

MEMORANDO		
CÓDIGO: GD-FR-018-V5		
Para	ADRIANA PADILLA LEAL Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	 METRO DE BOGOTÁ S.A. FECHA: 2025-08-28 16:53:30 SDQS: FOLIOS: 3  Asunto: Informe final de auditorí Anexos: 35 FOLIOS Dep: Oficina de Control Interno RAD: OCI-MEM25-0164
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, Primer Semestre de 2025.	

Cordial saludo, estimada Dra 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, Primer Semestre de 2025, con los siguientes resultados:

Fortalezas			
Descripción			
1	La entidad dispone de diversos canales de atención a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar y radicar sus PQRSD.		
2	Se evidencia una actitud proactiva y compromiso por parte de líderes y equipos de trabajo en la atención de la auditoría y en la entrega oportuna de información, fortaleciendo la cultura de servicio a la ciudadanía y mejora continua.		
3	La entidad ha implementado acciones como: revisiones cuatrimestrales para mejorar la oportunidad, pertinencia, coherencia, calidez, claridad e integralidad en la respuesta a los ciudadanos.		
Oportunidades de Mejora			
Descripción			
1	OM1. Para fortalecer el cumplimiento en los términos de cargue de los informes de PQRSD en la plataforma habilitada por la Veeduría Distrital.	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	Atención al ciudadano
2	OM2. Para fortalecer el cumplimiento del numeral 2.5 del Artículo 2 “Seguimiento estratégico. La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura presentará un informe trimestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, en el cual se identifique el número de peticiones presentadas y respondidas en términos de ley.”, de la Resolución EMB No. 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”, ya que no se presentó el reporte de PQRSD	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	Atención al ciudadano

	de primer trimestre en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 28 de enero de 2025.		
3	OM3. Para fortalecer la redacción de la descripción del riesgo AC-RG-002 de acuerdo con los lineamiento de la Guía para la administración del riesgo y controles versión 6	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	Atención al ciudadano
Conclusiones			
Descripción			
1	Los controles establecidos para la mitigación de los riesgos identificados en el Proceso de Atención al Ciudadano cumplen con los atributos exigidos para el diseño de controles, de conformidad con lo dispuesto en la Guía de Administración de Riesgos para Entidades Públicas, numerales 4 y 6, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).		
2	En términos generales, se evidenció el cumplimiento de los criterios de : oportunidad, pertinencia e integridad en las respuestas de requerimientos de Entes Externos de Control, de la Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna quien haga sus veces versión 3 - Septiembre 2023 .		
3	Los procedimientos establecidos para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se encuentran debidamente implementados; dichos procedimientos cumplen con los criterios y disposiciones legales vigentes, en particular con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y cumplen con los atributos definidos en el numeral 1 ¹ del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.		
4	Con base en la revisión de la muestra seleccionada, se determinó que el Concesionario cumple con lo dispuesto en el Apéndice 14 del Contrato de Concesión en lo relativo a la gestión y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).		
5	Se observó cumplimiento de los lineamientos definidos en: Ley 1437 de 2011 (art 7 numerales 5 y 9), Ley 1755 de 2015 Art 14 artículo 54 del acuerdo 741 de 2019, Norma técnica 6047 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública (4.Diagrama de zonas y Requisitos de los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano) y Decreto 847 de 2019 (art-14). No obstante se identificaron tres (3) oportunidades de mejora.		
Recomendaciones			
Descripción			
1	Realizar la revisión de la redacción de la descripción del del riesgo AC-RG-002. “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.”(subraya propia). (OM1).		
2	Adoptar medidas de control que fortalezcan el cumplimiento de los plazos establecidos en la Circular Conjunta No. 006 de 2017, para el cargue de los informes de PQRSD en la plataforma dispuesta por la Veeduría Distrital. Dichas medidas deben incluir la programación anticipada de fechas de cargue, alertas automáticas de vencimiento, con el fin de prevenir la presentación extemporánea y garantizar la entrega oportuna y conforme a los lineamientos normativos. (OM2).		

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)

3	Realizar y presentar el monitoreo de PQRSD establecido en el numeral 2.5 del Artículo 2 “Seguimiento estratégico. La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura presentará un informe trimestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, en el cual se identifique el número de peticiones presentadas y respondidas en términos de ley.”, de la Resolución EMB No. 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”, en el anexo 1, Formato DO-FR-018 Matriz de documentación de líneas de defensa y reporte de información de la DIRECTRIZ PARA APLICACIÓN DEL MODELO DE LÍNEAS DE DEFENSA EN LA EMB CÓDIGO: DO-DR-003 VERSIÓN: 03. (OM3).
---	---

Fuente: Elaboración propia.

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

Atentamente,

SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos:

Informe Final de auditoría, seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRS, primer Semestre de 2025.

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

Copia: Ing. José Leónidas Narváez Morales - Gerente General
 Dra. María Angelica Rolón Trigos– Asesora Gerencia General
 Dra. Adriana Mazuera Child – Gerente de Riesgos (E)

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD, PRIMER SEMESTRE DE 2025

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
Análisis Bases de Datos PQRSD	7
PQRSD CIUDADANÍA	7
Análisis de las PQRSD Ciudadanas por tipología, recibidas en el primer semestre de 2025.	7
Análisis de las PQRSD Ciudadanas por canal de recepción, primer semestre de 2025.	8
Comportamiento de las PQRSD atendidas por dependencia en la EMB durante Primer Semestre de 2025	8
Análisis de las PQRSD Ciudadanas por Categoría (subtemas) en primer Semestre de 2025.	9
Comportamiento de las PQRS ciudadanía durante el Segundo Semestre de 2024.	10
Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRSD seleccionadas.	10
PQRSD entes de control y entidades públicas.	15
Análisis de las PQRSD Sector Público Primer Semestre de 2025 por canal de recepción.	15
Análisis de las PQRSD Sector Público – I Semestre de 2025 por entidad.	16
Análisis de las PQRSD Sector Público, I - Semestre de 2025, por tipología.	17
PQRSD recibidas durante el Primer Semestre de 2025 por entes de control y entidades públicas.	17
Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRSD -Sector público.	18
PQRSD CIUDADANÍA TRAMITADAS POR EL CONCESIONARIO	19
Análisis de las PQRSD Ciudadanas por tipología, recibidas en el primer semestre de 2025.	19
Análisis de las PQRSD por canal de recepción, primer semestre de 2025.	20
Comportamiento de las PQRS ciudadanía recibidas por el concesionario durante el Segundo Semestre de 2024.	21
Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRSD atendidas por el concesionario.	22

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.

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

Circular Conjunta No. 006 de la veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017.	24
Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados por el proceso.	25
Cumplimiento de Criterios Normativos	27
FORTALEZAS	31
1. La entidad dispone de diversos canales de atención a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar y radicar sus PQRSD.	31
2. Se evidencia una actitud proactiva y compromiso por parte de líderes y equipos de trabajo en la atención de la auditoría y en la entrega oportuna de información, fortaleciendo la cultura de servicio a la ciudadanía y mejora continua.	31
Oportunidades de Mejora	33
CONCLUSIONES:.....	33
RECOMENDACIONES:.....	34
CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Y LIMITACIONES:	34

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.

 METRO BOGOTÁ	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD 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

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, ejecución y efectividad de los controles establecidos para los riesgos identificados por el proceso, atención al ciudadano.
2. Establecer si se da cumplimiento a los criterios de: oportunidad, pertinencia e integralidad en las respuestas de requerimientos de Entes Externos de Control.
3. Verificar si los procedimientos para la atención de PQRSD están debidamente implementados y cumplen con los criterios legales establecidos.
4. Verificación del cumplimiento en la gestión, atención y reporte de las PQRSD por parte del Concesionario, conforme a lo establecido en el Apéndice 14 del Contrato de Concesión.
5. Evaluar el cumplimiento de los lineamientos definidos en :Ley 1437 de 2011 (art 7 numerales 5 y 9), Ley 1755 de 2015 Art 14 artículo 54 del acuerdo 741 de 2019, Resolución Interna EMB 355 de 2023, Circular Conjunta No. 006 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 07 de marzo de 2017, Norma técnica 6047 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública (4.Diagrama de zonas y Requisitos de los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano) y Decreto 847 de 2019 (art-14).
6. Presentar recomendaciones para fortalecer la atención de PQRSD y contribuir con la mejora del sistema de control interno y la gestión del proceso.

ALCANCE:

Comprende el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2025, para todas las pruebas a desarrollar en esta auditoría. Lo anterior no implica que se limite la facultad de la OCI para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad deban ser revelados.

CRITERIOS:

- a. 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”.
- b. 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”.

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.

