

**MEMORANDO**

Bogotá, D.C., 6 de mayo de 2025

**PARA:** **LUIS FELIPE LOTA**  
Director

**JENNIFER BERMÚDEZ DUSSÁN**  
Subdirectora de Gestión Corporativa

**CLARA INÉS MÁRQUEZ VÁSQUEZ**  
Jefe Oficina Jurídica

**LUIS ALBERTO COLORADO ALDANA**  
Jefe de Oficina Asesoría de Planeación Institucional

**DE:** **AURORA ANDREA REYES SAAVEDRA**  
Oficina de Control Interno



**ASUNTO:** Informe de seguimiento normativo a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRS - de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, vigencia 2024.

Respetados doctores,

La Oficina de Control Interno, en el marco de sus roles, adelantó durante los meses de abril y mayo de 2025, el seguimiento normativo de atención a las PQRS de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca vigencia 2024; las conclusiones se remiten en el informe adjunto, lo anterior para su conocimiento y acciones pertinentes.

Teniendo en cuenta que se emitieron dos (2) hallazgos, se sugiere el apoyo metodológico de la Oficina Asesora de Planeación Institucional para la construcción del Plan de Mejoramiento por Procesos, cuyo plazo máximo otorgado es de 30 días calendario contados a partir de la recepción de la presente comunicación, de acuerdo con lo señalado en el cierre del seguimiento.

Sobre el particular es importante además señalar que (i) se solicita que el Plan de Mejoramiento por Procesos sea suscrito y remitido a través de memorando, a la Oficina de Control Interno para su seguimiento en tercer nivel por el(los) líder(es) del (los) proceso(s) y (ii) que se remita adjunto copia de la metodología aplicada para el análisis causa raíz de los hallazgos evidenciados en el seguimiento.

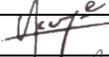
Finalmente agradecemos el apoyo brindado en el marco del seguimiento y esperamos que los resultados contribuyan a continuar fortaleciendo el Sistema de Control Interno en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

Cordial saludo,

REGION  
METROPOLITANA  
BOGOTA  
CUNDINAMARCA  
2025.05.06 17:05  
Firmado Digital ITSign  
Colombia, Bogota D.C

**AURORA ANDREA REYES SAAVEDRA**

Jefe de Oficina de Control Interno.

ROL	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO/ROL	FIRMA/Vo.Bo.
<b>Elaboró:</b>	Nelson Fabian Loaiza	Contratista	
<b>Revisó</b>	Andrea Reyes Saavedra	Jefe Oficina de Control Interno	



**Correo institucional:**

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

**NIT:** 901665578-7



**Dirección:**

Avenida Calle 26 #57-83,  
Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15



**Teléfono Conmutador:**

+57 (601) 384 0687

# **INFORME DE SEGUIMIENTO**

**Atención a las PQRSD de la Región  
Metropolitana Bogotá- Cundinamarca**

**Vigencia 2024**

---

**Mayo de 2025**

## INFORME DE SEGUIMIENTO

### Contenido

<b>1. Objetivos</b> .....	3
<b>2. Alcance</b> .....	3
<b>3. Criterios Normativos</b> .....	4
<b>4. Metodología</b> .....	6
<b>5. Desarrollo del Informe</b> .....	11
<b>5.1. Cumplimiento Normativo aplicable en la gestión de PQRSD</b> .....	11
<b>5.2. Reporte estadístico de PQRSD</b> .....	39
<b>5.3. Atención de las PQRSD mediante el uso de las redes sociales</b> .....	46
<b>5.4. Análisis de la muestra</b> .....	48
<b>5.5. Acciones Constitucionales</b> .....	57
<b>5.6. Requerimientos de Entes Externos de Control</b> . .....	59
<b>6. Cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoría, limitaciones, conflictos de interés y fortalezas evidenciadas</b> .....	79
<b>7. Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones</b> .....	81

## INFORME DE SEGUIMIENTO

### 1. Objetivos

- 1) Analizar la información respecto del cumplimiento de los lineamientos legales establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSD para la vigencia 2024;
- 2) Verificar el cumplimiento de la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD radicadas en la vigencia 2024, en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, respecto de los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad; y,
- 3) Verificar la gestión realizada por la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca a los requerimientos realizados por los Entes de Control- Contraloría General de la República- cuya transmisión se haga a través de sus sistemas de información<sup>1</sup>.

### 2. Alcance<sup>2</sup>

Para el logro del primer objetivo, se llevará a cabo mediante la verificación del cumplimiento normativo en la vigencia 2024 por parte de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca; para el logro del segundo objetivo se realizará a través de una muestra aleatoria selectiva respecto de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD radicadas en la vigencia 2024; y, para el logro del tercer objetivo se analizará los requerimientos recibidos por parte del Ente Externo de Control- Contraloría General de la República-, cuya transmisión se realice a través de sus sistemas de envío de información para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 al 28 de febrero de 2025.

---

<sup>1</sup> **SIRECI**- Sistema de rendición electrónica de la cuenta e informes; **SACI**- Sistema de Alertas de Control Interno y **APPUI**- Aplicativo de la Dirección de Información, Análisis y Reacción inmediata (DIARI).

<sup>2</sup> Según lo dispuesto en la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía PL-DES-001 versión 1 de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, el Ágora Metropolitana se establece como una de las acciones establecidas, que integran la estrategia denominada “Ventanilla hacia afuera” para la atención directa de las necesidades de la ciudadanía, es así que, su funcionamiento y operación, se regula mediante el Acuerdo Regional 006 de 2024, cuyo objetivo y alcance se definen en su artículo 3 de la siguiente manera:

*“Artículo 3. OBJETIVO Y ALCANCE. El Ágora es un espacio de participación para plantear, co-crear y priorizar iniciativas y propuestas que incidan en la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas, programas, planes y proyectos de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca en torno a las áreas temáticas y los hechos metropolitanos declarados y no reemplaza, ni está en detrimento de los mecanismos de participación contemplados en el ordenamiento jurídico colombiano. (...)”*

Por lo anterior, debido a la particularidad del Ágora Metropolitana de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca se considera pertinente que su verificación se realice a través de un seguimiento especial y no en el marco del presente seguimiento.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

### 3. Criterios Normativos

Los criterios de la verificación se encuentran sustentados, en la siguiente normatividad externa e interna sobre la materia<sup>3</sup>:

- Constitución Política artículos 23, 74, 209 y 269.

#### Leyes

- Ley 190 de 1995- Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa, artículo 54.
- Ley 962 de 2005- Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1437 de 2011- Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 del 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.
- Ley 1712 del 2014 - Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- 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.
- Ley 1952 de 2019- Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario, artículo 38.
- Ley orgánica 2199 de 2022- Por medio de la cual se desarrolla el artículo 325 de la Constitución Política y se expide el régimen especial de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca (RMBC), en su artículo 5 numeral 6, artículo 9 y 10.

#### Decretos

- Decreto 2232 de 1995- Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos, artículo 9 (Compilado en el Decreto 1083 de 2015).

---

<sup>3</sup> Criterio normativo fue previamente socializado, antes de la ejecución del seguimiento, mediante mesa de trabajo el día 14 de marzo de 2025 (Grabación) con la Oficina Asesora de Planeación Institucional, la Oficina Jurídica y la Subdirección de Gestión Corporativa.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

- Decreto 1081 de 2015- Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 1083 de 2015- Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1166 de 2016- Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 019 de 2012- Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, artículo 231.

### Resoluciones Regionales

- Resolución Regional 004 de 2023- Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca
- Resolución Regional 332 de 2024- Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se reglamentan disposiciones relativas al Sistema Institucional de Control Interno de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca y se deroga la Resolución 019 de enero de 2024.
- Resolución Regional 517 de 2024- Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.
- Resolución Regional 525 de 2024- Por medio de la cual se adopta el esquema de publicación de información de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

### Acuerdos Regionales

- Acuerdo Regional 001 de 2022- Por medio del cual se adoptan los estatutos de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, artículo 4.
- Acuerdo Regional 003 de 2022- Por medio del cual se determina la estructura organizacional de la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones, artículos 6,9 y 12.

### Circulares Internas

- Circular 004 de 2024- Lineamientos para resolver derechos de petición y solicitudes en general

### Manuales

## INFORME DE SEGUIMIENTO

- Manual Operativo MIPG- versión 6, vigencia 2024 en lo correspondiente a la Tercera Dimensión: *Gestión con Valores para Resultados*<sup>4</sup> y la Séptima Dimensión: Control Interno<sup>5</sup>.

Y la demás normatividad interna y externa aplicable con el fin de lograr el objetivo y alcance del presente seguimiento.

### 4. Metodología

- **Etapas de planeación del seguimiento.**

Para la obtención de información, se realizó revisión de la normativa vigente referenciada en el numeral 3 de este documento, la cual sirvió de insumo para realizar prueba de recorrido en la Subdirección de Gestión Corporativa, cuyo nivel de cumplimiento normativo se compiló mediante la aplicación de entrevista y diligenciamiento de lista de chequeo.

Así mismo, se realizó la socialización de un cuestionario dirigido a la Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Oficina Jurídica respecto a la transmisión de información mediante el uso de Sistemas de Información tales como: i) el Sistema de Rendición de la Cuenta e Informes- SIRECI, ii) el Sistema de Alertas de Control Interno- SACI y iii) el Aplicativo APPUI de la Dirección de información, Análisis y reacción Inmediata- DIARI.

- **Etapas de ejecución del seguimiento.**

En ese sentido se adelantaron entre otras las siguientes actividades<sup>6</sup>:

- Se remitió correo electrónico inicial el día 12 de marzo de 2025 donde se notificó el inicio del presente seguimiento y se estableció fecha de mesa de trabajo para conciliar la normatividad aplicable a la Entidad a la Oficina Jurídica, Oficina Asesora de Planeación Institucional y Subdirección de Gestión Corporativa.
- Se recibió por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa correo electrónico de respuesta el día 12 de marzo de 2025, respecto al inicio de seguimiento a la gestión de las PQRSD de la Entidad y la socialización de normatividad aplicable sobre la materia.
- Se remitió correo electrónico el día 13 de marzo de 2025 a los delegados de la Oficina Jurídica, Oficina Asesora de Planeación Institucional y Subdirección de

<sup>4</sup> En relación con la interacción del Estado y la ciudadanía – página 60 en adelante- y mediante el establecimiento de la Política de Servicio a la Ciudadanía, Página 63 en adelante.

<sup>5</sup> En lo relacionado al ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, actividades de monitoreo (Modelo Estándar de Control Interno- MECI), página 137 en adelante.

<sup>6</sup> Las actividades que se enuncian en el siguiente numeral se encuentran soportadas en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Gestión Corporativa para la atención de la mesa de trabajo de socialización de los lineamientos normativos aplicables al presente seguimiento.

- Se realizó mesa de trabajo el día 14 de marzo de 2025, con el fin de socializar los lineamientos normativos aplicables a la Entidad, para el presente seguimiento con la Oficina Jurídica, Oficina Asesora de Planeación Institucional y Subdirección de Gestión Corporativa.
- Se remitió correo electrónico el día 18 de marzo de 2025 a la Oficina Asesora de Planeación Institucional, con el fin de que se indicarán los procesos, procedimientos o acciones encaminadas por la Entidad, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad- SGC para la gestión de PQRSD.
- Se remitió correo electrónico el día 18 de marzo de 2025 a la Oficina Jurídica, solicitando información acciones institucionales instauradas a la Entidad, relacionadas a la la atención oportuna, pertinente e integral de PQRSD durante la vigencia 2024.
- Se remitió correo electrónico el día el día 18 de marzo de 2025 a la Oficina Jurídica y a la Oficina Asesora de Planeación Institucional, en donde se estableció fecha de mesa de trabajo correspondiente a la atención a los requerimientos de los Entes Externos de Control.
- Se recibió por parte de la Oficina Jurídica correo electrónico de respuesta el día 20 de marzo de 2025, respecto a la solicitud de información de acciones constitucionales.
- Se recibió por parte de la Oficina Asesora de Planeación correo electrónico de respuesta el día 20 de marzo de 2025, respecto a la solicitud de los procesos y procedimientos existentes en la Entidad para la gestión de PQRDS.
- Se realizó mesa de trabajo el día 20 de marzo de 2025, con la Oficina Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación Institucional, cuyo fin fue conocer cómo se materializa la política de operación<sup>7</sup> en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca para la atención y gestión realizada a los requerimientos de los Entes Externos de Control- Contraloría General de la República-.
- Se remitió correo electrónico el día 20 de marzo de 2025 a la Oficina Jurídica y a la Oficina Asesora de Planeación Institucional, mediante el cual se socializó cuestionario respecto a la transmisión de información a los Entes Externos de Control a través de sistemas o aplicativos de información.
- Se recibió por parte de la Oficina Jurídica correo electrónico de respuesta el día 21 de marzo de 2025, respecto a la solicitud de información de la transmisión de reportes mediante sistemas de información a Entes Externos de Control.
- Se remitió correo electrónico el día 26 de marzo de 2025 a la Subdirección de Gestión Corporativa, solicitando el compilado de PQRSD radicadas durante la

<sup>7</sup> Acuerdo Regional No. 003 del 2022 del Consejo Regional de la RMBC, art 9 Nos. 7 y 8 que a la letra indica: *Artículo 9. Oficina Asesora de Planeación Institucional. Las funciones de la Oficina de Planeación Institucional serán las siguientes: (...) 7. Gestionar la preparación y adelantar la revisión de los informes y PQRSD que se requieran, dirigidos a instancias de control interno y externo, así como aquellos solicitados por la Dirección. 8. Dirigir el proceso de consolidación de los informes de gestión y de seguimiento institucional, incluyendo los solicitados por los entes de control y otras autoridades administrativas, dando cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias en los términos establecidos. (...)* (Negrilla fuera del texto).

## INFORME DE SEGUIMIENTO

vigencia 2025 en la Entidad y se estableció fecha para realización de prueba de recorrido.

- Se recibió por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa correo electrónico de respuesta el día 31 de marzo de 2025, respecto a la solicitud del consolidado de PQRSD recibidas en la vigencia 2024.
- Se remitió correo electrónico el día 1 de abril de 2025 a la Subdirección de Gestión Corporativa, solicitando los soportes de la gestión realizada la PQRSD de la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno y se estableció nueva fecha para la realización de la prueba de recorrido.
- Se remitió correo electrónico el día 2 de abril de 2025 a la Subdirección de Gestión Corporativa, indicando que se solicitará información respecto al proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO durante la prueba de recorrido.
- Se recibió por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa correo electrónico de respuesta el día 3 de abril de 2025, respecto a la solicitud de información de la muestra seleccionada de PQRSD.
- Se remitió correo electrónico el día 3 de abril de 2025 a la Subdirección de Gestión Corporativa, donde se da alcance a los soportes requeridos para la verificación de la muestra seleccionada de PQRSD.
- Se realizó prueba de recorrido el día 4 de abril de 2025 con la participación de la Subdirección de Gestión Corporativa, levantándose documento de ayuda de memoria- acta- y lista de asistencia.
- Se recibió por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa correo electrónico de respuesta el día 4 de abril de 2025, respecto a la solicitud de alcance a la información de la muestra seleccionada de PQRSD.
- Se remitió correo electrónico el día 7 de abril de 2025 a la Subdirección de Gestión Corporativa, donde se da alcance a los soportes requeridos para la verificación de la muestra seleccionada de PQRSD.
- Se recibió por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa correo electrónico de respuesta el día 7 de abril de 2025, respecto a la solicitud de alcance a la información de la muestra seleccionada de PQRSD.
- Se recibió por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa correo electrónico de respuesta el día 8 de abril de 2025, respecto a la solicitud de soportes de aspectos evaluados en la prueba de recorrido.
- Se remitió correo electrónico el día 10 de abril de 2025 a la Oficina Jurídica, solicitando alcance a los soportes de transmisión de información mediante el SIRECI por parte de la Entidad.
- Se recibió por parte de la Oficina Jurídica correo electrónico de respuesta el día 10 de abril de 2025, respecto a la solicitud de alcance transmisión de reportes mediante el SIRECI.
- Se recibió por parte de la Oficina Jurídica correo electrónico de respuesta el día 11 de abril de 2025, respecto a la solicitud de alcance transmisión de reportes mediante el SIRECI.
- Se remitió correo electrónico el día 21 de abril de 2025 a los líderes de los

## INFORME DE SEGUIMIENTO

procesos, donde se realizó la socialización del informe preliminar, con el fin de que emitieran los comentarios y/u observaciones que consideraran pertinentes.

- Se recibió por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa correo electrónico el día 24 de abril de 2025, solicitando prórroga para emitir los comentarios y/u observaciones al informe preliminar.
- Se remitió correo electrónico el día 24 de abril de 2025, a la Subdirección de Gestión Corporativa, donde se dio respuesta a la solicitud de prórroga y se estableció nueva fecha para la entrega de los comentarios y/u observaciones al informe preliminar.
- Se recibió por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa memorando CI-20250424-493 mediante correo electrónico del día 25 de abril de 2025, donde se emitieron los comentarios y/u observaciones al informe preliminar y sus respectivos soportes.
- Se analizó por parte de la Oficina de Control Interno entre el día 28 de abril de 2025 al día 2 de mayo 2025, los comentarios y observaciones realizados por la Subdirección de Gestión Corporativa al informe preliminar y sus respectivos soportes.
- Se remitió correo electrónico el día 5 de mayo de 2025, a la Subdirección de Gestión Corporativa- Líder del proceso, invitación para mesa de cierre del seguimiento.
- Se realizó mesa de cierre el día 6 de mayo de 2025, con la Subdirección de Gestión Corporativa, con el fin de socializar las conclusiones del seguimiento.

### ➤ Selección de la muestra<sup>8</sup>

Teniendo en cuenta los objetivos del seguimiento, sobre el particular solo se enunciará, lo relacionado a la metodología de la selección de la muestra para el logro del segundo objetivo<sup>9</sup> así:

La muestra seleccionada en este seguimiento responde al trabajo de planeación previo, la cual tuvo en cuenta diversos criterios objetivos:

El primero de los criterios está orientado a delimitar la muestra en el tiempo, el cual se encuentra señalado en el alcance del presente informe<sup>10</sup>.

El segundo criterio fue el cuantitativo, para el cual se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple para estimar la porción de la muestra<sup>11</sup>. En ese sentido de un universo de 360 registros en el documento Excel denominado “ANEXO. Consolidado PQRSD de la RMBC Vigencia 2024” enviado por la Subdirección de Gestión Corporativa, con corte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, se seleccionó un tamaño de la muestra

<sup>8</sup> Para lograr el objetivo No. 2 del presente informe.

<sup>9</sup> Ver alcance del objetivo No. 2 señalado en el presente informe.

<sup>10</sup> Para lograr el objetivo No. 2 del presente informe.

<sup>11</sup> El cual contiene entre otros con los siguientes parámetros: Error muestral del 10% y un nivel de confianza del 80%.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

aleatoria de 14 requerimientos.

El tercer criterio fue cualitativo para el cual se seleccionaron de los 14 requerimientos de manera aleatoria los siguientes radicados de entrada:

- Radicado: CER-20240131-001
- Radicado: CER-20240212-005
- Radicado: CER-20240315-010
- Radicado: CER-20240411-020
- Radicado: CER-20240509-048
- Radicado: CER-20240514-054
- Radicado: CER-20240621-086
- Radicado: CER-20240709-101
- Radicado: CER-20240822-165
- Radicado: CER-20240926-217
- Radicado: CER-20241015-246
- Radicado: CER-20241113-293
- Radicado: CER-20241115-297 (WEB)
- Radicado: CER-20241213-339

### ➤ Aspectos relevantes que se tuvieron en cuenta en el seguimiento<sup>12</sup>

A continuación, se anuncian ciertos aspectos relevantes tenidos en cuenta en las etapas de planeación y ejecución del seguimiento:

- De acuerdo con la entrada de funcionamiento de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, las competencias de las dependencias se han venido asumiendo de manera gradual conforme a las capacidades de índole técnica y financiera de cada una de ellas, en consonancia con lo establecido en la Ley 2199 de 2022 artículo 5 numeral 6, en su artículo 9 y 10; y lo consagrado en el Acuerdo Regional 001 de 2022 en su artículo 4.
- Actualmente la Entidad bajo el principio de gradualidad, antes mencionado, se encuentra en proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad-SGC y construcción del mapa de riesgos. De los avances realizados por la Entidad, se estableció el “Protocolo para la recepción y trámite de denuncias por presuntos actos de corrupción PRO-ECM-001” versión 1 de fecha 12 de marzo de 2025<sup>13</sup>, cuyo objetivo es establecer de manera institucional la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción, asegurando la protección del

<sup>12</sup> Se enuncian toda vez que se tuvieron en cuenta en la etapa de planeación del seguimiento: Determinación del objetivo, alcance, criterios normativos, programa de trabajo y para la ejecución de este.

<sup>13</sup> Criterio normativo que de acuerdo con el alcance del seguimiento- vigencia 2024- no se tuvo en cuenta; sin embargo, se tendrá en cuenta en el próximo seguimiento, se mencionará en el presente informe como acciones y/o gestiones adelantadas por el proceso.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

- denunciante, la eficacia de la investigación y la transparencia del proceso<sup>14</sup>.
- A la fecha del seguimiento la Región Metropolitana Bogotá -Cundinamarca, no cuenta con planes de mejoramiento resultantes de auditorías internas – Plan de Mejoramiento por Procesos- PMP y/o externas- Plan de Mejoramiento Institucional- PMI<sup>15</sup>.
  - Hoy en día la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca se encuentra en el proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO, para lo cual la Subdirección de Gestión Corporativa a través de correo electrónico del 8 abril de 2025 manifiesta:

*“Actualmente el Sistema de Gestión Documental ORFEO, busca gestionar frente a sus tres componentes principales, recepción y emisión de comunicaciones, conformación y clasificación de expedientes y almacenamiento y recuperación de documentos.*

*En ese sentido en su componente de recepción y emisión de comunicaciones el aplicativo permite tipificar e identificar el tipo de comunicación que se recibe (petición, queja, reclamo, etc) asociado a unos tiempos de respuesta en cumplimiento de la normativa expedida para tal fin, generando alertas que controlan que los trámites no se venzan; así mismo las comunicaciones de salida se encuentran parametrizadas y estandarizadas conforme al manual de imagen corporativa implementado en la entidad.*

*En su componente de conformación y clasificación de expedientes el Sistema de Gestión Documental está siendo desarrollado de tal forma que los usuarios internos puedan conformar dichos expedientes en función de la TRD, la cual ya se encuentra parametrizada en el sistema.*

*En su componente de Almacenamiento y Recuperación, una vez se cuente con los desarrollos requeridos para la conformación del expediente se realizarán los requerimientos para garantizar que dicho componente sea funcional”.*

## 5. Desarrollo del Informe

### 5.1. Cumplimiento Normativo aplicable en la gestión de PQRS

<sup>14</sup> Correo electrónico del día 20 de marzo de 2025, por parte de la Oficina Asesora de Planeación Institucional.

<sup>15</sup> Para efectos del informe entiéndanse el Plan de Mejoramiento por Procesos- PMP- el compendio de acciones de mejoramiento formuladas por los líderes de los procesos con el fin de subsanar las causas raíz de los hallazgos emitidos por la Oficina de Control Interno en el marco del ejercicio del Control Fiscal Interno; y Plan de Mejoramiento Institucional -PMI- el compendio de acciones de mejoramiento formuladas por los líderes de los procesos suscritas por el representante de la Entidad con el fin de subsanar las causas raíz de los hallazgos emitidos por la Contraloría General de la República en el marco del ejercicio del Control Fiscal Externos.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

De acuerdo con la identificación de la normatividad aplicable a la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, para este seguimiento se elaboró una lista de chequeo donde se relacionaron 41 lineamientos normativos<sup>16</sup> para ser evaluados.

A continuación, se presentan los criterios que se establecieron para determinar el cumplimiento de la normatividad relacionada y aplicable a la gestión de las PQRSD en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca:

Criterio de cumplimiento	
Cumple	Se evidencia el cumplimiento del requisito a evaluar.
Cumple parcialmente	Se evidencia cumplimiento parcial del criterio normativo, observándose la presencia de debilidades, las cuales permitirán al proceso establecer acciones correctivas y de mejora.
No cumple	No se evidencia el cumplimiento del requisito a evaluar, ya que no encuentran acciones de gestión relacionadas al mismo.

Con base a lo anterior se presenta la lista de chequeo y los respectivos resultados de cumplimiento de cada uno de los requerimientos normativos de acuerdo con la información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa y la prueba de recorrido realizada el día 4 de abril de 2025<sup>17</sup>:

Norma	Requisito Normativo	Cumplimiento Normativo			Observaciones y/u comentarios- Oficina de Control Interno
		C	CP	NC	
<b>Ley 190 de 1995</b> , artículos 54: Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán <u>informar periódicamente</u>	1- "(...) los cuales deberán incluir: Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y peticiones".		X		Desde la Subdirección de Gestión Corporativa de la RMBC para la vigencia 2024, se emitieron 4 informes semestrales al seguimiento de la gestión de las PQRSD radicadas, los cuales están publicados en la página Web de la Entidad y pueden ser consultados en el siguiente enlace:  <a href="#">Informe de PQRSD   Región Metropolitana</a>  Los informes se encuentran estructurados de la siguiente manera:  - Introducción. - Acceso a la información pública.
	2- "(...) los cuales deberán incluir: Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que		X		

<sup>16</sup> Criterios normativos relevantes que, en el marco del ejercicio de evaluación independiente realizado por la Oficina de Control Interno, coadyuvaran al proceso, dada la gradualidad de las operaciones en la RMBC en materia de atención a las PQRSD.

<sup>17</sup> Soporte documento ayuda de memoria del 4 de abril de 2025.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

<p><u>al jefe o director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones.</u></p>	<p>tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión PQRSD (requerimientos recibidos y tipificados, grupo de interés, atención y oportunidad de respuesta).</li> <li>- Recomendaciones y conclusiones.</li> </ul> <p>Así mismo, se manifestó por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa que mediante los espacios con la Dirección General y los líderes de los procesos denominados STAFF<sup>18</sup>, se realiza la socialización de la gestión de las PQRSD en el momento, y se realizan las debidas recomendaciones y alertas si es de requerirse<sup>19</sup>.</p> <p>Por lo anterior, al revisar la publicación de los informes en mención por parte de la Oficina de Control Interno, se evidencio lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Primer Trimestre 2024.</li> <li>- Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Segundo Trimestre 2024.</li> <li>- Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Tercer Trimestre 2024.</li> <li>- Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Cuarto Trimestre 2024.</li> </ul> <p>Sin embargo, la cronología en las fechas de publicación, no coinciden con la generación trimestral de estos informes.</p>
---	---	--	--	--

<sup>18</sup> Ante lo manifestado por la Subdirección de Gestión Corporativa, de los soportes enviados a la Oficina de Control Interno producto de las solicitudes realizadas en documento ayuda de memoria del 4 de abril de 2025, solo se evidencia correos de revisión internos entre la dependencia y no se observan soportes de realización del STAFF.

