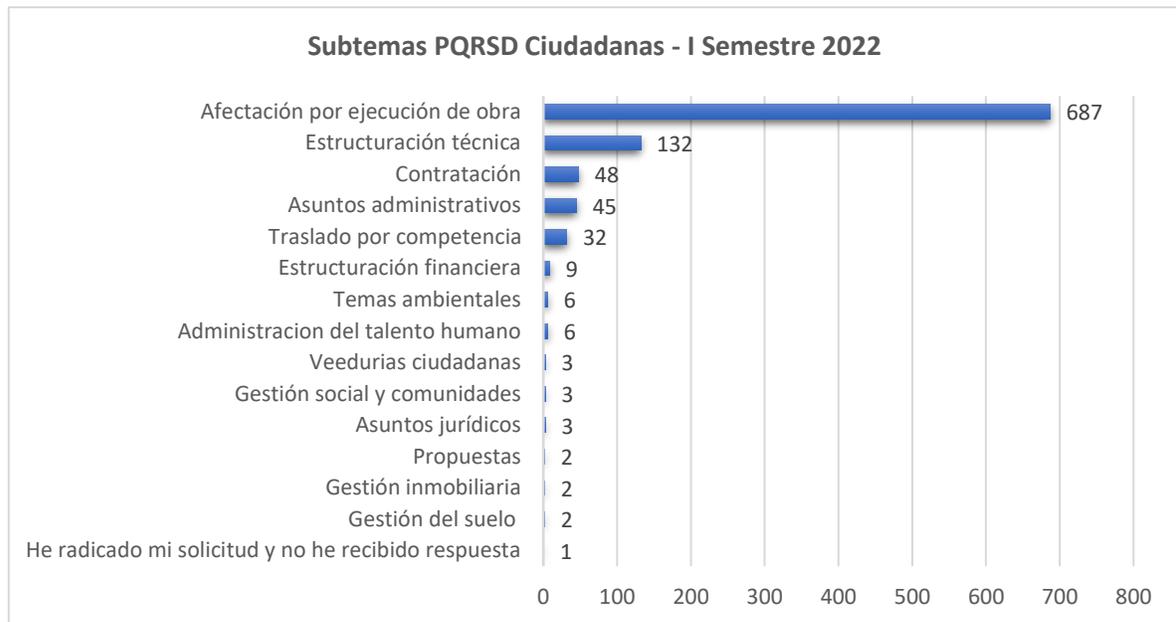
4. Análisis de las PQRSD Ciudadanas por subtemas en primer Semestre de 2022.

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	

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

Gráfica 3. Subtemas – Primer Semestre 2022.



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD Ciudadanas 2022 - Elaboración propia.

Tabla 6. Subtemas - Primer Semestre 2022

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Afectación por ejecución de obra	687	70%
2	Estructuración técnica	132	19,2%
3	Contratación	48	7%
4	Asuntos administrativos	45	6,6%
5	Traslado por no competencia	32	4,7%
6	Estructuración financiera	9	1,3%
7	Temas ambientales	6	0,9%
8	Administración del talento humano	6	0,9%
9	Veedurías ciudadanas	3	0,4%
10	Gestión social y comunidades	3	0,4%
11	Asuntos jurídicos	3	0,4%
12	Propuestas	2	0,3%
13	Gestión inmobiliaria	2	0,3%
14	Gestion de suelo	2	0,3%
15	Otros	1	0,1%
TOTAL		981	100%

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

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

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD Ciudadanas 2022- Elaboración propia.

En general, se observó que, durante el primer semestre de 2022, los ciudadanos presentaron sus peticiones en un 70% sobre temas relacionados con la afectación por la ejecución de la obra, inquietudes sobre la estructuración técnica con un 19,2%, contratación 7%, asuntos administrativos 6,6%. el mayor número de solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2022 están relacionadas con el inicio de las obras de la Primera Línea del Metro de Bogotá, así como, especificaciones técnicas de la PLMB - Primera Línea del Metro de Bogotá, así como inquietudes generales de la de la Línea 2 del Metro.

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

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

Gráfica 4. Dependencia – Primer Semestre 2022.



