

**Al contestar por favor cite este número
Radicado N° 202601300010943**

COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C, Miércoles, 03 de Junio de 2026

PARA: Henry David Ortiz Saavedra
Subdirector - Subdirección de Gestión Corporativa
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

ASUNTO: Informe final auditoría interna de cumplimiento denominada “Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca - Segundo Semestre de 2025”

Respetado Dr. Ortiz.

La Oficina de Control Interno durante los meses de abril y mayo de 2026, realizó auditoría de cumplimiento denominada “Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca - Segundo Semestre de 2025”.

Las conclusiones de la auditoría se describen en el numeral 8 del informe que se anexa a la presente comunicación. Teniendo en cuenta que se establecieron un (1) hallazgo y (3) recomendaciones, se sugiere solicitar el apoyo metodológico de la Oficina Asesora de Planeación Institucional para la construcción del Plan de Mejoramiento por Procesos en un término máximo de (15) días hábiles contados a partir de la radicación del informe de auditoría [\[1\]](#).

Es importante precisar que dicho Plan de Mejoramiento por Procesos debe ser suscrito por el o los líderes del proceso involucrado y remitido a la Oficina de Control Interno para su seguimiento en calidad de tercera línea de defensa. Adicionalmente, se solicita remitir copia del análisis de causa raíz de los hallazgos identificados, elaborado conforme a la metodología institucional vigente.

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

Finalmente precisamos que:

- (i) Teniendo en cuenta que el Sistema de Correspondencia - SIGMA se encuentra en etapa de desarrollo de acuerdo pueda respuesta remitida a la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico de fecha 24 de noviembre de 2025 [\[1\]](#) por la Subdirección de Gestión Corporativa - PQRSD [\[2\]](#), se envía al líder del proceso, a fin de que pueda conocer en primera instancia de los resultados y pueda analizar las conclusiones del informe y en estado de “*INFORMADOS*” a los Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno; y,

Página 1 de 2



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co
NIT: 901665578-7



Dirección:

Avenida Calle26 #57-83,
Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15



Teléfono Commutador:

+57 (601) 7431943

- (ii) Asimismo, el memorando y el informe serán enviados por correo electrónico con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 2.2.21.4.7 del Decreto 1083 de 2015 y en la Resolución Regional 112 de 2025 [3], “Por medio de la cual se crea, integra y establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca”. Lo anterior, teniendo en cuenta que el Sistema de Correspondencia - SIGMA de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca no permite asignar varios usuarios como destinatarios principales, dado que actualmente se encuentra en desarrollo.

[1] Se destaca del correo: "En atención al correo que antecede, nos permitimos informar que, de acuerdo con la revisión realizada, el sistema SIGMA actualmente no cuenta con el desarrolló que permita asignar múltiples remitentes en la generación y envío. Conforme a los parámetros definidos, cada comunicación queda asociada únicamente al responsable del proceso, mientras que los demás actores se gestionan como informados dentro del mismo trámite." (Negrilla fuera de texto).

[2] Usuario: dmahecha@regionmetropolitana.gov.co

[3] "(...) PARÁGRAFO 1. Los informes de auditoría, seguimiento y evaluaciones tendrán **como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera**". (Negrilla fuera del texto).

Cordialmente



REYES SAAVEDRA AURORA ANDREA - 53100407

03/06/2026 16:33:16 EDT -04

FMFA-8OAG-OF10-TELZ-K178-0518-7959-14

ANDREA REYES SAAVEDRA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Anexos: 1 Anexo documento PDF - Informe de Auditoría de Cumplimiento.

Copia: Luis Felipe Lota - Directo - miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno / Diego Díaz del Castillo Fernández - Subdirector de Gestión de Proyectos - miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno / Gisela Paola Labrador Araújo -Subdirectora de Gestión Metropolitana y Regional- miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno / Luz Dary Garzón Guevara - Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno - miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno / Alfredo García Ruiz- Jefe de Oficina Jurídica- miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno / Angela Marcela Cárdenas Mora - Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana - miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno / Luis Alberto Colorado Aldana Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional- miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno / Liliana Morales- Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Proyectó: Ayda Del Socorro Cadena Camuez - Contratista OCI - OFICINA DE CONTROL INTERNO



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co
NIT: 901665578-7



Dirección:

Avenida Calle26 #57-83,
Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15



Teléfono Commutador:

+57 (601) 7431943

INFORME DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

**Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a
la Gestión de PQRSD y Requerimientos de
Entes Externos de Control en la Región
Metropolitana Bogotá – Cundinamarca**

Segundo Semestre de 2025

Junio de 2026

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Contenido

1. Objetivos	3
2. Alcance	3
3. Criterios Normativos	4
4. Metodología	8
5. Desarrollo del Informe	13
5.1. Cumplimiento Normativo aplicable en la gestión PQRSD	13
a. Reporte estadístico de PQRSD	51
b. Atención de las PQRSD mediante el uso de las redes sociales	59
5.2. Análisis de oportunidad, pertinencia e integralidad muestreo no estadístico de PQRSD.	61
c. PQRSD Anónimos.	65
d. Acciones constitucionales.	67
e. Plan de Mejoramiento por Proceso.	67
5.3. Requerimientos de Entes Externos de Control.	71
5.4. Verificación de la implementación y gestiones adelantadas frente al Sistema Único de Información de Trámites —SUIT— en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.	88
5.5. Verificación de la aplicabilidad del artículo 17 la Ley 2052 de 2020 en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.	97
6. Cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoría, limitaciones, conflictos de interés y fortalezas evidenciadas	99
7. Respuesta al informe preliminar por la Subdirección de Gestión Corporativa, la Oficina Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación Institucional y demás dependencias involucradas, así como el análisis final por parte de la Oficina de Control Interno.	101
8. Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones	114

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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 respecto del segundo semestre de la vigencia 2025;
2. Verificar el cumplimiento de la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD radicadas en el segundo semestre de la vigencia 2025 en la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, respecto de los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad;
3. Verificar la gestión realizada por la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca a los requerimientos realizados por los Entes Externos de Control - Contraloría General de la República - cuya transmisión se haga a través de sus sistemas de información; y,
4. Verificar la implementación y/o gestiones adelantadas en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca respecto del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT¹.
5. Verificar la aplicabilidad en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca del artículo 172 la Ley 2052 de 2020 teniendo en cuenta su naturaleza jurídica.

2. Alcance³

La auditoría de cumplimiento denominada “Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región

¹ En la Dimensión 3 Gestión con Valores para resultados.

² **“ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO.** En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo el servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.

PARÁGRAFO PRIMERO. La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley”.

³ Este alcance puede ser extendido a otras vigencias o procedimientos, cuando la Oficina de Control Interno lo considere necesario y podrá verse limitado cuando no se suministre la información solicitada, o se haga de manera parcial.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Metropolitana Bogotá-Cundinamarca – Segundo Semestre de 2025”, tendrá los siguientes alcances:

1. Para el logro del primer objetivo, se llevará a cabo mediante la verificación del cumplimiento normativo en el segundo semestre de la vigencia del 2025 (01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025) por parte de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca;
2. Para el logro del segundo objetivo se realizará a través de un muestreo no estadístico⁴ respecto de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025 (01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025);
3. Para el logro del tercer objetivo se analizará la información reportada por la Entidad a través de los sistemas institucionales y/o plataformas oficiales (como SIRECI u otros aplicables), para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2025 a 31 de diciembre de 2025;
4. Para los objetivos cuatro y cinco se verificará para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025.

3. Criterios Normativos⁵

Los criterios de la verificación se encuentran sustentados, en la siguiente normatividad externa e interna sobre la materia:

- Constitución Política artículos 23, 74, 209 y 269⁶.

Leyes

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno

⁴ Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas versión 4, 2020 “**Muestreo no estadístico**. Dentro de éstos se encuentran el muestreo “indiscriminado”, donde auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitando cualquier desvío consciente o predecible.

Es posible aplicar el muestreo “de juicio o discrecional”, donde el auditor coloca un desvío en la selección de la muestra, por ejemplo: todas las unidades superiores a determinado valor, todas las que cumplan una característica específica, todas las negativas, todos los nuevos usuarios, entre otros que puedan tenerse en cuenta a juicio del auditor y a partir de los cuales se selecciona la muestra.

⁵ Criterios normativos que se encontraban vigentes con corte a la etapa de planeación, ejecución y generación de informe preliminar de la presente auditoría.

⁶ Se precisa que los artículos en mención son inherentes al Sistema de Control Interno; sin embargo, se enuncian en el seguimiento ya que el componente de evaluación y seguimiento hace parte integral de este y resultan relevantes e ilustrativos.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.