<sup>19</sup> Al corte 16 de abril no se evidenció soporte documental de la socialización en los STAFF de la Entidad.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

					<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Emisión</th> <th>Título</th> <th>Archivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2025</td> <td>08 Abril 2025</td> <td>Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD- Primer Trimestre 2025</td> <td> Descargar</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10 Enero 2025</td> <td>Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD- Cuarto Trimestre 2024</td> <td> Descargar</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>07 Noviembre 2024</td> <td>Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD- Segundo Trimestre 2024</td> <td> Descargar</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>30 Septiembre 2024</td> <td>Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Tercer Trimestre 2024</td> <td> Descargar</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>31 Marzo 2024</td> <td>Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Primer Trimestre 2024</td> <td> Descargar</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>31 Octubre 2023</td> <td>Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- 2023</td> <td> Descargar</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>21 Octubre 2023</td> <td>Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Cuarto Trimestre 2023</td> <td> Descargar</td> </tr> </tbody> </table> <p>La anterior situación generará una <b>recomendación</b> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).</p>	Año	Emisión	Título	Archivo	2025	08 Abril 2025	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD- Primer Trimestre 2025	Descargar	2025	10 Enero 2025	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD- Cuarto Trimestre 2024	Descargar	2024	07 Noviembre 2024	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD- Segundo Trimestre 2024	Descargar	2024	30 Septiembre 2024	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Tercer Trimestre 2024	Descargar	2024	31 Marzo 2024	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Primer Trimestre 2024	Descargar	2023	31 Octubre 2023	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- 2023	Descargar	2023	21 Octubre 2023	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Cuarto Trimestre 2023	Descargar
Año	Emisión	Título	Archivo																																		
2025	08 Abril 2025	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD- Primer Trimestre 2025	Descargar																																		
2025	10 Enero 2025	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD- Cuarto Trimestre 2024	Descargar																																		
2024	07 Noviembre 2024	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD- Segundo Trimestre 2024	Descargar																																		
2024	30 Septiembre 2024	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Tercer Trimestre 2024	Descargar																																		
2024	31 Marzo 2024	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Primer Trimestre 2024	Descargar																																		
2023	31 Octubre 2023	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- 2023	Descargar																																		
2023	21 Octubre 2023	Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- Cuarto Trimestre 2023	Descargar																																		
<p><b>Decreto 2232 de 1995</b>, artículo 9 (Compilado en el Decreto 1083 de 2015)</p> <p>Actividades del jefe de la dependencia de quejas y reclamos. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p>	<p>3- Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, <u>para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.</u></p>	<p>X</p>			<p>A la fecha la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca no ha sido objeto de auditorías internas y/o externas que ameriten la emisión de hallazgos y no conformidades, motivo por el cual no se cuenta con Planes de Mejoramiento por Procesos y Planes de Mejoramiento Institucionales<sup>20</sup>.</p> <p>Lo anterior, de acuerdo con el principio de gradualidad en la Ley 2199 de 2022 artículo 5 numeral 6, en su artículo 9 y 10; y lo consagrado en el Acuerdo Regional 001 de 2022 en su artículo 4, la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca fortaleció el Sistema de Control Interno con la vinculación de la Jefatura de la Oficina de Control Interno el 27 de enero de 2025.</p>																																
	<p>4- <u>Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos</u> de la entidad superior y de las entidades del área a que</p>	<p>X</p>			<p>La Subdirección de Gestión Corporativa como líder del proceso en el manejo y atención de las PQRSD en la Entidad, remite de manera constante alertas a las diferentes dependencias acerca de la cantidad y el estado del trámite de las diferentes solicitudes radicadas en el momento (punto de control).</p>																																

<sup>20</sup> Aunado a ello de acuerdo con el principio de gradualidad la primera jefatura de la Oficina de Control Interno en la RMBC toda posesión el día 27 de enero de 2025, iniciando de esta manera entre otros aspectos la regulación de los roles de la Oficina de Control Interno establecidas en el Decreto 1083 de 2015 adicionado por el Decreto 648 de 2017.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

	pertenece la entidad <u>para lograr eficiencia y eficacia del sistema.</u>				Así mismo, indicó la Subdirección de Gestión Corporativa que en cuanto a la adopción de las recomendaciones realizadas en los informes trimestrales de PQRSD, se ha adelantado acciones correspondientes a la estructuración de encuesta de satisfacción a las respuestas dadas por la RMBC y se encuentra en proceso de implementación el Sistema de Gestión Documental ORFEO <sup>21</sup> .
	5- <u>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</u> Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.		X		Se llevaron a cabo espacios liderados por la Línea Estratégica de la Entidad denominados STAFF <sup>22</sup> , en donde se llevaron a cabo proceso de retroalimentación con la Alta Dirección respecto de la gestión dada por lo diferentes procesos a las PQRSD, donde se emitían las alertas pertinentes referente al estado de trámite de estas <sup>23</sup> .  La anterior situación generará una <b>observación</b> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).
<b>Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3.</b> Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	6- Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos <u>generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública</u> y/o	X			Se evidenció, en la prueba de recorrido realizada en el marco del presente seguimiento, el estado de las instalaciones donde se identifica que se cuenta con accesibilidad a la ciudadanía.  Así mismo, se observó que la Entidad cuenta con un Manual de Atención a la Ciudadanía donde se definen los protocolos y lineamientos para tener en cuenta en la atención al público general o en condiciones de discapacidad, el cual esta publicado en la página web de la Entidad y puede ser consultado a través del siguiente enlace.

<sup>21</sup> Según solicitud realizada mediante documento de ayuda de memoria del 4 de abril de 2025, se remiten soportes a las gestiones realizadas por la Entidad, los cuales se encuentran compilados en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

<sup>22</sup> Ante lo manifestado por la Subdirección de Gestión Corporativa, de los soportes enviados a la Oficina de Control Interno producto de las solicitudes realizadas en documento ayuda de memoria del 4 de abril de 2025, solo se evidencia correos revisión internos entre la dependencia y no se observan soportes de realización del STAFF.

<sup>23</sup> Se precisa que, con corte al 16 de abril de 2025, no se evidenció por parte de la Oficina de Control Interno, documento soporte de lo manifestado respecto a lo indicado en los STAFF en materia de PQRSD.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p><u>divulgación de la misma</u>, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.</p>			<p><a href="#">4808 manual atencion ciudadania.pdf</a></p> <p>Además, la Subdirección de Gestión Corporativa manifestó en la prueba de recorrido como estrategia de fortalecimiento la realización de cursos de lenguaje de señas para el personal que dentro de sus actividades brinda atención al ciudadano.</p> <p>Al verificar los soportes en cuestión, se observó certificados de “Curso de lengua de señas para el servicio”, realizado del 11 al 17 de julio de 2024 por la Fundación Universitaria COMPENSAR<sup>24</sup>.</p>
<p><b>Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.1</b> <u>Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública.</u> Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:</p>	<p>7- <u>Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</u></p>	<p>X</p>		<p>Se indicó en prueba de recorrido por la Subdirección de Gestión Corporativa que se cuenta con dos personas en el equipo de la Subdirección de Gestión Corporativa para la recepción de las PQRSD de manera presencial de lunes a viernes de 8 am – 5 pm.</p> <p>Además, se manifestó, que, en cuanto a los espacios destinados por la Entidad para la atención de manera presencial de la ciudadanía, se dispone de las diferentes salas de reunión que se encuentran dentro de las instalaciones de la misma, ofreciendo criterios de privacidad para su atención.</p> <p>Igualmente, se precisó que se cuenta con la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía<sup>25</sup>, el Manual de Atención a la</p>

<sup>24</sup> Según solicitud realizada mediante documento de ayuda de memoria del 4 de abril de 2025, se remiten soportes a las gestiones realizadas por la Entidad, los cuales se encuentran compilados en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

<sup>25</sup> [4803 anexo-politica-institucional-de-atencion-a-la-ciudadania-vf.pdf](#)

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

				<p>Ciudadanía<sup>26</sup> y la Carta de Trato Digno<sup>27</sup>, donde se establecen protocolos y lineamientos de atención por parte de los colaboradores de la Entidad.</p> <p>Al revisar los documentos antes mencionados por la Oficina de Control Interno, se observa que el horario de atención relacionado en cada uno de ellos es 8:00 am- 5:00pm, mientras que según lo previsto en la página web de la Entidad el horario de atención es de 8:00 am- 4:00 pm, como se evidencia a continuación:</p> <div data-bbox="911 737 1422 1314" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;">  <p>Dirección: Avenida Calle 26 #57-83, Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15, Bogotá D.C Horario de atención: Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.</p> <p>Teléfono conmutador: +57 (601) 384 0687 Línea gratuita: +57 (601) 384 0687 Línea anticorrupción: +57 (601) 384 0687 Correo institucional: <a href="mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co">contactenos@regionmetropolitana.gov.co</a> Correo de notificaciones judiciales: <a href="mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co">contactenos@regionmetropolitana.gov.co</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <a href="#">@SomosRegionMBC</a></li> <li> <a href="#">@somosregionmbc</a></li> <li> <a href="#">SomosRegionMBC</a></li> <li> <a href="#">@somosregionmbc</a></li> </ul> <p>Políticas Transparencia y acceso información pública Mapa del sitio Estadísticas</p> </div> <p>La anterior situación generará una <b>recomendación</b> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).</p>
	<p>8- <b>Telefónicamente, al número fijo o móvil</b> destinado por el sujeto obligado para la</p>	<p>X</p>		<p>Se evidenció que en la RMBC se cuenta con canal de atención telefónica el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad, con los demás datos de contacto. El número</p>

<sup>26</sup> [4808\\_manual\\_atencion\\_ciudadania.pdf](#)

<sup>27</sup> [Carta Trato Digno RMBG](#)

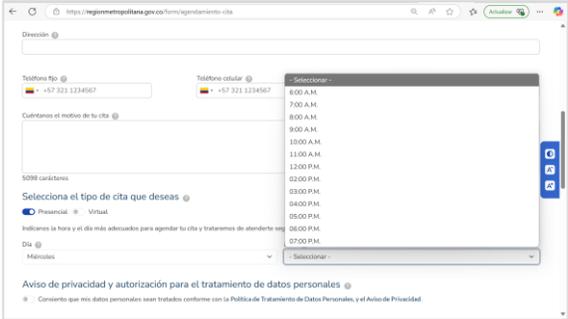
## INFORME DE SEGUIMIENTO

	recepción de solicitudes de información pública.				telefónico en cuestión es el +57 (601) 384 0687 <sup>28</sup> .
	9- <u>Correo físico o postal</u> , en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			<p>Según lo manifestado por la Subdirección de Gestión Corporativa, la correspondencia se recibe en la recepción de la Entidad, por parte de la colaboración de la empresa de seguridad, quien posteriormente la registra en su minuta y la entrega al equipo de la Subdirección de Gestión Corporativa, encargado de revisar las solicitudes, registrarlas en el sistema de información definido por la entidad y efectúa el reparto ante las dependencias competentes, en virtud de las funciones atribuidas en el Acuerdo Regional 003 de 2022.</p> <p>Los datos postales de la RMBC se encuentran publicados en la página web de la Entidad.</p> <p>Esta situación no se enunciará como recomendación debido al principio de gradualidad de la operación establecida en la Ley Orgánica No. 2199 de 2022; sin embargo, evidenciándose que el personal de seguridad tiene una finalidad diferente en la Entidad, con el fin de evitar la posible materialización de riesgos asociados<sup>29</sup>, se recomienda fortalecer de manera gradual lo relacionado a la recepción física en la RMBC de las PQRSD.</p>
	10- <b>Correo electrónico institucional</b> destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			Se observó que la RMBC cuenta con canal de atención mediante correo electrónico, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad, con los demás datos de contacto. El correo electrónico en cuestión es el <a href="mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co">contactenos@regionmetropolitana.gov.co</a> .

<sup>28</sup> Grabación de llamada realizada al teléfono de contacto el día 11 de abril de 2025, la cual se encuentra compilada en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

<sup>29</sup> Este aspecto puede coadyuvar respecto a la construcción del mapa de riesgos institucionales.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p>11- <u>Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado</u>, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.</p>	<p>X</p>			<p>Se evidenció que la RMBC cuenta con un formulario electrónico en la página web de la Entidad, donde se reciben PQRSD. La ruta de acceso al formulario se encuentra en el módulo de “Atención y servicio a la ciudadanía” en la opción “PQRSD Recepción de solicitudes”.</p> <p>Así mismo, el formulario electrónico puede ser consultado mediante el siguiente enlace:</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">PQRSD Recepción de Solicitudes   Región Metropolitana</a></p> <p>Al verificar el formulario se puede apreciar que se clasifican los reportes según su tipificación y se encuentra con una sección para agendamiento de citas; sin embargo, se observa que en campo donde se especifica la hora se da a entender que el horario de atención presencial o virtual es de 6:00am a 7:00pm.</p>  <p>No obstante; como se indicó en párrafos precedentes el horario de atención en la RMBC es de 8:00 am a 5:00pm.</p> <p>La anterior situación generará una <b>recomendación</b> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).</p>
<p><b>Decreto 1081 del 26 de mayo 2015 -</b></p>	<p>12- En la recepción de solicitudes de</p>		<p>X</p>		<p>Según lo manifestado en prueba de recorrido por la Subdirección de Gestión Corporativa, no se manejan consecutivos de radicación que</p>

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

<p><b>Artículo 2.1.1.3.1.2</b>  <u>Seguimiento a las solicitudes de información pública</u></p>	<p>información pública los sujetos obligados <u>deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento</u> al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.</p>			<p>permitan realizar seguimiento a la PQRSD, con excepción a las solicitudes radicadas mediante el formulario electrónico, donde automáticamente se genera un código el cual se relaciona en la respuesta final dada al peticionario<sup>30</sup>.</p> <p>La anterior situación se plantea como una <b>observación</b> y su recomendación se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).</p>
<p><b>Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.6.</b>  <u>Motivación de los costos de reproducción de información pública.</u></p>	<p>13- Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo</p>		<p>X</p>	<p>Para el periodo de realización del presente informe no se cuenta con un acto administrativo o documento equivalente donde se establezcan los costos de reproducción de la información pública, sin embargo, la Subdirección de Gestión Corporativa se encuentra realizando las gestiones correspondientes para su formalización.</p> <p>La anterior situación generará una <b>observación</b> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).</p>

<sup>30</sup> Según solicitud realizada mediante documento de ayuda de memoria del 4 de abril de 2025, se remiten soportes a las gestiones realizadas por la Entidad, los cuales se encuentran compilados en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p>como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado.</p> <p>El acto mediante el cual se motiven valores a cobrar por reproducción información pública ser suscrito por funcionario o empleado del nivel directivo y debe ser divulgado por el sujeto obligado, conforme a lo establecido en artículo 2.1.1.2.1.4 del presente decreto.</p> <p>Parágrafo 1° establecer los costos reproducción de información, sujeto obligado debe tener en cuenta que información pública puede ser suministrada a través los diferentes medios de acuerdo con su</p>				
--	--	--	--	--	--

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p>formato y medio de almacenamiento, entre ellos: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias Discos Compactos, DVD u otros que permitan reproducción, captura, distribución, e intercambio de información pública.</p> <p>Parágrafo 2°          Cuando se trate de solicitudes de información relacionadas con la prestación de un trámite a cargo del sujeto obligado, reproducción de información solicitada estarán sujetos a las tarifas establecidas para la realización del trámite, según las normas que reglamentan el mismo.</p>			
<b>Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015</b>	14- El número de solicitudes recibidas.	X		Desde la Subdirección de Gestión Corporativa de la RMBC para la vigencia 2024, se emitieron 4 informes trimestrales al seguimiento de la gestión de las PQRSD radicadas, los cuales están publicados en la página Web de la Entidad
	15- El número de solicitudes que	X		

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

<p>Artículo 2.1.1.6.2. <u>Informes de solicitudes de acceso a información.</u> De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p>	<p>fueron trasladadas a otra institución.</p>				<p>y podrán ser consultados a través del siguiente enlace:</p>
	<p>16- El tiempo de respuesta a cada solicitud.</p>	<p>X</p>			<p><a href="#">Informe de PQRSD   Región Metropolitana</a></p> <p>Los informes se encuentran estructurados de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción.</li> <li>- Acceso a la información pública.</li> <li>- Gestión PQRSD (requerimientos recibidos y tipificados, grupo de interés, atención y oportunidad de respuesta)</li> <li>- Recomendaciones y conclusiones.</li> </ul>
	<p>17- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.</p>	<p>X</p>			<p>La Subdirección de Gestión Corporativa manifestó que para la vigencia 2024, no realizó negación de acceso de información, puesto que las solicitudes realizadas no correspondieron a documentos confidenciales o de reserva.</p>
<p><b>Decreto 1081 de 2015 - Anexo 2." Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción</b></p>	<p>18- Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes: Incluir en el Plan Institucional de Capacitación</p>	<p>X</p>			<p>La Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca para la vigencia 2024, estableció un Plan Institucional de Capacitaciones, donde se establecieron y se ejecutaron jornadas de capacitación a temas referentes a la atención al ciudadano. De lo anterior, por parte del área de Talento Humano se realizaron las siguientes jornadas<sup>31</sup>:</p>

<sup>31</sup> Según solicitud realizada mediante documento de ayuda de memoria del 4 de abril de 2025, se remiten soportes

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

<p><u>y de Atención al Ciudadano”</u>          Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. c. Talento humano Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p>	<p>temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación Ciudadana (Certificados con fecha 28 de octubre de 2024).</li> <li>- Lenguaje de señas (Certificados con fecha 18 junio de 2024).</li> <li>- Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción (Certificados con fecha 13 marzo de 2024).</li> <li>- Valores del servidor público (Lista de asistencia del 26 de julio de 2024).</li> <li>- Socialización del Código de Integridad (Lista de asistencia del 26 de noviembre de 2024).</li> <li>- Talleres de sentido de la comunicación.</li> </ul> <p>El Plan Institucional de Capacitaciones, se encuentra publicado en la página web de la Entidad y puede ser consultado a través del siguiente enlace:</p> <p style="text-align: center;"><a href="#"><u>1651_planes-rmbc--plan-institucional-de-capacitacion-pic-2024-y-cronograma-aprobado.pdf</u></a></p>
--	--	--	--	---

a las gestiones realizadas por la Entidad, los cuales se encuentran compilados en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

<p><b>Ley 962 de 2005, Artículo 15. Derecho de turno.</b></p>	<p>19- Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.</p>		<p>X</p>	<p>Se manifiesta por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, que a cada PQRSD que llega a la Entidad, se le asigna un consecutivo o número de radicado manual, el cual permite la atención de la solicitud según su orden de llegada y tipificación. Sin embargo, estos datos no son comunicados al peticionario cuando se radica el requerimiento para que le permita realizar seguimiento a la atención de las PQRSD y el cumplimiento del Derecho al Turno.</p> <p>A la fecha el único medio de recepción de PQRSD, donde se remite un consecutivo al peticionario y donde puede verificar su respectivo estado de gestión, es a través del formulario electrónico de la página web de la Entidad.</p> <p>El registro de las PQRSD se lleva a cabo mediante el diligenciamiento continuo de una matriz en el formato Excel<sup>32</sup> donde se consolida y se realiza seguimiento a las PQRSD radicadas en la RMBC, la cual es manejada únicamente por 2 colaboradores asignados por la Subdirección de Gestión Corporativa y se almacena a través de OneDrive.</p> <p>La anterior situación generará una <b>observación y una recomendación</b> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).</p>
---	---	--	----------	--

<sup>32</sup> Documento remitido por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del 31 de marzo de 2025.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p>20- En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.</p>		X		
	<p>21- Cuando se trate de pagos</p>	X			<p>La Subdirección de Gestión Corporativa manifiesta que, en cuanto a las solicitudes</p>

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.				correspondientes a pago que deba realizar la Entidad y sean requeridos por una entidad, estos se registran en la base de datos y se trasladan mediante correo electrónico <sup>33</sup> a la dependencia competente para realizar su respectivo tratamiento.
<b>Ley 1437 de 2011 Artículo 7</b> Deberes de las autoridades en la atención al público.	22- <u>Dar trato respetuoso,</u> considerado y diligente a todas las personas sin distinción.	X			Se establecieron en la RMBC el Manual de Atención a la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno, las cuales se encuentran publicadas en la página web de la Entidad y pueden ser consultadas en:
	23- <u>Garantizar atención personal al público,</u> como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.	X			<a href="#">4808 manual atencion ciudadania.pdf</a> <a href="#">Carta Trato Digno RMBG</a>  En estos documentos se establecen los medios, canales y horarios de atención (8:00 am- 5:00pm de lunes a viernes punto de atención presencial). Así como, se definen los lineamientos y protocolos de atención a la ciudadanía.
	24- <u>Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas</u> dentro del horario normal de atención.	X			
	25- <u>Establecer un sistema de turnos</u> acorde con las necesidades del servicio y las nuevas		X		Se señaló por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, que cada PQRSD que llega a la Entidad, se le asigna un consecutivo o número de radicado manual, el cual permite la atención de la solicitud según su orden de llegada y tipificación. Sin embargo, estos datos

<sup>33</sup> Según solicitud realizada mediante documento de ayuda de memoria del 4 de abril de 2025, se remiten soportes a las gestiones realizadas por la Entidad, los cuales se encuentran compilados en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p>tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.</p>			<p>no son comunicados al peticionario cuando se radica el requerimiento para que le permita realizar seguimiento a la atención de la PQRSD y el cumplimiento del Derecho al Turno.</p> <p>A la fecha el único medio de recepción de PQRSD, donde se remite un consecutivo al peticionario y donde puede verificar su respectivo estado de gestión, es a través del formulario electrónico de la página web de la Entidad.</p> <p>La anterior situación generará una <b>observación</b> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).</p>
	<p>26- <u>Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario</u> donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</p>	<p>X</p>		<p>La Carta de Trato Digno de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, se encuentra publica en la página web de la Entidad, donde se evidencia que la fecha de la última actualización es el 24/06/2024 y puede ser consultada a través del siguiente enlace:</p> <p style="text-align: center;"><a href="#"><u>Carta de trato digno RMBC   Región Metropolitana</u></a></p>
	<p>27- <u>Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos</u>, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.</p>	<p>X</p>		<p>En la RMBC se cuenta con los siguientes canales de atención electrónica, los cuales están a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teléfono: +57 (601) 384 0687.</li> <li>- Correo Electrónico: <a href="mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co"><u>contactenos@regionmetropolitana.gov.co</u></a></li> <li>- Formulario electrónico.</li> </ul>

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p>28- <u>Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos</u>, y dar orientación al público.</p>	<p>X</p>		<p><b>En materia de atención a PQRSD:</b></p> <p>En la RMBC, mediante el Acuerdo Regional 003 de 2022 expedido por el máximo órgano-Consejo Regional-, se estableció la política de operación en materia de atención a las PQRSD, evidenciándose las funciones particulares y específicas atribuidas a la Oficina Jurídica, la Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Subdirección de Gestión Corporativa en sus artículos 6,9 y 12 respectivamente.</p> <p>Y en lo particular a la Oficina de Control Disciplinario Interno, en lo relacionado a la atención de las PQRSD, respecto de los aspectos disciplinarios los cuales requieren de un trato especial dada la reserva de información (Artículo 5 del Acuerdo Regional No. 003 de 2022).</p> <p>Aunado lo anterior, en la Circular Interna 004 del 2024, cuyo asunto es: <i>Lineamientos para resolver derechos de petición y solicitudes en general</i>, se establece en el procedimiento lo siguiente:</p> <p><i>“(...)7. Las comunicaciones externas podrán ser firmadas únicamente por el Director, los Subdirectores, los jefes de oficina, cuando las peticiones se refieran a aspectos exclusivos de su competencia. Cuando la respuesta deba ser atendida por diferentes dependencias será suscrita por el Director o el Subdirector Corporativo. (...)”</i></p> <p><b>En materia de Atención a Entes Externos de Control – PQRSD:</b></p> <p>En la RMBC, mediante el Acuerdo Regional 003 de 2022 expedido por el máximo órgano-Consejo Regional-, se establece la <b><u>POLÍTICA DE OPERACIÓN</u></b> a la atención de Entes Externos de Control, evidenciándose estas funciones a cargo de la Oficina Asesora de</p>
--	---	----------	--	--

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

			<p>Planeación Institucional en su artículo No. 9 Nos. 7 y 8 que a la letra indican:</p> <p><i>“(...) 7. Gestionar la preparación y adelantar la revisión de los informes y PQRSD que se requieran, dirigidos a instancias de control interno y externo, así como aquellos solicitados por la Dirección.</i></p> <p><i>8. Dirigir el proceso de consolidación de los informes de gestión y de seguimiento institucional, incluyendo los solicitados por los entes de control y otras autoridades administrativas, dando cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias en los términos establecidos. (...)”</i></p> <p>Teniendo en cuenta estas políticas de operación se denota por parte de la Oficina de Control Interno la importancia que le da el máximo órgano en la RMBC, Consejo Regional, a la primera y segunda línea de defensa en la atención a las PQRSD y Entes Externos de Control; política que evidencia su fin de mitigar riesgos asociados a la inoportunidad, impertinencia y falta de integralidad de las respuestas que se emitan por la RMBC.</p> <p>A la luz de la naturaleza de estas políticas, esta Oficina evidencia que su operación permite que la alta dirección conozca por parte de la primera línea de defensa y segunda línea de defensa las situaciones que requieren la adopción inmediata de decisiones antes de que estas sean evidenciadas por la tercera línea de defensa- Oficina de Control Interno- o por parte de Entes Externos de Control; logrando así una dinámica operativa de interacción de las líneas de Defensa de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su Séptima Dimensión: Control Interno.</p>
--	--	--	---

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

				La anterior situación se mencionará como fortaleza de los procesos de atención a las PQRSD y atención a Entes Externos de Control en la Entidad y al Sistema de Control Interno en la dinámica de las líneas de defensa.
	29- <u>Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones,</u> y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	X		<p>Se evidenció que en la RMBC se cuenta con los siguientes canales de atención electrónica, los cuales están a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teléfono: +57 (601) 384 0687.</li> <li>- Correo Electrónico: <a href="mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co">contactenos@regionmetropolitana.gov.co</a></li> <li>- Formulario electrónico.</li> </ul> <p>Así mismo, en el Manual de Atención a la Ciudadanía se cuenta con los protocolos de resolución de peticiones según su medio de radicación. Este documento puede ser consultado en:</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">4808 manual atencion ciudadania.pdf</a></p>
	30- <u>Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos,</u> así como para la atención cómoda y ordenada del público.	X		<p>Se evidencia el estado de las instalaciones donde se identifica que se cuenta con accesibilidad a la ciudadanía. Así mismo, se cuenta con un Manual de Atención al Ciudadanía donde se definen los protocolos y lineamientos para tener en cuenta para la atención al público general o en condiciones de discapacidad, el cual esta publicado en la página web de la Entidad y puede ser consultado a través del siguiente enlace.</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">4808 manual atencion ciudadania.pdf</a></p>
<b>Ley 1474 de 2011, art. 76</b>	31- Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. <u>En toda entidad pública,</u>	X		<p>En la RMBC se cuenta con un equipo de 2 colaboradores que hacen parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, para la gestión y atención de las PQRSD recibidas en la Entidad.</p> <p>Así mismo, se cuenta con el apoyo del equipo de la Oficina Jurídica en el ámbito jurídico cuando se requiere.</p>