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD Ciudadanas 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 - Primer Semestre 2022.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Subgerencia de Gestión Predial	627	63,9%
2	Gerencia Ejecutiva de la PLMB	106	10,8%
3	Concesionario	62	6,3%
4	Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreo/ Gerencia Ejecutiva de la PLMB	50	5,1%
5	Gerencia Administrativa y de abastecimiento	44	4,5%
6	traslado/cierres por desistimiento	21	2,1%
7	Subgerencia de Gestión Predial/Gerencia Ejecutiva de la PLMB	11	1,1%
8	Gerencia Financiera	11	1,1%
9	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro	8	0,8%
10	Gerencia Jurídica	7	0,7%
11	Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreo	7	0,7%
12	Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	5	0,5%
13	Oficina de Asuntos Institucionales	4	0,4%
14	Gerencia de Riesgos	3	0,3%
15	Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreo/ Gerencia Ejecutiva de la PLMB/ Gerencia Ejecutiva de la PLMB	3	0,3%
16	Oficina de Control Interno	2	0,2%
17	Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreo/ Gerencia Ejecutiva de la PLMB	2	0,2%
18	Gerencia Administrativa y de abastecimiento/Gerencia Jurídica	2	0,2%
19	Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información	1	0,1%
20	Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0,1%
21	Movius- Línea 2	1	0,1%
22	Gerencia Ejecutiva de la PLMB/Gerencia de Riesgos/Gerencia Financiera/Subgerencia de Gestión Predial/ Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreo/Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro	1	0,1%
23	Gerencia Ejecutiva de la PLMB/Gerencia Jurídica	1	0,1%
24	Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios/Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreo	1	0,1%
TOTAL		981	100%

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD Ciudadanas 2022- Elaboración propia

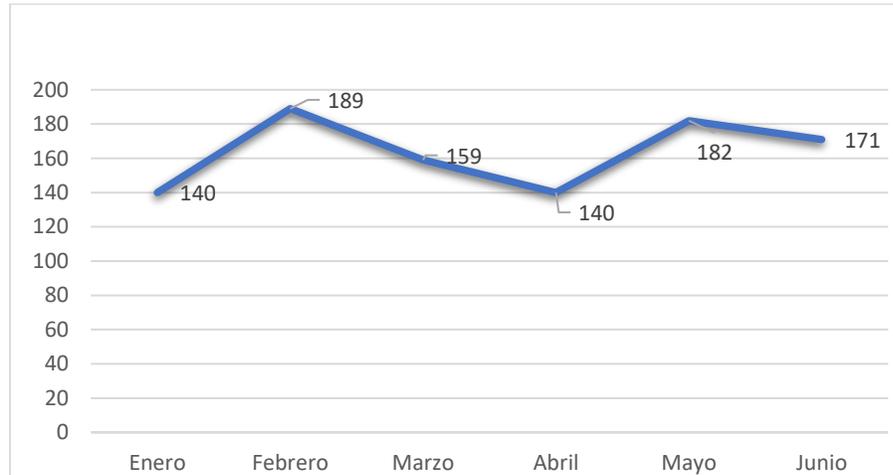
Se observó que, durante el primer semestre de 2022, la mayor cantidad de PQRSD fueron atendidas por la Subgerencia de Gestión Predial con un 63,9%, seguido de la Gerencia Ejecutiva de la PLMB con un 10,8%.

6. Comportamiento de las PQRSD ciudadanía durante el Primer Semestre 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.

El comportamiento de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2022, fue:

Gráfica 5. Comportamiento de PQRSD ciudadanas- Primer Semestre 2022



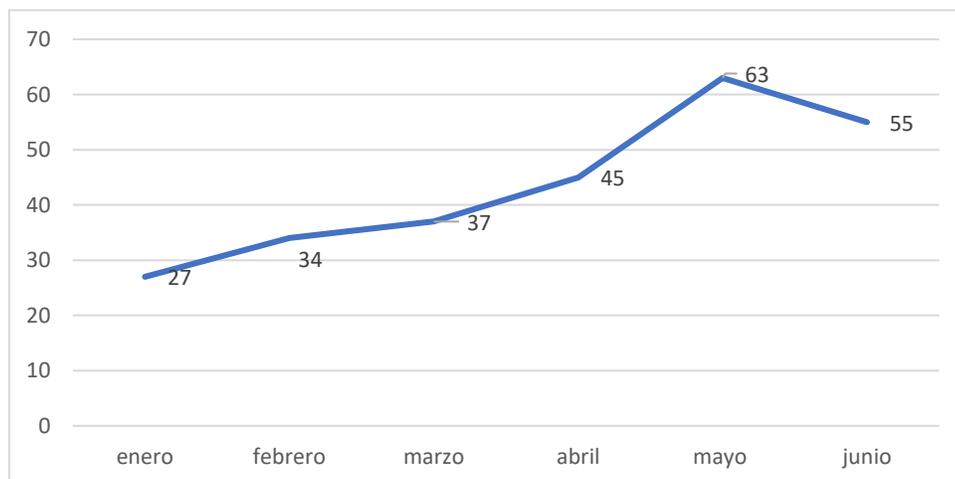
Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD Ciudadanas 2022- Elaboración propia

Se observó que durante el primer semestre de 2022 se recibieron un total de novecientos ochenta y uno (981) PQRSD ciudadanas, siendo el mes de febrero con el registró de la mayor cantidad PQRSD, es decir un 19% (189) de la totalidad registrada para dicho periodo.