- 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”.
- 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 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” artículo 76.
- Ley 1712 de 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 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales en la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.
- 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).
- 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.
- 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”.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”, artículo 2.2.21.3.5.
- 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 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamento Único del Sector de la Función Pública”.
- Decreto Ley 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

Resolución Reglamentaria

- Resolución Reglamentaria 066 de 2024 – Por la cual subroga la Resolución Reglamente Orgánica 064 de 2023 que “Reglamenta la rendición electrónica de la cuenta, los informes y otra información que realizan los sujetos de vigilancia y control fiscal de la Contraloría General de la República a través del Sistema de Rendición Electrónico de la Cuenta e Informes y Otra Información (SIRECI).

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”, vigente hasta 25 de noviembre de 2025.
- Resolución Regional 415 de 2025 “Por la cual se modifica la Resolución 332 de 9 de septiembre de 2024 y se dictan otras disposiciones”, vigente desde el 26 de noviembre de 2025.
- 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.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- 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”.

Circulares Internas

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

Manuales

- Manual Operativo MIPG- versión 6, vigencia 2024 en lo correspondiente a la Tercera Dimensión: Gestión con Valores para Resultados⁷ y la Séptima Dimensión: Control Interno⁸.
- Manual de Atención a la Ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, Código: M-GPC-002, del 15 de diciembre de 2025.

Guías

- Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6, noviembre de 2022. (Se enuncia porque que su vigencia aplico durante el mes de julio de 2025 – parte del segundo semestre del 2025).
- Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas Versión 7, agosto de 2025.

Conceptos

- Concepto del Departamento de la Función Pública Radicado No. 20256000283531 del 27 de junio de 2025 – “Naturaleza jurídica de la Región Metropolitana de Bogotá – RMBC”.

Caracterización

- Caracterización del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, Código: F-ECM-002, del 08 de mayo de 2025.

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

⁷ 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.

⁸ 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.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

4. Metodología⁹

Para el desarrollo de la auditoría de cumplimiento denominada “Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca – Segundo Semestre de 2025”, se aplicó diferentes procedimientos en auditoría consistentes en el análisis normativo, la verificación documental, la realización de entrevistas, la aplicación de cuestionarios y el análisis de muestras para el cumplimiento de los objetivos y alcance establecidos.

En primera instancia, se realizó una revisión detallada del marco normativo vigente aplicable, el cual se encuentra referenciado en el numeral 3 del presente documento. Dicho marco jurídico sirvió de fundamento para la ejecución del procedimiento de auditoría de entrevista¹⁰ con la Subdirección de Gestión Corporativa, con el fin de verificar el nivel de cumplimiento normativo.

En segunda instancia mediante el memorando No. 202601300008723 del 24 de abril de 2026, a través del cual se notificó la realización de la presente auditoría, se socializó un cuestionario¹¹ dirigido a la Subdirección de Gestión Corporativa, a la Oficina Asesora de Planeación Institucional y a la Oficina Jurídica.

Este cuestionario tuvo como objetivos: i) obtener información sobre la gestión de PQRSD y los controles implementados para garantizar su trazabilidad, oportunidad, pertinencia e integralidad; ii) recopilar información sobre el manejo, reporte y transmisión de datos a través de sistemas institucionales y plataformas oficiales, tales como el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes —SIRECI— y el aplicativo APPUI de la Dirección de Información, Análisis y Reacción Inmediata —DIARI—; iii) requerir información relacionada con las gestiones adelantadas frente al Sistema Único de Información de Trámites —SUIT—, la aplicabilidad del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, iv) la existencia de acciones constitucionales asociadas a presuntas deficiencias en la atención de PQRSD y/o demás soportes documentales que permitieran verificar la gestión institucional en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

Así mismo, se solicitó al proceso auditado la base de datos de las PQRSD radicadas durante el segundo semestre de 2025, con el fin de (i) identificar el universo objeto de revisión, (ii) validar la información reportada, seleccionar la muestra y (iii) verificar los

⁹ Se precisa que los soportes de las actividades reposan en los papeles de trabajo del seguimiento que se encuentran en el archivo digital de gestión de la Oficina de Control Interno.

¹⁰ Entendiendo como el procedimiento de auditoría establecido en la Guía de auditoría interna basada en riesgos para Entidades Públicas Versión 4, julio de 2020, desarrollado en las páginas 52 y 53.

¹¹ Procedimiento de auditoría de consulta- De acuerdo con lo establecido en la Guía de auditoría interna basada en riesgos para Entidades Públicas Versión 4, julio de 2020 y Versión 7, agosto de 2025.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad de las respuestas emitidas por la Entidad.

Finalmente, la información obtenida mediante cuestionarios, entrevistas, mesas de trabajo, bases de datos, soportes documentales y demás evidencias fue contrastada con los criterios normativos aplicables, con el propósito de verificar el cumplimiento de los objetivos definidos para la auditoría, identificar posibles debilidades de control y formular, cuando hubiere lugar, las observaciones o recomendaciones correspondientes.

➤ Selección de la muestra¹²

Teniendo en cuenta el objetivo y el alcance número 2 de la presente auditoría, sobre el particular solo se enunciará, lo relacionado a la metodología de la selección de muestreo no estadístico, 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 informe¹³.

El segundo criterio fue el cuantitativo, para el cual se utilizó la técnica de muestreo no estadístico¹⁴, para lo cual, el criterio consistió en identificar tres PQRSD por cada mes del segundo semestre de 2025, distribuidas de la siguiente manera: i) una PQRSD cercana al inicio del mes, ii) una PQRSD cercana a la mitad del mes, y iii) una PQRSD cercana al cierre del mes. En ese sentido de un universo de 480 registros en el documento Excel denominado “Anexo 01 – Gestión de correspondencia RMBC 2025 - CI” enviado por la Subdirección de Gestión Corporativa, se seleccionó un tamaño de la muestra de 18 requerimientos.

Con base en lo anterior, se seleccionaron los siguientes radicados de entrada:

¹² Para lograr el objetivo No. 2 del presente informe.

¹³ Para lograr el objetivo No. 2 del presente informe.

¹⁴ Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas versión 4, 2020 “**Muestreo no estadístico**. Dentro de éstos se encuentran el muestreo “indiscriminado”, donde auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitando cualquier desvío consciente o predecible.

Es posible aplicar el muestreo “de juicio o discrecional”, donde el auditor coloca un desvío en la selección de la muestra, por ejemplo: todas las unidades superiores a determinado valor, todas las que cumplan una característica específica, todas las negativas, todos los nuevos usuarios, entre otros que puedan tenerse en cuenta a juicio del auditor y a partir de los cuales se selecciona la muestra.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- CER-20250707-347
- CER-20250715-366
- CER-20250725-400
- CER-20250804-426
- CER-20250815-446
- CER-20250825-462
- CER-20250905-494
- CER-20250915-513
- CER-20250925-551
- CER-20251006-584
- CER-20251015-606
- CER-20251024-639
- 202504000006692
- 202504000006982
- 202504000007272
- 202504000007662
- 202504000007882
- 202504000008062

➤ **Etapas de ejecución de la auditoría.**

Durante la etapa de ejecución de la auditoría de cumplimiento sobre el proceso de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y en concordancia con los objetivos de la auditoría se llevaron a cabo entre otras las siguientes actividades¹⁵:

- El 24 de abril de 2026, a través del sistema de gestión documental SIGMA, se remitió el memorando radicado No. 202601300008723, cuyo asunto fue: “Notificación de Auditoría de Cumplimiento denominada ‘Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca – Segundo Semestre de 2025 y solicitud de

¹⁵ Las actividades que se enuncian en el siguiente numeral se encuentran soportadas en los papeles de trabajo de la auditoría de cumplimiento, los cuales reposan en el archivo de gestión de la OCI.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

información”. Mediante dicha comunicación se notificó el inicio de la auditoría a la Subdirección de Gestión Corporativa, con copia a la Oficina Asesora de Planeación Institucional y a la Oficina Jurídica.