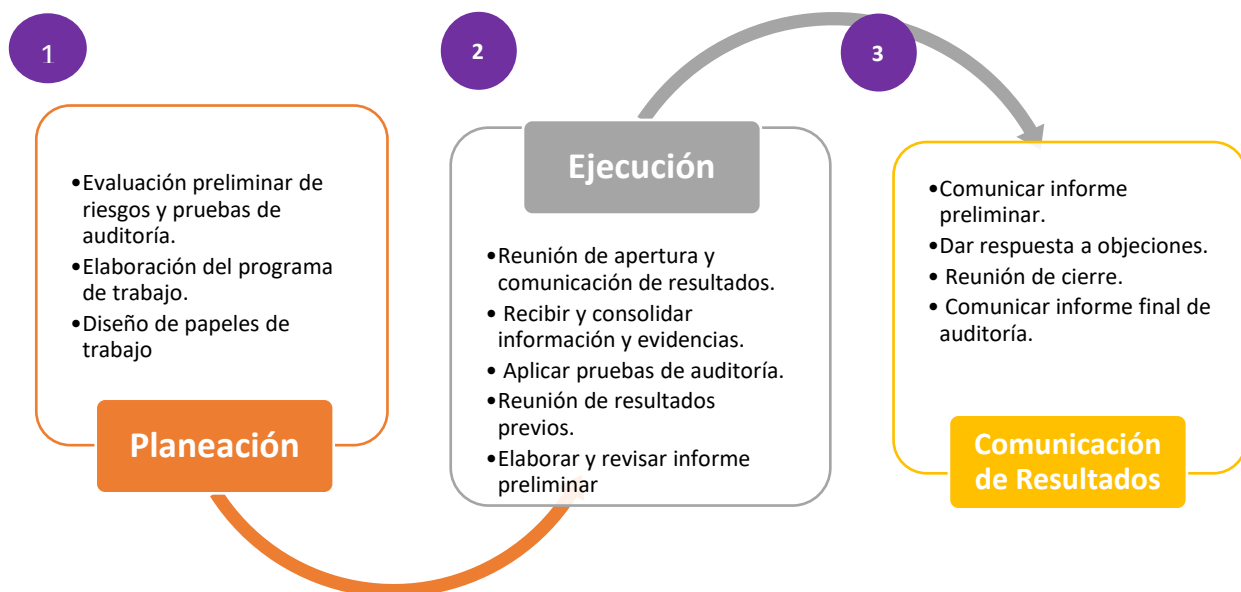
 METRO BOGOTÁ	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME DETALLADO DE AUDITORIA		
	CÓDIGO: EM-FR-006	VERSIÓN: 04	

- 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".
- 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. AC-PR-001-Procedimiento para la gestión de PQRSD ciudadanas versión 7.
- i. AC-PR-002- Procedimiento de PQRSD para entes de control – lenguaje claro versión 4
- j. AC-DR-001- Política para la atención al ciudadano versión 1
- k. MIPG -Política de Servicio al ciudadano y Política de Control Interno.
- l. Matriz de riesgo Institucional
- m. Apéndice 14 del contrato 163 de 2019.
- n. Norma técnica 6047 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública (4.Diagrama de zonas y Requisitos de los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano)
- o. Demás normatividad aplicable.

METODOLOGÍA:

Este trabajo se desarrolló en tres (3) etapas:

Gráfico 1. Metodología de auditoría.



Fuente: Elaboración Propia.

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

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

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

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

Imagen 1. Muestra PQRSD Ciudadanía

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Atención al Ciudadano
Sujeto ó Punto de Control:	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Cultura Metro
Cálculo de la muestra para:	Verificar coherencia, claridad, calidez y oportunidad -PQRSD
Periodo Evaluado:	Enero - diciembre de 2024
Preparado por:	John Alejandro Salamanca Avila
Fecha:	11/07/2025
Revisado por:	Sandra Esdperanza Villamil Muñoz - Jefe Oficina de Control Interno
Fecha:	11/07/2025
INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	1.560
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	7%
Nivel de Confianza	98%
Nivel de Confianza (Z) (1)	2.326
TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 141 Muestra Óptima 129	
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	

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

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

Imagen 2. Muestra PQRSD Sector Público

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Atención 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:	Enero - Julio de 2025
Preparado por:	John Alejandro Salamanca Avila
Fecha:	10/07/2025
Revisado por:	Sandra Esdperanza Villamil Muñoz - Jefe Oficina de Control Interno
Fecha:	10/07/2025
INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	291
Error Muestral (E)	7%
Proporción de Éxito (P)	8%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.645
TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 41 Muestra Óptima 35	
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	

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.

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

- Tabla de muestreo estadístico, para verificación de PQRSD concesionario(Coherencia, claridad, oportunidad y calidez).

Imagen 3. Muestra PQRSD Concesionario

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Atención al Ciudadano
Sujeto ó Punto de Control:	Apéndice técnico 14 - Contrato de concesión
Cálculo de la muestra para:	Verificar coherencia, claridad, calidez y oportunidad -PQRS
Período Evaluado:	Enero - diciembre de 2024
Preparado por:	John Alejandro Salamanca Avila
Fecha:	11/07/2025
Revisado por:	Sandra Esdperanza Villamil Muñoz - Jefe Oficina de Control Interno
Fecha:	11/07/2025
INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	1.677
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	3%
Nivel de Confianza	98%
Nivel de Confianza (Z) (1)	2.326
TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 63 Muestra Óptima 61	
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	

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

Esta oficina comunicó el inicio del presente seguimiento, solicitó información y presentó convocatoria a reunión de apertura mediante memorando OCI-MEM25-0117 del 02 de Julio 2025.

El presente informe fue elaborado a partir de los resultados de las verificaciones de información en la etapa de planeación y en la ejecución a partir de la información suministrada por el líder del proceso y su equipo de trabajo, la información publicada en AZ Digital y página Web, respuesta a las solicitudes de información y reuniones realizadas por la Oficina de Control Interno, así

Tabla 1. Solicitudes de información y respuesta.

No.	Memorando o correo y fecha de Solicitud	Dependencia Responsable	Memorando o correo y fecha de respuesta
1	OCI-MEM25-0117 del 02/07/2025	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	Correo electrónico del 08/07/2025
2	Correo electrónico del 14/07/2025		Correo electrónico del 24/07/2025

Fuente: Elaboración propia

El informe preliminar de auditoría fue comunicado mediante memorando con radicado No. OCI-MEM25-0161 del 22/08/2025, no se presentaron objeciones por los auditados.

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.

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

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 y concesionario, durante el primer semestre de 2025.

Para la elaboración 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 Enero a Junio de 2025.

Tabla 2. PQRSD recibidas en la EMB y Concesionario durante primer semestre de 2025. (SDQS) y registros sector público.

Ítems	Período	Registros PQRS (SDQS)	Registros PQRS Sector Público	Registros Concesionario
1	Enero	242	33	409
2	Febrero	267	36	304
3	Marzo	311	71	247
4	Abril	228	64	317
5	Mayo	295	45	123
6	Junio	217	42	277
TOTAL		1560	291	1677

Fuente: Base de datos SDQS y Base de datos Sector Público I semestre 2025 aportadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro. Elaboración propia.

De acuerdo con la base SDQS Durante el primer semestre de 2025, la Empresa Metro de Bogotá registró un total de tres mil quinientas veintiocho (3.528) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), discriminadas de la siguiente manera: mil quinientas sesenta (1.560) provenientes de la ciudadanía (44,21 %), doscientas noventa y una (291) remitidas por entidades del sector público y entes de control (8,25 %), y mil seiscientas setenta y siete (1.677) radicadas por el concesionario (47,54 %).

PQRS CIUDADANÍA

Análisis de las PQRS Ciudadanas por tipología, recibidas en el primer semestre de 2025.

Según la tipología del derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2025:

Tabla 3. Tipología – primer Semestre 2025.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Derecho de Petición de Interés Particular	1009	64,68%
2	Solicitud de Acceso a la Información	228	14,62%

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.

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

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
3	Derecho de Petición de Interés General	189	12,12
4	Sugerencia	41	2,63%
5	Reclamo	33	2,12%
6	Queja	28	1,79%
7	Solicitud Copia	19	1,22%
8	Felicitaciones	9	0,58%
9	Consulta	4	0,26%
TOTAL		1560	100%

Fuente: Base de datos SDQS primer Semestre 2025- 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 64,68%, seguido de un 14,62% Solicitud de Acceso a la Información y 12,12% Derecho de Petición de Interés General.

Nota: De las 28 quejas radicadas en el SDQS : Se presentaron 24 traslados por competencia, 3 se cerraron en el SDQS por que no se presentó aclaración por el peticionario y 1 se tramitó en la entidad.

Análisis de las PQRSD Ciudadanas por canal de recepción, primer semestre de 2025.

Según el canal de recepción, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2025:

Tabla 4. Canal de Recepción – Primer Semestre 2025

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-Mail	887	56,86%
2	Web	472	30,26%
3	Escrito	95	6,09%
4	Redes Sociales	49	3,14%
5	Presencial	35	2,24%
6	Teléfono	12	0,77%
7	Buzón	10	0,64%
TOTAL		1560	100%

Fuente: Base de datos SDQS primer Semestre 2025- Elaboración propia

Durante el primer semestre de 2025, se recibieron un total de 1.560 PQRSD a través de siete canales institucionales. El 56,86 % de las solicitudes se gestionaron mediante correo electrónico y el 30,26 % a través de la plataforma web, evidenciando una alta dependencia de los canales digitales.

Los canales presenciales y tradicionales (escrito, telefónico, buzón) representaron menos del 10 % del total, lo que indica una baja demanda de atención física, aunque su existencia sigue siendo necesaria para garantizar el acceso equitativo y diferencial.

Comportamiento de las PQRSD atendidas por dependencia en la EMB durante Primer Semestre de 2025

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.

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

Según la clasificación por dependencia, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2025, así:

Tabla 5. Ingreso de PQRSD por dependencias – Primer Semestre 2025.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro	1514	97,05%
2	Interventoría	39	2,50%
3	Oficina de Control Interno Disciplinario	5	0,32%
4	PMO	2	0,13%
TOTAL		1560	100%

Fuente: Base de datos SDQS Primer Semestre 2025 - Elaboración propia

Durante el primer semestre de 2025, el 97,05% de las PQRSD fueron asignadas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro., seguido de un 2,50,5% por la Interventoría.

Análisis de las PQRSD Ciudadanas por Categoría (subtemas) en primer Semestre de 2025.

