

FORMATO DE FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Código: F-ECM-003 Versión: 1 Fecha: 27-05-2025

CÓDIGO PLAN DE MEJORA	FECHA DE APROBACIÓN	PROCESO / DEPENDENCIA	HALLAZGO				CAUSA RAÍZ IDENTIFICADA	TIPO DE ACCIÓN	# ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA PROGRAMADA	LINK A LA CARPETA COMPARTIDA
			FUENTE DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	# HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO									
PM-AUD-001-2025	26/06/2025	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	Auditoría Interna	No conformidad	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. Situación anterior que genera un presunto incumplimiento de los establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.	Ausencia de un mecanismo de alertas o reportes automáticos que avisan con anticipación (5 días) el vencimiento de términos legales de respuesta, lo que incrementa el riesgo de incumplimiento y la falta de cultura organizacional para la gestión de estos trámites.	Correctiva	1	Generar un reporte semanal orientado a brindar alertas de cumplimiento, frente a los plazos para dar respuesta a las PQRSO.	01/07/2025	31/12/2025	Subdirección de Gestión Corporativa	Base de vencimiento de PQRSO que contenga el registro de las alertas enviadas	https://regionmetropolitana.gov.co/a-sharespoint.com/47450A91E5C6H51V1MVFISQ1T0B525HIEBA-0F07AB-NF-0C3F8W4HZA2e-2K4Q8uL
PM-AUD-001-2025	26/06/2025	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	Auditoría Interna	No conformidad	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. Situación anterior que genera un presunto incumplimiento de los establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.	Ausencia de un mecanismo de alertas o reportes automáticos que avisan con anticipación (5 días) el vencimiento de términos legales de respuesta, lo que incrementa el riesgo de incumplimiento y la falta de cultura organizacional para la gestión de estos trámites.	Correctiva	2	Realizar una capacitación institucional, frente al manejo de PQRSO.	01/07/2025	30/09/2025	Subdirección de Gestión Corporativa	Programación de la capacitación, presentación realizada y listado de asistencia.	https://regionmetropolitana.gov.co/a-sharespoint.com/47450A91E5C6H51V1MVFISQ1T0B525HIEBA-0F07AB-NF-0C3F8W4HZA2e-2K4Q8uL
PM-AUD-002-2025	26/06/2025	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA OFICINA JURÍDICA	Auditoría Interna	No conformidad	H2	Se evidenció extemporaneidad en la emisión de los traslados por competencia y la comunicación de los mismos 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 evidenció 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 evidenció 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.	Falta de claridad institucional y de socialización sobre los trámites de PQRSO relacionados con traslados por competencia, sumado a una débil gestión interna y desconocimiento de plazos legales por parte de los responsables.	Correctiva	1	Realizar una jornada de capacitación dirigida a todos los responsables del trámite de PQRSO sobre los traslados por competencia, incluyendo los plazos legales, el procedimiento interno y la correcta notificación al peticionario.	01/07/2025	30/09/2025	Subdirección de Gestión Corporativa Oficina Jurídica	Programación a la capacitación, listado de asistencia y presentación realizada	https://regionmetropolitana.gov.co/a-sharespoint.com/47450A91E5C6H51V1MVFISQ1T0B525HIEBA-0F07AB-NF-0C3F8W4HZA2e-2K4Q8uL