7. Análisis por tipología de PQRSD Sector Público (Entes Externos de Control) I Semestre de 2022.

Según el comportamiento de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2022, se obtuvo:

Gráfica 6. Comportamiento de PQRS Sector Público - Primer Semestre 2022.



Fuente: Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro referenciada como "Reportes de PQRSD Sector - 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 8. Comportamiento de PQRSD Sector Público - primer Semestre 2022

Total recepción de PQR's Sector Público – Primer Semestre 2022						TOTAL
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	261
27	34	37	45	63	55	

Fuente: Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro Sector Publico-Elaboración propia.

En la tabla se observa que durante el primer semestre de 2022 se recibieron un total de doscientos sesenta y uno (261) PQRSD del Sector Público y Entes de Control, siendo el mes de mayo donde se registró la mayor cantidad PQRs, es decir un 24% de la totalidad registrada para dicho periodo, así mismo, para el mes de enero de 2022 se recibió una menor cantidad de requerimientos con un 10% del semestre.

8. Análisis de las PQRSD Sector Público (Entes Externos de Control) I Semestre de 2022 por canal de recepción.

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

Gráfica 7. Canal de Recepción - Primer Semestre 2022.

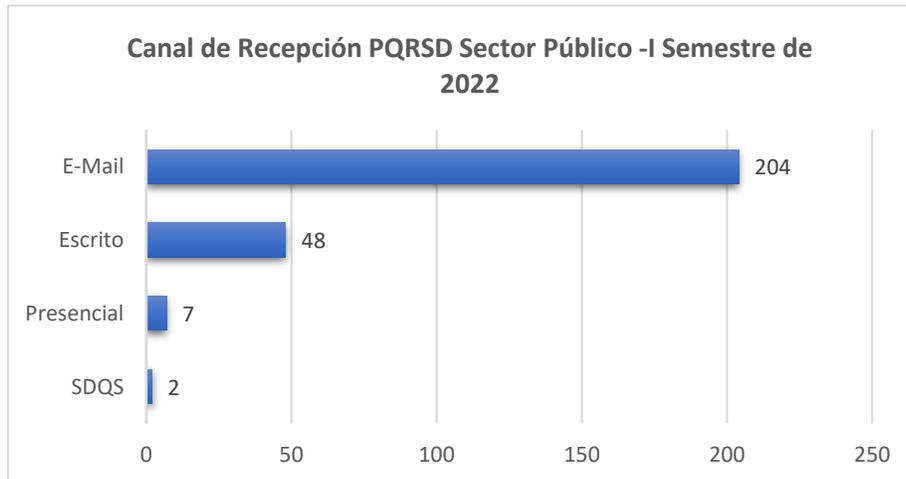


Tabla 9. Comportamiento de PQRSD Sector Público - Primer Semestre 2022.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-mail	204	78%
2	Escrito	48	18%
5	Presencial	7	3%
6	SDQD	2	1%
TOTAL		261	100%

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD Sector Público 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	

El canal más utilizado por las entidades de Sector Público y Entes de Control es el E-mail con un 78%, seguido del canal escrito con un 18%.

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

9. Análisis de las PQRSD Sector Público (Entes Externos de Control) I Semestre de 2022 por entidad.

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

Tabla 10. Por entidad – Primer Semestre 2022.

Entidad	No.	Porcentaje
Concejo de Bogotá	83	31,8%
Personería de Bogotá D.C	49	18,8%
SDM	25	9,6%
Veeduría Distrital	9	3,4%
SDA	7	2,7%
Contraloría General de la Republica	6	2,3%
Senado de la Republica	6	2,3%
IDU	4	1,5%
Secretaria General	4	1,5%
Alcaldía Mayor de Bogotá	3	1,1%
Bogotá Cómo Vamos	3	1,1%
Cámara de Comercio de Bogotá	3	1,1%
Contraloría de Bogotá D.C	3	1,1%
Findeter	3	1,1%
SDH	3	1,1%
CISA	2	0,8%
DADEP	2	0,8%
Fiscalía General	2	0,8%
Policía Nacional (Cai Oneida)	2	0,8%
Procuraduría General de la Nación	2	0,8%
SDM (insumo para respuesta Concejo Bogotá)	2	0,8%
SDMujer	2	0,8%
Secretaría Distrital de Gobierno	2	0,8%
Secretaría Distrital De Planeación	2	0,8%
Alcaldía de Chapinero	1	0,4%
Alcaldía de Tunjuelito	1	0,4%
Alcaldía local Antonio Nariño	1	0,4%
Alcaldía Local de Kennedy	1	0,4%
Alcaldía Local de Santa Fe	1	0,4%
Cámara de Comercio de Cúcuta	1	0,4%
Contraloría Local de Chapinero	1	0,4%
Curaduría Urbana No. 4	1	0,4%
DASCD	1	0,4%
Defensoría del Pueblo	1	0,4%
Delegación la Española	1	0,4%
ERU	1	0,4%