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

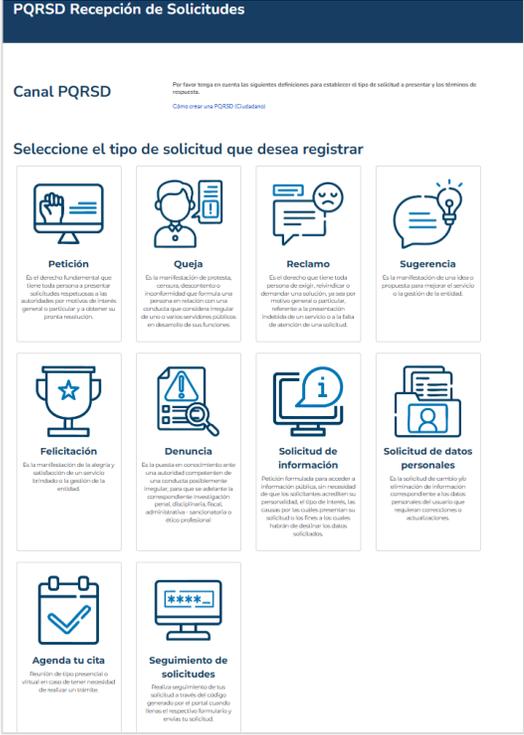
	<p><u>deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos</u> que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p>			<p>Lo anterior, teniendo en cuenta que en la RMBC mediante el Acuerdo Regional 003 de 2022 se establecen las funciones frente a la gestión de PQRSD de las diferentes partes interesadas por parte de la Oficina Jurídica, la Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Subdirección de Gestión Corporativa en sus artículos 6,9 y 12 respectivamente.</p> <p>Igualmente, a través del Plan Institucional de Capacitaciones<sup>34</sup> se cuenta con programas encaminados a fortalecer las competencias, habilidades y aptitudes del personal a cargo del proceso.</p> <p>Además, se evidenció la definición de los lineamientos y protocolos de atención a la ciudadanía mediante la Resolución Regional 004 de 2023 y la Circular Interna 004 de 2024.</p>
	<p>32- <u>La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes</u> y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.</p>		<p>X</p>	<p>De acuerdo con el principio de gradualidad establecido en Ley 2199 de 2022 artículo 5 numeral 6, en su artículo 9 y 10; y lo consagrado en el Acuerdo Regional 001 de 2022 en su artículo 4, la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca ha venido operando de acuerdo con su capacidad técnica y financiera, motivo por el cual, con el fin de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad, el 27 de enero de 2025, se vinculó la primera jefatura de la Oficina de Control Interno, por consiguiente durante la vigencia 2024 no se realizaron seguimientos por parte de la tercera línea de defensa.</p> <p>Sin embargo, desde la Subdirección de Gestión Corporativa como segunda línea de defensa en el proceso de gestión de PQRSD, se han desarrollado informes trimestrales al manejo y gestión de los requerimientos radicados en la Entidad, los cuales pueden ser consultados a través del siguiente enlace:</p>

<sup>34</sup> Según solicitud realizada mediante documento de ayuda de memoria del 4 de abril de 2025, se remiten soportes a las gestiones realizadas por la Entidad, los cuales se encuentran compilados en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

				<p><a href="#">Informe de PQRSD   Región Metropolitana</a></p> <p>En ese sentido desde la vigencia 2025 se comenzó la regulación de la presentación de los informes de ley a cargo de la Oficina de Control Interno quien bajo el principio de gradualidad realizará su ejercicio de evaluación independiente en cada materia que la ley lo indique a fin de fortalecer a través de la tercera línea de defensa el Sistema de Control Interno en la Entidad.</p>
	<p>33- En la página web principal de toda entidad pública deberá <u>existir un link de quejas, sugerencias</u> y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p>	X		<p>Se evidenció que en la RMBC se cuenta con un formulario electrónico en la página web de la Entidad, donde se reciben PQRSD. La ruta de acceso al formulario se encuentra en el módulo de “Atención y servicio a la ciudadanía” en la opción “PQRSD Recepción de solicitudes”.</p> <p>Así mismo, el formulario electrónico puede ser consultado mediante el siguiente enlace:</p> <p><a href="#">PQRSD Recepción de Solicitudes   Región Metropolitana</a></p>
	<p>34- Todas las entidades públicas deberán <u>contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias</u></p>	X		<p>Se evidenció que en la RMBC se cuenta con un formulario electrónico en la página web de la Entidad, donde se reciben PQRSD. La ruta de acceso al formulario se encuentra en el módulo de “Atención y servicio a la ciudadanía” en la opción “PQRSD Recepción de solicitudes”, en dicho formulario se cuenta con una sección para la radicación de denuncias por parte de la ciudadanía.</p>

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p>que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>			 <p>Este formulario se implementó desde la vigencia 2024, sin embargo, para la vigencia 2025 se realizó un botón de denuncias de acceso rápido a la ciudadanía en la página web de la Entidad.</p> 
<p>Ley 1712 de 2014, Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos</p>	<p>35- h) <u>Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes</u>, quejas y reclamos a disposición del público en</p>	<p>X</p>		<p>Se evidenció que en el Manual de Atención a la Ciudadanía se establecen los medios, canales y horarios de atención en la RMBC, así como se definen para fácil entendimiento del público las diferentes definiciones de las solicitudes, como estrategia de direccionamiento para que cuente con una atención eficiente y eficaz según su necesidad.</p>

## INFORME DE SEGUIMIENTO

<p>y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:</p>	<p>relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.</p>			<p>Así mismo, la guía sobre la definición de los diferentes requerimientos se establece en el formulario electrónico de la Entidad.</p> <p>Además, desde la Subdirección de Gestión Corporativa de la RMBC para la vigencia 2024, se emitieron 4 informes trimestrales al seguimiento de la gestión de las PQRSD radicadas, los cuales están comunicados en la página Web de la Entidad y podrán ser consultados a través del siguiente enlace:</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Informe de PQRSD   Región Metropolitana</a></p> <p>Los informes se encuentran estructurados de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción</li> <li>- Acceso a la información pública</li> <li>- Gestión PQRSD (requerimientos recibidos y tipificados, grupo de interés, atención y oportunidad de respuesta)</li> <li>- Recomendaciones y conclusiones</li> </ul> <p>Finalmente, los lineamientos internos para la gestión de PQRSD en la RMBC se establecen en la Resolución Regional 004 de 2023 y la Circular 004 de 2024, como lo manifiesta la Subdirección de Gestión Corporativa.</p>
<p><b>Ley 1755 de 2015 Artículo 14.</b></p> <p><u>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria,</u></p>	<p>36- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para</p>		<p>X</p>	<p>Se evidenció en el marco del seguimiento, que durante la vigencia 2024 se generaron respuesta extemporánea de dos requerimientos de petición de documentación e información identificados con los consecutivos CER-20241227-354 y CER-20241230-356.</p> <p>Sin embargo, la Subdirección de Gestión Corporativa realiza de manera periódica alertas para la atención de PQRSD por parte de los diferentes líderes de los procesos. Así mismo, en la vigencia 2025 como mecanismo de mejora continua se encuentra en proceso de implementación del Sistema de Gestión</p>

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

<p>toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p>	<p>todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p>			<p>Documental ORFEO, el cual permitirá la generación de alertas de manera automática.</p> <p>La anterior situación generará una <b>observación</b> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).</p>
	<p>37- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán <u>resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</u> Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley</p>	<p>X</p>		<p>Según lo manifestado por la Subdirección de Gestión Corporativa durante la vigencia 2024, no se generaron respuesta extemporánea correspondiente a requerimientos de consulta de autoridades por parte de la RMBC.</p>

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.				
<b>Ley 1755 de 2015 Artículo 29.</b>  Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.	38- <u>El valor de la reproducción</u> no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.		X		Para el periodo de realización del presente informe no se cuenta con un acto administrativo o documento equivalente donde se establezcan los costos de reproducción de la información pública, sin embargo, la Subdirección de Gestión Corporativa se encuentra realizando las gestiones correspondientes para su formalización.  La anterior situación generará una <b>observación</b> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).
<b>Resolución Regional 004 de 2023 Artículo 10.</b>	39- Artículo 10. <u>Elaboración y presentación de informes.</u> La Dirección general deberá elaborar y presentar al <u>Consejo Regional</u>		X		Se observó con corte al seguimiento que la RMBC no ha presentado de manera trimestral ante el Consejo Regional informes de seguimiento a la gestión de PQSD; sin embargo, por parte de la Dirección General se socializó y presentó el informe de gestión de la vigencia 2024 <sup>35</sup> ante la Asamblea de Cundinamarca, el Concejo de Bogotá, el Concejo Municipal de

<sup>35</sup> Según solicitud realizada mediante documento de ayuda de memoria del 4 de abril de 2025, se remiten soportes a las gestiones realizadas por la Entidad, los cuales se encuentran compilados en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	un informe trimestral de las PQRSD recibidas por la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca y el trámite surtido frente a las mismas.			Soacha, el Alcalde de Bogotá y el Alcalde Municipal de Soacha, donde unos de los temas de importancia relacionados fue el tema de PQRSD.  La anterior situación generará una <b>observación</b> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).
<b>Resolución Regional 517 de 2024 Artículo 1.</b>	40. Artículo 1 Adopción. <u>Adoptar la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía</u> de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, establecida en documento anexo, que hace parte integral del presente acto administrativo.  Parágrafo- La Política Institucional de Atención a la Ciudadanía podrá ser susceptible de ajustes durante su ejecución, sin que se afecte el cumplimiento de los requisitos establecidos por	X		Se observó que la Política de Atención a la ciudadanía se encuentra como documento anexo, el cual esta publicado en la página web de la RMBC a través del siguiente enlace:  <a href="#">4803 anexo-politica-institucional-de-atencion-a-la-ciudadania-vf.pdf</a>  De lo anterior, la Subdirección de Gestión Corporativa manifiesta que esta política fue presentada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 18 de octubre de 2024 <sup>36</sup> .  Así mismo, por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa se plantea en el plan de trabajo de la vigencia 2025, realizar seguimientos para verificar su cumplimiento en la Entidad.  La anterior situación generará una <b>recomendación</b> <sup>37</sup> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).

<sup>36</sup> Según solicitud realizada mediante documento de ayuda de memoria del 4 de abril de 2025, se remiten soportes a las gestiones realizadas por la Entidad, los cuales se encuentran compilados en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

<sup>37</sup> Respecto del criterio 41 del lineamiento normativo señalado en la tabla.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

	la normativa vigente.			
<b>Resolución Regional 517 de 2024 Artículo 2</b>	41. Artículo 2 <u>Implementación y Seguimiento.</u> La Política Institucional de Atención a la Ciudadanía será implementada por todas las dependencias y áreas de la Entidad, a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución. Su seguimiento será responsabilidad de la Subdirección de Gestión Corporativa de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.		X	

**Fuente:** Oficina de Control Interno mediante información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa en prueba de recorrido<sup>38</sup>.

Según los resultados de implementación de la anterior lista de chequeo, el nivel de cumplimientos de los lineamientos normativos aplicables identificados en el presente seguimiento para la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, respecto de la gestión de PQRSD es el siguiente:

Descripción	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple
Cumplimiento de criterios	28	13	0
Porcentaje de cumplimiento	68.3%	31.7%	0%

### 5.2. Reporte estadístico de PQRSD

<sup>38</sup> Soporte documento ayuda de memoria del día 4 de abril de 2025.

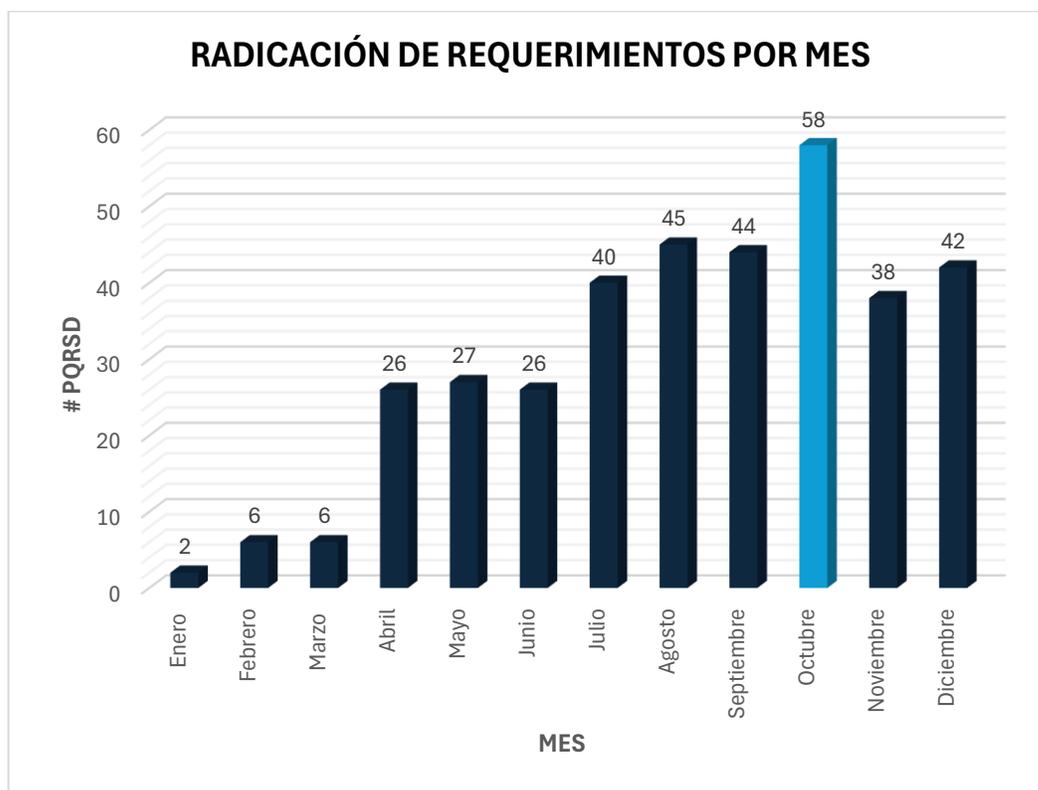
## INFORME DE SEGUIMIENTO

Mediante correo electrónico del día 26 de marzo de 2025 la Oficina de Control Interno solicitó a la Subdirección de Gestión Corporativa el registro de las PQRSD allegadas a la Entidad durante la vigencia 2024, para lo cual se dio respuesta a esta solicitud mediante el envío de información mediante correo electrónico el día 31 de marzo de 2025.

Por lo anterior, se recibió documento en formato Excel denominado “ANEXO. Consolidado PQRSD de la RMBC Vigencia 2024” donde se evidencia en la pestaña “CC\_Entradas” la compilación de los requerimientos en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

De acuerdo con la información relacionada en la base de datos se realizó análisis de diferentes aspectos de la gestión de estos requerimientos por parte de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, los cuales se señalan a continuación:

- Recepción mensual de PQRSD.



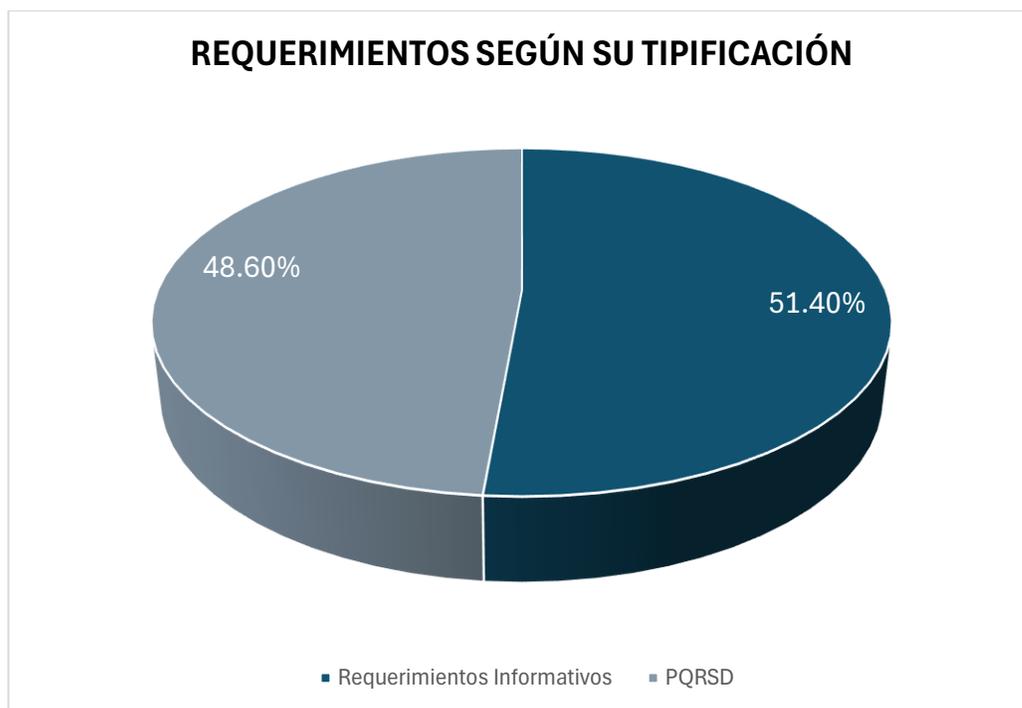
**Fuente:** Información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

Según la información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa, se procedió a identificar la recepción de requerimientos por mes, donde se evidencia que

## INFORME DE SEGUIMIENTO

el mes de octubre registro la mayor cantidad de casos con un total de 68 requerimientos, seguido de agosto con 45 requerimientos y diciembre con 42 requerimientos en total. En cuanto al mes con menor cantidad de registros se encuentra enero con 2 requerimientos.

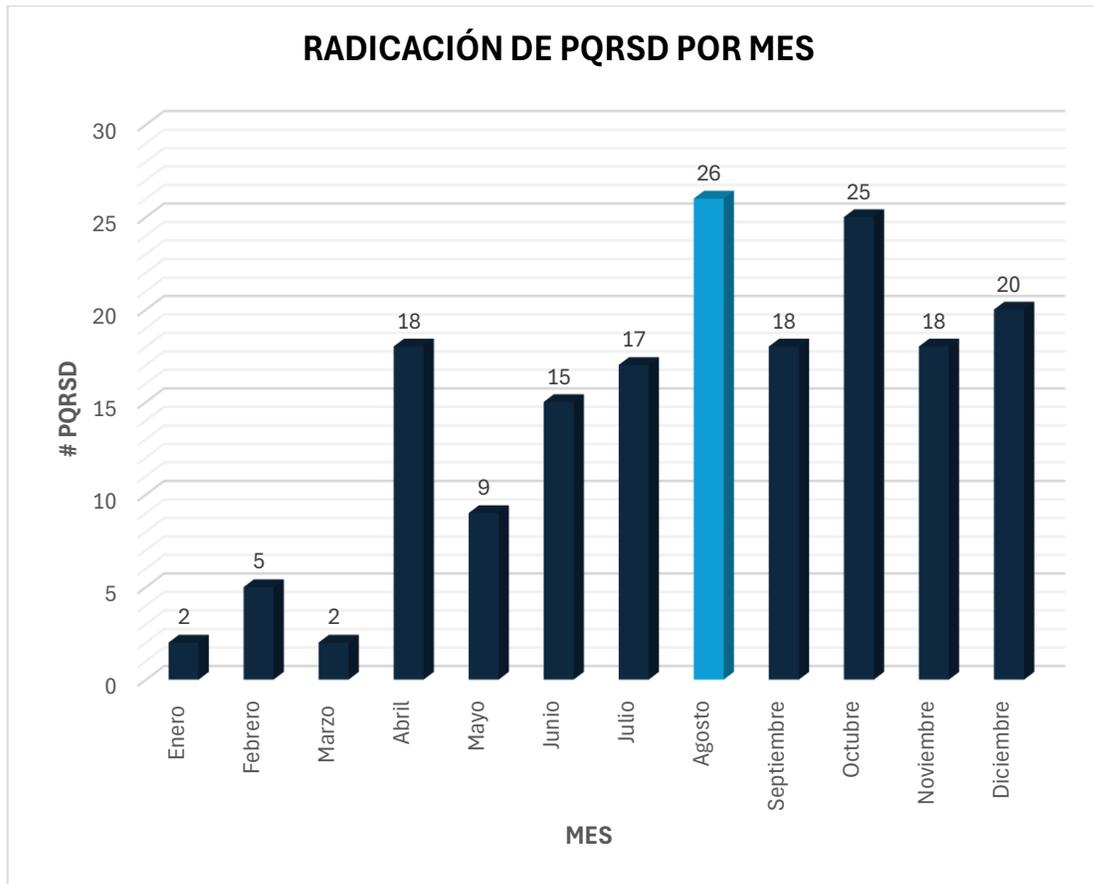
Al revisar el detalle y descripción de estos requerimientos en la base de datos en cuestión, se logra determinar que la Subdirección de Gestión Corporativa realizó la clasificación del total de los 360 requerimientos, con el fin de identificar si en cada uno de los casos corresponde a una PQRSD.



**Fuente:** Información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

Por lo anterior, se identificó que cerca del 51.40% de los requerimientos son de carácter informativo, es decir, 185 casos en total. El restante 48.60% corresponde a PQRSD (175 casos de los registrados).

## INFORME DE SEGUIMIENTO



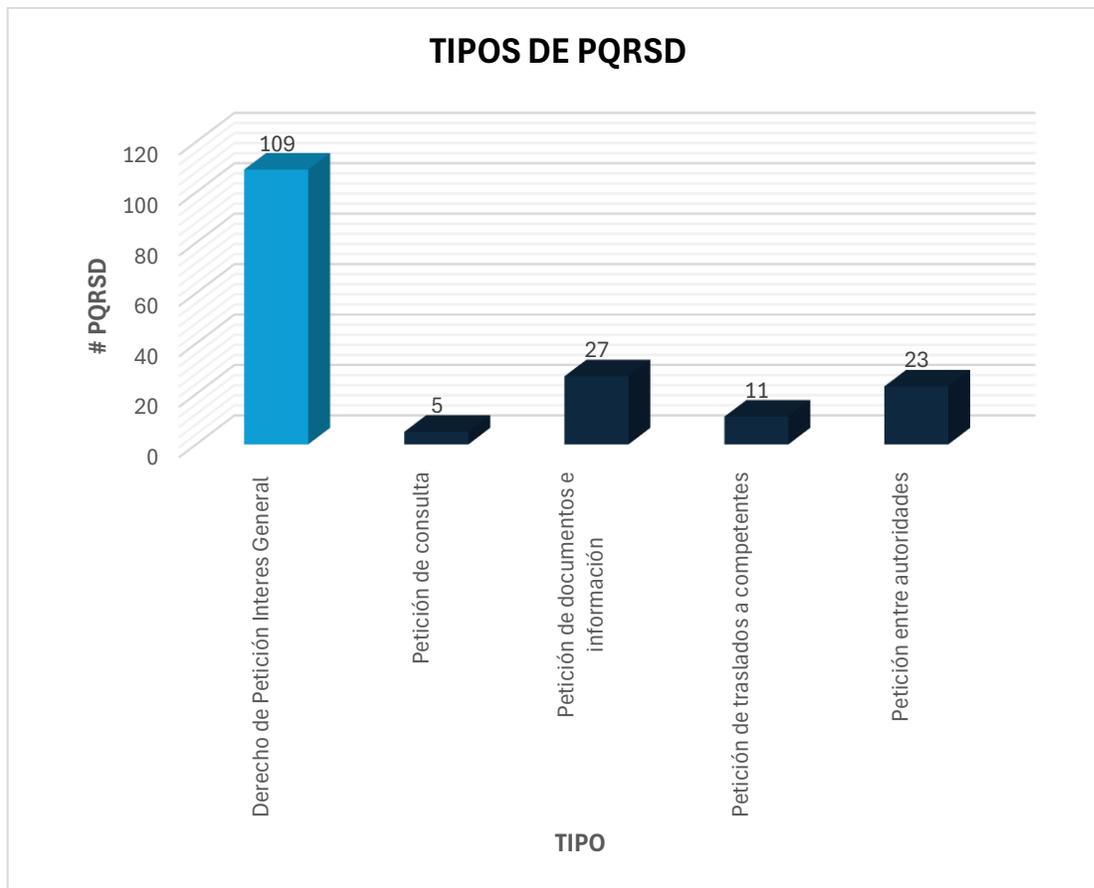
**Fuente:** Información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

Por consiguiente, de las 175 PQRSD registradas durante la vigencia 2024 la mayor cantidad de ellas fueron radicadas en el mes de agosto, seguido por el mes de octubre y diciembre, es decir, con 26, 25 y 20 PQRSD registradas respectivamente.

En cuanto a los meses con menor cantidad de registros se encuentra enero y marzo, con 2 PQRSD radicadas en cada uno de ellos.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

- Tipificación de las PQRSD.

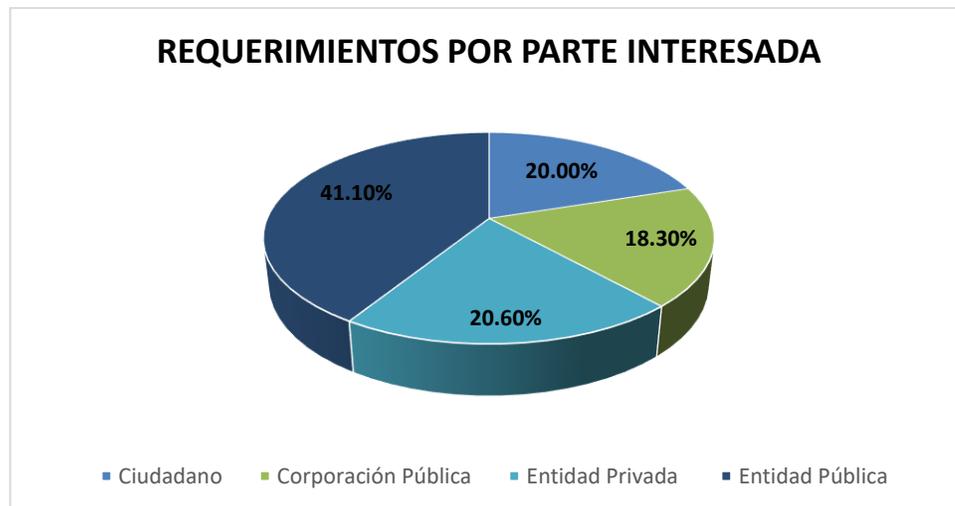


**Fuente:** Información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

Al revisar las 175 PQRSD registradas en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca para vigencia 2024, se logra evidenciar que la Subdirección de Gestión Corporativa realizó la tipificación de los requerimientos según naturaleza de la siguiente manera: i) 109 PQRSD como derechos de petición de interés general, ii) 27 PQRSD como peticiones de documentación e información, iii) 23 PQRSD como peticiones entre autoridades y iv) 5 PQRSD como peticiones de consulta, como se puede apreciar en el gráfico que antecede.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

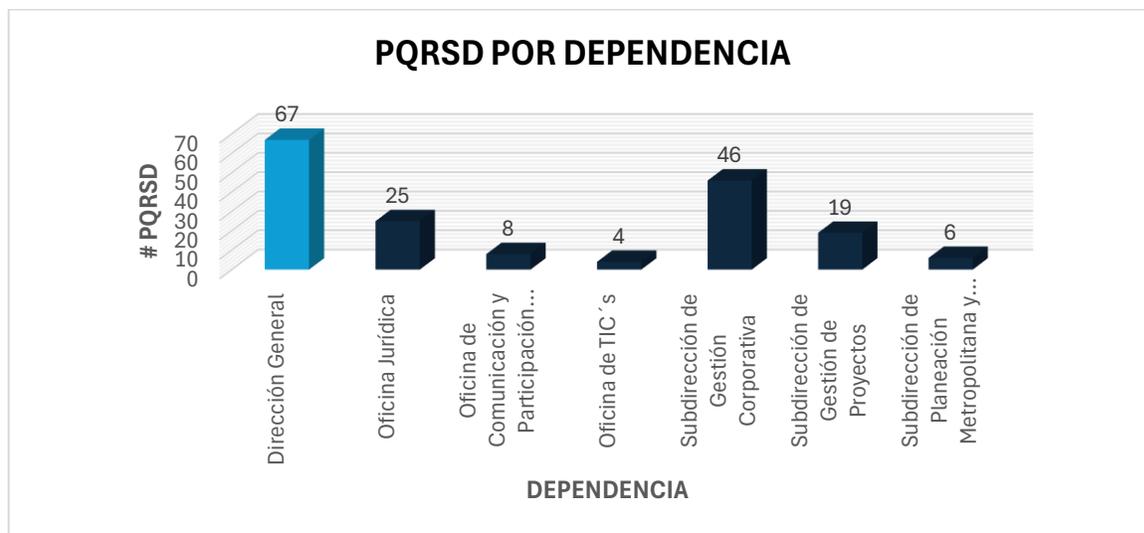
- Peticionario y/o parte interesada.