Según la clasificación por subtema, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2024, así:

Tabla 6. Subtemas – Primer Semestre 2025

Ítems	Categoría	Cantidad	Porcentaje
1	GESTION SOCIAL	330	21,2%
2	PROYECTOS	284	18,2%
3	TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	248	15,9%
4	SERVICIO A LA CIUDADANIA	148	9,5%
5	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	137	8,8%
6	GESTION AMBIENTAL	136	8,7%
7	PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	124	7,9%
8	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	31	2,0%
9	TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	26	1,7%
10	DESARROLLO INMOBILIARIO	25	1,6%
11	ASUNTOS JURIDICOS	16	1,0%
12	GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES	10	0,6%
13	ESTACIONES	9	0,6%
14	INGENIERIA Y PLANEACION DE PROYECTOS DE EXPANSION FERREOS	8	0,5%
15	MATERIAL RODANTE EQUIPOS Y SISTEMAS	8	0,5%
16	CULTURA CIUDADANA	6	0,4%
17	VEEDURIAS CIUDADANAS	5	0,3%
18	GESTION FINANCIERA	4	0,3%
19	POLITICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS	2	0,1%

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

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

Ítems	Categoría	Cantidad	Porcentaje
20	SISTEMAS DE INFORMACION	2	0,1%
21	DATOS ABIERTOS	1	0,1%
TOTAL		1560	100%

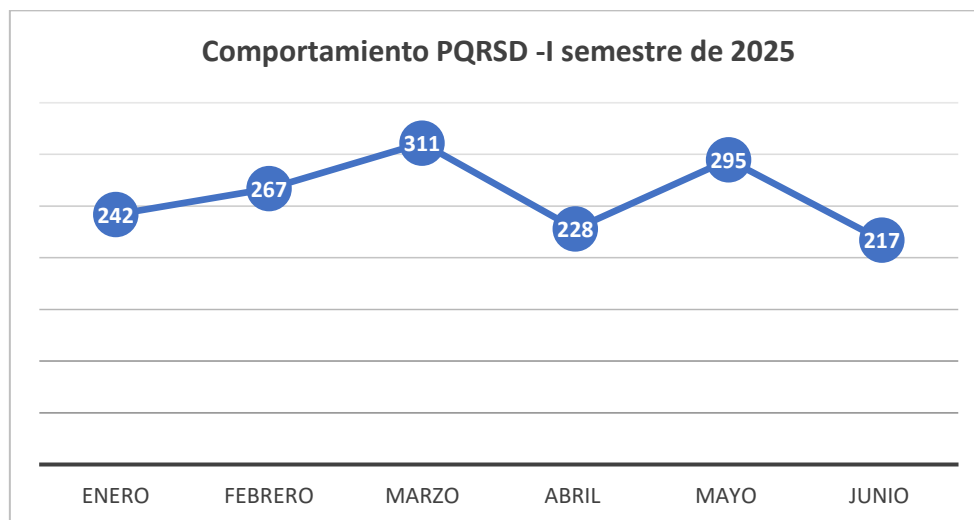
Fuente: Base de datos SDQS Primer Semestre 2025 - Elaboración propia

En el primer semestre de 2025, los ciudadanos presentaron un 60,9% de peticiones de las solicitudes se concentró en cinco categorías: Gestión social, proyectos, talento humano y contratación, servicio a la ciudadanía, así como obras de infraestructura, este comportamiento evidencia una demanda ciudadana centrada en aspectos sociales, técnicos y contractuales, lo cual requiere respuestas integradas y articulación entre áreas misionales.

Comportamiento de las PQRS ciudadanía durante el Segundo Semestre de 2024.

El comportamiento de las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2025, fue:

Gráfica 2. Comportamiento de PQRS ciudadanas- Primer Semestre 2025



Fuente: Base de datos SDQS Primer Semestre 2025- Elaboración propia

El mayor volumen de PQRS se registró en marzo (311), seguido por mayo y febrero, lo que representa picos del 19,94 %, 18,91 % y 17,12 %, respectivamente, así mismo, Abril y junio presentan los registros más bajos, con una participación inferior al 15 % cada uno. El comportamiento mensual de las PQRS evidencia una tendencia estable con picos moderados.

Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRS seleccionadas.

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

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

En este apartado se verificarán los criterios objeto de evaluación asociados a la atención al ciudadano, definidos en el numeral 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.

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 la base de datos SDQS correspondiente al primer semestre 2025, se tomó una muestra de ciento veintinueve (129) PQRSD, así:

Tabla 7. Muestra PQRSD Ciudadanía primer semestre de 2025.

No.	No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
1	60012025	PQRSD-E25-00018	7/01/2025	28/01/2025	PQRSD-S24-00063	27/01/2025
2	61942025	PQRSD-E25-00022	8/01/2025	29/01/2025	PQRSD-S25-00028	16/01/2025
3	64992025	PQRSD-E25-00027	8/01/2025	22/01/2025	64782025	21/01/2025
4	104282025	PQRSD-E25-00039	10/01/2025	31/01/2025	PQRSD-S25-00038	27/01/2025
5	169532025	PQRSD-E25-00063	15/01/2025	5/02/2025	PQRSD-S25-00065	5/02/2025
6	275682025	PQRSD-E25-00094	20/01/2025	10/02/2025	PQRSD-S25-00101	6/02/2025
7	328002025	PQRSD-E25-00109	20/01/2025	10/02/2025	PQRSD-S25-00109	6/02/2025
8	104542025	104542025	20/01/2025	10/02/2025	PQRSD-S25-00107	7/02/2025
9	329362025	PQRSD-E25-00129	23/01/2025	13/02/2025	PQRSD-S5-00119	27/01/2025
10	374972025	PQRSD-E25-00151	27/01/2025	17/02/2025	PQRSD-S25-00065	7/02/2025
11	417412025	PQRSD-E25-00165	28/01/2025	18/02/2025	PQRSD-S25-00118	14/02/2025
12	64782025	PQRSD-E25-00026	8/01/2025	28/01/2025	PQRSD-E25-00142	29/01/2025
13	493902025	PQRSD-E25-00204	3/02/2025	24/02/2025	PQRSD-S25-00114	7/02/2025
14	591832025	PQRSD-E25-00234	7/02/2025	28/02/2025	PQRSD-S25-00137	14/02/2025

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.

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

No.	No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
15	596402025	PQRSD-E25-00243	7/02/2025	28/02/2025	PQRSD-S25-00132	12/02/2025
16	628042025	PQRSD-E25-00260	10/02/2025	24/02/2025	PQRSD-S25-00133	12/02/2025
17	754322025	PQRSD-E25-00316	17/02/2025	10/03/2025	PQRSD-S25-00174	24/02/2025
18	799952025	PQRSD-E25-00332	19/02/2025	05/03/2025	PQRSD-E25-00193	26/02/2025
19	835402025	PQRSD-E25-00343	20/02/2025	06/03/2025	PQRSD-S25-00201	27/02/2025
20	845922025	PQRSD-E25-00353	21/02/2025	14/03/2025	PQRSD-S25-00178	25/02/2025
21	846472025	PQRSD-E25-00359	21/02/2025	14/03/2025	PQRSD-S25-00191	26/02/2025
22	930062025	PQRSD-E25-00363	26/02/2025	18/03/2025	PQRSD-S25-00217	5/03/2025
23	862782025	PQRSD-E25-00365	24/02/2025	17/03/2025	PQRSD-S25-00190	26/02/2025
24	896802025	PQRSD-E25-00368	24/02/2025	17/03/2025	PQRSD-E25-00195	26/02/2025
25	864132025	PQRSD-E25-00369	24/02/2025	17/03/2025	PQRSD-S25-00196	26/02/2025
26	947992025	PQRSD-E25-00415	27/02/2025	20/03/2025	PQRSD-S25-00205	28/02/2025
27	957642025	PQRSD-E25-00418	27/02/2025	20/03/2025	PQRSD-S25-00212	4/03/2025
28	967642025	PQRSD-E25-00424	27/02/2025	20/03/2025	PQRSD-S25-00234	6/03/2025
29	976482025	PQRSD-E25-00428	28/02/2025	21/03/2025	PQRSD-S25-00229	6/03/2025
30	1074122025	PQRSD-E25-00466	4/03/2025	26/03/2025	PQRSD-S25-00256	12/03/2025
31	1201492025	PQRSD-E25-00543	10/03/2025	2/04/2025	PQRSD-S25-00287	17/03/2025
32	1228042025	PQRSD-E25-00580	12/03/2025	4/04/2025	PQRSD-S25-00340	26/03/2025
33	1291972025	PQRSD-E25-00607	18/03/2025	3/04/2025	PQRSD-S25-00317	20/03/2025
34	1292982025	PQRSD-E25-00608	18/03/2025	3/04/2025	PQRSD-S25-00319	20/03/2025
35	1333882025	PQRSD-E25-00621	18/03/2025	3/04/2025	PQRSD-S25-00316	20/03/2025
36	1344202025	PQRSD-E25-00636	20/03/2025	7/04/2025	PQRSD-S25-00319	20/03/2025
37	1380982025	PQRSD-E25-00641	20/03/2025	28/03/2025	PQRSD-S25-00153	19/02/2025
38	1418092025	PQRSD-E25-00662	25/03/2025	15/04/2025	PQRSD-S25-00380	3/04/2025
39	1457212025	PQRSD-E25-00667	25/03/2025	8/04/2025	PQRSD-S25-00408	8/04/2025
40	1445892025	PQRSD-E25-00671	27/03/2025	21/04/2025	PQRSD-S25-00395	7/04/2025
41	1486842025	PQRSD-E25-00693	27/03/2025	21/04/2025	PQRSD-S25-00385	4/04/2025
42	1587822025	PQRSD-E25-00715	1/04/2025	16/04/2025	PQRSD-S25--00432	11/04/2025
43	1617692025	PQRSD-E25-00720	2/04/2025	25/04/2025	PQRSD-S25-00437	14/04/2025
44	1674642025	PQRSD-E25-00747	4/04/2025	22/04/2025	PQRSD-S25-00412	08/04/2025
45	1681132025	PQRSD-E25-00749	4/04/2025	22/04/2025	PQRSD-S25-00412	08/04/2025
46	1717732025	PQRSD-E25-00759	7/04/2025	23/04/2025	PQRSD-S25-00399	08/04/2025
47	1777242025	PQRSD-E25-00787	9/04/2025	25/04/2025	PQRSD-S25-00477	20/05/2025
48	1921482025	PQRSD-E25-00836	16/04/2025	05/05/2025	PQRSD-S25-00507	02/05/2025
49	1970302025	PQRSD-E25-00860	23/04/2025	8/05/2025	PQRSD-S25-00520	06/05/2025

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.