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

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

Entidad	No.	Porcentaje
ETB	1	0,4%
FLIP	1	0,4%
IDPC	1	0,4%
IDU	1	0,4%
Inspectoría Veinte (20) Distrital de Policía	1	0,4%
IPES	1	0,4%
Jal Chapinero	1	0,4%
JAL Localidad de Engativá	1	0,4%
JAL Localidad de Kennedy	1	0,4%
JAL Puente Aranda	1	0,4%
Notaría 19	1	0,4%
Revista Mundo Diesel & Pesados	1	0,4%
SDM (INSUMO)	1	0,4%
SDM (Proyecto de acuerdo 035 Y 041)	1	0,4%
Secretaría De Transparencia	1	0,4%
Secretaría Distrital de Gobierno (HC Onzaga)	1	0,4%
Seguros del Estado	1	0,4%
SINDICOLOMBIA	1	0,4%
Sociedad Colombiana de Ingenieros	1	0,4%
Subsecretario Jurídico Distrital	1	0,4%
TOTAL	261	100

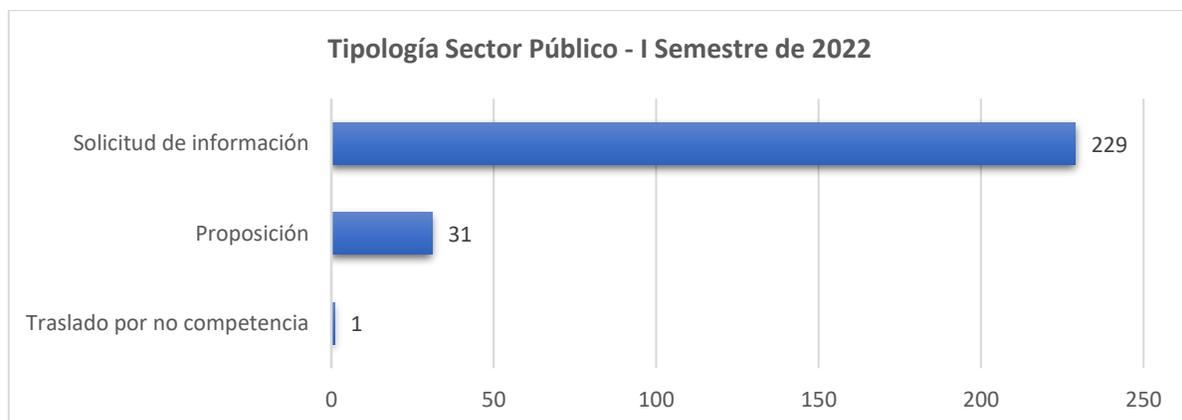
Fuente: Base de datos PQRSD Sector Público 2022- Elaboración propia

Durante el primer semestre de 2022 la mayor cantidad de PQRSD del Sector Público y Entes Externos de Control fueron radicadas por el Concejo de Bogotá 31,8% seguido de la Personería de Bogotá con 18,8%.

10. Análisis de las PQRSD Sector Público (Entes Externos de Control) I- Semestre de 2022, por tipología.

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

Gráfica 8. Tipología - Primer Semestre 2022



Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD Sector Público 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 11. Tipología - Primer Semestre 2022.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Solicitud de Acceso a la Información	229	87,7%
2	Proposición	21	11,9%
3	Traslado por no Competencia	1	0,4%
TOTAL		261	100%

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRSD 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 87,7%, seguido de proposición con un 11,9%.

11. Requerimientos Entes Externos de Control en virtud de la Auditoría de desempeño con Código No. 94.

A continuación, se relacionan las PQRSD recibidas por la entidad, producto de la auditoria al Patio Taller el corzo:

Tabla 12. PQRSD recibidas en la EMB durante la auditoría.