- El 30 de abril de 2026, se recibió comunicación electrónica por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante la cual se informó la designación del enlace institucional para atender la auditoría respecto de dicha Subdirección, así como el enlace institucional de la Oficina Asesora de Planeación Institucional y de la Oficina Jurídica.
- El 30 de abril de 2026 se llevó a cabo mesa de apertura de la auditoría denominada “Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca – Segundo Semestre de 2025” con la asistencia de los líderes y enlaces institucionales de la Subdirección de Gestión Corporativa, de la Oficina Asesora de Planeación Institucional y de la Oficina Jurídica.
- El 30 de abril de 2026, se recibió comunicación electrónica por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante la cual se remitió la carta de representación y/o salvaguarda debidamente suscrita.
- El 06 de mayo de 2026, mediante memorando No. 202604000009453, la Subdirección de Gestión Corporativa remitió respuesta a la comunicación No. 202601300008723, enviada a través de SIGMA el 24 de abril de 2026, cuyo asunto fue: *“Respuesta a Comunicación No. 202601300008723 remitida por SIGMA, el 24 de abril de 2026 - “Auditoría de Cumplimiento - Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca – Segundo Semestre de 2025” y solicitud de información”*. En dicha respuesta se dispuso un enlace de OneDrive con la consolidación de los soportes documentales requeridos.
- El 07 de mayo de 2026, mediante comunicación electrónica dirigida a la Subdirección de Gestión Corporativa, se remitió la selección de la muestra de PQRSD, con el fin de que fueran consolidados los soportes correspondientes a cada caso, incluyendo: i) soporte de recepción de la PQRSD; ii) soporte de asignación o traslado interno al responsable; iii) respuesta emitida al peticionario o a la entidad solicitante; iv) evidencia de envío o notificación de la respuesta; v) en los casos de traslado por competencia, soporte del traslado y comunicación al peticionario; y vi) cualquier anexo que hiciera parte de la respuesta integral.
- Los días 8 y 11 de mayo de 2026 se llevaron a cabo mesas de trabajo con el enlace designado por la Subdirección de Gestión Corporativa, con el propósito de realizar entrevistas y efectuar la verificación del cumplimiento normativo asociado al objetivo No. 1 de la presente auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- El 11 de mayo de 2026, se recibió comunicación por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante la cual se remitieron los soportes correspondientes a la muestra de PQRSD seleccionada, disponiendo un enlace para la consulta de los documentos respectivos.
- El 19 de mayo de 2026, la Oficina de Control Interno solicitó, mediante correo electrónico, aclaración a la Oficina Asesora de Planeación Institucional respecto de la respuesta emitida frente a la pregunta No. 7 del formulario remitido con la comunicación de notificación de auditoría mediante memorando No. 202601300008723 del 24 de abril de 2026. En respuesta, dicha dependencia remitió el alcance aclaratorio correspondiente en la misma fecha.
- El 22 de mayo de 2026, la Oficina de Control Interno remitió comunicación electrónica a la Subdirección de Gestión Corporativa, a la Oficina Asesora de Planeación Institucional y a la Oficina Jurídica, mediante el cual se socializó el informe preliminar de la presente auditoría, con el fin de garantizar el derecho a la contradicción por parte de los líderes de los procesos.
- El día 27 de mayo de 2026, la Subdirección de Gestión Corporativa remitió respuesta correspondiente a la socialización del informe preliminar de la presente auditoría, consolidando los pronunciamientos tanto de la Oficina de Tecnologías y de las Comunicaciones – OTIC – y de la Oficina Jurídica.
- El día 27 de mayo de 2026, la Oficina Asesora de Planeación Institucional remitió respuesta a la socialización del informe preliminar de la presente auditoría, presentando las observaciones.
- El 28 de mayo de 2026, la Oficina de Control Interno remitió, mediante correo electrónico, copia de la respuesta presentada por la Subdirección de Gestión Corporativa a la Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional, con el propósito de garantizar su derecho de contradicción frente a las consideraciones expuestas por la Subdirección de Gestión Corporativa.
- El 29 de mayo de 2026, la Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional remitió las observaciones, aclaraciones y evidencias que consideró pertinentes, las cuales fueron analizadas e incorporadas en el presente informe final.
- El día 03 de junio de 2026, se realizó mesa de cierre de la presente auditoría a través de la plataforma Microsoft Teams con los líderes de los procesos (Subdirección de Gestión Corporativa, la Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Oficina Jurídica), con el fin de socializar las conclusiones de este proceso de evaluación independiente.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

5. Desarrollo del Informe

5.1. Cumplimiento Normativo aplicable en la gestión PQRSD

De acuerdo con la identificación de la normatividad aplicable en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, para esta auditoría se elaboró una lista de chequeo donde se relacionaron 41 lineamientos normativos¹⁶ 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 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 en 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 en mesas de trabajo realizadas los días 08 y 11 de mayo de 2026¹⁷:

Norma	Requisito Normativo	Cumplimiento Normativo			Observaciones y/u comentarios del Líder(es) del proceso(s) y análisis de la Oficina de Control Interno
		C	CP	NC	
Ley 190 de 1995 , artículos 54: Las dependencias	1- "(...) los cuales deberán incluir: Servicios sobre los que se	X			La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 08 de mayo de 2026 indicó:

¹⁶ 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.

¹⁷ Los soportes correspondientes a las grabaciones de las mesas de trabajo realizadas los días 8 y 11 de mayo de 2026 se encuentran compilados en los papeles de trabajo de la presente auditoría, junto con la respectiva ayuda de memoria en la cual se consignan los resultados de dichas reuniones. Sobre el particular, se precisa que en el presente informe se destacan los aspectos más relevantes abordados durante las mesas de trabajo.

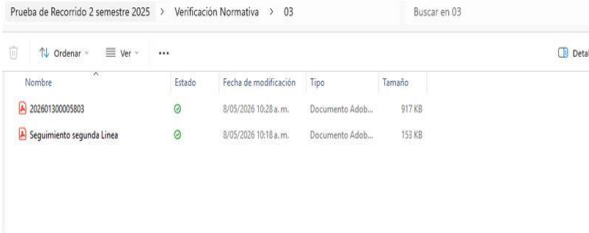
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

<p>a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán <u>informar periódicamente al jefe o director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones.</u></p>	<p>presente el mayor número de quejas y reclamos, y peticiones”.</p> <p>2- “(...) los cuales deberán incluir: Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que 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>	<p>X</p>			<p>“Sobre el particular se emite informe trimestral publicado en la página web de la Entidad y remitido a la Dirección de la RMBC.</p> <p>Se suministra dos informes trimestrales uno de julio a septiembre de 2025 y otro de octubre a diciembre de 2025 que se encuentran publicados en la página web los enlaces son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2025-10-09/ppt-inf-tercer-trimestre-2025--pgrsd-copy.pdf • https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2026-03-10/20260217-informe-pgrsd-rmbc-cuarto-trimestre-y-cierre-2025.pdf <p>Se suministra correo electrónico de fecha 8 de octubre de 2025 en donde se remite por la Subdirección de Gestión Corporativa el informe a la Dirección del tercer trimestre de 2025.</p> <p>Se suministra memorando No. 202604000004343 de fecha 2 de marzo de 2026 en donde se remite por la Subdirección de Gestión Corporativa el informe a la Dirección del cuarto trimestre de 2025 y consolidado del 2025, se precisa que se remitió hasta marzo teniendo en cuenta que en el mes de enero se estaba realizando la contratación por Ley de Garantías y en febrero se realizó la construcción del informe dada la realidad institucional se remitió el día 2 de marzo de 2026”.</p> <p>(Anexos remitidos en formato PDF)</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
--	---	----------	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

<p>Decreto 2232 de 1995, 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>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 08 de mayo de 2026 indicó:</p> <p><i>“Para el periodo del informe se realizaron de manera conjunta con la Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Oficina de Control Interno seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos vigente para el 2025.</i></p> <p><i>Con relación al seguimiento de la Oficina Asesora de Planeación Institucional se precisa que la Entidad cuenta con un procedimiento interno denominado “PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PLANES DE MEJORAMIENTO” el cual permite armonizar de manera conjunta el monitoreo de la primera y segunda línea de defensa en materia de planes de mejoramiento.</i></p> <p><i>Se adjunta citación de mesa de trabajo entre Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Subdirección de Gestión Corporativa del día 10 de octubre de 2025.</i></p> <p><i>De acuerdo con lo indicado se realiza monitoreo de manera permanente a los planes de mejoramiento por parte de la primera línea de defensa, respecto de su oportunidad y compilación de los soportes que evidencien cumplimiento y/o avance.</i></p> <p><i>Con relación al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno se evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• A través de memorando No. 202501300014373 del día 19 de noviembre de 2025 la Oficina de Control Interno remitió observaciones respecto del seguimiento al plan de mejoramiento suscrito en su rol de tercera línea de defensa correspondiente al mes de noviembre de 2025.</i> <i>• A través memorando No.202501300015093 del 5 de diciembre de 2025 Oficina de Control Interno dio respuesta al memorando No. 202504000014513 y realizó seguimiento al plan de mejoramiento respecto del mes de diciembre de 2025.</i>
---	---	----------	--	--	---