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

No.	No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
50	2053932025	PQRSD-E25-00893	28/04/2025	13/05/2025	PQRSD-S25-00514	05/05/2025
51	2070892025	PQRSD-E25-00907	28/04/2025	13/05/2025	PQRSD-S25-00507	02/05/2025
52	2093222025	PQRSD-E25-00916	29/04/2025	21/05/2025	PQRSD-S25-00542	12/05/2025
53	2098492025	PQRSD-E25-00923	29/04/2025	21/05/2025	PQRSD-S25-00522	07/05/2025
54	1674642025	PQRSD-E25-00747	4/04/2025	22/04/2025	PQRSD-S25-00412	8/04/2025
55	1681132025	PQRSD-E25-00749	4/04/2025	22/04/2025	PQRSD-S25-00412	8/04/2025
56	1717732025	PQRSD-E25-00759	7/04/2025	23/04/2025	PQRSD-S25-00399	8/04/2025
57	1777242025	PQRSD-E25-00787	9/04/2025	2/04/2025	PQRSD-S24-00477	23/04/2025
58	1921482025	PQRSD-E25-00836	16/04/2025	5/05/2025	PQRSD-S25-00507	2/05/2025
59	1970302025	PQRSD-E25-00860	23/04/2025	8/05/2025	PQRSD-S25-00520	6/05/2025
60	2053932025	PQRSD-E25-00893	28/04/2025	13/05/2025	PQRSD-S25-00514	5/05/2025
61	2070892025	PQRSD-E25-00907	28/04/2025	13/05/2025	PQRSD-S25-00507	2/05/2025
62	2093222025	PQRSD-E25-00916	29/04/2025	21/05/2025	PQRSD-S25-00542	12/05/2025
63	2098492025	PQRSD-E25-00923	29/04/2025	21/05/2025	PQRSD-S25-00522/	7/05/2025
64	2227822025	PQRSD-E25-00962	7/05/2025	28/05/2025	PQRSD-S25-00545	12/05/2025
65	2243222025	PQRSD-E25-00974	8/05/2025	22/05/2025	PQRSD-S25-00575	19/05/2025
66	2260992025	PQRSD-E25-00976	8/05/2025	22/05/2025	PQRSD-S25-00585	21/05/2025
67	2264372025	PQRSD-E25-00986	8/05/2025	22/05/2025	PQRSD-S25-00587	22/05/2025
68	2241722025	PQRSD-E25-00987	8/05/2025	29/05/2025	PQRSD-S25-00547	13/05/2025
69	2323752025	PQRSD-E25-01019	12/05/2025	26/05/2025	PQRSD-S25-00602	23/05/2025
70	2334532025	PQRSD-E25-01027	13/05/2025	27/05/2025	PQRSD-S25-00565	19/05/2025
71	2372322025	PQRSD-E25-01041	15/05/2025	6/06/2025	PQRSD-S25-00621	26/05/2025
72	2534752025	PQRSD-E25-01101	21/05/2025	5/06/2025	PQRSD-S25-00674	5/06/2025
73	2535192025	PQRSD-E25-01104	21/05/2025	5/06/2025	PQRSD-S25-00627	27/05/2025
74	2501582025	PQRSD-E25-01105	21/05/2025	12/06/2025	PQRSD-S25-00667	4/06/2025
75	2562932025	PQRSD-E25-01141	26/05/2025	10/06/2025	PQRSD-S25-00644	29/05/2025
76	2593422025	PQRSD-E25-01166	27/05/2025	18/06/2025	PQRSD-S25-00632	28/05/2025
77	2639542025	PQRSD-E25-01182	28/05/2025	12/06/2025	PQRSD-S25-00712	12/06/2025
78	2658792025	PQRSD-E25-01207	30/05/2025	16/06/2025	PQRSD-S25-00727	16/06/2025
79	2663162025	PQRSD-E25-01209	30/05/2025	16/06/2025	PQRSD-S25-00728	16/06/2025
80	2690072025	PQRSD-E25-01217	3/06/2025	25/06/2025	PQRSD-S25-00705	11/06/2025
81	2691452025	PQRSD-E25-01220	3/06/2025	17/06/2025	PQRSD-S25-00714	12/06/2025
82	2728152025	PQRSD-E25-01225	4/06/2025	26/06/2025	PQRSD-S25-00724	16/06/2025
83	2729602025	PQRSD-E25-01226	4/06/2025	26/06/2025	PQRSD-S25-00679	6/06/2025
84	2763672025	PQRSD-E25-01227	4/06/2025	26/06/2025	PQRSD-S25-00729	16/06/2025

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.

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

No.	No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
85	2767722025	PQRSD-E25-01230	4/06/2025	19/06/2025	PQRSD-S25-00741	18/06/2025
86	2798182025	PQRSD-E25-01252	6/06/2025	20/06/2025	PQRSD-S25-00714	12/06/2025
87	2798792025	PQRSD-E25-01253	6/06/2025	20/06/2025	PQRSD-S25-00750	19/06/2025
88	2794492025	PQRSD-E25-01254	6/06/2025	20/06/2025	PQRSD-S25-00738	17/06/2025
89	2816062025	PQRSD-E25-01260	9/06/2025	24/06/2025	PQRSD-S25-00739	18/06/2025
90	2816232025	PQRSD-E25-01262	9/06/2025	24/06/2025	PQRSD-S25-00752	19/06/2025
91	2842352025	PQRSD-E25-01273	10/06/2025	25/06/2025	PQRSD-S25-00767	24/06/2025
92	2989792025	PQRSD-E25-01329	18/06/2025	11/07/2025	PQRSD-S25-00742	18/06/2025
93	3004092025	PQRSD-E25-01334	18/06/2025	3/07/2025	PQRSD-S25-00764	24/06/2025
94	3008952025	PQRSD-E25-01339	18/06/2025	3/07/2025	PQRSD-S25-00789	2/07/2025
95	3058342025	PQRSD-E25-01368	20/06/2025	8/07/2025	PQRSD-S25-00809	7/07/2025
96	3058412025	PQRSD-E25-01369	20/06/2025	2/07/2025	PQRSD-S25-00795	2/07/2025
97	3156022025	PQRSD-E25-01401	26/06/2025	11/07/2025	PQRSD-E25-00799	4/07/2025
98	3193252025	PQRSD-E25-01423	28/06/2025	7/07/2025	PQRSD-S25-00812	7/07/2025
99	2130062025	PQRSD-E25-00935	2/05/2025	16/05/2025	PQRSD-S25-00540	9/05/2025
100	2131792025	PQRSD-E25-00941	2/05/2025	23/05/2025	PQRSD-S25-00593	22/05/2025
101	2202502025	PQRSD-E25-00951	6/05/2025	27/05/2025	PQRSD-S25-00604	23/05/2025
102	2212312025	PQRSD-E25-00955	7/05/2025	28/05/2025	PQRSD-S25-00598	23/05/2025
103	2242962025	PQRSD-E25-00969	8/05/2025	29/05/2025	PQRSD-S25-00563	16/05/2025
104	2264052025	PQRSD-E25-00983	8/05/2025	29/05/2025	PQRSD-S25-00573	19/05/2025
105	2257882025	PQRSD-E25-00990	8/05/2025	29/05/2025	PQRSD-S25-00589	22/05/2025
106	2218132025	2218132025	9/05/2025	30/05/2025	PQRSD-S25-00642	29/05/2025
107	2291352025	PQRSD-E25-001005	12/05/2025	1/04/2025	PQRSD-S25-00656	30/05/2025
108	2296652025	PQRSD-E25-01012	12/05/2025	26/05/2025	PQRSD-S25-00616	26/05/2025
109	2325272025	PQRSD-E25-01018	12/05/2025	26/05/2025	PQRSD-S25-00612	26/05/2025
110	2334732025	PQRSD-E25-01028	13/05/2025	27/05/2025	PQRSD-S25-00625	27/05/2025
111	2366262025	PQRSD-E25-01032	14/05/2025	28/05/2025	PQRSD-S25-00633	28/05/2025
112	2370342025	PQRSD-E25-01034	14/05/2025	5/06/2025	PQRSD-S25-00589	22/05/2025
113	2372982025	PQRSD-E25-01043	15/05/2025	6/06/2025	PQRSD-S25-00662	3/06/2025
114	2374452025	PQRSD-E25-01049	15/05/2025	6/06/2025	PQRSD-S25-00660	3/06/2025
115	2374792025	PQRSD-E25-01050	15/05/2025	6/06/2025	PQRSD-S25-00661	3/06/2025
116	2364872025	2364872025	14/05/2025	5/06/2025	PQRSD-S25-00599	23/05/2025
117	2399432025	PQRSD-E25-01071	16/05/2025	6/06/2025	PQRSD-S25-00649	29/05/2025
118	2437492025	PQRSD-E25-01080	19/05/2025	10/06/2025	PQRSD-S25-00605	23/05/2025
119	2507502025	PQRSD-E25-01094	20/05/2025	4/06/2025	PQRSD-S25-00706	11/06/2025

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.