Ítems	Período	Registros PQRS
1	Diciembre	1
2	Enero	2
3	Febrero	14
4	Marzo	1

Fuente: Base de datos Monitoreos Requerimientos CB- Elaboración propia.

Se observó que en el marco de la auditoría al Patio Taller “El corzo”, la entidad recibió dieciocho (18) PQRS.

12. Resultado de la Evaluación de la muestra de PQRSD seleccionada.

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 PQRS Ciudadanas con código AC-PR-001 versión 1.

De acuerdo con las bases de dato aportada por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro correspondiente al primer semestre 2021, se tomó una muestra de cuarenta (40) PQRSD, así:

Tabla 13. Muestra PQRSD recibidas en la entidad por los ciudadanos durante I semestre de 2022.

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	Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Fecha de respuesta	Radicado de salida
47432022	PQRSD-E22-00009	6/01/2022	14/01/2022	7/01/2022	47432022
125962022	PQRSD-E22-00043	14/01/2022	28/02/2022	27/01/2022	PQRSD-S22-00107
143472022	143472022	17/01/2022	14/02/2022	24/01/2022	PQRSD-S22-00085
136542022	PQRSD-E22-00048	15/01/2022	7/02/2022	1/02/2022	PQRSD-S22-00127
283952022	PQRSD-E22-00112	26/01/2022	9/03/2022	8/02/2022	PQRSD-S22-00165
315842022	PQRSD-E22-00120	27/01/2022	11/03/2022	11/02/2022	PQRSD-S22-00194
701012022	PQRSD-E22-00295	23/02/2022	7/04/2022	23/03/2022	PQRSD-S22-00403
716022022	PQRSD-E22-00301	24/02/2022	24/02/2022	22/03/2022	PQRSD-S22-00397
753962022	PQRSD-E22-00313	28/02/2022	12/04/2022	24/03/2022	PQRSD-S22-00418
931082022	PQRSD-E22-00363	9/03/2022	25/04/2022	29/03/2022	PQRSD-S22-00456
1169422022	PQRSD-E22-00432	22/03/2022	5/05/2022	7/04/2022	PQRSD-S22-00513
1188932022	PQRSD-E22-00448	24/03/2022	9/05/2022	11/04/2022	PQRSD-S22-00537
1228372022	PQRSD-E22-00464	28/03/2022	11/05/2022	12/04/2022	PQRSD-S22-00557
1265502022	PQRSD-E22-00472	29/03/2022	12/05/2022	18/04/2022	PQRSD-S22-00571
1297752022	PQRSD-E22-00482	31/03/2022	2/05/2022	11/04/2022	PQRSD-S22-00538
1365432022	PQRSD-E22-00527	5/04/2022	19/05/2022	29/04/2022	PQRSD-S22-00650
1379292022	PQRSD-E22-00536	6/04/2022	20/05/2022	26/04/2022	PQRSD-S22-00631
1402802022	PQRSD-E22-00539	6/04/2022	20/05/2022	26/04/2022	PQRSD-S22-00634
1466572022	PQRSD-E22-00561	11/04/2022	11/05/2022	4/05/2022	PQRSD-S22-00670
1535222022	PQRSD-E22-00590	19/04/2022	17/05/2022	5/05/2022	PQRSD-S22-00685
1554762022	PQRSD-E22-00594	20/04/2022	2/06/2022	4/05/2022	PQRSD-S22-00673
1663082022	PQRSD-E22-00645	28/04/2022	10/06/2022	17/05/2022	PQRSD-S22-00746
1894792022	PQRSD-E22-00758	16/05/2022	07/07/20022	9/06/2022	PQRSD-S22-00913
1902302022	PQRSD-E22-00759	16/05/2022	7/06/2022	1/06/2022	PQRSD-S22-00853
1932492022	PQRSD-E22-00780	18/05/2022	6/06/2022	3/06/2022	PQRSD-S22-00876
2019542022	PQRSD-E22-00265	18/02/2022	4/04/2022	15/03/2022	PQRSD-S22-00362
2033572022	PQRSD-E22-00823	23/05/2022	14/06/2022	9/06/2022	PQRSD-S22-00909
2026372022	2026372022	23/05/2022	14/06/2022	27/05/2022	PQRSD-S22-00821
2048102022	PQRSD-E22-00834	24/05/2022	15/06/2022	14/06/2022	PQRSD-S22-00940
2057572022	PQRSD-E22-00841	24/05/2022	15/06/2022	14/06/2022	PQRSD-S22-00939
2068142022	PQRSD-E22-00850	25/05/2022	16/06/2022	13/06/2022	PQRSD-S22-00926
2074472022	PQRSD-E22-00856	25/05/2022	16/06/2022	15/06/2022	PQRSD-S22-00945
2157322022	PQRSD-E22-00897	2/06/2022	24/06/2022	23/06/2022	PQRSD-S22-00988
2175072022	PQRSD-E22-00909	3/06/2022	28/06/2022	22/06/2022	PQRSD-S22-00981
2177922022	PQRSD-E22-00915	6/06/2022	29/06/2022	23/06/2022	PQRSD-S22-00999