**Fuente:** Información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

En cuanto al tipo de petionario y/o parte interesada la Subdirección de Gestión Corporativa identificó las PQRSD de la siguiente manera: el 41.10% fueron realizadas por Entidades Públicas (72 PQRSD), el 20.60% pertenecientes a Entidades Privadas (36 PQRSD), el 20% por parte de la ciudadanía (35 PQRSD) y el restante 18,30% fueron realizadas por Corporaciones Públicas (32 PQRSD).

- PQRSD por dependencias.

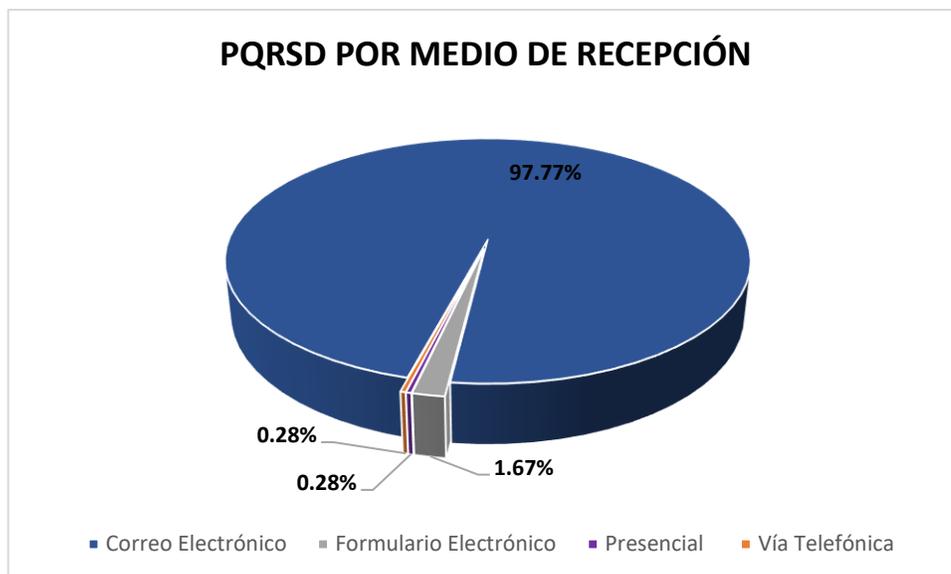


**Fuente:** Información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Al revisar la atención de las PQRSD dependiendo su naturaleza y competencia, se logró identificar que durante la vigencia 2024 la Dirección General fue la dependencia que atendió mayor cantidad de requerimientos con un total de 67 casos, seguido de la Subdirección de Gestión Corporativa con 46 casos. Mientras tanto la dependencia que menor casos atendidos tuvo fue la Oficina de TIC's.

- Medio de recepción.



**Fuente:** Información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

En cuando al medio de recepción de los 360 registros consolidados durante la vigencia 2024, se logró determinar que el canal mediante el cual se recibieron mayor cantidad de requerimientos fue a través de correo electrónico, registrando un total de 352 requerimientos, mientras que a través del formulario electrónico se radicaron 6 requerimientos, mediante vía telefónica 1 requerimiento y de manera personal 1 requerimiento.

El anterior análisis estadístico, con respecto a los requerimientos radicados en la Entidad, para el periodo de tiempo del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024, tiene como finalidad proporcionar insumos que permitan la medición de la efectividad de la gestión de la PQRSD; identificar patrones y determinar las tendencias de la ciudadanía acerca de los tipos de requerimientos de mayor interés; así como, conocer las dependencias donde se dirigen la mayor cantidad de PQRSD al interior de la RMBC; coadyuvando<sup>39</sup>, a través de este análisis- evaluación independiente de la tercera línea de defensa- para la toma de decisiones enfocadas en la mejora continua del proceso de atención a la ciudadanía y demás partes interesadas.

<sup>39</sup> En conjunto con los informes trimestrales realizados por la segunda línea de defensa en atención a las PQRSD.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

### **5.3. Atención de las PQRSD mediante el uso de las redes sociales**

Teniendo en cuenta que las redes sociales son una plataforma que permite la interacción constante con la ciudadanía o grupos de interés para la Entidades Públicas, la Oficina de Control Interno verificó la política de operación respecto al manejo dado por la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca a las PQRSD realizadas por las cuentas oficiales de la Entidad.

De lo anterior, se evidenció que mediante el Acuerdo Regional 003 de 2022, aprobado por el máximo órgano de gobierno, el Concejo Regional, se establecieron las funciones de cada una de las dependencias que integran la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, y que de acuerdo al manejo y seguimiento de las redes sociales de la Entidad se establece al pie de la letra lo siguiente:

**“Artículo 7. Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana. Son funciones de la Oficina de Comunicaciones las siguientes:**

(...)

*4. Administrar y realizar seguimiento a todos los canales de comunicación externos de la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, incluyendo la página web y las redes sociales, fomentando una adecuada comunicación con los grupos de interés, de acuerdo con las necesidades de divulgación de información establecidas para cada uno. (...)*”

Con base a lo expuesto, la Oficina de Control Interno observó que se cuenta en la actualidad en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca y relacionada en su listado maestro de documentos, el “Procedimiento para la administración, publicación y seguimiento de redes sociales” versión 1, aprobado el 29 de julio de 2024 e identificado con el código P-GPC-002 del proceso de la participación y las comunicaciones de la Entidad. Además, se evidencia que, respecto a la recepción de las PQRSD, se establece el siguiente lineamiento dentro del procedimiento en mención, específicamente en el numeral 14 del capítulo denominado “*condiciones generales*”, lo siguiente:

**“Condiciones Generales:**

(...)

*14) En caso de recibir a través de las redes sociales inquietudes, solicitud de información, peticiones o denuncias, por parte de los ciudadanos, se informará a través de un mensaje al ciudadano " Lo invitamos a enviar su solicitud detallada con*

## INFORME DE SEGUIMIENTO

*todos los datos de contacto al correo [contactenos@regionmetropolitana.gov.co](mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co) (...)*”.

Así mismo, se verificó los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía<sup>40</sup> versión 1, aprobado el 17 de diciembre de 2024 e identificado con el código M-GPC-002, respecto a determinar redes sociales son de uso oficial por parte de la Región Metropolitana a la fecha, de lo cual se observó que en su numeral 6.1 se dicta lo siguiente:

### **“6.1 CANALES DE DIFUSIÓN E INFORMACIÓN:**

*La ciudadanía en general podrá hacer uso de los siguientes canales únicamente para recibir información proporcionada por la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca, sin que estos estén habilitados para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD).*

- *INSTAGRAM: @SOMOSREGIONMBC*
- *FACEBOOK: REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA*
- *CUENTA EN X: @SomosRegionMBC*

*(...)*”

Es así como, la Oficina de Control Interno en el marco del presente seguimiento procedió a verificar las redes sociales que a la fecha pertenecen a la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca y las publicaciones realizadas durante la vigencia 2024, las cuales tienen como objetivo difundir información de importancia y de interés para la ciudadanía y demás partes interesadas. De lo anterior, se obtuvieron los siguientes resultados:

---

<sup>40</sup> [4808\\_manual\\_atencion\\_ciudadania.pdf](#)

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Red Social	Usuario	Link	Número de publicaciones realizadas durante la vigencia 2024
Instagram	@somosregionmbc	<a href="https://www.instagram.com/somosregionmbc/">https://www.instagram.com/somosregionmbc/</a>	241 posts
Facebook	Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca	<a href="https://www.facebook.com/SomosRegionMBC">https://www.facebook.com/SomosRegionMBC</a>	241 posts
X	@SomosRegionMBC	<a href="https://x.com/SomosRegionMBC">https://x.com/SomosRegionMBC</a>	108 posts
LinkedIn	@somosregionmbc	<a href="https://www.linkedin.com/company/somosregionmbc">https://www.linkedin.com/company/somosregionmbc</a>	40 posts
YouTube	@SomosRegionMBC	<a href="https://www.youtube.com/@SomosRegionMBC">https://www.youtube.com/@SomosRegionMBC</a>	11 videos

**Fuente:** Oficina de Control Interno

Sin embargo, como se logra evidenciar en la tabla anterior, se identificó que la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca durante la vigencia 2024 hizo uso de redes sociales como LinkedIn y YouTube como canales de divulgación de información, los cuales, según lo dispuesto en el Manual de Atención a la Ciudadanía, no se identificaron como medios donde sin habilitación para la recepción de las PQRSD por parte de la Entidad.

La anterior situación generará una **recomendación** que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).

### 5.4. Análisis de la muestra.

Como se precisó con anterioridad, para el logro del segundo objetivo del seguimiento, se seleccionó una muestra aleatoria de 14 requerimientos, teniendo en cuenta un universo de 360 registros en la base datos denominada “ANEXO. Consolidado PQRSD de la RMBC Vigencia 2024<sup>41</sup>”, donde se encuentra incluidos los requerimientos informativos, con el fin de verificar durante este seguimiento la correcta clasificación de estos- tipificación-, dada por la Subdirección de Gestión Corporativa, como líder del proceso<sup>42</sup>.

Así mismo, se precisa que los aspectos a ser objetos de verificación son los siguientes<sup>43</sup>:

- **Oportunidad:** Que se entregue la información en los tiempos establecidos por

<sup>41</sup> Documento remitido por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del día 31 de marzo de 2025.

<sup>42</sup> Art. 12 del Acuerdo Regional 003 de 2022.

<sup>43</sup> Fuente: Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces, versión 3 del año 2023, página 79 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

*el organismo de control.*

- **Integridad:** *Que se esté dando respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.*
- **Pertinencia:** *Que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.*
- Aunado lo anterior, los puntos de control implementados por el proceso.

Sobre el particular es importante señalar que la Oficina de Control Interno tuvo en cuenta como fuente de consulta y análisis los respectivos soportes remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa en el marco del seguimiento<sup>44</sup>.

Expuesto lo anterior, a continuación, se enuncian las circunstancias evidenciadas de la muestra seleccionada, que generaron la emisión de hallazgos, y/u observaciones y/o recomendaciones:

- a) **No. de radicado padre:** CER-20240212-005.  
**No. de radicado de respuesta:** CCE-20240304-032.  
**Peticionario:** Ciudadano<sup>45</sup>.  
**Dirección, Subdirección y/u Oficina que suscribió la respuesta:** Dirección General.  
**Verificación realizada por la OCI con corte:** 15 de abril de 2025.  
**Situación Observada:** PUNTO DE CONTROL - Diligenciamiento de la base de datos de registro de PQRSD de la Entidad.

Se procedió a revisar los soportes remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa, donde se observó radicado de solicitud CER-20240212-005, realizada por un ciudadano y recibida en la Entidad mediante correo electrónico el día 28 de febrero de 2024 teniendo un plazo de 15 días para su respuesta, es decir, se tenía como fecha límite el día 20 de marzo de 2024.

La Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca remitió respuesta a la solicitud a través radicado de salida CCE-20240304-032, socializado al peticionario a través de correo electrónico el día 6 de marzo de 2024, cumpliendo con los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad.

Sin embargo, al verificar los datos registrados en la matriz donde se consolidaron las PQRSD para la vigencia 2024, se observa que para el caso particular se relacionó como fecha de radicación el 12 de febrero de 2024, por lo que se sugiere fortalecer los puntos

<sup>44</sup> Soportes de la muestra seleccionada remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del día 3 de abril de 2025 y alcance mediante correos electrónicos de los días 4 y 7 de abril de 2025.

<sup>45</sup> En el marco del presente informe de seguimiento no se relaciona el nombre del ciudadano, con el fin de garantizar la protección de datos de reserva y de confidencialidad al peticionario. No obstante, si es de requerirse reposan en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

de autocontrol frente al manejo de la información para futuros ejercicios.

No radicación	Fecha	Asunto	Tipo de comunicación	Término para la respuesta	Fecha de vencimiento	Grupo de Interes	Soporte	Fecha de Respues	ALERTA DE GESTIÓN	RESPONSABLE
CER-20240212-005	12/02/2024	Estado de la totalidad de municipios que se han anexoado a la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca.	Derecho de Petición Interes General	15	4/03/2024	CIUDADANO	CCE-20240304-032	4/03/2024	ATENDIDO	DIRECCIÓN GENERAL

**Fuente:** Punto de control- documento denominado *ANEXO. Consolidado PQRSD de la RMBC Vigencia 2024*, suministrado por la Subdirección de Gestión Corporativa<sup>46</sup>.

La anterior situación generará una **recomendación**<sup>47</sup> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).

**b) No. de radicado padre:** CER-20240315-010.

**No. de radicado de respuesta:** No se observó respuesta con corte al 15 de abril- Informe preliminar.

**Peticionario:** Entidad- Archivo General de la Nación.

**Dirección, Subdirección y/u Oficina que suscribió la respuesta:** No se pudo determinar, debido a que no se observó respuesta con corte al 15 de abril- Informe preliminar.

**Verificación realizada por la OCI con corte:** 15 de abril de 2025.

**Situación Observada:** Posible inatención a la PQRSD.

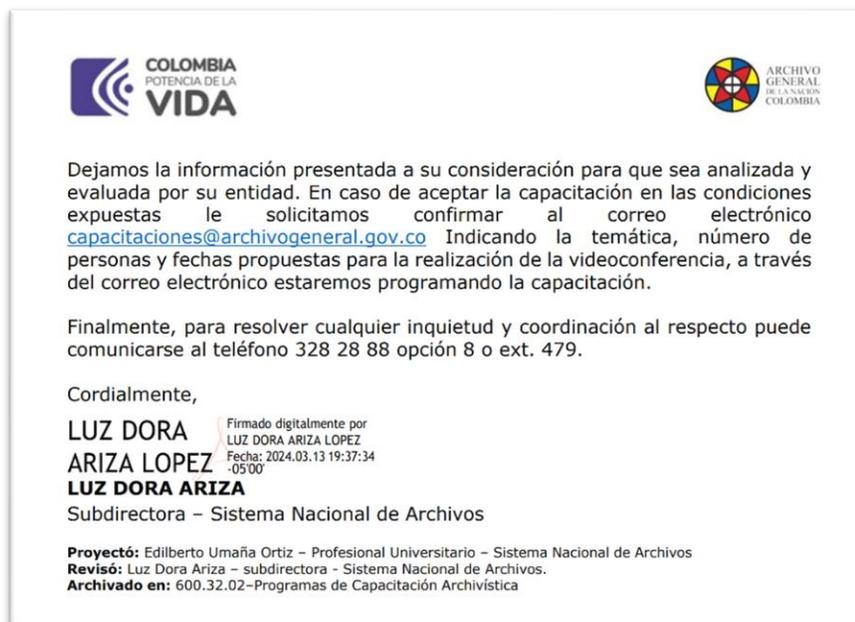
Se procedió a revisar los soportes remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa, donde se observó radicado de solicitud CER-20240315-010, realizada por el Archivo General de la Nación y recibida en la Entidad mediante correo electrónico el día 15 de marzo de 2024.

La solicitud en cuestión corresponde a la respuesta dada por el Archivo General de la Nación a un requerimiento realizado por la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, donde se manifestó:

<sup>46</sup> Documento remitido por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del día 31 de marzo de 2025.

<sup>47</sup> Se enuncia como una recomendación porque la situación observada hace relación a los puntos de control ya implementados por el proceso, los cuales a través de este informe pueden generar su fortalecimiento y/u oportunidades de mejora.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



**Fuente:** Radicado de solicitud CER-20240315-010, información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa<sup>48</sup>.

Ante lo expuesto, no se evidenció con corte al día 15 de abril de 2025 respuesta y soporte de emisión respecto a la aceptación de la capacitación por parte del Archivo General de la Nación.

La anterior situación generará una **observación**<sup>49</sup> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).

- c) No. de radicado padre:** CER-20240411-020.  
**No. de radicado de respuesta:** CCE-20240430-073.  
**Peticionario:** Ciudadano<sup>50</sup>.  
**Dirección, Subdirección y/u Oficina que suscribió la respuesta:** Dirección General.  
**Verificación realizada por la OCI con corte:** 15 de abril de 2025.  
**Situación Observada:** Criterio de envío oportuno de la respuesta al peticionario.

<sup>48</sup> Soportes de la muestra seleccionada remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del día 3 de abril de 2025 y alcance mediante correos electrónicos de los días 4 y 7 de abril de 2025.

<sup>49</sup> Se plantea como observación ya que las consecuencias de la no respuesta respecto de la confirmación por parte de la RMBC para efectos de capacitación afectan a la Entidad y no al peticionario o a un tercero; sin embargo, se sugiere tener en cuenta para efectos de gestión en la RMBC.

<sup>50</sup> En el marco del presente informe de seguimiento no se relaciona el nombre del ciudadano, con el fin de garantizar la protección de datos de reserva y de confidencialidad al peticionario. No obstante, si es de requerirse reposan en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Se procedió a revisar los soportes remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa, donde se observó radicado de solicitud CER-20240411-020, realizado por un ciudadano y recibido en la Entidad mediante correo electrónico el día 10 de abril de 2024 otorgando un término de 15 días para su respuesta, es decir, se tenía como fecha límite el día 2 de mayo de 2024.

La Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca remitió respuesta a la solicitud a través radicado de salida CCE-20240430-073, socializado al peticionario a través de correo electrónico solo hasta el día 3 de mayo de 2024, evidenciándose una extemporaneidad de 1 día respecto de la emisión de la respuesta, incumpliendo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que a la letra indica:

**“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”**



**Fuente:** Radicado de solicitud CER-20240411-020 del día 10 abril de 2024 y Radicado de respuesta CCE-20240430-073 del día 3 de mayo de 2024, información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa<sup>51</sup>.

La anterior situación generará un **hallazgo**<sup>52</sup> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).

- d) No. de radicado padre:** CER-20240514-054.  
**No. de radicado de respuesta:** CCE-20240604-149.

<sup>51</sup> Soportes de la muestra seleccionada remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del día 3 de abril de 2025 y alcance mediante correos electrónicos de los días 4 y 7 de abril de 2025.

<sup>52</sup> Se emite hallazgo, ya que se observó un posible incumplimiento normativo.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

**Peticionario:** Asociación privada<sup>53</sup>-Traslado por competencia por parte del Ministerio de Transporte.

**Dirección, Subdirección y/u Oficina que suscribió la respuesta:** Oficina Jurídica.

**Verificación realizada por la OCI con corte:** 15 de abril de 2025.

**Situación Observada:** Criterio de envío oportuno de traslado por competencia.

Se procedió a revisar los soportes remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa, donde se observó radicado de solicitud No. 20243030531662 – Radicado del Ministerio de Transporte- del día 3 de abril de 2024, correspondiente a Derecho de Petición remitido por parte de una asociación privada.



**Fuente:** Radicado No. 20243030531662- Radicado del Ministerio de Transporte- del 3 de abril de 2024, información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa<sup>54</sup>.

La Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca recibió traslado por competencia por parte del Ministerio de Transporte mediante radicado No. 20242100498091; a través de correo electrónico, solo hasta el día 14 de mayo de 2024.

<sup>53</sup> En el marco del presente informe de seguimiento no se relaciona el nombre de la asociación, con el fin de garantizar la protección de datos de reserva y de confidencialidad al peticionario. No obstante, si es de requerirse reposan en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

<sup>54</sup> Soportes de la muestra seleccionada remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del día 3 de abril de 2025 y alcance mediante correos electrónicos de los días 4 y 7 de abril de 2025.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



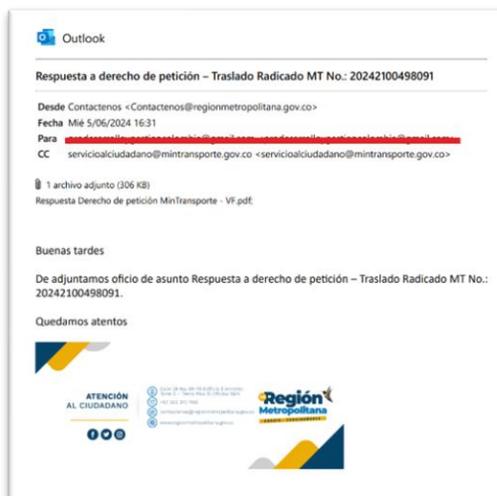
**Fuente:** Radicado No. 20242100498091 del 14 de mayo de 2024, información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa<sup>55</sup>.

La Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca remitió respuesta a la solicitud a través radicado de salida CCE-20240604-149, socializado al peticionario a través de correo electrónico el día 5 de junio de 2024; sin embargo, al revisar la respuesta emitida por la Entidad se observó:

*“(...) En este sentido, el proyecto de infraestructura de la Avenida Circunvalar de Oriente, objeto de su solicitud, se refiere al ámbito geográfico exclusivo de Bogotá, por cuanto dicha conexión no hace parte de los hechos metropolitanos declarados en materia de movilidad y los municipios que podrían resultar beneficiados no son socios de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca. Así pues, el agendamiento de reuniones o espacios relacionados con dicho proyecto corresponde al IDU o a quien designe el Distrito Capital. (...)”.*

<sup>55</sup> Soportes de la muestra seleccionada remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del día 3 de abril de 2025 y alcance mediante correos electrónicos de los días 4 y 7 de abril de 2025.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



**Fuente:** Radicado de salida CCE-20240604-149 del 5 de junio de 2024, información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa<sup>56</sup>.

Como se observó en la respuesta emitida por la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, la solicitud en cuestión no era competencia de la Entidad, por tal motivo debió realizarse y comunicarse el traslado por competencia como lo establece en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que a la letra indica:

*“Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.*

La anterior situación generará un **hallazgo**<sup>57</sup> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).

- e) No. de radicado padre:** CER-20241213-339.  
**No. de radicado de respuesta:** CCE-20240604-149.  
**Peticionario:** Hospital Público del Tolima<sup>58</sup>.  
**Dirección, Subdirección y/u Oficina que suscribió la respuesta:** Subdirección de Gestión Corporativa.

<sup>56</sup> Soportes de la muestra seleccionada remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del día 3 de abril de 2025 y alcance mediante correos electrónicos de los días 4 y 7 de abril de 2025.

<sup>57</sup> Se emite hallazgo, ya que se observó un posible incumplimiento normativo.

<sup>58</sup> En el marco del presente informe de seguimiento no se relaciona el nombre del Hospital Público del Tolima, con el fin de garantizar la protección de datos de reserva y de confidencialidad al peticionario. No obstante, si es de requerirse reposan en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

**Verificación realizada por la OCI con corte:** 15 de abril de 2025.

**Situación Observada:** Criterio de envío oportuno de traslado por competencia.

Se procedió a revisar los soportes remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa, donde se observó radicado de solicitud CER-20241213-339, realizado por el Hospital Público del Tolima y recibido en la Entidad mediante correo electrónico el día 10 de diciembre de 2024.



**Fuente:** Radicado de salida CER-20241213-339 del 10 de diciembre de 2024, información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa<sup>59</sup>.

La Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca remitió respuesta a la solicitud a través radicado de salida CCE-20241218-412, socializado al peticionario a través de correo electrónico solo hasta el día 18 de diciembre de 2024, donde manifestó:

*“Buenas tardes*

*De acuerdo con el correo que antecede, una vez revisado su contenido por favor revisar el destinatario dado que la información expuesta no es de competencia de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca. (...)”*

<sup>59</sup> Soportes de la muestra seleccionada remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del día 3 de abril de 2025 y alcance mediante correos electrónicos de los días 4 y 7 de abril de 2025.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



**Fuente:** Radicado de salida CCE-20241218-412 del 18 de diciembre de 2024, información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa<sup>60</sup>.

Como se observó en la respuesta emitida por la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, la solicitud en cuestión no era competencia de la Entidad, por tal motivo debió realizarse y comunicarse el traslado por competencia como lo establece en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que a la letra indica:

*“Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.*

La anterior situación generará un **hallazgo**<sup>61</sup> que se evidenciará en párrafos siguientes del informe (ítem de Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones).

### 5.5. Acciones Constitucionales.

Para el presente seguimiento, se remitió correo electrónico el día 20 de marzo de 2025 a la Oficina Jurídica, con el fin de conocer si para el periodo de tiempo comprendido del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024, se iniciaron acciones constitucionales en contra de la Entidad con relación a la atención oportuna, pertinente e integral de alguna PQRSD.

De lo anterior, según respuesta emitida por la Oficina Jurídica para el periodo objeto de verificación, solo se registró una acción constitucional al respecto, para lo cual se

<sup>60</sup> Soportes de la muestra seleccionada remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del día 3 de abril de 2025 y alcance mediante correos electrónicos de los días 4 y 7 de abril de 2025.

<sup>61</sup> Se emite hallazgo, ya que se observó un posible incumplimiento normativo.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

relacionan los siguientes datos generales:

<b>Número de la acción constitucional</b>	11001310306020240004500
<b>Accionante</b>	Servidor Público- Alcaldía Municipal de Soacha.
<b>Accionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.</li> <li>• Ministerio de Hacienda y Crédito Público.</li> <li>• Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.</li> </ul>
<b>Fecha de la acción constitucional</b>	9 de julio de 2024.
<b>Autoridad de conocimiento</b>	Juzgado 60 Civil del Circuito de Bogotá.
<b>Causa de la acción</b>	Derecho de Petición.
<b>Estado de la acción</b>	Niega tutela por hecho superado.

Una vez verificados los soportes<sup>62</sup> de esta acción constitucional, se evidencia que por parte del peticionario se interpuso acción tutela el día 9 de julio de 2024, en contra de las Entidades mencionadas en la tabla que antecede.

Dentro de los hechos expuestos por el peticionario en la acción de tutela, manifestó que el día 14 de junio de 2024 mediante correo electrónico, dirigido a [contactenos@regionmetropolitana.gov.co](mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co) realizó su solicitud a la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, la cual no recibió respuesta por parte de la Entidad.

No obstante, se observó documento de respuesta por parte de la RMBC con radicado CCE-20240710-185, el cual se socializó al peticionario mediante correo electrónico del solo hasta el día 10 de julio de 2024, atendiendo a cada uno de los requerimientos relacionados en la solicitud inicial.