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

No.	No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha de radicado Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
120	2557722025	PQRSD-E25-01137	23/05/2025	16/06/2025	PQRSD-S25-00730	16/06/2025
121	2588282025	PQRSD-E25-01160	27/05/2025	11/06/2025	PQRSD-S25-00681	6/06/2025
122	2624582025	PQRSD-E25-01176	28/05/2025	12/06/2025	PQRSD-S25-00682	6/06/2025
123	2641572025	PQRSD-E25-01189	29/05/2025	13/06/2025	PQRSD-S25-00674	5/06/2025
124	2689912025	PQRSD-E25-01202	29/05/2025	20/06/2025	PQRSD-S25-00736	17/06/2025
125	2989792025	PQRSD-E25-01329	18/06/2025	11/07/2025	PQRSD-S25-00742	19/06/2025
126	3004092025	PQRSD-E25-01334	18/06/2025	3/07/2025	PQRSD-S25-00764	2/07/2025
127	3008952025	PQRSD-E25-01339	18/06/2025	3/07/2025	PQRSD-S25-00789	3/07/2025
128	3045322025	PQRSD-E25-01353	19/06/2025	14/07/2028	PQRSD-S25-00797	7/07/2025
129	3080552025	3080552025	24/06/2025	16/07/2025	PQRSD-S25-00815	2/07/2025

Fuente: Muestra seleccionada -Base de datos SDQS primer Semestre 2025 -Imagen No.1. Elaboración propia.

Como resultado de la verificación de la muestra, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla No 8. – Verificación muestra PQRSD– Primer Semestre de 2025

Criterios	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
PQRS verificados	129	0	129	0	129	0	129	0
Porcentaje de cumplimiento	100%	0	100%	0	100%	0	100%	0

Fuente: Base de datos SDQS primer semestre 2025 y Matriz de Control - Elaboración propia.

PQRSD entes de control y entidades públicas.

Análisis de las PQRSD Sector Público Primer Semestre de 2025 por canal de recepción.

Según el canal de recepción, se tuvo la siguiente distribución durante el Primer Semestre de 2025:

Tabla 9. Comportamiento de PQRSD Sector Público – Primer Semestre 2025.

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-mail	281	96,56%
2	Escrito	8	2,75%
3	Verbal	2	0,69%
TOTAL		291	100%

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Sector Público I-2025 - Elaboración propia

El canal de radicación de PQRSD más utilizado por las entidades del sector público y los entes de control corresponde al correo electrónico, con una participación del 96,56 %, seguido por el canal escrito, con un 2,75 %. Estos resultados evidencian una marcada preferencia por el uso de medios electrónicos para

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.

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

la presentación de requerimientos ante la Entidad, lo que confirma la consolidación de las plataformas digitales como el mecanismo predominante de interacción institucional.

Análisis de las PQRSD Sector Público – I Semestre de 2025 por entidad.

Según la clasificación por entidad, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2025:

Tabla 10. Por entidad – Primer Semestre 2025

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Concejo de Bogotá	137	47,1%
2	Secretaría de Movilidad	49	16,8%
3	Personería de Bogotá	34	11,7%
4	Congreso de la República	27	9,3%
5	Contraloría de Bogotá	14	4,8%
6	Comisión Sexta Constitucional Permanente	3	1,0%
7	Policía Nacional de Colombia	3	1,0%
8	Fiscalía General de la Nación	2	0,7%
9	IDU	2	0,7%
10	Ministerio de Defensa Nacional	2	0,7%
11	Agencia Nacional de Seguridad Vial	1	0,3%
12	Asamblea Departamental de Cundinamarca	1	0,3%
13	Contraloría General de la República	1	0,3%
14	Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca- CAR	1	0,3%
15	Defensoría del Pueblo	1	0,3%
16	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	1	0,3%
17	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio	1	0,3%
18	IDRD	1	0,3%
19	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	1	0,3%
20	Instituto Distrital de Turismo	1	0,3%
21	INVIAS	1	0,3%
22	Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	1	0,3%
23	Procuraduría General de la Nación	1	0,3%
24	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	1	0,3%
25	Secretaría Privada de Alcaldía de Bogotá	1	0,3%
26	Transmilenio	1	0,3%
27	UMUS Ministerio de Transporte	1	0,3%
28	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	0,3%
TOTAL		1677	100%

Fuente: Base de datos Cuadro de Control PQRS Sector Público I-2025- Elaboración propia.

La mayor proporción de PQRSD provenientes del sector público y de los entes externos de control fue radicada por el Concejo de Bogotá, con una participación del 47,10 %, seguida por el Congreso de 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.

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

República, con el 16,80 %. Esta concentración evidencia que más de la mitad de los requerimientos de este origen se encuentran asociados a dichas dos entidades.

Ahora bien, la Oficina de Control Interno recibió durante el primer semestre de 2025, atendió nueve (9) requerimientos de la Contraloría General de la República y siete (7) requerimientos de la Contraloría de Bogotá en virtud de la Auditoría Financiera, de Gestión y Resultados, Código 207, PDVCF 2025.

Análisis de las PQRSD Sector Público, I - Semestre de 2025, por tipología.

Según tipología de derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2025:

Tabla 11. Tipología – Primer Semestre 2025

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Solicitud de Información	261	90%
2	Proposición	30	10%
Total		291	100%

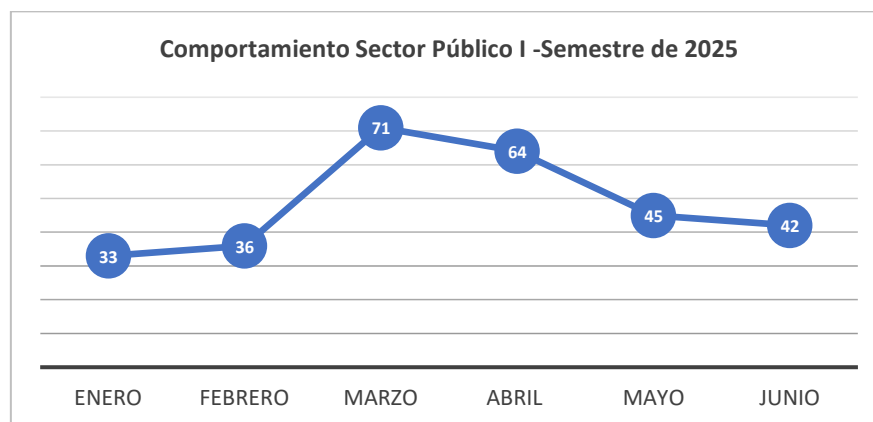
Fuente: Base de datos Cuadro de Control Sector Público Primer Semestre -2024- Elaboración propia.

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, 90%, seguido de proposiciones con un 10%.

PQRSD recibidas durante el Primer Semestre de 2025 por entes de control y entidades públicas.

Según el comportamiento de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2025, se obtuvo:

Gráfica 3. Comportamiento de PQRSD Sector Público- Primer Semestre 2025



Fuente: Corresponde a la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro referenciada como sector público I- semestre de 2025 - 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	

Durante el primer semestre del año 2025 se recibieron un total de 291 PQRSD del Sector Público y Entes de Control, registrándose el mayor volumen en el mes de marzo con 71 solicitudes, lo que representa aproximadamente el 24,4% del total del semestre.

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

Para las PQRSD de Entes Externos de Control, se tomó una muestra de treinta y cuatro (34) PQRSD, para verificar los criterios de:

1. Oportunidad: entregar la información en los tiempos establecidos por el organismo de control.
2. Integralidad: dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.
3. Pertinencia: información suministrada acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 12. Muestra PQRS recibidas de Entes Externos de Control en la entidad durante I semestre de 2025.

No.	Radicado de Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Tipología	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
1	PQRSD-E25-00118	22/01/25	Solicitud de información	28/01/25	PQRSD-S25-00062	27/01/25
2	PQRSD-E25-00514	7/03/25	Solicitud de información	14/03/25	PQRSD-S25-00270	14/03/25
3	PQRSD-E25-00585	13/03/25	Solicitud de información	14/03/25	PQRSD-S25-00280	14/03/25
4	PQRSD-E25-00587	14/03/25	Solicitud de información	15/03/25	PQRSD-S25-00280	14/03/25
5	PQRSD-E25-00705	31/03/25	Solicitud de información	2/04/25	PQRSD-S25-00365	1/04/25
6	PQRSD-E25-00735	3/04/25	Solicitud de información	8/04/25	PQRSD-S25-00390	7/04/25
7	PQRSD-E25-00806	11/04/25	Solicitud de información	16/04/25	PQRSD-S25-00449	16/04/25
8	PQRSD-E25-00816	14/04/25	Solicitud de información	22/04/25	PQRSD-S25-00449	16/04/25
9	PQRSD-E25-00824	15/04/25	Solicitud de información	22/04/25	PQRSD-S25-00464	21/04/25
10	PQRSD-E25-00825	15/04/25	Solicitud de información	22/04/25	PQRSD-S25-00450	16/04/25
11	PQRSD-E25-00834	16/04/25	Solicitud de información	23/04/25	PQRSD-S25-00469	22/04/25
12	PQRSD-E25-01010	12/05/25	Solicitud de información	26/05/25	PQRSD-S25-00609	23/05/25
13	PQRSD-E25-00620	18/03/25	Solicitud de información	21/03/25	PQRSD-S25-00313	20/03/25
14	PQRSD-E25-01184	28/05/25	Solicitud de información	3/06/25	PQRSD-S25-00665	3/06/25
15	PQRSD-E25-01210	30/05/25	Solicitud de información	9/06/25	PQRSD-S25-00732 Traslado enviado a ML1 EXTS25-0002391/Prorroga enviada EXT25-0002353	16/06/25
16	PQRSD-E25-01212	30/05/25	Solicitud de información	6/06/2025 16/06/2025	Mediante comunicación EXTS25-0002359 del 03 de junio de 2025, se presentó solicitud de prórroga para dar respuesta a la petición, con fecha límite propuesta hasta el 16 de junio de 2025.	16/06/25

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.