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	Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Fecha de respuesta	Radicado de salida
2205232022	PQRSD-E22-00932	7/06/2022	30/06/2022	23/06/2022	PQRSD-S22-00996
2245002022	PQRSD-E22-00955	10/06/2022	6/07/2022	1/07/2022	PQRSD-S22-01027
2313842022	PQRSD-E22-00995	16/06/2022	12/07/2022	8/07/2022	PQRSD-S22-01077
2350782022	PQRSD-E22-01005	16/06/2022	12/07/2022	8/07/2022	PQRSD-S22-01084
83192022	PQRSD-E22-00018	7/01/2022	8/02/2022	24/01/2022	PQRSD-S22-00081

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

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

Tabla No 14. – Verificación muestra PQRSD – Primero Semestre de 2022

Criterios	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OORTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
PQRS verificados	40	0	40	0	40	0	40	0
Porcentaje de cumplimiento	100%	0	100%	0	100%	0	40	0

Fuente: Base de datos PQRSD ciudadanas- Elaboración propia.

Se evidenció el cumplimiento de los criterios establecidos artículo 3 del Decreto 371 de 2010, para la atención de PQRSD en la muestra seleccionada.

Para las PQRSD atendidas de Entes Externos de Control, se tomo una muestra de dieciocho (18)PQRSD, para verificar los criterios de oportunidad, integridad, pertinencia, los resultados se presentan a continuación:

Tabla 15. Muestra PQRSD recibidas por los Entes Externos de Control en la entidad durante I semestre de 2022.

Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Fecha límite de respuesta	Fecha de envío de respuesta	Radicado de respuesta
PQRSD-E22-00139	31/01/2022	14/02/2022	10/02/2022	PQRSD-S22-00183
PQRSD-E22-00140	31/01/2022	14/02/2022	10/02/2022	PQRSD-S22-00182
PQRSD-E22-00181	7/02/2022	7/03/2022	21/02/2022	PQRSD-S22-00225
PQRSD-E22-00207	10/02/2022	24/02/2022	15/02/2022	PQRSD-S22-00214
PQRSD-E22-00221	11/02/2022	18/02/2022	15/02/2022	PQRSD-S22-00213
PQRSD-E22-00329	3/03/2022	17/03/2022	11/03/2022	PQRSD-S22-0034
PQRSD-E22-00383	11/03/2022	28/03/2022	24/03/2022	PQRSD-S22-00413
PQRSD-E22-00418	18/03/2022	28/03/2022	28/03/2022	PQRSD-S22-00440

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-E22-00430	22/03/2022	21/04/2022	25/03/2022	PQRSD-S22-00431
PQRSD-E22-00494	4/04/2022	12/04/2022	8/04/2022	PQRSD-S22-00523
PQRSD-E22-00509	4/04/2022	20/04/2022	20/04/2022	PQRSD-S22-00585
PQRSD-E22-00549	8/04/2022	26/04/2022	25/04/2022	PQRSD-S22-00616
PQRSD-E22-00619	25/04/2022	9/05/2022	5/05/2022	PQRSD-S22-00681
PQRSD-E22-00672	4/05/2022	19/05/2022	11/05/2022	PQRSD-S22-00707
PQRSD-E22-00681	4/05/2022	6/05/2022	5/05/2022	PQRSD-S22-00682
PQRSD-E22-00727	11/05/2022	26/05/2022	20/05/2022	PQRSD-S22-00781
PQRSD-E22-00728	11/05/2022	25/05/2022	23/05/2022	PQRSD-S22-00788
PQRSD-E22-00443	23/03/2022	6/04/2022	6/04/2022	PQRSD-S22-00489

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

Tabla No 16. – Verificación muestra Entes Externos de Control – Primer Semestre de 2022.

Criterios	OPORTUNIDAD		INTEGRALIDAD		PERTINENCIA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
PQRS verificados	18	0	18	0	18	0
Porcentaje de cumplimiento	100%	0	100%	0	100%	0

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

Se evidenció el 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, en el periodo evaluado.

13. 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 de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, de conformidad con la Circular conjunta No. 006², se evidenció:

Tabla No 17 – Cargue de informes Circular Conjunta No. 006 de 2017.