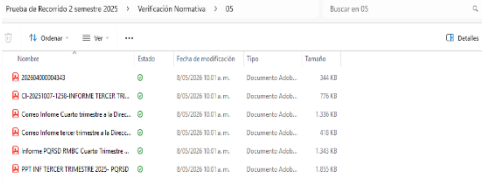
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p><i>En ese sentido se concluye con corte al 31 de diciembre de 2025 que el plan de mejoramiento en materia de PQRSD se encontraba cumplido y debidamente soportado, conclusiones que se evidencian en el memorando interno No. 202601300005803 del 9 de marzo (Se anexa).</i></p> <p><i>En ese sentido se precisa que teniendo en cuenta el corte del Plan de Mejoramiento se observa su cumplimiento; sin embargo, de acuerdo con lo evidenciado en la muestra de auditoría de este seguimiento se establecerá el nivel de efectividad de las acciones el cual se reflejará en el informe”.</i></p> <p>(Anexos remitidos en formato PDF)</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</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 pertenece la entidad <u>para lograr eficiencia y eficacia del sistema.</u></p>	<p>X</p>		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 08 de mayo de 2026 indicó:</p> <p><i>“Se implementó el sistema de gestión documental SIGMA el cual entró en funcionamiento el 4 de noviembre de 2025 manteniendo la buena práctica de las figuras de enlaces en el cual en el sistema se remite en “Informados”.</i></p> <p><i>Para el periodo anterior al 4 de noviembre de 2025 se implementó mecanismos internos que contribuyeron a garantizar la eficiencia y eficacia en la atención de las PQRSD, mediante una coordinación funcional entre las distintas dependencias de la Entidad.</i></p>



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p><i>En particular, se resalta la designación de enlaces institucionales en cada área, quienes eran responsables de recibir y canalizar la información relacionada con las PQRSD, con la finalidad de garantizar la gestión oportuna y articulada. De esta manera, los enlaces fungieron como punto focal para direccionar internamente los requerimientos hacia los funcionarios competentes, facilitando la trazabilidad y el cumplimiento de los términos establecidos.</i></p> <p><i>Adicionalmente, la Subdirección de Gestión Corporativa señaló que para el periodo del informe está dispuesto un canal de comunicación permanente a través de la plataforma Microsoft Teams, mediante un chat grupal exclusivo para enlaces, el cual funciona como espacio de consulta, resolución de dudas, seguimiento de casos y coordinación interáreas.</i></p> <p><i>Se anexa enlace de SIGMA: Rmbc - SGDEA”</i></p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
	<p>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.</p>	<p>X</p>		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 08 de mayo de 2026 indicó:</p> <p><i>“Sobre el particular se emite informe trimestral publicado en la página web de la Entidad y remitido a la Dirección de la RMBC.</i></p> <p><i>Se suministra dos informes trimestrales uno de julio a septiembre de 2025 y otro de octubre a diciembre de 2025 que se encuentran publicados en la página web los enlaces son:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2025-10-09/ppt-inf-tercer-trimestre-2025--pqrsc-copy.pdf • https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2026-03-10/20260217-informe-pqrsc-rmbc-cuarto-trimestre-y-cierre-2025.pdf

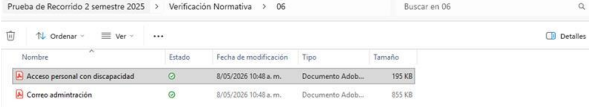

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p>Se suministra correo electrónico de fecha 8 de octubre de 2025 en donde se remite por la Subdirección de Gestión Corporativa el informe a la Dirección del tercer trimestre de 2025.</p> <p>Se suministra memorando No. 202604000004343 de fecha 2 de marzo de 2026 en donde se remite por la Subdirección de Gestión Corporativa el informe a la Dirección del cuarto trimestre de 2025 y consolidado del 2025, se precisa que se remitió hasta marzo teniendo en cuenta que en el mes de enero se estaba realizando la contratación por Ley de Garantías y en febrero se realizó la construcción del informe dada la realidad institucional se remitió el día 2 de marzo de 2026”.</p> <p>(Anexos remitidos en formato PDF)</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
<p>Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.</p>	<p>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 y/o divulgación de la misma</u>, conforme</p>	<p>X</p>		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 08 de mayo de 2026 indicó:</p> <p><i>“El edificio en el cual opera la Región Metropolitana de Bogotá – Cundinamarca cuenta con condiciones generales de accesibilidad para personas con discapacidad, en especial para aquellas con movilidad reducida.</i></p> <p><i>Así mismo, dicha condición fue confirmada por la administración del edificio, el cual indicó que, si bien actualmente no se dispone de un certificado formal de cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, el inmueble cuenta con las adecuaciones físicas necesarias para garantizar el acceso y</i></p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	<p>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><i>desplazamiento seguro de las personas con limitaciones físicas.</i></p> <p><i>Se adjunta correo electrónico con anexos remitido por el usuario MTS CONTROL TORRE 7 TORRE 8 con el anexo en pdf en donde se indica y se evidencia en registro fotográfico: rampas de acceso exterior, puertas de acceso a ascensores, panel de ascensor con botón de la accesibilidad y señalización de baños accesibles.</i></p> <p><i>Se evidencia que para la vigencia 2026 se han tomado acciones relacionadas a la inclusión de personas en condición de discapacidad tales como señalización de recepción y horario de la entidad en el sistema de lectura braille. (ver fotos):</i></p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;">   </div> <p><i>Se precisa por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa que en periodo del informe la afluencia de personas en condición de discapacidad en la entidad para la atención de PQRSD fue ninguna”.</i></p> <p>(Anexos remitidos en formato PDF)</p>
--	--	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				 <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
<p>Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. 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>	X		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 08 de mayo de 2026 manifestó:</p> <p><i>“La atención al público en la Región Metropolitana de Bogotá – Cundinamarca (RMBC) se encuentra habilitada de manera presencial a través de las oficinas físicas de la Entidad. En particular, la Sala Regional ubicada en el piso 15 y de ser necesario una oficina en el piso 14 las cuales han sido destinadas como espacio principal para la atención de los ciudadanos.</i></p> <p><i>Así mismo, indicó que, el horario de atención al público es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes, lo cual asegura disponibilidad suficiente para la radicación de solicitudes de manera personal.</i></p>  <p>Fuente: Somos Región Metropolitana Región Metropolitana”</p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
	<p>8- Telefónicamente, al número fijo o</p>	X		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 08 de mayo de 2026 manifestó:</p>

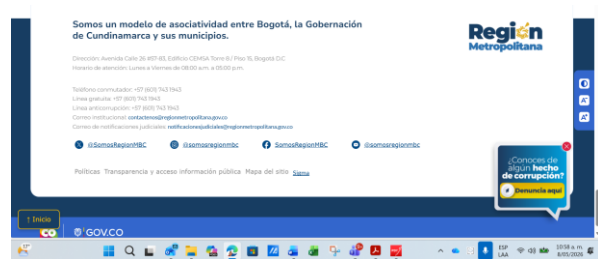
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

“la Entidad para la vigencia 2025 dispuso como canal telefónico oficial para la recepción de solicitudes de información pública el número +57 (601) 7431943, el cual contaba con las siguientes extensiones para la atención ciudadana:

- *Extensión 11002, designada como la línea principal de atención.*
- *Extensión 11001, configurada como línea de respaldo para redireccionamiento automático en caso de que la línea principal no sea atendida.*

Con base a lo informado, hasta la fecha de corte del presente seguimiento, no se ha registrado recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de este canal telefónico.



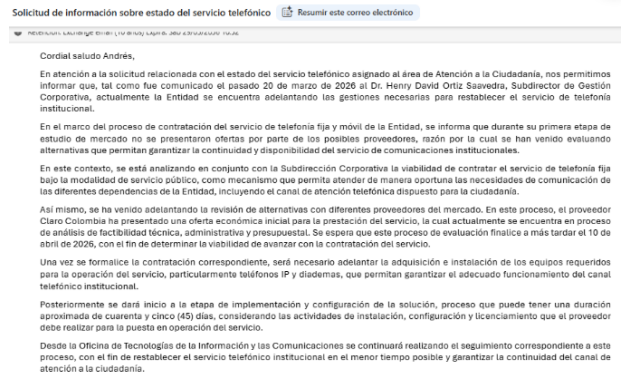
Fuente: [Somos Región Metropolitana | Región Metropolitana](#)

Se precisa que la Oficina de Control Interno realizó, en presencia de la Subdirección de Gestión Corporativa el día 8 de mayo de 2026, la verificación del funcionamiento de la línea telefónica 57 (601) 7431943, donde se identificó que la línea no corresponde o direcciona a la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca. (soporte grabación de la mesa de trabajo realizada de manera conjunta el día 8 de mayo de 2026).

Sobre el particular se indicó por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa que:

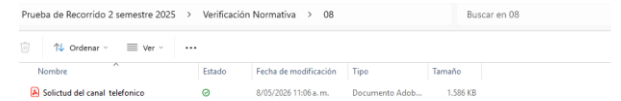
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

“En febrero de 2026 fue retirado el canal telefónico por parte de la OTICS en correo adjunto del 30 de marzo de 2026 se remitió a la OTICS solicitud de información del estado del servicio telefónico indicando que es un canal fundamental para la adecuada prestación y servicio de los usuarios, para lo cual dieron respuesta el 1 de abril de 2026 en el cual se indicó que:



Actualmente se encuentran a la espera de la termina de la Ley de Garantías”

(Anexos remitidos en formato PDF)



La Oficina de Control Interno sobre el particular no genera hallazgos u observaciones dado el alcance del informe, sin embargo, teniendo en cuenta la evidencia respecto de la no atención por canales telefónicos en la vigencia 2026 se sugiere continuar aunando esfuerzos institucionales para el cumplimiento del precepto normativo analizado al igual que informar en la página web a los usuarios sobre el particular.