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

No.	Radicado de Entrada EMB	fecha de radicado Entrada	Tipología	Fecha Límite de Respuesta	Radicado de salida	Fecha de respuesta
					Dicha solicitud fue aprobada mediante comunicación EXT25-0011418 del 05 de junio de 2025.	
17	PQRSD-E25-01214	3/06/25	Solicitud de información	8/06/25	PQRSD-S25-00672	5/06/25
18	PQRSD-E25-01215	3/06/25	Solicitud de información	8/06/25	PQRSD-S25-00678	6/06/25
19	PQRSD-E25-01268	10/06/25	Solicitud de información	15/06/25	PQRSD-S25-00720	13/06/25
20	PQRSD-E25-01269	10/06/25	Solicitud de información	13/06/25	PQRSD-S25-00721	13/06/25
21	PQRSD-E25-01271	10/06/25	Solicitud de información	13/06/25	PQRSD-S25-00719	13/06/25
22	PQRSD-E25-01295	13/06/25	Solicitud de información	18/06/25	PQRSD-S25-00743	18/06/25
23	PQRSD-E25-01363	20/06/25	Solicitud de información	8/07/25	PQRSD-S25-00811	7/07/25
24	PQRSD-E25-00232	7/02/25	Solicitud de información	14/02/25	PQRSD-S25-00140	14/02/25
25	PQRSD-E25-00582	13/03/25	Solicitud de información	18/03/25	PQRSD-S25-00297	17/03/25
26	PQRSD-E25-00826	15/04/25	Solicitud de información	22/04/25	PQRSD-S25-00445	16/04/25
27	PQRSD-E25-00859	23/04/25	Solicitud de información	8/05/25	PQRSD-S25-00498	29/04/25
28	PQRSD-E25-00921	29/04/25	Solicitud de información	7/05/25	PQRSD-S25-00525	7/05/25
29	PQRSD-E25-01038	14/05/25	Solicitud de información	19/05/25	PQRSD-S25-00572	19/05/25
30	PQRSD-E25-01243	5/06/25	Solicitud de información	10/06/25	PQRSD-S25-00698	10/06/25
31	PQRSD-E25-01310	16/06/25	Solicitud de información	19/06/25	PQRSD-S25-00744	18/06/25
32	PQRSD-E25-01311	16/06/25	Solicitud de información	19/06/25	PQRSD-S25-00746	18/06/25
33	PQRSD-E25-01312	16/06/25	Solicitud de información	21/06/25	PQRSD-S25-00740	18/06/25
34	PQRSD-E25-01313	16/06/25	Solicitud de información	21/06/25	PQRSD-S25-00745	18/06/25

Fuente: Muestra seleccionada Base de datos Cuadro de Control PQRS Sector Público I-2025- Imagen No.2 .Elaboración propia

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

Tabla No 13. – Verificación muestra sector público – Primer Semestre de 2025.

Criterios	INTEGRALIDAD		PERTINENCIA		OPORTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
PQRS verificados	34	0	34	0	34	0
Porcentaje de cumplimiento	100%	0	100%	0	100%	0

Fuente: Elaboración propia - Base de datos Sector público primer Semestre de 2025.

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

PQRSD CIUDADANÍA TRAMITADAS POR EL CONCESIONARIO

Análisis de las PQRSD Ciudadanas por tipología, recibidas en el primer semestre de 2025.

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.

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

Según la tipología del derecho de petición, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2025:

Tabla 14. Tipología – primer Semestre 2025

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	Derecho de Petición de Interés Particular	1647	98,21%
2	Derecho de Petición de Interés General	19	1,13%
3	Solicitud de Acceso a la Información	7	0,42%
4	Felicitaciones	2	0,12%
5	Solicitud Copia	2	0,12%
TOTAL		1677	100%

Fuente: Base de datos SDQS primer Semestre 2025- Elaboración propia

Se evidenció que la mayor parte de los requerimientos ciudadanos al Concesionario durante el periodo analizado se canalizaron a través de la tipología “*Derecho de petición de interés particular*”, la cual concentró el 98,21% del total de solicitudes, reflejando un alto enfoque en necesidades individuales o trámites de carácter personal. En contraste, las tipologías asociadas al interés general (1,13%) y al acceso a la información pública (0,42%).

Análisis de las PQRSD por canal de recepción, primer semestre de 2025.

Según el canal de recepción, se tuvo la siguiente distribución durante el primer semestre de 2025:

Tabla 15. Canal de Recepción Concesionario – Primer Semestre 2025

Ítems	Concepto	Cantidad	Porcentaje
1	E-Mail	835	49,78%
2	Presencial	788	46,98
3	Teléfono	50	2,98%
4	Escrito	2	0,12%
5	Buzón	2	0,12%
TOTAL		1677	100%

Fuente: Base de datos SDQS primer Semestre 2025- Elaboración propia

Durante el periodo analizado, se registraron un total de 1.677 PQRSD atendidas por el concesionario, de las cuales el 49,78% fueron radicadas a través del canal de E-mail, seguido muy de cerca por el canal presencial con un 46,98%, lo cual demuestra una preferencia equilibrada entre medios digitales y atención directa. El uso del teléfono (2,98%), así como de medios tradicionales como el buzón y los escritos físicos (ambos con 0,12%), fue marginal, lo que refleja una clara transición hacia canales electrónicos y presenciales eficientes.

Análisis de las PQRSD Ciudadanas por Categoría (subtemas) en primer Semestre de 2025 atendidas por el concesionario.

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.

 METRO BOGOTÁ	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	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 2024, así:

Tabla 16. Subtemas – Primer Semestre 2025

Ítems	Categoría	Cantidad	Porcentaje
1	GESTION SOCIAL	923	55,04%
2	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	421	25,10%
3	TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	145	8,64%
4	GESTION AMBIENTAL	86	5,13%
5	ASUNTOS JURIDICOS	36	2,15%
6	PROYECTOS	30	1,79%
7	PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	20	1,19%
8	ESTACIONES	8	0,48%
9	SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	0,18%
10	TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	3	0,18%
11	DESARROLLO INMOBILIARIO	1	0,06%
12	MATERIAL RODANTE EQUIPOS Y SISTEMAS	1	0,06%
TOTAL		1677	100%

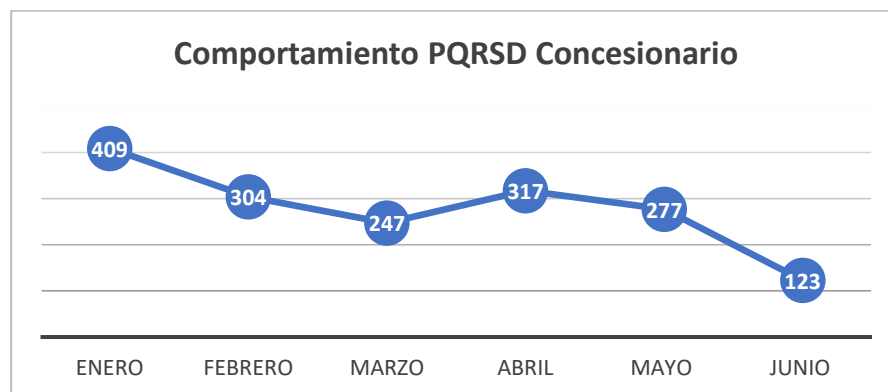
Fuente: Base de datos SDQS primer Semestre 2025- Elaboración propia

Del análisis de las PQRS clasificadas por categoría temática evidencia una alta concentración en temas sociales, donde la categoría “*Gestión Social*” representa el 55,04% del total de solicitudes, consolidándose como el eje central de las preocupaciones ciudadanas durante el periodo analizado. Le sigue “*Obras de Infraestructura en Ejecución*” con un 25,10%, lo que indica un importante nivel de atención ciudadana sobre el desarrollo, impacto o avance del proyecto.

Comportamiento de las PQRS ciudadanía recibidas por el concesionario durante el Segundo Semestre de 2024.

El comportamiento de las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2025, fue:

Gráfica 4. Comportamiento de PQRSD Primer Semestre 2025



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.

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

Durante el primer semestre del año 2025, el concesionario recibió un total de 1.677 PQRSD, evidenciando un comportamiento descendente generalizado, iniciando con un pico alto en enero (409 solicitudes) y cerrando en junio con 123, lo que representa una reducción del 70% en el volumen de radicaciones.

Resultado de la Evaluación de los criterios de calidad de la muestra de PQRSD atendidas por el concesionario.

En este apartado se verificarán los criterios objeto de evaluación asociados a la atención al ciudadano, definidos en el numeral 1² del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

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 la base de datos SDQS correspondiente al primer semestre 2025, se tomó una muestra de sesenta y una (61) PQRSD, así:

Tabla 17. Muestra PQRSD tramitadas por el concesionario durante primer semestre de 2025.

No.	No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha Límite de Respuesta	Fecha de respuesta
1	99912025	10/01/25	2025-01-31	21/02/25
2	992192025	28/02/25	2025-03-21	18/03/25
3	1006172025	3/03/25	2025-03-25	21/03/25
4	104972025	10/01/25	2025-01-31	24/01/25
5	922392025	25/02/25	2025-03-18	18/03/25
6	1118182025	7/03/25	2025-03-31	31/03/25
7	84422025	9/01/25	2025-01-30	24/01/25
8	836892025	20/02/25	2025-03-13	13/03/25

² 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.