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		
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

No.	Periodo	Fecha de cargue	Fecha de vencimiento*	Observaciones
1	Enero	21/02/2022	21/02/2022	En términos
2	Febrero	22/03/2022	22/03/2022	En términos
3	Marzo	22/04/2022	25/04/2022	En términos
4	Abril	20/05/2022	20/05/2022	En términos
5	Mayo	22/06/2022	22/06/2022	En términos
6	Junio	Pendiente	25/07/2022	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 presentados, cinco (5) se presentaron en términos y uno (1) se encuentra pendiente de cargue dentro de la oportunidad.

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

En este apartado se verificarán los controles asociados a la atención al ciudadano, definidos en la matriz de riesgo institucional, de la siguiente manera:

Tabla No 18 – 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 cuarenta (40) PQRS, se verificó que el control se encuentra bien diseñado y es efectivo para mitigar el riesgo.
		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	Se tomo una muestra de dos (2) correos por mes según el alcance, evidenciando que el control se encuentra bien diseñado y es efectivo 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
		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.	
		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 en ochenta y cinco (85) PQRs los atributos de calidad establecidos en el numeral 1 ³ del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, evidenciando que el control se encuentra bien diseñado y es efectivo para mitigar el riesgo.

Fuente: Matriz de riesgo institucional -Elaboración propia

15. Seguimiento informe de peticiones entidades Distritales Mayo -2022

De conformidad con el informe realizado por la Secretaría General con corte 31 de mayo de 2022, donde realizaron el análisis de PQRSD a nivel distrital, se realizó el seguimiento a las recomendaciones:

- "A las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones la totalidad de sus peticiones...
"Metro de Bogotá"

Se tomó una muestra de treinta y seis (36) PQRs radicadas en el mes de junio de 2022, con el fin de verificar su registro en el aplicativo SDQSD, se observó que se implementaron acciones para asegurar los registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, de conformidad con lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

Tabla 19. Muestra PQRSD recibidas y radicadas en el SDQS

Radicado Entrada EMB	No. Registro en SDQS
PQRSD-E22-00890	2144672022
PQRSD-E22-00895	2158042022
PQRSD-E22-00904	2161792022
PQRSD-E22-00909	2175072022
PQRSD-E22-00911	2176292022
PQRSD-E22-00916	2179632022
2147392022	2147392022

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	

Radicado Entrada EMB	No. Registro en SDQS
PQRSD-E22-00924	2190112022
PQRSD-E22-00932	2205232022
PQRSD-E22-00944	2230552022
PQRSD-E22-00951	2243162022
PQRSD-E22-00955	2245002022
PQRSD-E22-00960	2265712022
PQRSD-E22-00967	2285732022
PQRSD-E22-00973	2284052022
PQRSD-E22-00975	2300402022
PQRSD-E22-00983	2328252022
PQRSD-E22-00987	2333082022
PQRSD-E22-00994	2348292022
PQRSD-E22-01000	2362442022
PQRSD-E22-01005	2350782022
PQRSD-E22-01011	2370042022
PQRSD-E22-01019	2384362022
PQRSD-E22-01027	2388752022
2376972022	2376972022
PQRSD-E22-01038	2384432022
PQRSD-E22-01046	2419052022

Fuente: Elaboración propia - Base de datos SDQS y Ciudadanía – Elaboración propia.

- b. *“Se solicita a las entidades que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales..”*

Subsanar la falencia de clasificación de la petición en el cierre, toda vez que se recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo”

Se observó que, para el mes de junio de 2022, se presentaron tres (3) PQRSD, la cuales se encuentra clasificadas como traslado por competencias, sin cierre por parte de esta entidad.

Tabla 20. PQRSD trasladadas el SDQS.

Radicado SDQS	Registro del SDQS
2147662022	Traslado por competencia 02/06/2022
2384892022	Traslado por competencia 24/06/2022
2451332022	Traslado por competencia 05/07/2022

Fuente: Elaboración propia - Base de datos SDQS y Ciudadanía – Elaboración propia.

16. Cumplimiento de Criterios Normativos

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

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

Tabla 21. 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 Link
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.
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 PQRS en la web de la entidad. link
Ley 1755 de 2015	X			Se verificaron el cumplimiento normativo en el numeral 12 del presente informe.
Decreto 491 de 2020 Artículo 5 / Derogada por la Ley 2207 de 2022	X			Se revisaron un total de cincuenta y ocho (58) PQRS, frente a la oportunidad en la respuesta
Resolución No. 071 de 2019 numeral 2.2.			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 31/03/2022, un indicador que mide los términos de respuesta de las peticiones b. No se evidenció en el Plan de Acción Institucional – PAII, un indicador que permita medir cuantas tutelas fueron atendidas por la presunta vulneración al Derecho de Petición. c. Se observó que la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presentó al Comité institucional de gestión y desempeño un monitoreo a PQRS en reunión de fecha 04/05/2022 y 06/05/2022. A la fecha de verificación se encuentra pendiente el informe de segundo trimestre
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 presentados, cinco (5) se presentaron en términos y uno (1) se encuentra pendiente de cargue dentro de la oportunidad.