Durante la etapa de socialización del informe preliminar, la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante comunicación del 27 de mayo de 2026, remitió sus observaciones y soportes frente a los resultados de la auditoría. En relación con el presente aspecto, precisó lo siguiente:

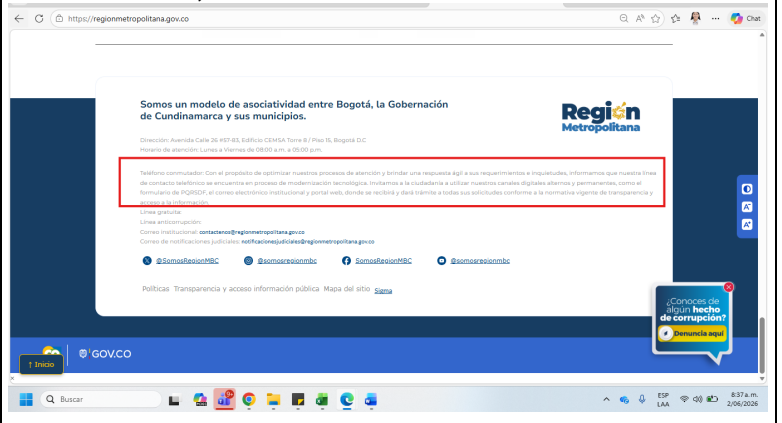
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p><u>2. COMENTARIOS Y OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - OTIC:</u></p> <p><i>Desde la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC se indicó vía correo electrónico del 26 de mayo de 2026, que:</i></p> <p><i>Respuesta:</i></p> <p><i>"Frente a la recomendación No. 1 del informe de seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca – Segundo Semestre de 2025, en lo que respecta a la inactividad que presenta a la fecha la línea Corporativa 57 (601) 7431943, nos permitimos informar que de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Regional 003 de 2022, artículo 8, dentro de las funciones asignadas a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se encuentra: "Dirigir la planificación, organización y el control del diseño y administración de la Red de Telefonía Fija y Móvil, la generación de reportes de llamadas (entrantes y salientes), así como la implantación de accesos y seguridad física y lógica, promoviendo la confidencialidad de la comunicación", es por esto que con el propósito de fortalecer la gestión administrativa y tecnológica de la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca (RMBC), se contaba con el servicio de telefonía fija mediante troncal SIP hasta finales de febrero de 2026. Así mismo, desde el mes de diciembre fue incluido en el Plan de Adquisiciones la contratación de estos servicios, pero no fue posible adelantar su contratación en febrero a través de las modalidades previstas en la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, debido a la ausencia de oferentes interesados en el proceso de cotización publicado.</i></p> <p><i>En este contexto, la Oficina TIC con el fin de garantizar el servicio de telefonía fija adelantó el correspondiente análisis técnico y jurídico que</i></p>
--	--	--	--	---

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p><i>sustenta la viabilidad de contratar estos servicios bajo la figura de servicios públicos. En desarrollo de este análisis, durante los meses de marzo y abril se efectuaron acercamientos con operadores autorizados para la prestación del servicio público de telecomunicaciones, lo que permitirá garantizar una adecuada configuración, implementación y puesta en operación del servicio requerido por la Entidad. Esta alternativa fue presentada en reunión del 30 de abril de 2026 al subdirector de Gestión Corporativa y a la Oficina Jurídica el 5 de mayo de 2026, instancia que conceptuó favorablemente sobre su viabilidad, quedando su formalización sujeta al levantamiento de las restricciones derivadas de la Ley de Garantías.</i></p> <p><i>Es por esto que, se están adelantando las gestiones contractuales y en especial se solicitó el trámite de asignación de recursos dentro de gastos de funcionamiento, por valor de CUATRO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$4.000.000) para cubrir la necesidad de la Entidad del servicio de telefonía fija durante la vigencia 2026, mediante memorando 202601600009713 del 12 de mayo.</i></p> <p><i>Igualmente, el 8 de mayo de 2026 se solicitó a la Oficina de Comunicaciones retirar de manera temporal los números telefónicos de contacto de la RMBC. Lo anterior, teniendo en cuenta que el proceso de contratación de las nuevas líneas para la Entidad aún se encuentra en curso. incluir en la página Web a la fecha se encuentra publicada la siguiente información con cara al Ciudadano: Teléfono conmutador: Con el propósito de optimizar nuestros procesos de atención y brindar una respuesta ágil a sus requerimientos e inquietudes, informamos que nuestra línea de contacto telefónico se encuentra en proceso de modernización tecnológica. Invitamos a la ciudadanía a utilizar nuestros canales digitales alternos y permanentes, como el formulario de PQRSDf, el correo electrónico institucional y portal web, donde se recibirá y dará trámite a todas sus solicitudes conforme a la</i></p>
--	--	--	--	--

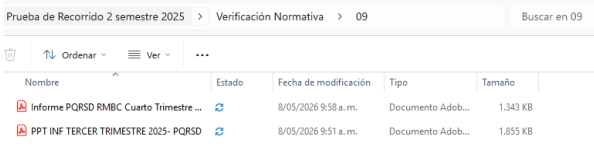
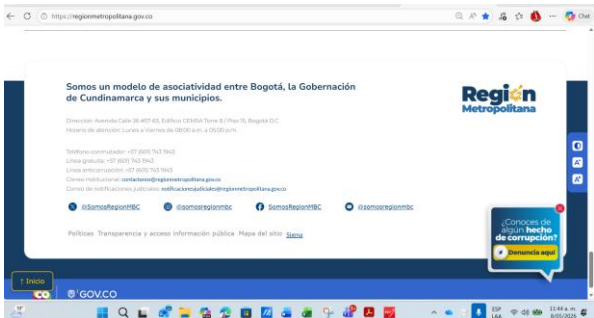
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p><i>normativa vigente de transparencia y acceso a la información.</i></p> <p><i>En consecuencia, una vez adelantado el proceso contractual y las gestiones técnicas que permitan contar con la línea telefónica, que se informará a la ciudadanía en la página web. Igualmente, con la contratación del servicio de telefonía fija mediante la figura de servicio público se optimizarán recursos y se garantizará la continuidad de este servicio".</i></p> <p>La Oficina de Control Interno analizó las observaciones y soportes remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), evidenciando que durante el desarrollo de la auditoría se adelantaron acciones orientadas a restablecer el servicio de telefonía fija institucional y a mitigar los efectos derivados de su indisponibilidad, entre ellas la gestión contractual para la contratación del servicio y la publicación de información dirigida a la ciudadanía sobre los canales alternos de atención.</p> <p>La Oficina de Control Interno evidenció con corte al 02 de junio de 2026 la aclaración respecto del canal de comunicación telefónica registrado en la página web de la Entidad, como se observa a continuación:</p>  <p>Como se evidenció se destaca la implementación de medidas correctivas, sin embargo, se mantiene la recomendación a fin de que la entidad implemente acciones preventivas con el fin de generar</p>
--	--	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p>información oportuna a la ciudadanía sobre los mecanismos habilitados para la atención de solicitudes, dado que el ejercicio auditor adelantado por la Oficina de Control Interno es basado en riesgos.</p> <p>En ese sentido, en el próximo ejercicio de auditoría se verificará la adopción de acciones preventivas con el fin de modificar, reformular o retirar la recomendación.</p> <p><u>La Oficina de Control Interno en ese sentido mantiene la recomendación descrita en el numeral 8° del presente informe.</u></p>
	<p>9- Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	<p>X</p>		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 08 de mayo de 2026 manifestó:</p> <p>“Se cuenta con el canal de correo físico o postal para la recepción de PQRSD, este medio de recepción se realiza principalmente a través de mensajería física, cuyos mensajeros tienen acceso a la sede institucional para entregar directamente la correspondencia en el área de recepción.</p> <p>Así mismo, precisaron que, hasta la fecha, y en el periodo del informe se recibieron por esta vía 7 PQRSD de acuerdo con la información que reposa en los informes trimestrales publicados en la página web.</p> <p>La Subdirección de Gestión Corporativa indicó que el procedimiento de atención de correspondencia física consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona encargada de recepción registra el documento físico recibido en la minuta correspondiente, para asegurar la trazabilidad del proceso. • Posteriormente, la solicitud es remitida al área competente de PQRSD para su gestión de registro en la matriz y direccionamiento. • El área receptora da trámite y seguimiento conforme a los procedimientos internos vigentes para la atención oportuna de las solicitudes. <p>(Anexos remitidos en formato PDF)</p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				 <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
<p>10- Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	<p>X</p>			<p>En mesa de trabajo llevada a cabo el día 08 de mayo de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa se observó que la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca cuenta con un canal de atención habilitado mediante correo electrónico institucional, destinado a la recepción de PQRSO.</p> <p>El correo electrónico oficial es: contactenos@regionmetropolitana.gov.co, el cual se encuentra debidamente publicado en la página web institucional junto con otros datos de contacto, facilitando así su acceso a la ciudadanía.</p>  <p>Fuente: Somos Región Metropolitana Región Metropolitana</p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
<p>11- Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un</p>	<p>X</p>			<p>En mesa de trabajo llevada a cabo el día 08 de mayo de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa se evidenció que la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca ha dispuesto un formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública, así como Peticiones, Quejas, Reclamos,</p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