Por lo anterior, el Juzgado 60 Civil del Circuito de Bogotá el 22 de julio de 2024 dio respuesta a la acción de tutela del peticionario y una vez evaluados lo hechos, y las acciones adelantadas por lo accionados, manifestó:

*“(…) Sin embargo, se observa correo por parte de la RMBC del día 10 de julio de 2024, donde procede a dar alcance a la solicitud mediante radicado CCE-20240710-185 y se indica que esta petición conforme a lo establecido en el numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado posteriormente por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 se clasificó para ser atendida en el término de los 30 días para responder consultas elevadas a las autoridades en relación con las materias a su cargo.*

<sup>62</sup> Soportes remitidos por la Oficina Jurídica mediante correo electrónico del día 20 de marzo de 2025.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

*Así mismo, se observa oficio de respuesta del día 22 de julio de 2024 por parte del Juzgado Sesenta (60) Civil del Circuito de Bogotá en el marco de la acción de tutela del peticionario en cuestión, donde establece al pie de la letra lo siguiente:*

*según el material probatorio recopilado, no hay duda de que cada una de las entidades convocadas acreditaron no solo haber resuelto las dudas del tutelante, sino que sus respuestas fueron enviadas a su canal digital.*

*Nótese, que la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca mediante radicado CCE-20240710-185 del 10 de julio de hogaño, desató cada uno de los puntos consultados por el accionante de manera específica y concisa<sup>10</sup>. Por su parte, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través de radicado: 2-2024-037379, desarrolló en integridad los ítems pedidos a excepción del punto e).*

*En ese sentido, las inquietudes del actor fueron atendidas en su totalidad y puestas en conocimiento del consultante en la dirección digital enunciada para ello, en curso de esta actuación. **En conclusión, se configuró un hecho superado, al haber cesado la afectación denunciada (...)*** (Negrilla fuera del texto).

Como se evidenció en la decisión de la acción de tutela, el Juzgado 60 Civil del Circuito de Bogotá, configuró el hecho de la solicitud del peticionario como superado. Es así que, la Oficina de Control Interno en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.

### **5.6. Requerimientos de Entes Externos de Control.**

#### **RESPECTO DE LA POLÍTICA DE OPERACIÓN VIGENTE EN LA REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ- CUNDINAMARCA PARA LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD REMITIDOS POR LOS ENTES EXTERNOS DE CONTROL<sup>63</sup>.**

En el marco de lo establecido en la *Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces*, emitida en el mes de septiembre de 2023 por el Departamento Administrativo de la Función Pública, respecto del rol de *Enlace con Entes Externos de Control* de las Oficinas de Control Interno nos permitimos destacar lo siguiente:

#### ***“7.1 Lineamientos clave para el desarrollo de este rol***

*Como insumos fundamentales para facilitar las acciones relacionadas con este rol,*

---

<sup>63</sup> De acuerdo con lo establecido constitucionalmente, los Organismos de Control son la Contraloría General de la República (Art. 267 y siguientes) y el Ministerio Público (Artículo 275 y siguientes).

## INFORME DE SEGUIMIENTO

es importante identificar previamente la información referente a:

- Fechas de visita o fecha límite para el cargue de información o emisión e informe;
- Alcance de las auditorías;
- Informes periódicos;
- Requerimientos previos del órgano de control, entre otros aspectos.

Esta información puede ser prevista y comunicada oportunamente a la administración, como principales responsables de estos procesos ante el respectivo organismo de control.

Por lo tanto, se trata de facilitar la comunicación con el órgano de control y verificar aleatoriamente que la información suministrada por los responsables, de acuerdo con las **políticas de operación de la entidad, de manera tal que se pueda garantizar su entrega, oportunidad y coherencia, así como las personas autorizadas para ello, donde se debe establecer claramente que corresponde al representante legal y cada líder de proceso garantizar la calidad de la información que se entregue.**

Por lo tanto, el Jefe de Control Interno puede considerar los siguientes criterios a la hora de analizar la información que se transmite al organismo de control, bien sea a los equipos auditores en sitio cuando llevan a cabo sus procesos auditores o bien a través de los sistemas de información que tales instancias establecen, los criterios aplicables son:

- 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.

**Es pertinente señalar que las actividades que se desarrollen en el marco de este rol no deben entenderse como actos de aprobación o refrendación por parte del Jefe de Control Interno, debe entenderse que el contenido y el cumplimiento de los anteriores atributos son responsabilidad directa de los líderes de procesos o los delegados para la entrega de la información, de acuerdo con la política de operación establecida.**

No obstante, en desarrollo de este rol será viable brindar asesoría y generar alertas oportunas a los líderes de los procesos o responsables del suministro de información, para evitar la entrega no acorde o inconsistente con las solicitudes del organismo de control.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Algunos de los informes y seguimientos que debe presentar toda entidad pública, con el acompañamiento del jefe, asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, podrá ser consultado como se incluye en el anexo 3 donde se ha desarrollado una matriz con los principales informes de ley, acorde con su normatividad y orientaciones para su desarrollo. (...).”

Con base en lo anterior, la Oficina de Control Interno a continuación indica las **POLÍTICAS DE OPERACIÓN VIGENTES** en la Entidad que, en el marco del esquema de líneas de defensa establecidas en el MIPG, se encuentran señaladas a fin de garantizar la entrega oportuna, pertinente e integral de las respuestas emitidas en la Entidad respecto de los requerimientos allegados por los Entes Externos de Control, así como su guarda de la trazabilidad en la Entidad, su verificación y análisis realizados respecto a la transmisión oportuna de la información a través de los sistemas de información SIRECI, SACI y el aplicativo APPUI de la Contraloría General de la República, con el fin de brindar asesoría a la Alta Dirección a través de la emisión de alertas.

### i) **POLÍTICAS DE OPERACIÓN VIGENTES**

En la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, mediante el Acuerdo Regional 003 de 2022 expedido por el máximo órgano- Consejo Regional-, se establece la **POLÍTICA DE OPERACIÓN** a la atención de Entes Externos de Control, evidenciándose estas funciones a cargo de la Oficina Asesora de Planeación Institucional en su artículo No. 9 Nos. 7 y 8 que a la letra indican:

*“(...) 7. Gestionar la preparación y adelantar la revisión de los informes y PQRSD que se requieran, dirigidos a instancias de control interno y externo, así como aquellos solicitados por la Dirección.*

*8. Dirigir el proceso de consolidación de los informes de gestión y de seguimiento institucional, incluyendo los solicitados por los entes de control y otras autoridades administrativas, dando cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias en los términos establecidos. (...)”*

Teniendo en cuenta estas políticas de operación se denota por parte de la Oficina de Control Interno la importancia que le da el máximo órgano en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, Consejo Regional, a la primera y segunda línea de defensa en la atención a las PQRSD y Entes Externos de Control; **Política que evidencia su fin de mitigar riesgos asociados a la inoportunidad, impertinencia y falta de integralidad de las respuestas que se emitan por la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca.**

A la luz de la naturaleza de estas políticas, esta Oficina evidencia documentalmente que su operación permite que la alta dirección conozca por parte de la primera línea de

## INFORME DE SEGUIMIENTO

defensa y segunda línea de defensa las situaciones que requieren la adopción inmediata de decisiones antes de que estas sean evidenciadas por la tercera línea de defensa- Oficina de Control Interno- o por parte de Entes Externos de Control; logrando así una dinámica operativa de interacción de las líneas de Defensa de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su Séptima Dimensión: *Control Interno*.

La anterior situación se mencionará como **FORTALEZA** de los procesos de atención a las PQRSD y atención a Entes Externos de Control en la Entidad y al Sistema de Control Interno en la dinámica de las líneas de defensa en la Entidad.

### ii) **RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA TRANSMISIÓN OPORTUNA DE LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN SIRECI, SACI Y EL APLICATIVO APPUI DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

Expuesto lo anterior, en el marco de lo establecido en la *Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces, versión 3<sup>64</sup>* respecto del rol de Enlace con Entes Externos de Control Interno de las Oficinas de Control Interno, en especial en cuanto a la interacción en la remisión de los informes a la Contraloría General de la República<sup>65</sup> y teniendo en cuenta las **POLÍTICAS DE OPERACIÓN** que sobre el particular tiene la Entidad en el esquema de líneas de defensa, enunciados en párrafos precedentes, a continuación se relacionan los reportes transmitidos por la Entidad durante la vigencia 2024, y en los meses de enero y febrero de 2025<sup>66</sup> a la Contraloría General de la República a través de los sistemas i) SIRECI, ii) SACI y iii) APPUI, y el análisis realizado por la Oficina de Control Interno respecto de la oportunidad en la transmisión:

#### ➤ **Respecto de la transmisión oportuna de información en el Sistema de Rendición de la Cuenta e Informes- SIRECI.**

Para realizar la verificación de la información que debe transmitir la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca según su naturaleza, se tuvo en cuenta los lineamientos establecidos en la Resolución No. 066 de 2024 de la Contraloría General de la República- CGR.

Es importante precisar que, desde la vigencia 2024 a la fecha la dependencia encargada en la Entidad, para llevar a cabo el proceso de transmisión mediante el sistema SIRECI es la Oficina Jurídica; sin embargo, para la vigencia 2025 se encuentra

<sup>64</sup> Emitida en el mes de septiembre de 2023 por el Departamento Administrativo de la Función Pública

<sup>65</sup> "(...) el Jefe de Control Interno puede generar recomendaciones o alertas, de manera tal que se evite el envío de datos desactualizados o incoherentes frente a los requerimientos, o bien que se haga de forma extemporánea. (...)"

<sup>66</sup> Fecha de corte para los reportes transmitidos a través del sistema SIRECI, ya que en se relaciona información correspondiente a la vigencia 2024.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

en proceso de transición<sup>67</sup> de esta obligación a la Oficina Asesora de Planeación Institucional, en virtud de lo establecido en los numerales 7 y 8 del artículo 9 del Acuerdo Regional 003 del 2022<sup>68</sup>, emitido por el Consejo Regional.

Por lo anterior, mediante correo electrónico del día 20 de marzo de 2025 la Oficina de Control Interno remitió cuestionario a la Oficina Jurídica, con el fin de conocer los reportes que debe transmitir la Entidad y los respectivos soportes<sup>69</sup> de su presentación a través del sistema SIRECI, de lo cual se observó lo siguiente:

No.	Aplicación	Informe	Responsable	Respuesta por parte de la Oficina Jurídica
1	No aplica	<b>Rendición de la Cuenta Anual Consolidada:</b> Es el informe acompañado de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones realizadas por los responsables del erario.	Son responsables de rendir la cuenta anual consolidada, los representantes legales de los sujetos de control que conforman el Presupuesto General de la Nación, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta del orden nacional, cuya composición accionaria sea igual o superior al 50% con capital público, para determinar el fenecimiento o no de la Cuenta.	A continuación, se relaciona la respuesta dada por la Oficina Jurídica, mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2025:  “No le aplica a la RMBC”.  Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.
2	Aplica	<b>Rendición del informe anual consolidado:</b> Es el informe acompañado de los documentos	Son responsables de rendir el informe anual consolidado los representantes legales de las	A continuación, se relaciona la respuesta dada por la Oficina Jurídica, mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2025:

<sup>67</sup> Situación manifestada por la Oficina Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación Institucional mediante mesa de trabajo del día 20 de marzo de 2025.

<sup>68</sup> “Por medio del cual se determina la estructura organizacional de la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.

<sup>69</sup> Se remitió respuesta y soportes por parte de la Oficina Jurídica mediante correo electrónico del día 26 de marzo de 2025.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

		que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones realizadas por los responsables del erario.	Sociedades de Economía Mixta del Orden Nacional cuya composición accionaria sea menor al 50 %, así como las sociedades distintas a éstas en las que el estado tenga participación y los representantes legales de la empresas privadas y particulares que manejan, administran o gestionan fondos o bienes públicos, a quienes se les aplica vigilancia y control fiscal, para emitir un concepto o calificación favorable o no sobre la gestión en el manejo de los recursos públicos.	<p><i>“En la vigencia 2025 se solicitó por primera vez, a través de la plataforma Sireci, el reporte de la “Cuenta o Informe Anual Consolidado” correspondiente a la vigencia 2024, con corte al 31 de diciembre 2024”.</i></p> <p>Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.</p>
3	No aplica	<b>Rendición del Informe del Sistema General de Participaciones-SGP y demás transferencias de origen nacional:</b> Es la información relacionada con la gestión y resultados en la administración, manejo y rendimiento de fondos, bienes y recursos públicos provenientes de la nación y demás transferencias intergubernamentales de origen nacional	Son responsables de rendir el informe los gobernadores, alcaldes distritales y municipales, y autoridades de entidades territoriales indígenas cuando administran o manejan fondos, bienes y recursos provenientes del Sistema General de Participaciones y demás transferencias intergubernamentales de origen nacional.	<p>A continuación, se relaciona la respuesta dada por la Oficina Jurídica, mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2025:</p> <p><i>“No, a la fecha no ha sido requerido por parte de la Contraloría este reporte en el Sireci”.</i></p> <p>Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.</p>

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

		realizados por las entidades territoriales.		
4	Aplica	<b>Rendición del Informe de la Gestión Contractual:</b> Es la información relacionada con los procesos contractuales que deben realizar las entidades del orden nacional y particulares que manejan, administran o gestionan fondos y recursos públicos.	Son responsables de rendir la información contractual, los representantes legales de las entidades del orden nacional y los particulares sujetos a la vigilancia y control fiscal de la Contraloría General de la República.	A continuación, se relaciona la respuesta dada por la Oficina Jurídica, mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2025:  <i>“La Contraloría General de la Nación inició el requerimiento mensual de este informe a partir del mes de mayo de 2024, con corte al 30 de abril de 2024. Al ser el primer informe que se solicitaba, se debía incluir toda la contratación desde el inicio de operaciones en el 2023”.</i>  Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.
5	No aplica	<b>Rendición del Informe de Regalías:</b> Es la información relacionada con la gestión y los resultados de la administración, manejo y rendimiento de fondos, bienes y recursos públicos realizados por las entidades del orden nacional y territorial, transferido o proveniente del	Son responsables de rendir el informe los representantes legales de los Ministerios de Hacienda y Crédito Público, Minas y Energía, la Agencia Nacional de Hidrocarburos, el Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, la Agencia Nacional	A continuación, se relaciona la respuesta dada por la Oficina Jurídica, mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2025:  <i>“No, a la fecha no ha sido requerida por parte de la Contraloría este reporte en el Sireci”.</i>  Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

		Sistema General de Regalías. El informe de regalías está constituido por el informe de ingresos y gastos con recursos de regalías y el informe de la gestión contractual de las entidades del orden nacional y territorial con recursos del Sistema General de Regalías.	Minera, los Órganos Colegiados de Administración y Decisión, los gobernadores, los alcaldes distritales y municipales, y demás entidades públicas cuando administran o manejan fondos, bienes y recursos públicos provenientes del sistema general de regalías.	
6	No aplica	<b>Planes de Mejoramiento:</b> Es el instrumento que contiene la información del conjunto de las acciones correctivas y/o preventivas que debe adelantar un sujeto de vigilancia y control fiscal o entidad territorial, en un período determinado, para dar cumplimiento a la obligación de subsanar y corregir las causas administrativas que dieron origen a los hallazgos identificados por la Contraloría General de la República, como resultado del ejercicio de una actuación fiscal.	Son responsables de suscribir el plan de mejoramiento, el representante legal de la entidad a la cual se le ha realizado una actuación fiscal.	A continuación, se relaciona la respuesta dada por la Oficina Jurídica, mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2025:  <i>“No, a la fecha no ha sido requerida por parte de la Contraloría este reporte en el Sireci”.</i>  Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.
7	No aplica	<b>Informe de la Acción de Repetición de la Entidades Públicas:</b>	Son responsables de la rendición de la información de los	A continuación, se relaciona la respuesta dada por la Oficina Jurídica, mediante

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

		Es la información sobre las Acciones de Repetición y demás aspectos que se relacionan con las mismas, que se debe rendir a la Contraloría General de la República a través del aplicativo SIRECI.	fallos judiciales pagados con dineros públicos: los representantes legales de los sujetos de control que conforman el Presupuesto General de la Nación, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta del orden nacional, cuya composición accionaria sea igual o superior al 50% con capital público.	correo electrónico del 26 de marzo de 2025:  <i>“No, a la fecha no ha sido requerida por parte de la Contraloría este reporte en el Sireci”.</i>  Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.
8	No aplica	<b>Información de los Recursos Destinados al Postconflicto:</b> Es la información relacionada con la gestión y resultados en la administración, manejo y rendimiento de fondos, bienes y recursos públicos por las entidades responsables de los recursos destinados para el posconflicto.	Son responsables de rendir el informe de recursos destinados al posconflicto todas las entidades y particulares que administran manejan, fondos, bienes y recursos públicos destinados para el posconflicto y los indicadores de producto y gestión que hagan parte del Acuerdo de Paz.	A continuación, se relaciona la respuesta dada por la Oficina Jurídica, mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2025:  <i>“No, la RMBC no recibe recursos asignados al postconflicto”.</i>  Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.
9	Aplica	<b>Información de Obras Inconclusas:</b> Es la información que contiene la relación de obras civiles inconclusas realizadas por parte de las entidades	Son responsables de rendir la relación de obras civiles inconclusas, los ministros, gerentes, presidentes, directores, superintendentes,	A continuación, se relaciona la respuesta dada por la Oficina Jurídica, mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2025:  <i>“La Contraloría General de la Nación inició el requerimiento</i>

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

		estatales del orden nacional, departamental, municipal, distrital y demás órdenes institucionales y particulares sujetos de vigilancia y control fiscal en una vigencia fiscal determinada, de conformidad con lo establecido en la Ley.	gobernadores, alcaldes y demás representantes legales de las entidades estatales, los demás ordenadores del gasto de quien dependa la toma de decisiones sobre la materia y los particulares sujetos a la vigilancia y control fiscal de la Contraloría General de la República.	<p><i>mensual de este informe a partir del mes de mayo de 2024, con corte al 30 de abril de 2024. Sin embargo, el mismo se ha presentado todos los meses en 0, debido a que la RMBC no tiene obras civiles inconclusas o sin uso”.</i></p> <p>Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.</p>
10	No aplica	<p><b>Información de los procesos penales por delitos contra la administración pública o que afecten los intereses patrimoniales del estado:</b> Es la información que contiene la gestión y resultados de las entidades públicas del orden nacional y territorial, relativas a la participación como víctima o parte civil en los procesos penales por delitos contra la administración pública o que afecten los intereses patrimoniales del Estado, en que puedan tener interés legítimo, dada la naturaleza del hecho investigado y la</p>	Los jefes de entidades del orden nacional o los representantes legales en los sujetos de vigilancia y control fiscal de la Contraloría General de la República y gobernadores, alcaldes distritales y municipales cuando manejen recursos públicos, de competencia de este órgano de control fiscal.	<p>A continuación, se relaciona la respuesta dada por la Oficina Jurídica, mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2025:</p> <p><i>“No, a la fecha no ha sido requerido por parte de la Contraloría este reporte en el Sireci”.</i></p> <p>Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.</p>

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

		fuelle de financiación, cuya vigilancia y fiscalización corresponde por ley a este órgano de control.		
11	No aplica	<b>Informe Nacional Focalizado con Enfoque Diferencial-INFOED:</b> Es la información que deben rendir las Entidades del Orden Nacional, respecto a la ejecución de los recursos públicos destinados para el desarrollo de las políticas públicas, programas y proyectos, orientadas a la protección de los derechos individuales y colectivos de la población sujeta a enfoque diferencial acorde con la normatividad vigente y los compromisos internacionales.	Son responsables de rendir el informe nacional focalizado de enfoque diferencial INFOED, los ministros, gerentes, presidentes, directores, superintendentes y demás representantes legales de las entidades estatales que administren fondos o bienes públicos, destinados a la protección de los derechos individuales y colectivos de poblaciones sujetas a enfoque diferencial.	A continuación, se relaciona la respuesta dada por la Oficina Jurídica, mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2025:  <i>“No, la RMBC no recibe recursos específicos para fondos destinados a la protección de derechos individuales y colectivos de la población sujeta a enfoque diferencial”.</i>  Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.

**Fuente:** Oficina de Control Interno mediante información suministrada por la Oficina Jurídica.

A continuación, se señalan los reportes presentados por la Entidad para la vigencia 2024, con corte a febrero de 2025, a través del sistema SIRECI, para los cuales la Oficina de Control Interno verificó la oportunidad en la transmisión:

## INFORME DE SEGUIMIENTO

a) Rendición del Informe de la Gestión Contractual (periodicidad mensual).

Mes	Información del Certificado SIRECI	Observaciones y/o comentarios realizados por la Oficina de Control Interno
Abril 2024	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:  <b>Fecha de Generación:</b> 2024/05/09. <b>Hora de Generación:</b> 16:16:20. <b>Consecutivo:</b> g5246047512024-04-30. <b>Fecha de corte:</b> 2024-04-30. <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-05-15.	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Mayo 2024	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:  <b>Fecha de Generación:</b> 2024/06/17. <b>Hora de Generación:</b> 13:14:57. <b>Consecutivo:</b> 246047512024-05-31. <b>Fecha de corte:</b> 2024-05-31. <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-06-18.	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Junio 2024	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:  <b>Fecha de Generación:</b> :2024/07/11. <b>Hora de Generación:</b> 13:42:02. <b>Consecutivo:</b> 5246047512024-06-30. <b>Fecha de corte:</b> 2024-06-30. <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-07-15.	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Julio 2024	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:  <b>Fecha de Generación:</b> 2024/08/13. <b>Hora de Generación:</b> 08:25:51.	Oportuno, sin comentarios adicionales.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p><b>Consecutivo:</b> 5246047512024-07-31.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-07-31.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-08-15.</p>	
Agosto 2024	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2024/09/10.  <b>Hora de Generación:</b> 11:51:41.  <b>Consecutivo:</b> 5246047512024-08-31.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-08-31.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-09-13.</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Septiembre 2024	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2024/10/13.  <b>Hora de Generación:</b> 06:36:09.  <b>Consecutivo:</b> 5246047512024-09-30.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-09-30.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-10-15.</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Octubre 2024	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2024/11/12.  <b>Hora de Generación:</b> 23:02:46.  <b>Consecutivo:</b> 5246047512024-10-31.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-10-31.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-11-18.</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Noviembre 2024	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2024/12/11.  <b>Hora de Generación:</b> 15:11:57.</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p><b>Consecutivo:</b> 5246047512024-11-30.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-11-30.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-12-13.</p>	
Diciembre 2024	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2025/01/15.  <b>Hora de Generación:</b> 19:00:05.  <b>Consecutivo:</b> 5246047512024-12-31.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-12-31.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2025-01-16.</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Enero 2025	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2025/02/12.  <b>Hora de Generación:</b> 16:40:46.  <b>Consecutivo:</b> 5246047512025-01-31.  <b>Fecha de corte:</b> 2025-01-31.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2025-02-14.</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Febrero 2025	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2025/03/12.  <b>Hora de Generación:</b> 15:22:02.  <b>Consecutivo:</b> 5246047512025-02-28.  <b>Fecha de corte:</b> 2025-02-28.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2025-03-14.</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.

**Fuente:** Oficina de Control Interno mediante información suministrada por la Oficina Jurídica.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

b) Información de Obras Inconclusas (periodicidad mensual).

Mes	Información del Certificado SIRECI	Observaciones y/o comentarios realizados por la Oficina de Control Interno
Abril 2024	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2024/06/12.  <b>Hora de Generación:</b> 17:25:37.  <b>Consecutivo:</b> 5246047512024-04-30.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-04-30.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-05-15.</p>	<p>Inoportuno con los siguientes comentarios:</p> <p>Se evidencia transmisión de información el 12 de junio de 2024; sin embargo, la fecha límite para la transmisión de la información correspondiente para el mes de abril por parte de Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca era el <b>15 de mayo de 2024</b>, según lo estipulado en el sistema SIRECI de conformidad con la Resolución Orgánica 066 de 2024 de la CGR en su artículo 30.</p> <p>De lo anterior, la Contraloría General de la República mediante radicado 2024EE0108154 del día 7 de junio de 2024, notifica el presunto incumplimiento de transmisión de información, por lo cual requirió dar respuesta al requerimiento dentro de los 5 días posteriores a este comunicado.</p> <p>Es así como, por parte de la Oficina Jurídica de la Entidad, se remitió respuesta mediante correo electrónico del 13 de junio de 2024, señalando que la presentación de este informe se realizó a través del SIRECI el 9 de mayo de 2024 y adicional se remitió radicado</p>

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

		<p>2024ER0099003. Además, se indica que la Entidad no contaba con la habilitación de la opción de reportar informe, por lo que se elevó solicitud mediante ticket No. 296274, el cual fue resuelto el 12 de junio de 2024, día en el que se registra nuevamente la información y se obtiene el certificado en cuestión.</p> <p>Por consiguiente, se observa correo electrónico de respuesta el 13 de junio de 2024 por parte de la Contraloría General de la República donde se confirma la recepción de la aclaración del evento ocurrido y el registro de la Modalidad M-71 Obras Civiles Inconclusas en el Sistema<sup>70</sup>.</p> <p>Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales; sin embargo, se emitirá una <b>recomendación</b><sup>71</sup> a fin de evitar la posible materialización de riesgos respecto de la rendición de los informes a los Entes Externos de Control.</p>
<p>Mayo 2024</p>	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2024/06/17.  <b>Hora de Generación:</b> 13:50:55.</p>	<p>Oportuno, sin comentarios adicionales.</p>

<sup>70</sup> Según información manifestada y soportes remitidos por la Oficina Jurídica mediante correos electrónicos de los días 10 y 11 de abril de 2025.