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
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 ocho (58) PQRS, frente a los criterios establecidos.
Matriz de Riesgo Institucional/ Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía AC-RG-001	X			Los controles establecidos para el riesgo del proceso encuentra bien diseñado y es efectivo para para mitigar el riesgo.

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

FORTALEZAS

La entidad cuenta con diferentes canales a través de los cuales se atienden a los ciudadanos y éstos pueden radicar las PQRS.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Una vez analizada la muestra seleccionada de dieciocho (18) PQRS, se observó lo siguiente:

Tabla No.22 – Verificación anexos en las respuestas.

No.	No. Radicado de entrada EMB	Ente Externo de Control	No. radicado salida	Observación OCI
1	PQRSD-E22-00383	Personería de Bogotá D.C	PQRSD-S22-00413	El oficio de respuesta no menciona en la parte de anexos, los documentos que se remiten al Ente Externo de Control.
2	PQRSD-E22-00509	Personería de Bogotá D.C	PQRSD-S22-00585	
3	PQRSD-E22-00619	Personería de Bogotá D.C	PQRSD-S22-00681	
4	PQRSD-E22-00728	Personería de Bogotá D.C	PQRSD-S22-00788	

Fuente: Elaboración propia - Base de datos cuadro de control PQRSD ciudadanas 2022 y documentos verificados en la muestra de auditoría enviados por el proceso.

En cuatro (4) respuestas a la Personería de Bogotá no se describen los documentos que remiten como anexos, lo que dificulta la trazabilidad, se recomienda describir dentro de las respuestas los documentos que se aportan en medio físico o digital, así como el tipo de archivo y número de los folios anexos.

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 sugiere implementar un indicador en el Plan de Acción Institucional – PAII que permita medir cuantas tutelas fueron atendidas por la presunta vulneración al Derecho de Petición de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2 de la Resolución interna 071 de 2019 o analizar la pertinencia y modifica.

Tabla No.23 – Observaciones reiteradas.

OBSERVACIONES REITERADAS						
Título de la Observación u Oportunidad de Mejora	Auditoría Interna /Externa	Fuente	Tipo (HA/OB /OM)	Con plan de mejora	Código de Plan - Hallazgo - Acción	Estado PM
Implementar un indicador en el Plan de Acción Institucional – PAII que permita medir cuantas tutelas fueron atendidas por la presunta vulneración al Derecho de Petición de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2 de la Resolución interna 071 de 2019.	Interna	OCI-MEM22-0010 del 31/01/2022	OM	No	N/A	N/A

HA: Hallazgo, OB: Observación, OM: Oportunidad de mejora

CONCLUSIONES:

De la muestra evaluada se concluye que los controles establecidos para los riesgos identificados por el proceso, Atención al Ciudadano son adecuados conforme a las variables establecidas en la Guía de administración de riesgos y controles en entidades públicas versión 4, 2018- DAFP y han sido efectivos para mitigar los riesgos.

El proceso de Atención al Ciudadano cumple con los criterios legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 y lo referido en la Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces del DAFP.

El procedimiento para la gestión de PQRSD y Entes de Control del proceso de Atención al Ciudadano está debidamente implementado y cumple con los criterios legales vigentes. A través de estos procedimientos se da cumplimiento a las funciones establecidos en el Acuerdo 007 de 2021, en lo relacionado a las PQRSD

RECOMENDACIONES:

- Describir en las respuestas a las PQRSD de sector público, el nombre de cada uno de los anexos, indicando el tipo de archivo y número de folios, cuando aplique, con el fin de asegurar trazabilidad de la información entregada.
- Evaluar la pertinencia de implementar o modificar el requerimiento establecido en el numeral 2.2 de la Resolución interna 071 de 2019.

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	

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, 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., 28 de Julio de 2022.

Sandra Esperanza Fecha: 2022.07.28
 Villamil Muñoz 17:24:46 -05'00'

SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró
 John Alejandro Salamanca Ávila-Profesional Grado 3 Oficina de Control Interno
 Heiver Laureano Hernández Baquero – Profesional Grado 2 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.