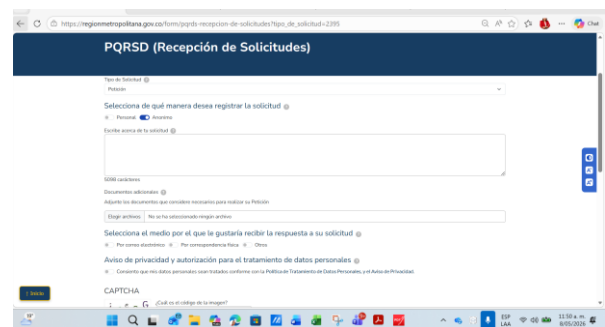
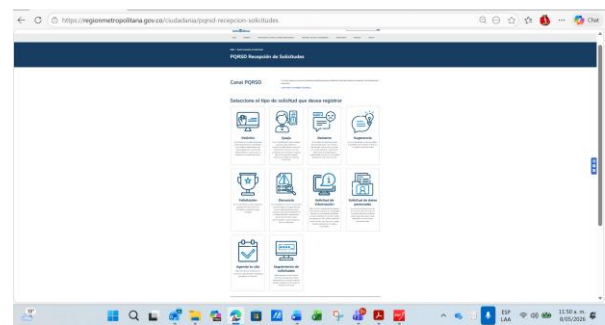
formato que siga los lineamientos que defina el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

Sugerencias y Denuncias (PQRSD), el cual se encuentra habilitado y accesible en el sitio web oficial de la Entidad.

El formulario está ubicado en la sección de Atención a la Ciudadanía, dentro del apartado denominado “Recepción de PQRSD / Recepción de Solicitudes”, en donde:

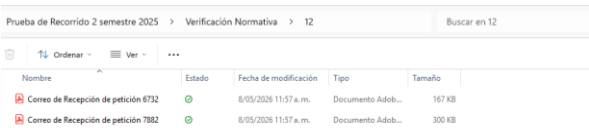
- El usuario ingresa al sitio web oficial y accede a la sección correspondiente para realizar la solicitud.
- Selecciona el tipo o clasificación de solicitud que desea registrar.
- El sistema despliega automáticamente un formulario predeterminado, adaptado según la clasificación seleccionada.
- El usuario completa el formulario con la información requerida y lo envía para su trámite.

Tal como se observa en las siguientes capturas de pantalla:



En enlace del formulario electrónico es el siguiente:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p>PQRSD Recepción de Solicitudes Región Metropolitana</p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
<p>Decreto 1081 del 26 de mayo 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.2 <u>Seguimiento a las solicitudes de información pública</u></p>	<p>12- En la recepción de solicitudes de 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>	X		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 8 de mayo de 2026 señaló que:</p> <p><i>“A partir del 4 de noviembre de 2025 con la implementación y puesta en marcha del sistema de gestión documental SIGMA, se asigna un número interno a cada PQRSD informándosele al peticionario el número de radicado para su consultado de estado”.</i></p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno verificó lo anterior con los radicados Nos. 202504000006732 del 5 de noviembre de 2025 y 202504000007882 del 15 de diciembre de 2025.</p> <p>(Anexos remitidos en formato PDF)</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
<p>Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.6. <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</p>	X		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 8 de mayo de 2026 señaló que:</p> <p><i>“En la vigencia 2025 la entidad contaba con un borrador del acto administrativo mediante el cual se establecerán, de manera motivada, los costos de reproducción de la información pública en cumplimiento con los lineamientos normativos vigentes”.</i></p> <p>Respecto de lo anterior se evidenció correo electrónico de fecha 30 de septiembre de 2025 (revisiones internas en la Subdirección de Gestión Corporativa) y correo del 22 de diciembre de 2025</p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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 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.

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.

Parágrafo 1° establecer los costos reproducción de

remitido a la Oficina Jurídica y a la Dirección en donde se remite para revisión el acto administrativo.

“Es importante señalar que en la vigencia 2026 se emitió la Resolución No. 037 del 18 de febrero de 2026 por medio de la cual se establece el valor para la expedición de copias de documentos en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”.

(Anexos remitidos en formato PDF)

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Resolución No. 37 del 18 de febrero de 20...		8/05/2026 12:03 p. m.	Documento Adob...	643 KB
Resolución Reproducción de Copias Revi...		8/05/2026 12:06 p. m.	Documento Adob...	1.312 KB
Resolución Reproducción de Copias SGC		8/05/2026 12:04 p. m.	Documento Adob...	125 KB

Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales, se establece como cumplido dado que en la vigencia 2025 se realizaron gestiones para la emisión del acto administrativo en la vigencia 2026, para el próximo seguimiento se realizará análisis de este.


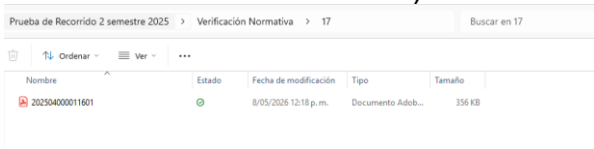
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	<p>información, sujeto obligado debe tener en cuenta que información pública puede ser suministrada a través los diferentes medios de acuerdo con su 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</p>				
--	---	--	--	--	--

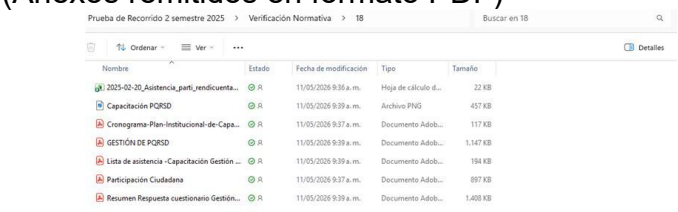
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	la realización del trámite, según las normas que reglamentan el mismo.			
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	14- El número de solicitudes recibidas.	X		La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 8 de mayo de 2026 señaló que:
Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.	15- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	X		"Sobre el particular se emite informe trimestral publicado en la página web de la Entidad y remitido a la Dirección de la RMBC.
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:	16- El tiempo de respuesta a cada solicitud.	X		<p>Se suministra dos informes trimestrales uno de julio a septiembre de 2025 y otro de octubre a diciembre de 2025 que se encuentran publicados en la página web, los enlaces son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2025-10-09/ppt-inf-tercer-trimestre-2025--pqrsd-copy.pdf y • https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2026-03-10/20260217-informe-pqrsd-rmbc-cuarto-trimestre-y-cierre-2025.pdf <p>Se suministra correo electrónico de fecha 8 de octubre de 2025 en donde se remite por la Subdirección de Gestión Corporativa el informe a la Dirección del tercer trimestre de 2025.</p> <p>Se suministra memorando No. 202604000004343 de fecha 2 de marzo de 2026 en donde se remite por la Subdirección de Gestión Corporativa el informe a la Dirección del cuarto trimestre de 2025 y consolidado del 2025, se precisa que se remitió hasta marzo teniendo en cuenta que en el mes de enero se estaba realizando la contratación por Ley de Garantías y en febrero se realizó la construcción del informe dada la realidad institucional se remitió el día 2 de marzo de 2026".</p> <p>(Anexos remitidos en formato PDF)</p>

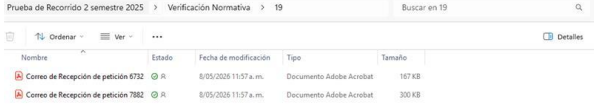
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				 <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
	<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>	X		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 8 de mayo de 2026 señaló que:</p> <p><i>“Para el segundo semestre de la vigencia 2025, hubo 1 caso de negación de acceso de información, radicado No. 202504000007262 de fecha 25 de noviembre de 2025 la causa fue la solicitud de datos sensibles y reservados (protección de datos en el marco de la Ley 1581 de 2012)”</i></p> <p>(Anexos remitidos en formato PDF)</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
<p>Decreto 1081 de 2015 - Anexo 2.” <u>Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</u>” Cuarto Componente:</p>	<p>18- Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes: Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al</p>	X		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 8 de mayo de 2026 señaló que:</p> <p><i>“El Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2025 contempla una programación variada que aborda tanto competencias técnicas como habilidades blandas, orientadas al fortalecimiento del servicio al ciudadano y al mejoramiento continuo de la gestión institucional.</i></p>