<sup>71</sup> Se emite como recomendación, bajo el principio de gradualidad que la RMBC en la vigencia 2024 se encontraba atravesando, en concordancia con lo señalado en la Ley 2199 de 2022; además, se enuncian con el fin de fortalecer los puntos de control y evitar la posible materialización de riesgos asociados al proceso.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p><b>Consecutivo:</b> :5246047512024-05-31.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-05-31.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-06-18.</p>	
Junio 2024	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2024/07/11.  <b>Hora de Generación:</b> 08:00:39.  <b>Consecutivo:</b> 5246047512024-06-30.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-06-30.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-07-15.</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Julio 2024	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2024/08/13.  <b>Hora de Generación:</b> 08:09:46.  <b>Consecutivo:</b> :5246047512024-07-31.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-07-31.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-08-15.</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Agosto 2024	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2024/09/09.  <b>Hora de Generación:</b> 16:35:00.  <b>Consecutivo:</b> 5246047512024-08-31.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-08-31.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-09-13.</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Septiembre 2024	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2024/10/13.  <b>Hora de Generación:</b> 06:43:00.</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p><b>Consecutivo:</b> 5246047512024-09-30.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-09-30.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-10-15.</p>	
<p>Octubre 2024</p>	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2024/11/12.  <b>Hora de Generación:</b> 23:08:52.  <b>Consecutivo:</b> 5246047512024-10-31.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-10-31.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-11-18.</p>	<p>Oportuno, sin comentarios adicionales.</p>
<p>Noviembre 2024</p>	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2024/12/13.  <b>Hora de Generación:</b> 09:12:49.  <b>Consecutivo:</b> 5246047512024-11-30.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-11-30.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2024-12-13.</p>	<p>Oportuno, sin comentarios adicionales.</p>
<p>Diciembre 2024</p>	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2025/01/15.  <b>Hora de Generación:</b> 19:08:06.  <b>Consecutivo:</b> 5246047512024-12-31.  <b>Fecha de corte:</b> 2024-12-31.  <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2025-01-16.</p>	<p>Oportuno, sin comentarios adicionales.</p>
<p>Enero 2025</p>	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p><b>Fecha de Generación:</b> 2025/02/13.  <b>Hora de Generación:</b> 17:05:05.</p>	<p>Oportuno, sin comentarios adicionales.</p>

## INFORME DE SEGUIMIENTO

	<b>Consecutivo:</b> 5246047512025-01-31. <b>Fecha de corte:</b> 2025-01-31. <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2025-02-14.	
Febrero 2025	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:  <b>Fecha de Generación:</b> 2025/03/12. <b>Hora de Generación:</b> 15:25:23. <b>Consecutivo:</b> 5246047512025-02-28. <b>Fecha de corte:</b> 2025-02-28. <b>Fecha límite de transmisión:</b> 2025-03-14.	Oportuno, sin comentarios adicionales

**Fuente:** Oficina de Control Interno mediante información suministrada por la Oficina Jurídica.

➤ **Respecto de la transmisión oportuna de información en el Sistema de Alertas de Control Interno- SACI.**

Es así que, mediante correo electrónico del día 20 de marzo de 2025 la Oficina de Control Interno remitió cuestionario a la Oficina Jurídica, con el fin de conocer los reportes transmitidos por la RMBC, con corte a febrero de 2025, a través del Sistema de Alertas de Control Interno- SACI de la Contraloría General de la República.

Para lo cual, la Oficina Jurídica en atención a esta solicitud el día 26 de marzo de 2025 por correo electrónico, informó lo siguiente:

*“A la fecha la Oficina Jurídica no tiene conocimiento de si se han realizado reportes mediante el SACI”.*

Expuesto lo anterior, la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca al no presentarse la necesidad de generar reportes mediante el sistema SACI, la Oficina de Control Interno en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.

➤ **Respecto de la transmisión oportuna de información a la Dirección de información, Análisis y reacción Inmediata- DIARI mediante el aplicativo APPUI.**

Es así que, mediante correo electrónico del día 20 de marzo de 2025 la Oficina de Control Interno remitió cuestionario a la Oficina Jurídica, con el fin de conocer los reportes transmitidos por la RMBC, con corte a febrero 2025, a través del aplicativo

## INFORME DE SEGUIMIENTO

APPUI de la de la Dirección de Información, Análisis y Reacción inmediata- DIARI, dependencia suscrita a la Contraloría General de la República.

Para lo cual, la Oficina Jurídica en atención a esta solicitud el día 26 de marzo de 2025 por correo electrónico, informó lo siguiente:

*“El 26 de julio de 2024, se recibió un correo por parte de la Contraloría cuyo asunto era "Asunto: Alcance Respuesta Radicado 2024EE0118610 - PRIMER REQUERIMIENTO – Solicitud de información a sujetos de control fiscal sobre inversiones en el extranjero y particularidades sectoriales en el aseguramiento estatal / Sujetos de Control Fiscal de la Delegada del Sector Comercio y Desarrollo Regional - Contraloría General de la República – CGR". La repuesta a este requerimiento fue emitida por la Subdirección de Gestión Corporativa, la respuesta se adjunta al presente correo”.*

Según los soportes suministrados por la Oficina Jurídica y la Subdirección de Gestión Corporativa, se observó<sup>72</sup>:

Radicado 2024EE0118610 del día 26 de junio de 2024 por parte de la Contraloría General de la República, donde se solicita el cargue de información a través de APPUI correspondiente a las inversiones realizadas en el extranjero y particularidades sectoriales en el aseguramiento estatal por parte de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

Por lo anterior, por parte de la Entidad mediante correo electrónico del 25 de julio de 2024, se mencionó:

*“Cordial Saludo Doctor Pinto*

*De acuerdo con lo manifestado telefónicamente, referente al oficio enviado el 28 de junio se realizó un barrido y no se encontró el mensaje tanto en bandeja de entrada como la bandeja de spam, agradecemos enviarlo nuevamente.*

*Estaremos atentos a recibirlo”*

Por consiguiente, se recibió correo electrónico el 26 de julio de 2024 por parte de la Contraloría General de la República reenviando la solicitud en cuestión.

La Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, a través de oficio con radicado CCE-20240801-205 del día 1 de agosto de 202 dio respuesta a los requerimientos señalados por el Ente Externo de Control, donde precisó que el reporte sobre inversiones en el extranjero y aseguramiento estatal mediante el aplicativo APPUI, no es de aplicabilidad

<sup>72</sup> Soportes remitidos por la Ofician Jurídica mediante correo electrónico del día 26 de marzo de 2025 y por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del día 26 de marzo de 2025.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

para la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

Finalmente, la Oficina de Control Interno en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, concluye que sobre el particular no tiene comentarios adicionales.

### **6. Cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoría, limitaciones, conflictos de interés y fortalezas evidenciadas.**

Para la realización de este seguimiento, se aplicaron las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia, teniendo en cuenta que las pruebas realizadas se efectuaron mediante muestreo selectivo, por consiguiente, no se cubrió la verificación de la efectividad de todas las medidas de control del proceso.

Aunado a lo anterior, se precisa que, durante el desarrollo, no se presentaron limitaciones, así como tampoco, se dio lugar a la presentación de conflicto de intereses que pudieran afectar o impedir su desarrollo y resultado.

Se precisa además que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de Control Interno, pueden ocurrir errores e irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la planeación y realización del presente seguimiento, es así como la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca y las dependencias que la integran, son las responsables de establecer y mantener un adecuado Sistema de Control Interno y prevenir posibles irregularidades, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.

Así mismo, se indica que como resultado de la verificación, (i) se determinó que la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, ha implementado actividades y controles que conllevan a la adecuada y oportuna gestión de las PQRSD; sin embargo, se recomienda continuar fortaleciendo las medidas que se vienen implementando en la Entidad- acciones de mejoramiento-; (ii) se destaca el compromiso de la Dirección General, las Subdirecciones y diferentes Oficinas que componen la estructura de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, que suministraron la información solicitada para el seguimiento y elaboración del presente informe; y (iii) se precisa que en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, teniendo en cuenta el principio de gradualidad, el primer titular de la Oficina de Control Interno se posesionó el día 27 de enero de 2025; es así que, el presente informe de atención a las PQRSD, es el primero rendido en la Entidad por parte de la tercera línea de defensa, el cual iniciara su regulación en su rendición de manera semestral a partir del presente seguimiento, salvo otra disposición legal.

Finalmente, se resalta como fortaleza la **POLÍTICA DE OPERACIÓN** de la Regional Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, por lo cual se destaca lo siguiente:

#### **En materia de atención a PQRSD:**

## INFORME DE SEGUIMIENTO

En la RMBC, mediante el Acuerdo Regional 003 de 2022 expedido por el máximo órgano- Consejo Regional-, se estableció la política de operación en materia de atención a las PQRSD, evidenciándose las funciones particulares y específicas atribuidas a la Oficina Jurídica, la Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Subdirección de Gestión Corporativa en sus artículos 6,9 y 12 respectivamente.

Y en lo particular a la Oficina de Control Disciplinario Interno, en lo relacionado a la atención de las PQRSD, respecto de los aspectos disciplinarios los cuales requieren de un trato especial dada la reserva de información (Artículo 5 del Acuerdo Regional No. 003 de 2022).

Aunado lo anterior, en la Circular Interna 004 del 2024, cuyo asunto es: *Lineamientos para resolver derechos de petición y solicitudes en general*, se establece en el procedimiento lo siguiente:

*“(...)7. Las comunicaciones externas podrán ser firmadas únicamente por el Director, los Subdirectores, los jefes de oficina, cuando las peticiones se refieran a aspectos exclusivos de su competencia. Cuando la respuesta deba ser atendida por diferentes dependencias será suscrita por el Director o el Subdirector Corporativo. (...)”.*

### **En materia de Atención a Entes Externos de Control – PQRSD:**

En la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, mediante el Acuerdo Regional 003 de 2022 expedido por el máximo órgano- Consejo Regional-, se establece la **POLÍTICA DE OPERACIÓN** a la atención de Entes Externos de Control, evidenciándose estas funciones a cargo de la Oficina Asesora de Planeación Institucional en su artículo No. 9 Nos. 7 y 8 que a la letra indican:

*“(...) 7. **Gestionar la preparación y adelantar la revisión de los informes y PQRSD que se requieran, dirigidos a instancias de control interno y externo, así como aquellos solicitados por la Dirección.***

*8. **Dirigir el proceso de consolidación de los informes de gestión y de seguimiento institucional, incluyendo los solicitados por los entes de control y otras autoridades administrativas, dando cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias en los términos establecidos. (...)”***

Teniendo en cuenta estas políticas de operación se denota por parte de la Oficina de Control Interno la importancia que le da el máximo órgano en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, Consejo Regional, a la primera y segunda línea de defensa en la atención a las PQRSD y Entes Externos de Control; **Política que evidencia su fin de mitigar riesgos asociados a la inoportunidad, impertinencia y falta de**

## INFORME DE SEGUIMIENTO

### integralidad de las respuestas que se emitan por la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

A la luz de la naturaleza de estas políticas, esta Oficina evidencia documentalmente que su operación permite que la alta dirección conozca por parte de la primera línea de defensa y segunda línea de defensa las situaciones que requieren la adopción inmediata de decisiones antes de que estas sean evidenciadas por la tercera línea de defensa- Oficina de Control Interno- o por parte de Entes Externos de Control; logrando así una dinámica operativa de interacción de las líneas de Defensa de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su Séptima Dimensión: *Control Interno*.

### **7. Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones.**

Una vez adelantadas las etapas de planeación y ejecución del seguimiento, se precisa que se evidenciaron situaciones que ameritan el planteamiento de hallazgos, observaciones y recomendaciones. Sobre el particular, es importante señalar que:

- I. Los hallazgos están llamados a elaborar Plan de Mejoramiento,
- II. Las observaciones, son banderas rojas para el proceso, que buscan que la Entidad analice dichas circunstancias evidenciadas en el seguimiento, con el fin de evaluar la necesidad de adoptar y/o fortalecer puntos de control y/o implementar acciones; sin embargo, se aclara que estas no están llamadas a establecerse Plan de Mejoramiento <sup>73</sup>y;
- III. Las recomendaciones no están llamadas a establecer Plan de Mejoramiento, pero se invita a que sean evaluadas por el Líder del Proceso con el fin de ser tenidas en cuenta en la Entidad para generar oportunidades de mejora al proceso.

### **Hallazgos**

- 1) Se evidenció extemporaneidad de un día en la emisión de la respuesta del radicado padre No. CER-20240411-020, toda vez que este fue recibido en la Entidad, mediante correo electrónico el día 10 de abril de 2024, teniendo un plazo legal de 15 días para su respuesta, es decir, tenía como fecha límite el día 2 de mayo de 2024, y solo hasta el día 3 de mayo del 2024 se evidenció respuesta remitida por la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca a través de radicado de salida No. CCE-20240430-073.

Situación anterior que genera un presunto incumplimiento de los establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que a la letra indica:

---

<sup>73</sup> Se plantea como observación, teniendo en cuenta el principio de gradualidad de que trata el artículo 5 numeral 6, artículo 9 y 10 de la ley 2199 de 2022 y el Acuerdo Regional 001 de 2022 artículo 4, con el fin de generar oportunidades de mejora al proceso.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

**“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”.**

Por lo que se sugiere adoptar las acciones de mejoramiento respectivas, a fin de evitar la posible materialización de riesgos asociados a la extemporaneidad en las respuestas a las PQRSD en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>74</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que,*

**“Observación:  
 No. de radicado padre: CER-20240411-020**

CER-20240411-019	11/04/2024	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL
CER-20240411-020	10/04/2024	ESTUDIANTE ESAP

*Referente al radicado CER-20240411-020, se evidencia que por error de digitación la fecha corresponde a **11/04/2024**, dado que **ingreso a las 17:33**<sup>75</sup> del 10 de abril de 2024 y el radicado lleva consecutivo con la fecha indicada, por esta razón el radicado vence el **3/05/2024**; así las cosas, es meritorio indicar, que **está en los tiempos establecidos**”.*

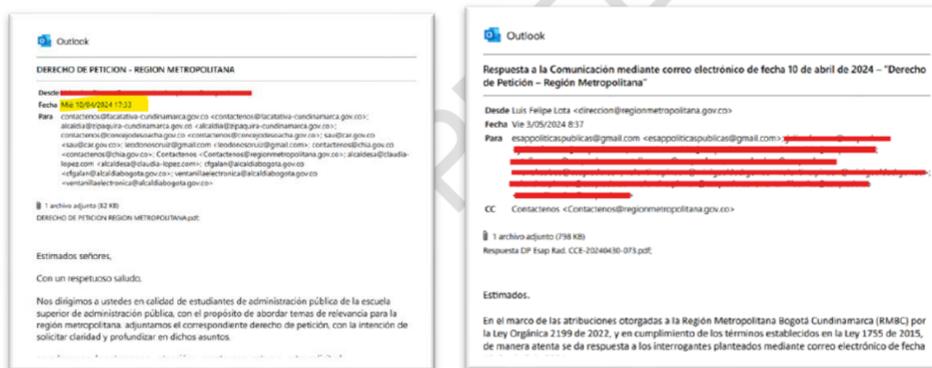
*Prueba de lo argumentado, se encuentra en la hoja 51 del mismo informe del asunto, como se relaciona a continuación:*

<sup>74</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

<sup>75</sup> Se precisa que mediante el memorando CI-20250424-493 frente al horario de recepción de la petición en cuestión la Subdirección de Gestión Corporativa relacionó un pie de página, el cual manifiesta de manera tacita lo siguiente:

*“Subrayado en color amarillo, para resaltar. Horario de atención en la RMBC: 8am a 4pm. Fuente de Consulta: <https://regionmetropolitana.gov.co/>”*

## INFORME DE SEGUIMIENTO



**Fuente:** Radicado de solicitud CER-20240411-020 del día 10 abril de 2024 y Radicado de respuesta CCE-20240430-073 del día 3 de mayo de 2024 , información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa<sup>51</sup>.

*Por lo anterior, respetuosamente se solicita, **se desestime el hallazgo.***

### Conclusiones de la Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo, toda vez que según lo dispuesto en el artículo 6 de Ley 962 de 2005 se manifiesta lo siguiente:

**“Artículo 6º. Medios tecnológicos.** Para atender los trámites y procedimientos de su competencia, los organismos y entidades de la Administración Pública deberán ponerlos en conocimiento de los ciudadanos en la forma prevista en las disposiciones vigentes, o emplear, adicionalmente, cualquier medio tecnológico o documento electrónico de que dispongan, a fin de hacer efectivos los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la función administrativa. Para el efecto, podrán implementar las condiciones y requisitos de seguridad que para cada caso sean procedentes, sin perjuicio de las competencias que en esta materia tengan algunas entidades especializadas.

(...)

**Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.**

*En los casos de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica en todo caso deben allegarse los documentos físicos que soporten el derecho que se reclama.*

## INFORME DE SEGUIMIENTO

(...)” **Negrilla fuera del texto.**

Así mismo, la Ley 1437 de 2011 en su artículo 5<sup>76</sup> dicta al pie de la letra:

**“Artículo 5°. Derechos de las personas ante las autoridades.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

**Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.**

(...)”. **Negrilla fuera del texto.**

Y en su artículo 7 establece de manera tacita lo siguiente.

**“Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

(...)

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.

(...)”

Lo descrito en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 15:

**“Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

(...)

**Parágrafo 1°. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier**

---

<sup>76</sup> Modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

*medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.*

(...)"

Aunado lo anterior, teniendo en cuenta lo observado en la ejecución del seguimiento, se identificó diferencia en los horarios señalados en los canales de atención al ciudadano de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca que se encuentran establecidos en los diferentes medios y/o documentos internos de la Entidad, lo que puede generar confusión en las diferentes partes interesadas respecto de la recepción de las PQRSD. Lo anterior se evidenció de la siguiente manera:

- Resolución Regional 004 de 2023: Se relaciona un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm para los canales de atención presencial y a través de correo electrónico.

**Artículo 2. DEFINICIONES.** Para efectos de la presente resolución se deben adoptar las siguientes definiciones como canales para la recepción de PQRSD. Dichos canales establecidos por la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, son a través de los cuales las entidades, servidores públicos y ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la Región, así:

**Canal electrónico:** Medios electrónicos dispuestos por la Región Metropolitana, a través del cual se pueden formular las PQRSD:

- Formulario electrónico dispuesto en la página web en la pestaña de atención al ciudadano - contáctenos
- Email designado para la atención de derechos de petición de información: [contactenos@regionmetropolitana.gov.co](mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co)

**Canal Escrito, buzón de sugerencias y canal presencial:** Ubicado en la sede física de la Región Metropolitana en la ciudad de Bogotá

Dirección: Cra. 8 #10-65, Sede de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Horario de atención: 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

**Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas por la Región Metropolitana, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Horario de atención: 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

Teléfono Conmutador: 601 - 3813000 ext. 1503

**Fuente:** Resolución Regional 004 de 2023<sup>77</sup>.

- Página Web: Se relaciona un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

<sup>77</sup> [Resolución Regional 004 de 2023 Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca](#)

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Somos un modelo de asociatividad entre Bogotá, la Gobernación de Cundinamarca y sus municipios.



Dirección: Avenida Calle 26 #57-83, Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15, Bogotá D.C.  
Horario de atención: Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

Teléfono conmutador: +57 (601) 384 0687

Línea gratuita: +57 (601) 384 0687

Línea anticorrupción: +57 (601) 384 0687

Correo institucional: [contactenos@regionmetropolitana.gov.co](mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co)

Correo de notificaciones judiciales: [contactenos@regionmetropolitana.gov.co](mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co)

@SomosRegionMBC

@somosregionmbc

SomosRegionMBC

@somosregionmbc

[Políticas](#) [Transparencia y acceso información pública](#) [Mapa del sitio](#) [Estadísticas](#)

¿Conoces de algún hecho?

**Fuente:** página web de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca<sup>78</sup>.

- Manual de atención a la ciudadanía: Se relaciona un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm para los canales de atención presencial y a través de correo electrónico.

### 9.3.1. CORREO ELECTRÓNICO

Este canal virtual facilita la presentación de consultas, solicitudes, quejas o cualquier otro tipo de comunicación, ofreciendo una alternativa conveniente y eficiente para la interacción entre las partes.

#### Ciclo del servicio:

1. Escribe el correo electrónico
2. Lo envía y llega a la entidad
3. Se radica
4. Recibe respuesta

#### Recomendaciones Generales:

- ✓ La administración del correo electrónico está a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa.
- ✓ El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.

**Fuente:** página web de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca<sup>79</sup>.

- Carta de Trato Digno: Se relaciona un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm para los canales de atención presencial y telefónica.

<sup>78</sup> [Somos Región Metropolitana | Región Metropolitana](#)

<sup>79</sup> [4808\\_manual\\_atencion\\_ciudadania.pdf](#)

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### CANALES ELECTRÓNICOS

**Formulario electrónico dispuesto en la página web**  
www.regionmetropolitana.gov.co

- **Ubicación en página web:** Servicio de atención a la ciudadanía/ PQRSD recepción de solicitudes
- **Link:** Peticiones, quejas y reclamos (www.regionmetropolitana.gov.co/peticiones-quejas-reclamos)

**Correo electrónico:**  
contactenos@regionmetropolitana.gov.co



### CANAL TELEFÓNICO

**Teléfono:** 601- 384 0687 | 315 837 1037  
**Horario de atención:** 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

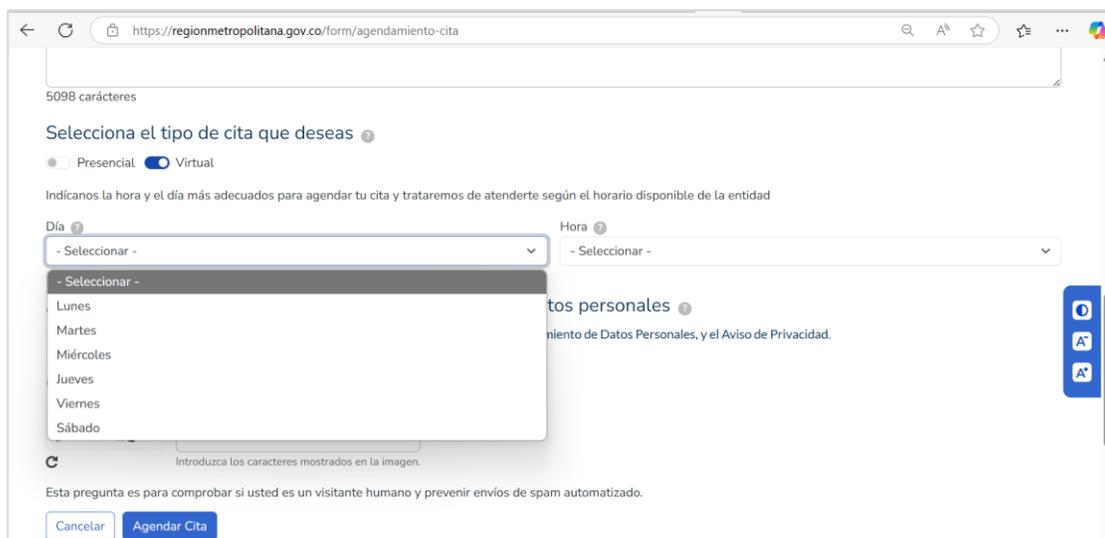


### CANAL ESCRITO, BUZÓN DE SUGERENCIAS Y CANAL PRESENCIAL

**Ubicación:** Sede física en Bogotá D.C  
**Dirección:** Avenida Calle 26 # 69- 76, Edificio Elemento- Torre 3- Piso 15- Oficina 1504  
**Horario de atención:** 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Fuente:** página web de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca<sup>80</sup>.

- Formulario electrónico para la recepción de PQRSD: Se relaciona un horario de atención de lunes a sábado de 6:00 am a 7:00 pm para el agendamiento de citas presenciales y virtuales.

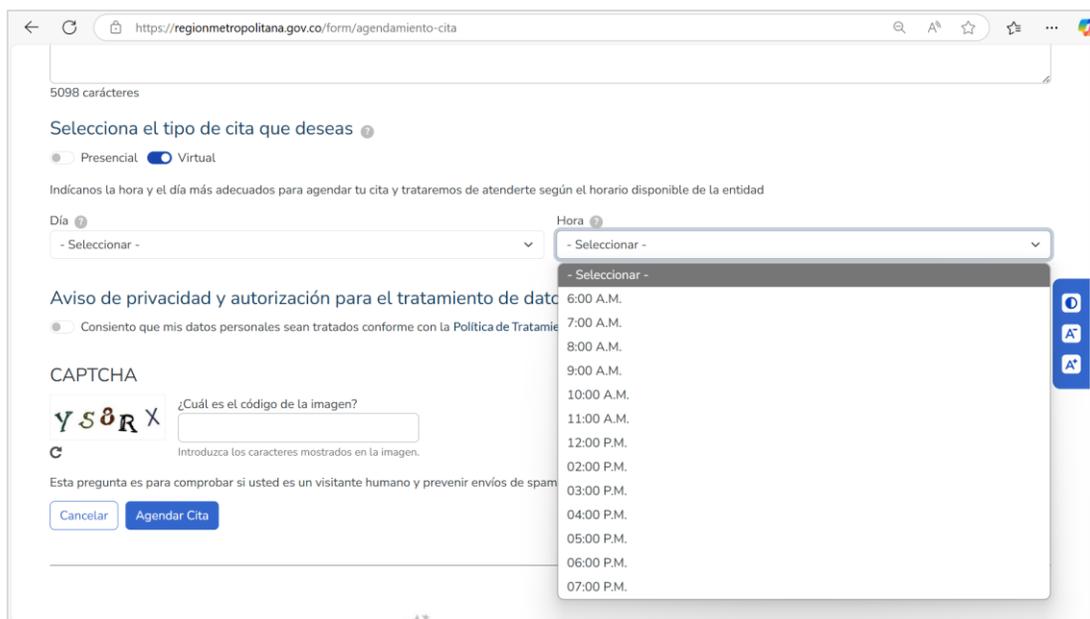


**Fuente:** página web de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca<sup>81</sup>.

<sup>80</sup> [Carta Trato Digno RMBG](#)

<sup>81</sup> [Agendamiento Cita | Región Metropolitana](#)

## INFORME DE SEGUIMIENTO



**Fuente:** página web de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca<sup>82</sup>.

Es así como, se sugiere unificar criterios en cuanto a establecer los horarios de atención a la ciudadanía para la recepción y emisión de las respuestas de las PQRSD, con el fin de evitar la posible materialización de riesgos derivados en el proceso.

- 2) Se evidencio extemporaneidad en la emisión de los traslados por competencia y la comunicación de estos al peticionario para los siguientes casos:

-Radicado padre No. CER-20240514-054, toda vez que fue recibido en la Entidad, mediante correo electrónico del día 14 de mayo de 2024, teniendo un plazo legal de 5 días para realizar el traslado por competencia, es decir, tenía como fecha límite el día 21 de mayo de 2024, y solo hasta el día 5 de junio de 2024 se evidencio respuesta remitida por la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca a través de radicado de salida No. CCE-20240604-149.

- Radicado padre No. CER-20241213-339, toda vez que fue recibido en la Entidad, mediante correo electrónico del día 10 de diciembre de 2024, teniendo un plazo legal de 5 días para realizar el traslado por competencia, es decir, tenía como fecha límite el día 17 de diciembre de 2024, y solo hasta el día 18 de diciembre de 2024 se evidencio respuesta remitida por la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca a través de radicado de salida No. CCE-20240604-149.