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

No.	No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha Límite de Respuesta	Fecha de respuesta
9	1204282025	12/03/25	2025-04-03	3/04/25
10	792592025	19/02/25	2025-03-12	12/03/25
11	1228202025	13/03/25	2025-04-04	31/03/25
12	760412025	17/02/25	2025-03-10	1/04/25
13	75012025	9/01/25	2025-01-30	24/01/25
14	1298932025	18/03/25	2025-04-09	9/04/25
15	1315402025	19/03/25	2025-04-10	9/04/25
16	727582025	13/02/25	2025-03-06	6/03/25
17	1378892025	20/03/25	2025-04-11	7/05/25
18	665472025	31/01/25	2025-02-21	21/02/25
19	66172025	8/01/25	2025-01-29	24/02/25
20	1449392025	26/03/25	2025-04-16	15/04/25
21	597192025	7/02/25	2025-02-28	28/02/25
22	1499682025	27/03/25	2025-04-21	21/04/25
23	1557582025	28/03/25	2025-04-22	22/04/25
24	1588312025	31/03/25	2025-04-23	23/04/25
25	161382025	14/01/25	2025-02-04	6/02/25
26	1650662025	3/04/25	2025-04-28	28/04/25
27	1714122025	7/04/25	2025-04-30	30/04/25
28	1763812025	9/04/25	2025-05-05	5/05/25
29	1827182025	11/04/25	2025-05-07	7/05/25
30	188632025	16/01/25	2025-02-06	6/02/25
31	1907302025	16/04/25	2025-05-12	12/05/25
32	558592025	5/02/25	2025-02-26	26/02/25
33	1985562025	22/04/25	2025-05-14	14/05/25
34	2044672025	28/04/25	2025-05-20	20/05/25
35	2079642025	29/04/25	2025-05-21	21/05/25
36	490682025	2/02/25	2025-02-21	21/02/25
37	2106292025	30/04/25	2025-05-22	22/05/25
38	2112872025	30/04/25	2025-05-22	22/05/25
39	458232025	31/01/25	2025-02-21	21/02/25
40	2170042025	6/05/25	2025-05-27	27/05/25
41	2208802025	7/05/25	2025-05-28	28/05/25
42	221202025	17/01/25	2025-02-07	7/02/25
43	224272025	17/01/25	2025-02-07	7/02/25

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.

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

No.	No. SDQS	Radicado de Entrada EMB	Fecha Límite de Respuesta	Fecha de respuesta
44	381702025	23/01/25	2025-02-13	13/02/25
45	2264422025	8/05/25	2025-05-29	20/06/25
46	2303342025	11/05/25	2025-05-30	30/05/25
47	3168752025	27/06/25	2025-07-21	9/07/25
48	2995252025	18/06/25	2025-07-11	2/07/25
49	2377152025	15/05/25	2025-06-06	6/06/25
50	2415452025	17/05/25	2025-06-09	2/07/25
51	2876212025	12/06/25	2025-07-07	7/07/25
52	2450282025	20/05/25	2025-06-11	11/06/25
53	2840552025	10/06/25	2025-07-03	3/07/25
54	2824242025	9/06/25	2025-07-02	2/07/25
55	2493502025	21/05/25	2025-06-12	12/06/25
56	2792342025	7/06/25	2025-07-01	25/06/25
57	2761862025	6/06/25	2025-07-01	01/07/025
58	2730852025	4/04/25	2025-04-29	24/06/25
59	2708602025	3/06/25	2025-06-25	24/06/25
60	2564022025	26/05/25	2025-06-17	16/06/25
61	2680102025	30/05/25	2025-06-24	4/06/25

Fuente: Muestra seleccionada Base de datos SDQS – Concesionario primer semestre-2025- Imagen No.3 .Elaboración propia

Como resultado de la verificación de la muestra, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla No 18. – Verificación muestra PQRSD concesionario– Primer Semestre de 2025

Criterios	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
PQRS verificados	61	0	61	0	61	0	61	0
Porcentaje de cumplimiento	100%	0	100%	0	100%	0	100%	0

Fuente: Base de datos SDQS primer semestre 2025 y Matriz de Control - Elaboración propia.

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.

 METRO BOGOTÁ	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.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. 006³, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No 19 – Cargue de informes Circular Conjunta No. 006 de 2017.

No.	Periodo	Fecha de cargue	Fecha de vencimiento*	Observaciones
1	Enero	14/02/2025	21/02/2025	En término
2	Febrero	26/03/2025	21/03/2025	En término
3	Marzo	25/04/2025	23/04/2025	Extemporáneo
4	Abril	14/05/2025	22/05/2025	En término
5	Mayo	20/06/2025	24/06/2025	En término
6	Junio	11/07/2025	18/07/2025	En término

*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.

De lo anterior cinco (5) 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 y uno (1) se presentó de manera extemporánea.

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

Se realizó la verificación metodológica del cumplimiento de los lineamientos que señala la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 y 6 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y su aplicación en el contexto o análisis del entorno, la identificación, valoración, tratamiento y monitoreo de los riesgos del proceso de la Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro los cuales se muestran a continuación:

Tabla No. 20 Riesgos verificados OCI.

Descripción del Riesgo	Descripción del Control
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	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

³“... 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.

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

Descripción del Riesgo	Descripción del Control
incumplir los atributos de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).	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. AC-C2: Los profesionales del componente de Atención al Ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, semanalmente remiten alertas de las PQRSD a cada una de las dependencias de la entidad, informando sobre el estado del trámite de los requerimientos, condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento (por tramitar, por cierre, por clasificar, vencido). Remitiendo un reporte a través del correo electrónico a las áreas responsables de dar respuesta. AC-C3 Los profesionales del componente de Atención al Ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, semestralmente toman una muestra del 10% de las PQRSD registradas en el periodo y verifican aleatoriamente el cumplimiento de los atributos de calidad ya sea en las respuestas dadas a las PQRSD o posibles situaciones de vulneración de derechos humanos por reclamos relacionados con un trato degradante en la atención recibida; lo anterior con el fin de analizar e identificar las deficiencias en los atributos de calidad en la gestión de las PQRSD.
AC-RG-002 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.	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. En caso de que el enlace detecte que no es de su competencia debe proceder con informar mediante correo electrónico la reasignación.

Fuente: Matriz de riesgos institucional.

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.

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

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

Tabla 21. 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.

Icono	Interpretación
✓	Cumple
⚠	Cumple parcial
✗	No cumple

De lo anterior se puede concluir que los controles AC-C1 y AC-C2 se encuentran documentados, se realizan con la periodicidad establecida, cumpliendo con las etapas de diseño, ejecución y monitoreo previstas en la metodología institucional.

Cumplimiento de Criterios Normativos

Tabla 22. 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 administrativa de METRO DE BOGOTÁ S.A., ubicada en la Carrera 9 No. 76 - 49 Piso 4, Bogotá – Colombia, en el horario de 8:30 a.m. a 5:30 p.m, donde cuenta con espacios habilitados para la atención al público. Así mismo, el Concesionario Metro Línea 1 S.A.S., cuenta con las siguientes instalaciones para la atención al público en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, en las siguientes sedes:

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.

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

Criterio	C	CP	NC	Observaciones
				- Sede administrativa: World Trade Center, Avenida Calle 100 No. 8 A – 49 / Torre B Piso 11 Oficina 1102 - Tramo 1: carrera 88 A # 42F-32 sur, barrio Tintalito - Tramo 2: av. Primero de Mayo No. 41 C – 67 sur - Tramo 3: calle 26 sur # 68 i – 12/18 - Tramo 4: av. calle 1 # 24B -55, barrio Santa Isabel – La Fragüita. - Tramo 5: carrera 13A # 38-90, localidad de Santa Fe. - Tramo 6: calle 72 # 10 - 34, Centro Comercial Avenida Chile, local 147.
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 la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, te escucha: https://www.bogota.gov.co/sdqs/ Desde la sede electrónica de Empresa Metro de Bogotá, en la ruta: https://www.metrodebogota.gov.co/Atención y Servicios a la Ciudadanía / Crear Petición Por medio del correo electrónico: contactenos@metrodebogota.gov.co <u>Teléfono atención al ciudadano (PQRS): +57 601 5553333 ext. 1135, 1189, 1190 y 1203.</u> Así mismo, el Concesionario Metro Línea 1 S.A.S., cuenta con los siguientes canales: https://www.bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion Para consultas generales: gestion.social@metro1.com.co Para consultas sobre las obras que se realizan en tramo 1: socialtramo1@metro1.com.co y social.patitaller@metro1.com.co Para consultas sobre las obras que se realizan en tramo 2: socialtramo2@metro1.com.co

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.

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

Criterio	C	CP	NC	Observaciones
				Para consultas sobre las obras que se realizan en tramo 3: social.avenida68@metro1.com.co Para consultas sobre las obras que se realizan en tramo 4: socialtramo4@metro1.com.co Para consultas sobre las obras que se realizan en tramo 5: socialtramo5@metro1.com.co Para consultas sobre las obras que se realizan en tramo 6: social.calle72@metro1.com.co
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”		X		Numeral 2.2 del Artículo 2 <i>“La Gerencia de Comunicaciones y Cultura Metro establecerá dentro del Plan de Acción Institucional – PAII, un indicador que mida los términos de respuesta de las peticiones. Así mismo, La Gerencia Jurídica establecerá un indicador que mida cuantas de las tutelas presentadas en contra de la Entidad están relacionadas con vulneración al derecho de petición.”</i> Se observó que la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro, incorporó en el Plan de Acción Institucional Integrado (PAII) 2025 un indicador de seguimiento identificado con el ID: PAII-19, orientado a medir y evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones ciudadanas. Este indicador constituye un mecanismo de control y verificación interna para garantizar la atención oportuna de las PQRS. Ahora bien Se identificó que, mediante el indicador PAII-19, la Gerencia Jurídica estableció un mecanismo para medir el número de acciones de tutela interpuestas en contra de la Entidad que se encuentran relacionadas con presuntas vulneraciones al derecho de petición. “2.5. Seguimiento estratégico Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura presentará un informe trimestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, en el cual se

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.