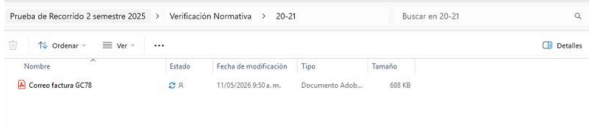
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

<p>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>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>			<p><i>El cronograma de Plan Institucional de Capacitación de 2025 es visible en el siguiente enlace: Cronograma-Plan-Institucional-de-Capacitacion-2025</i></p> <p><i>Adicionalmente, teniendo en cuenta que el PIC es anual, durante el primer trimestre se llevó a cabo la capacitación denominada “Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas”, realizada el 20 de febrero de 2025. Como soporte, se adjunta la socialización de la invitación y el respectivo registro de asistencia.</i></p> <p><i>Así mismo, se realizó la capacitación denominada “Gestión de PQRSD”, llevada a cabo el 29 de septiembre de 2025. Como soporte, se adjuntan la socialización de la invitación, el resumen del cuestionario, el listado de asistencia y la presentación correspondiente”.</i></p> <p>(Anexos remitidos en formato PDF)</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
<p>Ley 962 de 2005, Artículo 15. Derecho de turno.</p>	<p>19- Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones,</p>	<p>X</p>		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo de 2026 señaló que:</p> <p><i>“A partir del 4 de noviembre de 2025 con la implementación y puesta en marcha del sistema de gestión documental SIGMA, se asigna un número</i></p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

<p>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><i>interno a cada PQRSD informándosele al peticionario el número de radicado para su consultado de estado”.</i></p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno verificó lo anterior con los radicados Nos. 202504000006732 del 5 de noviembre de 2025 y el 202504000007882 del 15 de diciembre de 2025.</p> <p>(Anexos remitidos en formato PDF)</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
<p>20- En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en</p>	<p>X</p>		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa, en mesa de trabajo llevada a cabo el 11 de mayo de 2026, señaló que:</p> <p><i>“Hasta el 4 de noviembre de 2025, el seguimiento se realizaba a través de la matriz de PQRSD. Con posterioridad a dicha fecha, el seguimiento continuo efectuándose mediante el aplicativo SIGMA.</i></p>

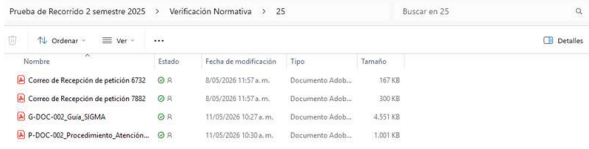
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	<p>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>				<p><i>Así mismo, manifestó que las facturas ingresan inicialmente a través del correo institucional, donde son registradas y asignadas de manera inmediata al supervisor correspondiente. Dicho funcionario es el encargado de realizar el seguimiento y adelantar el trámite respectivo”.</i></p> <p>Para verificar lo informado, se efectuó la revisión de la recepción de la factura No. GC78 del 19 de diciembre de 2025, remitida a la Subdirección de Gestión de Proyectos, evidenciándose lo indicado por el proceso auditado, como se presenta a continuación:</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
	<p>21- Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.</p>	X			
<p>Ley 1437 de 2011 Artículo</p>	<p>22- <u>Dar trato respetuoso.</u></p>	X			


INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

7 Deberes de las autoridades en la atención al público.	considerado y diligente a todas las personas sin distinción.			La Subdirección de Gestión Corporativa, en mesa de trabajo llevada a cabo el 11 de mayo de 2026, manifestó que:
	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		<p><i>“La Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca dispuso y adopto el Manual de Atención a la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional y pueden ser consultados en los siguientes enlaces:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de Atención al Ciudadano – Página Web Microsoft Word - M-DOC-002 MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA”</i> • <i>Carta de Trato Digno – Página Web https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2025-12-04/carta-del-trato-digno-nueva-version-dic-2025.pdf</i>
	24- <u>Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas</u> dentro del horario normal de atención.	X		<p><i>Estos documentos establecen claramente los canales, medios y horarios de atención definidos por la entidad, los cuales son:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Canal presencial: Avenida Calle 26 # 57-83, Edificio CEMSA, Torre 8, Piso 15 – Bogotá D.C. Horario: Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m (40 horas semanales de atención al público)</i> • <i>Canal electrónico: Formulario web: PQRSD Recepción de Solicitudes Correo electrónico: contactenos@regionmetropolitana.gov.co</i> • <i>Canal telefónico: Línea: +57 (601) 384 0687 Horario: Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.”</i> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</p>
	25- <u>Establecer un sistema de turnos</u> acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada	X		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo de 2026 señaló que:</p> <p><i>“A partir del 4 de noviembre de 2025 con la implementación y puesta en marcha del sistema de gestión documental SIGMA, se asigna un número</i></p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	<p>atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.</p>		<p><i>interno a cada PQRSD informándosele al peticionario el número de radicado para su consultado de estado.</i></p> <p><i>Sobre el particular la Oficina de Control Interno verificó lo anterior con los radicados Nos. 202504000006732 del 5 de noviembre de 2025 202504000007882 del 15 de diciembre de 2025.</i></p> <p><i>Así mismo, en la G-DOC-002 Guía SIGMA se evidenció la identificación de la asignación de radicado, en la cual se indica lo siguiente:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>“Radicación: Proceso mediante el cual un documento, ya sea de entrada, salida o interno, recibe un número único que garantiza su control, identificación y trazabilidad dentro del sistema. La radicación es el punto de partida del ciclo de trámite en SIGMA.”</i></p> <p><i>Por otra parte, el PDOC-002 Procedimiento de Atención de PQRSD establece que: “Todas las solicitudes se deben registrar en el sistema de gestión documental.”</i></p> <p><i>(Anexos remitidos en formato PDF)</i></p>  <p><i>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</i></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</p>	<p>X</p>	<p>En mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa, se verificó que la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca cuenta con una Carta de Trato Digno vigente y publicada en su página web institucional. La misma se encuentra disponible para consulta pública, lo que permite garantizar su visibilidad y acceso a la ciudadanía.</p> <p>El documento puede ser consultado a través del siguiente enlace:</p>

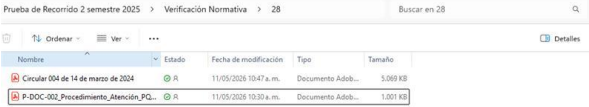
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

<p>medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</p>			<p>https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2025-12-04/carta-del-trato-digno-nueva-version-dic-2025.pdf (Se anexa captura de pantalla de la página de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca)</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</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>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo de 2026 señaló que:</p> <p><i>“En la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca se cuenta con los siguientes canales de atención electrónica, los cuales están a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Teléfono: +57 (601) 384 0687</i> • <i>Correo electrónico: contactenos@regionmetropolitana.gov.co</i> • <i>Formulario electrónico: disponible en la página web institucional.</i> • <i>Todas las recepciones anteriores fueron consolidadas en la matriz de seguimiento de PQRSD”.</i> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</p>
<p>28- <u>Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y</u></p>	<p>X</p>		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo de 2026 manifestó que:</p>


INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	<p>reclamos, y dar orientación al público.</p>			<p><i>“En la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca 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.</i></p> <p><i>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).</i></p> <p><i>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:</i></p> <p><i>Por otra parte, el PDOC-002 Procedimiento de Atención de PQRSD, indica la competencia para la suscripción de la atención de PQRSD, que a la letra indica: “Firma de comunicaciones: La suscripción de comunicaciones corresponde de manera exclusiva al director, los subdirectores y los jefes de Oficina, de acuerdo con las funciones definidas en el Acuerdo Regional 003 de 2022 y siempre que tengan relación directa con la solicitud”.</i></p> <p><i>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”.</i></p> <p><i>(Anexos remitidos en formato PDF)</i></p>
--	--	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				 <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</p>
	<p>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.</p>	X		<p>En mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa, se evidenció que la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca ha habilitado los siguientes canales de atención electrónica, los cuales están a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono: +57 (601) 384 0687 • Correo electrónico: contactenos@regionmetropolitana.gov.co • Formulario electrónico: disponible en la página web institucional <p>Adicionalmente, la entidad ha definido, en su Manual de Atención a la Ciudadanía, los protocolos y procedimientos para la recepción y resolución de peticiones, de acuerdo con el canal utilizado por el ciudadano, consulta a través del siguiente enlace: M-GPC-002 Manual Atención Ciudadanía.pdf.</p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</p>
	<p>30- <u>Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos,</u> así como para la atención cómoda y ordenada del público.</p>	X		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo de 2026 manifestó que:</p> <p><i>“La atención al público en la Región Metropolitana de Bogotá – Cundinamarca (RMBC) se encuentra habilitada de manera presencial a través de las oficinas físicas de la Entidad. En particular, la Sala Regional ubicada en el piso 15 y de ser necesario una oficina en el piso 14 las cuales han sido destinadas como espacio principal para la atención de los ciudadanos.</i></p>