Las situaciones anteriores generan un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que a la letra indica:

<sup>82</sup>[Agendamiento Cita | Región Metropolitana](#)

## INFORME DE SEGUIMIENTO

**“Artículo 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

Por lo que se sugiere adoptar las acciones de mejoramiento respectivas, a fin de evitar la posible materialización de riesgos asociados a la extemporaneidad en los traslados por competencia de las PQRSD en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>83</sup> manifestó lo siguiente:

#### **“Radicado padre No. CER-20240514-054:**

*La Oficina Jurídica, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2024, informa que, concerniente al numeral 5.4 Análisis de la muestra, literal d) No. de radicado padre: **CER-20240514-054**, y en tal sentido me permito manifestar lo siguiente:*

*La Oficina Jurídica recibió el requerimiento el día jueves 16 de mayo de 2024 a las 10:23 am. Teniendo en cuenta que la solicitud se trataba de programar una reunión en lo referente a un proyecto de la ciudad, la Jefe de la Oficina Jurídica consideró que la competencia para dar respuesta era de la Subdirección de Gestión de Proyectos, lo cual fue manifestado mediante correo electrónico del 16 de mayo a las 10:56 am; sin embargo, la respuesta al requerimiento fue conciliada entre las dos dependencias y firmada por la Dra. Clara Márquez, Jefe de la Oficina Jurídica, y remitida para envío al destinatario el día 4 de junio a las 17:02 pm., es decir, **dentro de los términos establecidos.***

*Con referencia al hallazgo por el no envío o traslado por competencia al IDU, como se manifiesta en el informe, es necesario revisar el oficio allegado, del*

---

<sup>83</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

*cual se adjunta copia, toda vez que allí se establece por parte del Ministerio de Transporte que precisamente el requerimiento con respecto al punto No. 7 ya viene trasladado del IDU al Ministerio de Transporte, y el Ministerio de Transporte traslada a la Región Metropolitana por presumir una competencia en el asunto. Adjunto al oficio del Ministerio de Transporte se encuentra la respuesta que el IDU otorga al petionario, en la cual se incluye respuesta al punto No. 7 y sobre el cual la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca emitió el oficio con radicado **CCE-20240604-149**, **dentro del plazo establecido**, el cual se anexa.*

*Se anexan a esta comunicación como evidencia/soporte, los siguientes documentos:*

- **Anexo 1. Archivo PDF.** CER-20240514-054- Traslado Derecho de Petición de interés general obras vitales.*
- **Anexo 2. Archivo PDF.** CCE-20240604-149-Respuesta Derecho de petición.*

*Expuesto lo anterior, consideramos que se deben evaluar los argumentos señalados y, por tanto, **el hallazgo indicado en el Informe no procedería.***

### **Radicado padre No. CER-20241213-339:**

*El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que:*

***“Al tratarse de información confidencial y sensible (historia clínica), no se puede hacer traslado por competencia sin tener certeza de a qué entidad corresponde. Hacerlo sin claridad, violaría el principio de confidencialidad y podría implicar una fuga de información personal protegida por la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales). La historia clínica, según la Ley 23 de 1981 en su artículo 34, es un documento privado, y como privado que es, es un documento confidencial.***

*El carácter reservado de la historia clínica lo reconoce la Corte Constitucional, en sentencias como la T-158 A de 2008:*

***“El carácter reservado de la historia clínica, entonces, se funda en la necesidad de proteger el derecho a la intimidad del individuo sobre una información que, en principio, únicamente le concierne a él y que, por tanto, debe ser excluida del ámbito de conocimiento público”.***

## INFORME DE SEGUIMIENTO

*Lo gestión que se efectuó una vez recibido el correo, fue analizar y validar si la persona que se nombra en el documento pertenece a la entidad para reparto a la dependencia correspondiente dado que por confiabilidad no es pertinente divulgar el contenido de la historia clínica.*

*Se identificó, que no pertenece a la RMBC de acuerdo con base de datos de contratista y Directorio de funcionarios; con fundamento a lo anterior, se contactó al remitente sin tener éxito, razón por cual se realizó la devolución de la documentación al remitente”, para conocimiento y fines pertinentes, otorgado prelación, salvaguarda, e interés superior, de rango Constitucional, Legal y Jurisprudencial, que la historia clínica, es **información confidencial, sensible y de carácter privado y reservado**; y el suministro de la misma a la RMBC, no era para ningún trámite de competencia funcional de la entidad. Esto último, nos permite inferir y afirmar, que fue un error de remisión por parte del ciudadano/a.*

*Por lo anterior, respetuosamente se solicita, **se desestime el hallazgo.**”*

### Conclusiones de la Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo, puesto que según lo correspondiente al Radicado padre No. CER-20240514-054, si bien es cierto que la Oficina Jurídica recibió el requerimiento el día 16 de mayo de 2024, por parte del peticionario se envió correo electrónico del día 14 de mayo de 2024 a [contactenos@regionmetropolitana.gov.co](mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co), fecha desde la cual se debió calcular el tiempo para dar atención oportuna al requerimiento. Además, en memorando de respuesta CCE-20240604-149 que se envió solo hasta el día 5 de junio de 2024, se manifiesta al pie de la letra por parte de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca lo siguiente:

*“En este sentido, el proyecto de infraestructura de la Avenida Circunvalar de Oriente, objeto de su solicitud, se refiere al ámbito geográfico exclusivo de Bogotá, por cuanto dicha conexión no hace parte de los hechos metropolitanos declarados en materia de movilidad y los municipios que podrían resultar beneficiados no son socios de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca. Así pues, el agendamiento de reuniones o espacios relacionados con dicho proyecto corresponde al IDU o a quien designe el Distrito Capital.”*

Es decir, que el proyecto que se relaciona en el requerimiento en cuestión no era de competencia de la Entidad, situación la cual debió ser comunicada al

## INFORME DE SEGUIMIENTO

petionario como se dicta en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015<sup>84</sup>, previamente citado.

En cuanto a lo concerniente del radicado padre CER-20241213-339, una vez verificados los soportes de atención a este, se precisa que i) si bien es cierto, la petición hace referencia a información confidencial y de reserva, al identificar que no es de competencia de la Entidad, y no tener certeza a que Entidad realizar el respectivo traslado, se debió informar al petionario en el tiempo establecido el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015<sup>85</sup> esta situación y ii) la historia clínica a la que se hizo alusión en el presente requerimiento, pertenece a un menor de edad y no a una persona adulta, motivo por el cual la identificación de su competencia frente a la Entidad, pudo realizarse de manera más ágil, evitando de esta manera dilaciones frente a la emisión de la respuesta.

### Observaciones<sup>86</sup>

Teniendo en cuenta las situaciones señaladas como observaciones en el presente informe, a continuación, se enuncian algunas recomendaciones que tienen como único fin generar oportunidades de mejora:

- 1) Aunar esfuerzos concernientes a llevar a cabo el proceso de socialización y comunicación de los informes trimestrales de la gestión dada a las PQRSD, a la Alta Dirección, con el fin de que sean insumo para la toma de decisiones y mejora continua de los procesos y de esta manera dar cumplimiento total a lo establecido en la Ley 190 de 1995 en su artículo 54 y el Decreto 2232 de 1995, artículo 9 (Compilado en el Decreto 1083 de 2015)<sup>87</sup>.

<sup>84</sup> **“Artículo 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al petionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

<sup>85</sup> **“Artículo 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al petionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

<sup>86</sup> Se precisa que la Oficina de Control Interno de Gestión en el informe preliminar del presente seguimiento emitió una observación dirigida a realizar seguimientos a la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución Regional 517 de 2024 en su artículo 1, para lo cual se incluyó en el presente informe como una recomendación, ya que se tuvieron en cuenta los comentarios realizados por la Subdirección de Gestión Corporativa que manifiestan lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, esta observación no es aplicable para la vigencia 2024, dado que la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, fue adoptada mediante la Resolución 517 del 19 de diciembre de 2024. Por lo tanto, el seguimiento se llevará a cabo durante la presente vigencia 2025.”*

<sup>87</sup> Esta observación es resultante del análisis del cumplimiento normativo aplicable en la gestión de PQRSD, que se observa en el presente informe.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>88</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, durante la vigencia 2024 se generaron espacios liderados por la **Línea Estratégica de la Entidad** denominados **STAFF**, en donde se llevaron a cabo procesos de retroalimentación (**socialización**) con la Alta Dirección de los informes trimestrales de la gestión de las PQRSD. Como complemento de la anterior gestión, para la vigencia 2025, se implementó comunicar a través de memorando a la Alta Dirección, lo concerniente, a los informes trimestrales de la gestión dada a la PQRSD.*

*Se anexa a esta comunicación como evidencia/soporte, el siguiente documento:*

*- **Anexo 3. Archivo PDF.** CI-20250407-450. Memorando DG. Informe 1er. Trimestre PQRSD 2025.*

*- **Anexo 3.1. Archivo PDF.** 20250407-Informe PQRSD RMBC Primer Trimestre 2025 VF.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la observación, puesto que no se relacionaron soportes de la socialización de los informes trimestrales de la gestión de las PQRSD ante la Alta Dirección durante la vigencia 2024 (fecha del alcance del presente seguimiento) en los espacios denominados STAFF; sin embargo, se observa como acción de mejora para la vigencia 2025 que se remitió memorando de socialización del informe a la gestión de las PQRSD del primer trimestre de 2025 a la Alta Dirección, por lo cual la Oficina de Control Interno tendrá en cuenta estas acciones en el siguiente seguimiento.

- 2) Designar consecutivo a todas las PQRSD recibidas en la Entidad, sin importar su medio de recepción, con el fin de garantizar a los peticionarios el derecho al turno lo cual les permitirá además hacer seguimiento a la gestión dada a su solicitud, y de esta manera dar cumplimiento total a lo establecido en la Ley 962 de 2005 en su artículo 15, la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7 y el Decreto 1081

---

<sup>88</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

de 2025 en su artículo 2.1.1.3.1.2<sup>89</sup>.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>90</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, a cada PQRSD que llega a la Entidad, se le asigna un número de radicado, lo que permite su atención según el orden de llegada y tipo, cumpliendo así, con el derecho de turno.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la observación, puesto que se genera un consecutivo a cada una de las PQRSD que se reciben en la Entidad, cuya información se compila en una base de datos según la cronología de cada uno de ellas; sin embargo, como se manifestó en prueba de recorrido realizada el 4 de abril de 2025<sup>91</sup> por la Subdirección de Gestión Corporativa, los consecutivos no se ponen en conocimiento al peticionario para que pueda llevar el seguimiento de su solicitud ante la Entidad, exceptuando las PQRSD realizadas mediante el formulario electrónico como se indicó anteriormente.

- 3) Llevar a cabo los procesos administrativos correspondientes para establecer los costos derivados a la reproducción de la información pública de manera física o digital sin ser superior al valor comercial de referencia en el mercado, producto de requerimientos realizados por cualquier parte interesada a la Entidad, para dar cumplimiento total a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 29 y el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.3.1.6<sup>92</sup>.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-

---

<sup>89</sup> Esta observación es resultante del análisis del cumplimiento normativo aplicable en la gestión de PQRSD, que se observa en el presente informe.

<sup>90</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

<sup>91</sup> Documento Ayuda de Memoria y lista de asistencia del día 4 de abril de 2025.

<sup>92</sup> Esta observación es resultante del análisis del cumplimiento normativo aplicable en la gestión de PQRSD, que se observa en el presente informe.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

493<sup>93</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, actualmente se está adelantando las gestiones institucionales para su formalización con las dependencias competentes.*

*En línea con lo anterior, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante correo electrónico de fecha 22 de abril de 2025, informa que, desde el componente técnico, se brinda apoyo a la validación de los costos asociados a los procesos contractuales que se adelantan en la Entidad, especialmente en lo relacionado con la reproducción de información pública en formatos físicos o digitales. Esta validación busca garantizar que dichos costos no superen los valores comerciales de referencia en el mercado.*

*Lo expuesto, con la claridad legal que, frente a la **reproducción de documentos**, en ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. **Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.** El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado; de conformidad con el artículo 29 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”*

### Conclusiones de la Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la observación y sugiere seguir aunando esfuerzos para llevar a cabo los procesos administrativos concernientes para establecer lineamientos frente a los costos de reproducción de la información pública física o digital requerida por cualquier parte interesada que lo solicite a la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

- 4) Adoptar las acciones de mejoramiento que permitan continuar fortaleciendo el proceso de gestión a la atención de las PQRSD en la Entidad, en especial respecto a la oportunidad en su atención en concordancia con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14<sup>94</sup>.

### Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-

<sup>93</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

<sup>94</sup> Esta observación es resultante del análisis del cumplimiento normativo aplicable en la gestión de PQRSD, que se observa en el presente informe.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

493<sup>95</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, actualmente una de las alternativas o estrategias institucionales para fortalecer la oportunidad en la atención de las PQRSD, está en el proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO.*

*Lo anterior, en el marco del principio de gradualidad que aplica para el funcionamiento de la RMBC, establecido en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley Orgánica 2199 de 2022, y en la dinámica institucional de **consolidar los procesos de planeación y gestión de la entidad** acorde con el Plan de Gestión Institucional de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca 2023-2025, dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Acuerdo Regional 005 de 2023.”*

### Conclusiones de la Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la observación y sugiere seguir aunando esfuerzos en el proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO y en el seguimiento oportuno de su funcionalidad y operación una vez se inicie su uso en la Entidad.

- 5) Aunar esfuerzos concernientes a llevar a cabo el proceso de socialización y comunicación de los informes trimestrales de la gestión dada a la PQRSD, por parte de la Alta Dirección al Consejo Regional, con el fin de que sean insumo para la toma de decisiones y mejora continua de los procesos y de esta manera dar cumplimiento total a lo establecido en la resolución Regional 004 de 2023 en su artículo 10<sup>96</sup>.

### Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>97</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, para la vigencia 2024 se cumplió con el proceso de socialización y comunicación de los informes trimestrales- **consolidados**- de gestión a la PQRSD, por parte de la **Alta***

<sup>95</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

<sup>96</sup> Esta observación es resultante del análisis del cumplimiento normativo aplicable en la gestión de PQRSD, que se observa en el presente informe.

<sup>97</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

***Dirección al Consejo Regional en el desarrollo de la función “Presentar al Consejo Regional, al final de cada año de labores, un informe de gestión y resultados”, en el cual se incluyó una sección específica en materia a la gestión de PQRSD en la Entidad. Lo anterior, en virtud de lo dispuesto en el numeral 15 del artículo 27 y artículo 47 de la Ley Orgánica 2199 de 2022.***

INFORME DE GESTIÓN | 2024

### Atención adecuada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)

Uno de los mecanismos de relacionamiento con la ciudadana y los grupos de valor, es la atención adecuada de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD).

En la Región Metropolitana la gestión de las PQRSD se materializa a través de los canales de atención y servicios relacionados en la página web de la entidad [www.regionmetropolitana.gov.co/contactenos/](http://www.regionmetropolitana.gov.co/contactenos/)

En el marco de la coordinación, gestión y seguimiento para la adecuada atención de las PQRSD en la RMBC, se informa que, por los canales de atención y servicios durante el período comprendido entre los meses entre 01 de enero al 31 de diciembre 2024, se recibieron 360 comunicaciones, tipificadas en 185 informativos y 175 tipificados como PQRSD

#### Clasificación de los requerimientos, trámite y términos de respuesta

Tipo de Requerimiento	Recibidos	Atendidos	Hábiles dispuestos para Respuesta	Hábiles promedio para las Respuesta	Pendientes por responder (Dentro de los tiempos)
Derecho de Petición Interés General	109	105	15	9	4
Petición de Consulta	5	5	30	15	0
Petición de Documentos e Información	27	25	10	6	2
Petición de traslados a competentes	11	11	5	5	0
Petición entre autoridades	23	23	10	6	0
	175	169			6

Fuente: Elaboración Propia. Subdirección de Gestión Corporativa de la RMBC.  
Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2024.

#### Caracterización de los requerimientos por grupos de valor

FUENTE: Página No. 40 del Informe\_Rendicion\_Cuentas\_2024 RMBC.

*Adicionalmente se informa, que se revisará acorde con la realidad institucional y decantando el rol del Consejo Regional de la RMBC, la pertinencia en oportunidad y gestión, de la aplicación tácita de lo dispuesto en el artículo 10 de la resolución 004 de 2023 o su modificación.*

*Se anexa a esta comunicación como evidencia/soporte, el siguiente documento:*

**- Anexo 4. Archivo PDF. Informe\_Rendicion\_Cuentas\_2024 RMBC.”**

### Conclusiones de la Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente y analizados los soportes la Oficina de Control Interno mantiene la observación, ya que si bien es cierto se observó en el informe de gestión una sección donde se presentan los resultados de la atención de las PQRSD por parte de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca durante la vigencia 2024, el cual fue presentado a los miembros del Consejo Regional, en la Resolución Regional 004 de 2023 en su artículo 10 se establece al pie de la letra:

**“Artículo 10. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES. La**

## INFORME DE SEGUIMIENTO

*Dirección general deberá elaborar y presentar al Consejo Regional un informe trimestral de las PQRSD recibidas por la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca y el trámite surtido frente a las mismas.”*

Por lo anterior, se sugiere se lleven a cabo las acciones correctivas y/o acciones de mejora pertinentes que permitan el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la norma en mención.

- 6) En el marco del autocontrol, fortalecer los puntos de control establecidos en la Circular Interna 004 de 2024 y los implementados en las diferentes dependencias de la Entidad, con el fin de garantizar la atención oportuna, pertinente e integral de los requerimientos allegados por cualquier parte interesada y los requerimientos de los Entes Externos de Control, que lleven al cumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos por la ley<sup>98</sup>.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>99</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se procederá a fortalecer los puntos de control establecidos en la Circular Interna 004 de 2024, asegurando su implementación adecuada en todas las dependencias de la Entidad. Se revisarán los procesos para garantizar la atención oportuna y el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la ley, tanto para los requerimientos internos como de los Entes Externos de Control.*

*Adicionalmente, la Oficina Asesora de Planeación Institucional, mediante correo electrónico del 23 de abril de 2025, informa que, se brindará el acompañamiento en la estructuración del procedimiento de atención de PQRS, haciendo especial énfasis en el uso del formato de procedimiento, el cual en su parte final contempla la descripción de las actividades que requieren puntos de control.*

[PL-ECM-002 Plantilla Procedimiento.docx](#)”

Así mismo, a través del memorando en mención la Subdirección de Gestión Corporativa adicionalmente manifiesta:

*“Por último, frente a lo argumentado por la OCI en la hoja No. 50 del informe del asunto: “Ante lo expuesto, no se evidenció con corte al día 15 de abril de*

<sup>98</sup> Esta observación es resultante del análisis de la muestra seleccionada a la gestión de PQRSD, que se observa en el presente informe.

<sup>99</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

2025 respuesta y soporte de emisión respecto a la aceptación de la capacitación por parte del Archivo General de la Nación. La anterior situación generará una **observación**"; el Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión

Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se adjunta soportes de respuesta al radicado y soportes de capacitaciones realizadas, en el siguiente enlace:

[CER-20240315-010](#)

### Conclusiones de la Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la observación, ya que sobre el particular se verificó los soportes adicionales remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa, donde se observa correos electrónicos de convocatoria respecto a capacitación que se realizó por parte del Archivo General de la Nación; sin embargo, no se observa correo electrónico donde se evidenciara la fecha de respuesta de la confirmación para este proceso de capacitación, como se observa a continuación:

  **CAPACITACIÓN INVENTARIOS DOCUMENTALES Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**  

---

**Desde** Ana Maria Cortés Herrán <acortes@regionmetropolitana.gov.co>  
**Fecha** Lun 8/04/2024 8:30

**Para** Yuliana Valentina Martínez Pinilla <ymartinez@regionmetropolitana.gov.co>; Gliserio Hernando Ortiz Burgos <gortiz@regionmetropolitana.gov.co>; Karol Eugenia Rizzo Ruiz <krizzo@regionmetropolitana.gov.co>; Camilo Andrés Cortes Vargas <ccortes@regionmetropolitana.gov.co>; Diana Mayerli Mahecha Garay <dmahecha@regionmetropolitana.gov.co>; Ana Judith Torres Cespedes <atorres@regionmetropolitana.gov.co>; Jenny Elizeth González Ruiz <jgonzalez@regionmetropolitana.gov.co>; Andrés Enrique Polanco Pontón <apolanco@regionmetropolitana.gov.co>; Laura Lucia Cárdenas Hincapie <lcardenas@regionmetropolitana.gov.co>; Ivan Ricardo Torres Herrera <itorres@regionmetropolitana.gov.co>; alejandrarregionmetropolitana@gmail.com <alejandrarregionmetropolitana@gmail.com>; CCARDENAS.REGION <CCARDENAS.REGION@GMAIL.COM>; mburgos.region@gmail.com <mburgos.region@gmail.com>; luzhzmz@hotmail.com <luzhzmz@hotmail.com>; Sherly Liliana Cortes Torres <slcortest@unal.edu.co>

**CC** Clara Inés Márquez Vázquez <cmarquez@regionmetropolitana.gov.co>; Juan Sebastián Ramírez Zuluaga <jramirez@regionmetropolitana.gov.co>; Jennifer Bermúdez Dussán <jbermudez@regionmetropolitana.gov.co>; Diego Díaz del Castillo Fernández <ddiaz@regionmetropolitana.gov.co>; Angela Marcela Cárdenas Mora <mcardenas@regionmetropolitana.gov.co>

Cordial saludo.

De manera atenta se programa sesión de capacitación en Inventarios Documentales y Organización de Archivos dirigida por el Archivo General de la Nación, para mañana martes 9 de abril de 2024.

Participación obligatoria. Para unirse por favor seguir las instrucciones de la invitación.

Se remite copia de la presente invitación a sus jefes inmediatos para conocimiento.

**Fuente:** Información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando CI-20250424-493.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

  **CAPACITACIÓN FUNDAMENTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL**  

Ana María Cortés Herrán <acortes@regionmetropolitana.gov.co>

Lun 08/04/2024 9:02

Para: Yuliana Valentina Martínez Pinilla <ymartinez@regionmetropolitana.gov.co>; Gliserio Hernando Ortiz Burgos <gortiz@regionmetropolitana.gov.co>; Karol Eugenia Rizzo Ruiz <krizzo@regionmetropolitana.gov.co>; Camilo Andrés Cortes Vargas <ccortes@regionmetropolitana.gov.co>; Diana Mayerli Mahecha Garay <dmahecha@regionmetropolitana.gov.co>; Ana Judith Torres Cespedes <atorres@regionmetropolitana.gov.co>; Jenny Elizeth González Ruiz <jgonzalez@regionmetropolitana.gov.co>; Andrés Enrique Polanco Pontón <apolanco@regionmetropolitana.gov.co>; Laura Lucia Cárdenas Hincapie <lcardenas@regionmetropolitana.gov.co>; Ivan Ricardo Torres Herrera <itorres@regionmetropolitana.gov.co>; alejandraregionmetropolitana@gmail.com <alejandraregionmetropolitana@gmail.com>; CCARDENAS.REGION <CCARDENAS.REGION@GMAIL.COM>; mburgos.region@gmail.com <mburgos.region@gmail.com>; luzhzm@hotmail.com <luzhzm@hotmail.com>; Sherly Liliana Cortes Torres <slcortest@unal.edu.co>  
CC: Clara Inés Márquez Vázquez <cmarquez@regionmetropolitana.gov.co>; Juan Sebastián Ramírez Zuluaga <jramirez@regionmetropolitana.gov.co>; Jennifer Bermúdez Dussán <jbermudez@regionmetropolitana.gov.co>; Diego Díaz del Castillo Fernández <ddiaz@regionmetropolitana.gov.co>; Angela Marcela Cárdenas Mora <mcardenas@regionmetropolitana.gov.co>

Cordial saludo.

De manera atenta se programa sesión de capacitación en Inventarios Documentales y Organización de Archivos dirigida por el Archivo General de la Nación, para el miércoles 10 de abril de 2024.

Participación obligatoria. Para unirse por favor seguir las instrucciones de la invitación.

Se remite copia de la presente invitación a sus jefes inmediatos para conocimiento.

**Fuente:** Información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando CI-20250424-493.

Por lo tanto, se sugiere que se lleven a cabo las acciones correctivas y/o acciones de mejora pertinentes que permitan la atención de las PQRSD y de los requerimientos de los Entes Externos de Control de manera oportuna, pertinente e integral por parte de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca.

- 7) En el marco del autocontrol, fortalecer los puntos de control establecidos para remitir los traslados por competencia de manera oportuna, producto de la radicación de las PQRSD a la autoridad o Entidad competente, así como, comunicar de manera oportuna el respectivo traslado al peticionario, teniendo en cuenta el tiempo establecido para este proceso señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015<sup>100</sup>.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>101</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, en el marco de la*

<sup>100</sup> Respecto a las situaciones evidenciadas en los radicados Nos. CER-20240514-054 y CER-20241213-339, expuestos en el presente informe.

<sup>101</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

*gestión diaria y de acuerdo a cada caso particular que se presente, se adoptan acorde con el marco legal, las acciones conducentes para fortalecen los puntos control, con la finalidad de remitir los traslados por competencia de manera oportuna, producto de la radicación de las PQRSD a la autoridad o Entidad competente, así como, comunicar de manera oportuna el respectivo traslado al peticionario. Como prueba del anterior argumento, se remite para tener en cuenta, la respuesta descrita en párrafos anteriores para los hallazgos Radicados padre Nos. CER-20240514-054, y CER-20241213-339, respectivamente.*

*Adicionalmente, la Oficina Asesora de Planeación Institucional (OAPI), mediante correo electrónico del 23 de abril de 2025, informa que, en articulación con la observación número 7 y las acciones de acompañamiento definidas por la OAPI, de manera complementaria, en la revisión técnica para la aprobación de los procedimientos, se prestará especial atención a los tiempos que se definan para las actividades de traslados por competencia, las cuales deberán estar alineados con los tiempos definidos normativamente y a su vez expresados en la columna de (tiempo – días) definido en la plantilla de procedimiento.*

[PL-ECM-002 Plantilla Procedimiento.docx](#)

### Conclusiones de la Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la observación, se sugiere que se lleven a cabo las acciones correctivas y/o acciones de mejora pertinentes que permitan la atención de las PQRSD y de los requerimientos de los Entes Externos de Control de manera oportuna, pertinente e integral por parte de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca.

### Recomendaciones<sup>102</sup>

A continuación, se enuncian algunas recomendaciones que tienen como único fin generar oportunidades de mejora<sup>103</sup>:

<sup>102</sup> Las siguientes recomendaciones se emiten de manera objetiva teniendo en cuenta lo analizado y verificado- soportes documentales, entrevistas, prueba de recorrido y demás técnicas aplicadas en el seguimiento- en el marco del seguimiento.