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

Criterio	C	CP	NC	Observaciones
				<i>identifique el número de peticiones presentadas y respondidas en términos de ley.</i> <i>En dicho Comité la Gerencia Jurídica elaborará un informe trimestral en el cual se informe el número de tutelas presentadas por derecho de petición, indicando cuantas son falladas a favor y en contra.”</i> PRIMER TRIMESTRE DE 2025 Se evidenció que la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro no presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) el informe correspondiente a la gestión de PQRSD del primer trimestre de 2025, según consta en el Acta No. 002-025 del 28 de enero de 2025. En relación con el informe de tutelas, se evidenció la presentación del reporte correspondiente al primer trimestre, en el cual se registró un fallo en primera instancia(deniega el ampara solicitado) – Se desvincula a la EMB. SEGUNDO TRIMESTRE 2025 Se evidenció que la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) el informe correspondiente a la gestión de PQRSD del primer semestre de 2025, según consta en el Acta No. 004-025 del 29 de julio de 2025(pendiente aprobación de acta). En relación con el informe de tutelas, se evidenció la presentación del reporte correspondiente al segundo trimestre, en el cual se registró cuatro Tutelas correspondieron a la presunta vulneración del Derecho de Petición.
Artículos 43, 44, 45, 46 y 47 de la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de Integración social de las personas	X			El acceso al edificio cuenta con la señalización, salas de atención y accesos correspondientes para la atención a la comunidad, cuenta con rampas de acceso al edificio para facilitar la accesibilidad a las personas con

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.

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

Criterio	C	CP	NC	Observaciones
<i>con limitación y se dictan otras disposiciones”.</i>				movilidad reducida y/o discapacidad, así mismo, cuenta con ascensores para el ingreso al tercer, cuarto y quinto piso de la entidad. Ahora bien, se observó el siguiente procedimiento en el Sistema Integrado de Gestión para personas con enfoque preferencial: Protocolo para la atención a personas con enfoque preferencial con código AC-DR-002 versión 3.
Norma técnica 6047 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.	X			4.1 Zona I Recepción La entidad se encuentra ubicada en la carrera 9ª No. 76 - 49, donde se encuentra ubicadas tres (3) zonas de recepción las cuales cuentan con: ingreso, vestíbulo e información. así mismo, en el tercer (3) piso se cuenta con el área de radicación.
4.Diagrama de zonas y Requisitos de los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano.	X			4.2 ZONA II PERMANENCIA La entidad cuenta con salas de espera para la atención ciudadana, ubicada en la recepción del cuarto piso, donde los ciudadanos pueden esperar cómodamente y permanecer sentados.
	X			ZONA III ATENCIÓN La entidad cuenta con salas de espera para la atención ciudadana, ubicadas en el tercer y cuarto piso de la entidad. Adicionalmente, se cuenta con un protocolo para la atención a personas con enfoque preferencial con código AC-DR-002 versión 3, donde se especifica como se debe proceder en cada caso.

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

FORTALEZAS

1. La entidad dispone de diversos canales de atención a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar y radicar sus PQRS.
2. Se evidencia una actitud proactiva y compromiso por parte de líderes y equipos de trabajo en la atención de la auditoría y en la entrega oportuna de información, fortaleciendo la cultura de servicio a la ciudadanía y mejora continua.
3. La entidad ha implementado acciones como : revisiones cuatrimestrales para mejorar la oportunidad, pertinencia, coherencia, calidez, claridad e integralidad en la respuesta a los ciudadanos.

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.

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

OPORTUNIDAD DE MEJORA

OM1. Para fortalecer el cumplimiento en los términos de cargue de los informes de PQRSD en la plataforma habilitada por la Veeduría Distrital.

Se observó publicación de los informes en la página web dispuesta por la Veeduría Distrital, de conformidad con la Circular conjunta No. 006⁴, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No 16 – Cargue de informes Circular Conjunta No. 006 de 2017.

No.	Periodo	Fecha de cargue	Fecha de vencimiento*	Observaciones
1	Enero	14/02/2025	21/02/2025	En término
2	Febrero	26/03/2025	21/03/2025	En término
3	Marzo	25/04/2025	23/04/2025	Extemporáneo
4	Abril	14/05/2025	22/05/2025	En término
5	Mayo	20/06/2025	24/06/2025	En término
6	Junio	11/07/2025	18/07/2025	En término

*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.

De lo anterior cinco (5) 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 y uno (1) se presentó de manera extemporánea.

OM2. Para fortalecer el cumplimiento del numeral 2.5 del Artículo 2 “Seguimiento estratégico. La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura presentará un informe trimestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, en el cual se identifique el número de peticiones presentadas y respondidas en términos de ley.”, de la Resolución EMB No. 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”, ya que no se presentó el reporte de PQRSD de primer trimestre en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 28 de enero de 2025.

Revisada el acta. No. 003-025 del 23 de abril de 2025 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Metro de Bogotá S.A., correspondientes al primer trimestre de 2025, se evidenció que la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura no presentó el informe de gestión de PQRSD, incumpliendo con el numeral 2.5 del Artículo 2 “Seguimiento estratégico. La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura presentará un informe trimestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, en el cual se identifique el número de peticiones presentadas y respondidas en términos de ley.”, de la Resolución EMB No. 355 de 2023 “Por medio de la cual se adopta

⁴“... 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.

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

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”

Lo anterior evidencia una posible debilidad en el seguimiento y control al cumplimiento de las directrices establecidas en la Resolución No. 355 de 2023 por parte de los responsables. Esta situación puede generar ausencia de información oportuna para la toma de decisiones estratégicas del Comité.

OM3. Para fortalecer la redacción de la descripción del riesgo AC-RG-002 de acuerdo con los lineamiento de la Guía para la administración del riesgo y controles versión 6⁵.

En relación con el riesgo “AC-RG-002 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”, se identificó que la causa raíz descrita ; “no dar respuesta a las PQRSD del sector público o dar respuesta fuera de los términos de ley”, no guarda una relación directa ni suficiente con el posible impacto señalado de “quejas por la vulneración de los derechos humanos ante un trato cruel, inhumano o degradante”. Esta falta de coherencia entre causa e impacto puede generar ambigüedad en la evaluación del riesgo y en la definición de los controles asociados.

CONCLUSIONES:

1. Los controles establecidos para la mitigación de los riesgos identificados en el Proceso de Atención al Ciudadano cumplen con los atributos exigidos para el diseño de controles, de conformidad con lo dispuesto en la *Guía de Administración de Riesgos para Entidades Públicas*, numerales 4 y 6, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
2. En términos generales, se evidenció el cumplimiento de los criterios de : oportunidad, pertinencia e integridad en las respuestas de requerimientos de Entes Externos de Control, de la Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna quien haga sus veces versión 3 - Septiembre 2023⁶.
3. Los procedimientos establecidos para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se encuentran debidamente implementados; dichos procedimientos cumplen con los criterios y disposiciones legales vigentes, en particular con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y cumplen con los atributos definidos en el numeral 1⁷ del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

⁵ Página 34 numeral 2.5 Descripción del riesgo: la descripción del riesgo debe contener todos los detalles que sean necesarios y que sea fácil de entender tanto para el líder del proceso como para personas ajenas al proceso.

⁶ Pag 79.

1.Oportunidad: Que se entregue la información en los tiempos establecidos por el organismo de control.

2. Integridad: Que se esté dando respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.

3. Pertinencia: Que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

⁷ 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.

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

- Con base en la revisión de la muestra seleccionada, se determinó que el Concesionario cumple con lo dispuesto en el Apéndice 14 del Contrato de Concesión en lo relativo a la gestión y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Se observó cumplimiento de los lineamientos definidos en: Ley 1437 de 2011 (art 7 numerales 5 y 9), Ley 1755 de 2015 Art 14 artículo 54 del acuerdo 741 de 2019, Norma técnica 6047 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública (4.Diagrama de zonas y Requisitos de los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano) y Decreto 847 de 2019 (art-14).

No obstante se identificaron tres (3) oportunidades de mejora.

RECOMENDACIONES:

- Realizar la revisión de la redacción de la descripción del del riesgo AC-RG-002. “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.”(subraya propia). (OM1).
- Adoptar medidas de control que fortalezcan el cumplimiento de los plazos establecidos en la Circular Conjunta No. 006 de 2017, para el cargue de los informes de PQRSD en la plataforma dispuesta por la Veeduría Distrital. Dichas medidas deben incluir la programación anticipada de fechas de cargue, alertas automáticas de vencimiento, con el fin de prevenir la presentación extemporánea y garantizar la entrega oportuna y conforme a los lineamientos normativos. (OM2).
- Realizar y presentar el monitoreo de PQRSD establecido en el numeral 2.5 del Artículo 2 “Seguimiento estratégico. La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura presentará un informe trimestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, en el cual se identifique el número de peticiones presentadas y respondidas en términos de ley.”, de la Resolución EMB No. 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”*, en el anexo 1, Formato DO-FR-018 Matriz de documentación de líneas de defensa y reporte de información de la DIRECTRIZ PARA APLICACIÓN DEL MODELO DE LÍNEAS DE DEFENSA EN LA EMB CÓDIGO: DO-DR-003 VERSIÓN: 03. (OM3).

CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Y LIMITACIONES:

Para la realización de esta auditoría, se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y se dio cumplimiento al Procedimiento Auditorías Interna EM-PR-002, Código de Ética del Auditor Interno EM-MN-001 y Estatuto de Auditoría Interna EM-MN-002. Los resultados surgen de la verificación

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

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

aleatoria de los bases de datos aportadas por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, para la ejecución de las pruebas de auditoría.

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de las muestras aleatorias seleccionadas a criterio del auditor 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.