<sup>103</sup> Se precisa que la Oficina de Control Interno de Gestión en el informe preliminar del presente seguimiento emitió una recomendación dirigida a establecer en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca enlaces en cada dependencia que facilitarían la atención eficiente de la PQRSD realizadas por las partes interesadas y los requerimientos de los Entes Externos de Control, para lo cual no se incluyó en el presente informe, según lo indicado mediante CI-20250424-493 remitido a través de correo electrónico el día 25 de abril por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, donde se manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se cuenta con enlaces, a los cuales se les copia la asignación de las PQRSD, adicional, desde el Equipo de Relacionamento Político de la Dirección*

## INFORME DE SEGUIMIENTO

- 1) Revisar de manera periódica y realizar los ajustes correspondientes a los datos de publicación de los informes trimestrales a la gestión de las PQRSD, para que obedezcan a la fecha real de su realización y socialización en la página web de la Entidad.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>104</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, en efecto se revisa de manera periódica y solicita los ajustes correspondientes a los datos de publicación de los informes trimestrales a la gestión de PQRSD, para que obedezcan a la fecha real de su realización y socialización en la página web de la Entidad.*

*Prueba de la anterior gestión, se relacionan las siguientes imágenes:*

---

*General, se cuenta con un profesional que realiza el reparto para PQRSD que provienen de Corporaciones Públicas- control político.*

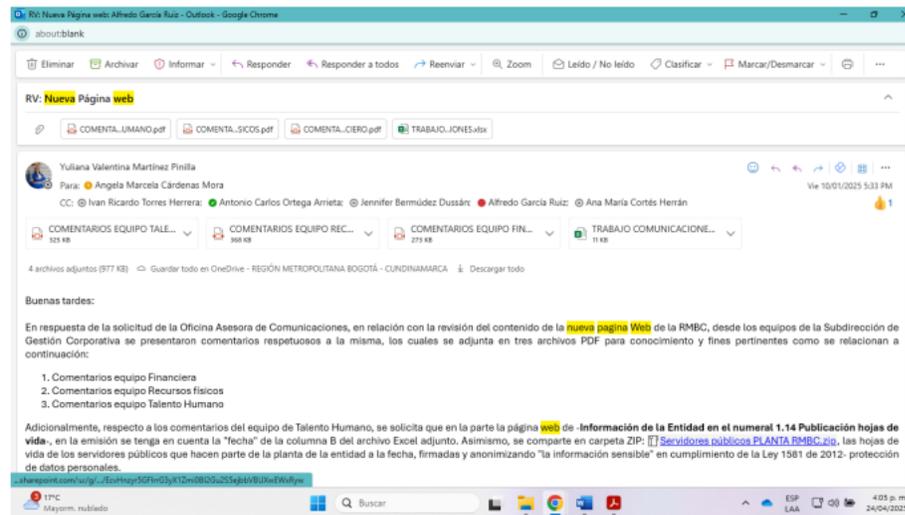
*Se relaciona link con soporte [Soportes Informe PQRSD - OneDrive](#)*

*Adicionalmente, la Oficina Asesora de Planeación Institucional, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, como se mencionó anteriormente, para el manejo de las PQRS se debe gestionar desde cada dependencia las peticiones de su competencia y en atención a lo definido en la Circular 004 de 2024.*

*Frente a los temas relacionados con MIPG, la OAPI ya cuenta con un equipo de enlaces en cada una de las dependencias; en este sentido, en el marco de la política de servicio al ciudadano que lidera la Subdirección de Gestión Corporativa, la OAPI acompañará en el desarrollo de las gestiones procedentes.”*

<sup>104</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### 2. En atención servicio a la ciudadanía- informe de PQRSD se debe ajustar fecha de emisión del informe del cuarto trimestre de 2023

Año	Emisión	Título	Archivo
2024	07 Noviembre 2024	Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias Segundo Trimestre 2024	<a href="#">Descargar</a>
2024	30 Septiembre 2024	Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias Tercer Trimestre 2024	<a href="#">Descargar</a>
2024	31 Marzo 2024	Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias Primer Trimestre 2024	<a href="#">Descargar</a>
2023	31 Octubre 2023	Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias 2023	<a href="#">Descargar</a>
2023	31 Octubre 2023	Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias Cuarto Trimestre 2023	<a href="#">Descargar</a>

Adicionalmente, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se realiza el seguimiento correspondiente a la Matriz ITA y se remiten oportunamente los recordatorios a las dependencias responsables. La publicación de los informes depende directamente del envío de la información por parte de las dependencias productoras, dentro de los tiempos establecidos. Asimismo, esta oficina conserva la evidencia de publicación conforme a las fechas en que se solicitó y se comparten las evidencias de publicación a las respectivas dependencias.

Se anexa a esta comunicación como evidencia/soporte, los siguientes documentos:

- **Anexo 5. Archivo PDF. Nueva Página web.**
- **Anexo 5.1. Archivo PDF. Comentarios Equipo Recursos Físicos.”**

### Conclusiones de la Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, puesto que según lo descrito en párrafos anteriores se observó inconsistencias en la fechas de publicación de los informes de la vigencia 2025, es así que, se sugiere se lleven a cabo las acciones correctivas

## INFORME DE SEGUIMIENTO

y/o acciones de mejora pertinentes respecto a la publicación de los informes trimestrales a la gestión de las PQRSD para próximos ejercicios, por lo cual la Oficina de Control Interno tendrá en cuenta estas acciones en futuros seguimientos.

- 2) Realizar cada vez que se requiera la actualización de los datos de contacto y los horarios de atención de la Entidad en la página web de manera oportuna, con el fin de coincidan y sean coherentes con los procedimientos y lineamientos internos establecidos.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>105</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, junto con la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, se procederá a realizar la actualización cuando sea necesario y procedente, de los datos de contacto y horarios de atención en la página web y canales establecidos.*

*Aunado a lo anterior, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, las actualizaciones de la página web se realizan de forma continua y conforme a las necesidades que surgen, en coordinación con las dependencias competentes y de acuerdo con los lineamientos establecidos.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, se sugiere se lleven a cabo las acciones correctivas y/o acciones de mejora pertinentes para la actualización de datos de contacto y los horarios de atención a la ciudadanía en la página web de la Entidad, por lo cual la Oficina de Control Interno tendrá en cuenta estas acciones en futuros seguimientos.

- 3) Mientras se implementa en su totalidad el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se sugiere que la base datos donde se consolidan todas las PQRSD radicadas ante la Entidad, se encuentre resguardada en un SharePoint administrado por el correo institucional de la Subdirección de Gestión Corporativa, con el fin de fortalecer el proceso de custodia de la información y de gestión del conocimiento, ya que hoy en día se encuentra bajo el manejo de un repositorio en OneDrive.

---

<sup>105</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>106</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se implementará el resguardo de la base de datos de PQRSD en un SharePoint – institucional administrado por la Subdirección de Gestión Corporativa, mientras se finaliza la implementación del Sistema ORFEO, fortaleciendo así la custodia de la información.*

*En coherencia con el anterior argumento, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante correo electrónico institucional de fecha 22 de abril de 2025, informa que, ya se cuenta con un sitio en SharePoint institucional habilitado para tal fin: **<https://regionmetropolitanadebogota.sharepoint.com/sites/Corporativa>** . En este espacio se realiza actualmente la copia de respaldo del repositorio de OneDrive, en el cual se gestiona la información relacionada con las PQRSD radicadas ante la Entidad. Esta medida contribuye al fortalecimiento del proceso de custodia de la información y la gestión del conocimiento, alineándose con las buenas prácticas en seguridad documental y administración institucional.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, se sugiere seguir fortaleciendo las estrategias y puntos de control implementados para el manejo y custodia de la información de importancia, confidencial y de reserva en el proceso de atención de las PQRSD.

- 4) Se sugiere que en el Manual de atención a la ciudadanía se relacionen todas y cada una de las redes sociales de uso oficial por parte de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca que no se encuentren habilitadas como canal de recepción para las PQRSD por parte de la Entidad.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-

---

<sup>106</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

493<sup>107</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se revisará lo pertinente, en relación, que en el **Manual de atención a la ciudadanía se relacionen todas y cada una de las redes sociales de uso oficial** por parte de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca que no se encuentren habilitadas como canal de recepción para las PQRSD por parte de la Entidad.*

*Por otra parte, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, precisa que, la **difusión e información a través de redes sociales** en la página 5 del Manual se establece en el numeral 6.1 “Canales de Difusión e Información”, que los canales institucionales en redes sociales están destinados exclusivamente para la difusión de información por parte de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca. **Estos canales no están habilitados** para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD). Los canales oficiales de difusión son:*

- Instagram: @SomosRegionMBC
- Facebook: Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca
- X (antes Twitter): @SomosRegionMBC”

### Conclusiones de la Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, puesto que se evidencia que la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca cuenta con usuarios en LinkedIn y YouTube, mediante los cuales se compartió información relacionada a la Entidad desde la vigencia 2024.

- 5) Se sugiere continuar fortaleciendo los puntos de control en cuanto al diligenciamiento de la base de datos donde se compilan los registros de las PQRSD radicadas en la Entidad, con el fin de que la información allí contenida, respecto de las fechas de entrada de los requerimientos, coincidan con el soporte de recepción de cada una de ellas, de esta manera evitar posibles inconsistencias o percepciones inequívocas por cualquier parte interesada.

### Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-

<sup>107</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

493<sup>108</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se continuará fortaleciendo los puntos de control, para propender que las fechas de entrada de los requerimientos coincidan con los soportes de recepción y evitando posibles inconsistencias.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, y se sugiere seguir fortaleciendo las estrategias y puntos de control implementados para el manejo de la base de datos donde se realiza la compilación de las PQRSD allegadas a la Entidad.

- 6) Se sugiere en el marco del autocontrol, fortalecer los puntos de control y establecer lineamientos internos para que la atención de los requerimientos realizados por los Entes Externos de Control y cuya transmisión de información sea mediante sistemas y/o aplicativos de información cumplan con los criterios de oportunidad, pertinencia, integralidad y guarda de la trazabilidad de las gestiones realizadas para dar respuesta a las mismas.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>109</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se revisará lo pertinente para fortalecer los puntos de control y establecer los lineamientos internos. Aunado a lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación Institucional, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, este punto es importante analizarlo desde dos aristas:*

1. *Frente a los reportes en sistemas tales como el SIRECI, es clave recordar la transición que se está dando para esta vigencia 2025, en el cual la OAPI está a cargo del reporte de esta información, de manera trimestral, semestral y anual, para tal efecto se hace el requerimiento de información a las dependencias, quienes garantizan que los datos suministrados son fidedignos, verificables y que cuentan con evidencia, a su vez que es*

---

<sup>108</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

<sup>109</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

*considerada información oficial y cuya responsabilidad inicia con la dependencia de origen.*

*2. De otra parte, frente a la atención de PQRS por parte de entes externos es importante tener en cuenta que esta es una actividad que le asiste a cada una de las dependencias de la entidad y que dependiendo de los temas que estén siendo consultados, se definen los responsables de dar respuesta a los mismos, lo anterior, con el fin de evitar extralimitación de funciones, respuestas por parte de actores cuya competencia no sea procedente.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, con el fin de que sigan fortaleciendo los procesos de atención a los entes externos de control conforme a lo establecido en la **POLITICA DE OPERACIÓN** mediante el Acuerdo Regional 003 de 2022.

- 7) Se sugiere continuar aunando esfuerzos en compañía del Proceso liderado por la Oficina Asesora de Planeación Institucional con el fin de i) fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad- SGC en la Entidad mediante la formalización de procedimientos relacionados al proceso, al igual que, ii) fortalecer la construcción del mapa de riesgos institucionales mediante la identificación y descripción del riesgo, análisis de riesgo inherente, diseño y análisis de controles y valoración del riesgo residual en concordancia con los lineamientos internos y externos asociados a la oportunidad, integralidad, pertinencia y guarda de trazabilidad de las gestiones a las PQRS radicadas en la Entidad, lo cual permita implementar controles para mitigar su ocurrencia<sup>110</sup>.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>111</sup> manifestó lo siguiente:

*“la Oficina Asesora de Planeación Institucional (OAPI), mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se brindará el acompañamiento para la identificación y construcción de los procedimientos requeridos, esto sin obviar la participación de las dependencias de origen quienes conocen el "abc" de las actividades que adelantan.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno

<sup>110</sup> Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6. Emitida por el Departamento Administrativo de Función Pública.

<sup>111</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

mantiene la recomendación, y se sugiere seguir aunando esfuerzos para la formalización de procedimientos, instrumentos y herramientas según los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad correspondientes a la gestión a las PQRSD y la identificación de riesgos inherentes a este.

- 8) Realizar como acción preventiva en los ejercicios de seguimiento por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa la verificación de los diferentes canales de radicación de las PQRSD de la Entidad, con el fin de garantizar el funcionamiento adecuado de cada uno de ellos.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>112</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, a la fecha, todos los canales establecidos para la radicación de PQRSD están funcionando de manera adecuada.*

*Por otra parte, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, mediante correo electrónico de fecha 23 de abril de 2025, precisa que, el Canal de recepción de PQRSD a través del sitio web, con el rediseño de la página web institucional, se implementó un desarrollo para que las PQRSD gestionadas por este medio se redirijan automáticamente al correo de contacto oficial. Hasta el 30 de diciembre, este proceso se realizaba manualmente, llegando al correo del Webmaster. A partir de la mejora implementada, ya no es competencia de esta Oficina la recepción directa de estas solicitudes. En los casos en que se reciben por redes sociales, se direcciona a los usuarios de manera inmediata a los correos y canales institucionales habilitados para recibir las PQRSD.*

*Finalmente, en este punto, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante correo electrónico institucional de fecha 22 de abril de 2025, informa que, actualmente, la Entidad dispone de cuatro canales oficiales de atención para la radicación de PQRSD: correo electrónico, portal web, línea telefónica y atención presencial. Para los tres primeros canales (correo, web y telefónico), se realiza un monitoreo constante con el fin de garantizar su correcto funcionamiento. Asimismo, se han establecido mecanismos de contingencia ante posibles interrupciones en los canales que dependen de internet, y se cuenta con respaldo periódico*

---

<sup>112</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

*de la información en la nube de Azure, asegurando así la disponibilidad y continuidad del servicio frente a cualquier eventualidad.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, con el fin de seguir fortaleciendo los puntos de control en los procesos de verificación de los canales de recepción de las PQRSD como estrategia para la mejora continua del proceso.

- 9) Se sugiere que cuando un servidor y/o contratista adelante reuniones presenciales, mesas de trabajo, socialización de proyectos, talleres, visitas a otras entidades, entre otras, y que deban recepcionar los datos a terceros informen acerca del uso y tratamiento que se brindará a estos, de conformidad con los lineamientos legales en la materia, con el fin de evitar o mitigar la posible materialización de riesgos inherentes en la protección del derecho del habeas data y la protección de los datos personales por parte de la Entidad.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>113</sup> manifestó lo siguiente:

*“La Oficina Asesora de Planeación Institucional, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, ha brindado acompañamiento técnico en la estructuración de la política de protección de datos personales, se encuentra pendiente su formalización por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, con el fin de seguir aunando esfuerzos en la implementación de las acciones de mejora por parte de la Entidad y de esta manera evitar la materialización de riesgos inherentes en el proceso.

- 10) Se sugiere establecer lineamientos internos para que todos los servidores y contratistas participen en los procesos de sensibilización que adelante el área de Talento Humano en temas de servicio al ciudadano y el derecho de petición, con el fin de fortalecer los puntos de control en la gestión de PQRSD en la Entidad.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025

---

<sup>113</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>114</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Talento Humano de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se promueve la participación de servidores y contratistas en las actividades de sensibilización y capacitación desde el momento de la convocatoria, esta se remite a todo el personal vinculado, tal como consta en las evidencias previamente compartidas en las cuales se identifica la participación de servidores y contratistas.*

*Así mismo las capacitaciones se programa con anticipación para que cada persona se agende y asista a las actividades programadas y se logre el objetivo de interiorizar las temáticas para el desarrollo de las funciones u obligaciones de forma efectiva.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, con el fin de seguir aunando esfuerzos para fortalecer los procesos de sensibilización para la participación activa de los funcionarios y contratistas en los procesos de capacitación establecidos en la Entidad, respecto a la atención a las PQRSD.

- 11) Se recomienda establecer lineamientos internos para estandarizar en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca que los oficios de respuesta a Entidades, usuarios, ciudadanos y partes interesadas lleven únicamente los vistos buenos de los subdirectores y/o jefes de oficina, y de los apoyos financiero, técnico y/o jurídico según se requiera.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>115</sup> manifestó lo siguiente:

*“La Oficina Asesora de Planeación Institucional, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, brindará el acompañamiento técnico en la estructuración del procedimiento y/o instructivo y/o circular que se determine para tal fin.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

---

<sup>114</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

<sup>115</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, con el fin de seguir aunando esfuerzos en la implementación de las acciones de mejora por parte de la Entidad y de esta manera evitar la materialización de riesgos inherentes en el proceso.

- 12) Formalizar al interior de la Entidad las directrices correspondientes para el tratamiento por parte de funcionarios y/o contratistas de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca de las peticiones de carácter anónimo y los canales donde se emita la respuesta cuando no se indique dirección o medio de contacto por parte del peticionario, con el fin de evitar la posible materialización de riesgos correspondientes al daño antijurídico en la Entidad.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>116</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se revisará lo pertinente para realización de lineamientos internos para la atención de los requerimientos anónimos.*

*Aunado a lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación Institucional, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, brindará el acompañamiento técnico en la estructuración del procedimiento y/o instructivo y/o circular que se determine para tal fin.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, con el fin de seguir aunando esfuerzos en la implementación de las acciones de mejora por parte de la Entidad y de esta manera evitar la materialización de riesgos inherentes en el proceso.

- 13) Se sugiere aunar esfuerzos para formalizar las encuestas de satisfacción a la atención brindada a la ciudadanía y demás partes interesadas, con el fin de conocer la percepción de la gestión del proceso como mecanismo para la toma de decisiones encaminadas en la mejora continua.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-

---

<sup>116</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

493<sup>117</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, ha adelantado acciones preparatorias entre las diferentes dependencias competentes de la entidad para la implementación de la encuesta de satisfacción.*

*En línea con lo anterior, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, mediante correo electrónico de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se remitieron en noviembre de 2024 las observaciones correspondientes a la encuesta de satisfacción. Esta fue revisada de forma juiciosa por el equipo. No obstante, estamos completamente abiertos a realizar una nueva revisión si se considera pertinente o a la implementación de la misma.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, con el fin de seguir fortaleciendo los puntos de control en los procesos de verificación a la atención de las PQRSD recibidas en la Entidad como estrategia para la mejora continua del proceso.

- 14) Se sugiere para la implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO adoptar acciones que permitan la guarda de la trazabilidad de las gestiones que adelante la Entidad a la atención de las PQRSD radicadas por las diferentes partes interesadas y de los requerimientos por parte de los Entes de Control Externos, con el fin de mitigar riesgos inherentes en el proceso.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>118</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se tendrá en cuenta en la implementación del Sistema de Gestión Documental a través del historial y asociación de radicados.*

*Aunado a lo anterior, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante correo electrónico institucional de fecha 22 de abril de 2025, informa que, en el marco de la implementación del Sistema de*

<sup>117</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

<sup>118</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

*Gestión Documental ORFEO, se tiene contemplada la integración con el sistema de gestión de PQRSD del portal web institucional, con el objetivo de garantizar la trazabilidad de las gestiones realizadas por la Entidad en atención a los requerimientos de las partes interesadas y de los Entes de Control Externos. Actualmente, ORFEO se encuentra en su fase de salida a producción, priorizando la estabilización y puesta en marcha de los módulos de correspondencia y radicación, como base fundamental para avanzar en integraciones futuras que aseguren un control documental completo y trazable.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, con el fin de seguir aunando esfuerzos en la implementación de las acciones de mejora por parte de la Entidad y de esta manera evitar la materialización de riesgos inherentes en el proceso.

- 15) Una vez se implemente el Sistema de Gestión Documental ORFEO se recomienda establecer seguimientos periódicos respecto de su funcionamiento por la dependencia competente en la Entidad, con el fin de identificar posibles riesgos y/o oportunidades de mejora.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>119</sup> manifestó lo siguiente:

*“la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante correo electrónico institucional de fecha 22 de abril de 2025, informa que, se acoge la recomendación y se tiene previsto, una vez ORFEO entre en operación de manera estable, establecer un esquema de seguimiento periódico liderado por la dependencia competente. Este seguimiento permitirá evaluar el funcionamiento del sistema, identificar de forma oportuna posibles riesgos, y promover acciones de mejora continua que fortalezcan la gestión documental institucional. Estos ejercicios serán documentados y coordinados con las dependencias usuarias, asegurando así un proceso de retroalimentación efectivo y sostenido en el tiempo.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, con el fin de seguir aunando esfuerzos en la implementación de las acciones de mejora por parte de la Entidad y de esta manera evitar la materialización de riesgos inherentes en el proceso.

<sup>119</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

- 16) Se sugiere establecer lineamientos para la seguridad de la información de reserva y de confidencialidad, que se llegue a manejar mediante el uso del Sistema de Gestión Documental ORFEO, para asegurar la protección de la función pública de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>120</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se tendrá en cuenta lo pertinente para elaboración de lineamientos o parametrización en información reservada y de confidencialidad en el sistema.*

*Adicionalmente, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante correo electrónico institucional de fecha 22 de abril de 2025, informa que, el Sistema de Gestión Documental ORFEO cuenta con un módulo específico de confidencialidad, el cual permite restringir el acceso a información sensible, garantizando así la protección de los documentos que requieren un tratamiento especial en función de su naturaleza. No obstante, se reconoce la necesidad de establecer y formalizar un protocolo institucional que defina los lineamientos y criterios para el uso adecuado de esta funcionalidad, asegurando su aplicación coherente y efectiva en cumplimiento de los principios de seguridad de la información y protección de la función pública de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, con el fin de seguir aunando esfuerzos en la implementación de las acciones de mejora por parte de la Entidad y de esta manera evitar la materialización de riesgos inherentes en el proceso.

- 17) Como medida preventiva se sugiere establecer un plan de continuidad de la gestión a las PQRSD en la Entidad, por posibles fallas o interrupciones del servicio del Sistema de Gestión Documental ORFEO, permitiendo la atención oportuna, pertinente e integra de todos los requerimientos.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

---

<sup>120</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>121</sup> manifestó lo siguiente:

*“La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante correo electrónico institucional de fecha 22 de abril de 2025, informa que, se tiene previsto establecer un plan de continuidad para la gestión de las PQRSD en caso de presentarse fallas o interrupciones en el servicio del Sistema de Gestión Documental ORFEO. Este plan contemplará el uso de herramientas alternas como archivos en Excel y el sitio institucional en SharePoint, garantizando así la atención oportuna, pertinente e íntegra de todos los requerimientos mientras se restablece el funcionamiento normal del sistema. Esta estrategia busca mitigar riesgos operativos y asegurar la continuidad del servicio a los ciudadanos y partes interesadas.”*

### **Conclusiones de la Oficina de Control Interno**

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, con el fin de seguir aunando esfuerzos en la implementación de las acciones de mejora por parte de la Entidad y de esta manera evitar la materialización de riesgos inherentes en el proceso.

- 18) Se sugiere a los responsables de emitir las respuestas a los Entes Externos de Control, en el marco del autocontrol, que puedan observar la fecha de recepción en la Entidad del requerimiento y tengan en cuenta este término para realizar la contabilización de los días límite de respuesta, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, regulada y sustituida por la Ley 1755 de 2015, y en la normativa interna que se establezca por parte de la Entidad.

### **Precisiones realizadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.**

Frente al particular mediante correo electrónico remitido el día 25 de abril de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa a través de memorando CI-20250424-493<sup>122</sup> manifestó lo siguiente:

*“El Equipo de Recursos Físicos – Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025, informa que, se revisará lo pertinente para fortalecer los puntos de control y establecer los lineamientos internos para emitir las alertas pertinentes de vencimientos.*

*Aunado a lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación Institucional, mediante correo electrónico institucional de fecha 23 de abril de 2025,*

<sup>121</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

<sup>122</sup> Los soportes de la respuesta se encuentran compilados en los papeles de trabajo del seguimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI de acuerdo con el tiempo señalado en la TRD vigente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

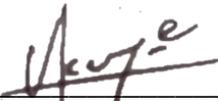
*informa que, brindará el acompañamiento técnico en la estructuración del procedimiento y/o instructivo y/o circular que se determine para tal fin.”*

### Conclusiones de la Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, con el fin de seguir fortaleciendo los puntos de control en los procesos de verificación a la atención de las PQRSD recibidas en la Entidad como estrategia para la mejora continua del proceso.

- 19) Respecto a la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía, en donde se observó su aprobación mediante sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el día 18 de octubre de 2024 y solo hasta el día 19 de diciembre de 2024 mediante acto administrativo<sup>123</sup> se adoptó la política, se sugiere que se fortalezcan las acciones administrativas encaminadas a que el tiempo en el que se reflejan en un acto administrativo las decisiones de un Comité Institucional se realice de manera ágil, a fin de que tengan aplicación y obligatoriedad en la Entidad en lapsos cercanos a su aprobación.

Realizó verificación y elaboró informe:



Nelson Fabian Loaiza Elizalde  
Auditor Oficina de Control Interno

Revisó y aprobó:



Andrea Reyes Saavedra  
Jefe Oficina de Control Interno

<sup>123</sup> Resolución Regional 517 de 2024.

## INFORME DE SEGUIMIENTO

### ANEXO 1

A continuación, se compilan los hallazgos generados por la Oficina de Control Interno en el marco del presente seguimiento. Es así como se identificarán mediante la denominación “H” y la convención, las .

No.	Convención	Hallazgos	Requiere formulación y suscripción de PMP <sup>124</sup>	Aspectos relevantes realizados por el proceso respecto de la situación evidenciada
H1		Se evidenció extemporaneidad de un día en la emisión de la respuesta del radicado padre No. CER-20240411-020, toda vez que este fue recibido en la Entidad, mediante correo electrónico el día 10 de abril de 2024, teniendo un plazo legal de 15 días para su respuesta, es decir, tenía como fecha límite el día 2 de mayo de 2024, y solo hasta el día 3 de mayo del 2024 se evidenció respuesta remitida por la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca a través de radicado de salida No. CCE-20240430-073.	Si	La Entidad se encuentra en el proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual busca mejorar la gestión dada a las PQRSD recibidas, mediante la generación de alertas según su tiempo de vencimiento y la guarda de la trazabilidad de los trámites correspondientes <sup>125</sup> .

<sup>124</sup> Para efectos del informe entiéndanse el Plan de Mejoramiento por Procesos- PMP- el compendio de acciones de mejoramiento formuladas por los líderes de los procesos con el fin de subsanar las causas raíz de los hallazgos emitidos por la Oficina de Control Interno en el marco del ejercicio del Control Fiscal Interno.

<sup>125</sup> De acuerdo con lo señalado en correo electrónico del día 8 de abril de 2025 por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

		<p>Situación anterior que genera un presunto incumplimiento de los establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que a la letra indica:</p> <p><b>“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”.</b></p> <p>Por lo que se sugiere adoptar las acciones de mejoramiento respectivas, a fin de evitar la posible materialización de riesgos asociados a la extemporaneidad en las respuestas a las PQRSD en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.</p>		
H2		Se evidencio extemporaneidad en la emisión de los traslados por competencia y la comunicación de los mismos al	Si	La Entidad se encuentra en el proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual busca mejorar la

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p>petionario para los siguientes casos:</p> <p>-Radicado padre No. CER-20240514-054, toda vez que fue recibido en la Entidad, mediante correo electrónico del día 14 de mayo de 2024, teniendo un plazo legal de 5 días para realizar el traslado por competencia, es decir, tenía como fecha límite el día 21 de mayo de 2024, y solo hasta el día 5 de junio de 2024 se evidencio respuesta remitida por la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca a través de radicado de salida No. CCE-20240604-149.</p> <p>- Radicado padre No. CER-20241213-339, toda vez que fue recibido en la Entidad, mediante correo electrónico del día 10 de diciembre de 2024, teniendo un plazo legal de 5 días para realizar el traslado por competencia, es decir, tenía como fecha límite el día 17 de diciembre de 2024,</p>		<p>gestión dada a las PQRSD recibidas, mediante la generación de alertas según su tiempo de vencimiento y la guarda de la trazabilidad de los trámites correspondientes<sup>126</sup>.</p>
--	---	--	--

<sup>126</sup> De acuerdo con lo señalado en correo electrónico del día 8 de abril de 2025 por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

	<p>y solo hasta el día 18 de diciembre de 2024 se evidencio respuesta remitida por la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca a través de radicado de salida No. CCE-20240604-149.</p> <p>Las situaciones anteriores generan un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que a la letra indica:</p> <p><b>“Artículo 21.Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo</b></p>		
--	---	--	--

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

		<p><i>comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.</i></p> <p>Por lo que se sugiere adoptar las acciones de mejoramiento respectivas, a fin de evitar la posible materialización de riesgos asociados a la extemporaneidad en los traslados por competencia de las PQRSD en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.</p>		
--	--	--	--	--