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p>Así mismo, se indicó que, el horario de atención al público es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes, lo cual asegura disponibilidad suficiente para la radicación de solicitudes de manera personal.</p>  <p>Fuente: Somos Región Metropolitana Región Metropolitana</p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.</p>
<p>Ley 1474 de 2011, art. 76</p>	<p>31- Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. <u>En toda entidad pública, 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>X</p>		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo de 2026, indicó que:</p> <p><i>“Esta función es ejercida por un equipo de dos (2) colaboradores adscritos a la Subdirección de Gestión Corporativa, quienes se encargan de la gestión y atención de las PQRSD que ingresan a la Entidad.</i></p> <p><i>Adicionalmente, mediante el Acuerdo Regional 003 de 2022, se definieron responsabilidades específicas para la atención y gestión de las PQRSD en tres dependencias institucionales, las cuales son: la Oficina Jurídica, la Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Subdirección de Gestión Corporativa.</i></p> <p><i>Cada una de estas áreas tiene funciones diferenciadas según el tipo de solicitud y su naturaleza, garantizando así una atención integral y articulada a las partes interesadas.</i></p> <p><i>Cabe destacar que la gestión de las PQRSD también se rige por los lineamientos establecidos en la Resolución Regional 004 de 2023 y en la Circular 004 de 2024, documentos que refuerzan los</i></p>

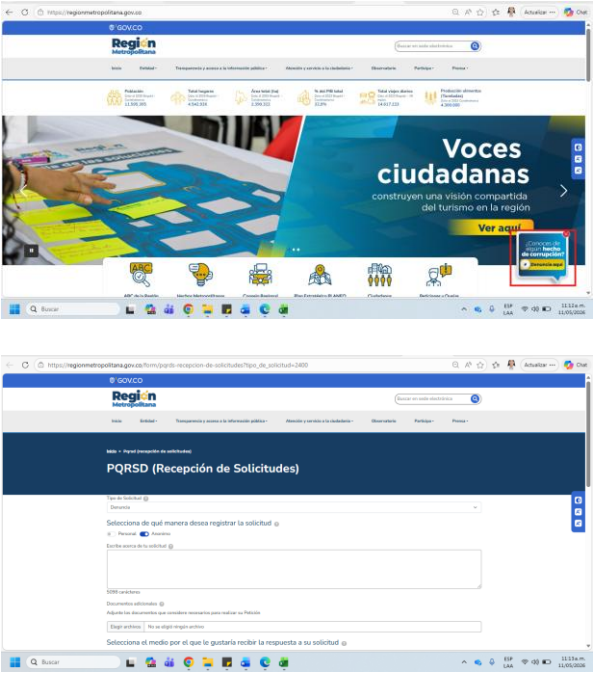
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p><i>procedimientos, responsabilidades y criterios para la adecuada atención de estos requerimientos por parte de la Entidad”.</i></p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</p>
32- <u>La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y</u> rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	X			<p>La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto por la normatividad vigente, desarrolló entre los meses de agosto y septiembre la auditoría de cumplimiento denominada <i>“Seguimiento al cumplimiento normativo y a la gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, primer semestre de 2025”.</i></p> <p>Como resultado de esta actividad, se emitió el Informe de Seguimiento a la Gestión de PQRSD, el cual fue socializado el 30 de septiembre de 2025 ante la Alta Dirección y las dependencias auditadas, mediante el memorando No. CI-20250930-1236.</p> <p>El contenido del memorando de socialización y del informe puede ser consultado en el siguiente enlace: informe-de-auditoria-de-cumplimiento -seguimiento-al-cumplimiento-normativo-a-la-gestion-de-pqrsd-primer-semester-2025.pdf</p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</p>
33- En la página web principal de toda entidad pública <u>deberá existir un link de quejas,</u> <u>sugerencias</u> y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	X			<p>En mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa, se evidenció que en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca cuenta con un formulario electrónico en la página web de la Entidad, donde se reciben PQRSD.</p> <p>La ruta de acceso al formulario se encuentra en el módulo de <i>“Atención y servicio a la ciudadanía”</i> en la opción <i>“PQRSD Recepción de solicitudes”</i>, como se evidencia en la siguiente captura de pantalla:</p>

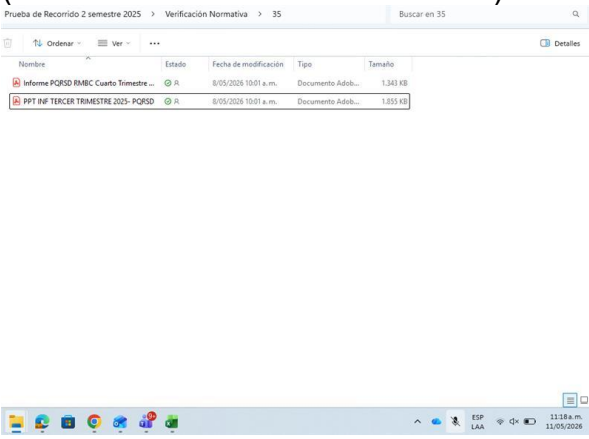
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

			 <p>Así mismo, el formulario electrónico puede ser consultado mediante el siguiente enlace: PQRSD Recepción de Solicitudes Región Metropolitana</p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</p>
<p>34- Todas las entidades públicas deberán 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 que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>	<p>X</p>		<p>En mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa se evidenció que la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca dispone en su página web institucional de un formulario electrónico para la recepción de PQRSD, el cual se encuentra accesible a través de la ruta: Módulo “Atención y servicio a la ciudadanía” / Opción “PQRSD Recepción de solicitudes” / Denuncias y/o Quejas.</p> <p>Como se evidencia en la siguiente captura de pantalla:</p>  <p>Este formulario incluye una sección específica para la radicación de denuncias ciudadanas, cumpliendo así con lo dispuesto por la normativa en relación con la habilitación de un canal para denunciar actos de</p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p>corrupción. Como se evidencian en las siguientes capturas de pantallas:</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</p>
<p>Ley 1712 de 2014, Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de</p>	<p>35- h) <u>Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes,</u> quejas y reclamos a disposición del público en 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>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> <p>Además, la Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo de 2026 indicó que, para el semestre de la vigencia 2025, se emitieron 2 informes trimestrales de las PQRSD radicadas, Sobre el particular se emite informe trimestral publicado en la página web de la Entidad y remitido a la Dirección de la RMBC.</p> <p>Los enlaces de publicación corresponden:</p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

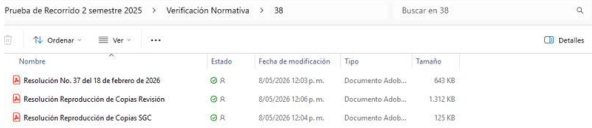
<p>manera proactiva:</p>				<ul style="list-style-type: none"> • https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2025-10-09/ppt-inf-tercer-trimestre-2025--pgrsd-copy.pdf y • https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2026-03-10/20260217-informe-pgrsd-rmbc-cuarto-trimestre-y-cierre-2025.pdf <p>(Anexos remitidos en formato PDF)</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</p>
<p>Ley 1755 de 2015 Artículo 14. <u>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá</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 todos los efectos legales, que la</p>	<p>X</p>		<p>La Oficina de Control Interno, frente a la verificación del presente criterio normativo, efectuó la revisión sobre una muestra no estadística¹⁸, conforme a lo explicado en la metodología de selección de la muestra.</p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto</p>

¹⁸ Ver numeral "5.2 Análisis de oportunidad, pertinencia e integralidad muestreo no estadístico de PQRSD", del presente informe.

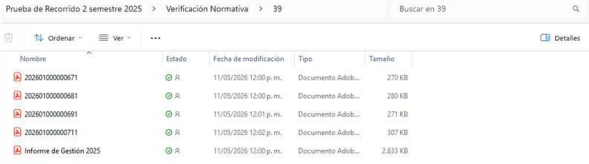
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

<p>resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p>	<p>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>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 expresando los motivos de la</p>	X			<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo manifestó que:</p> <p><i>“Se identificaron un total de 3 solicitudes, clasificadas consulta, las cuales se respondieron de manera oportuna correspondiente a requerimientos de consulta de autoridades por parte de la RMBC”.</i></p> <p>(Se adjunta captura de pantalla de las PQRSD referidas en la matriz)</p> <table border="1" data-bbox="781 1234 1511 1276"> <thead> <tr> <th>No. de solicitud</th> <th>Fecha de recepción</th> <th>Fecha de respuesta</th> <th>Estado</th> <th>Tipos de solicitudes</th> <th>Responsable</th> <th>Asignado</th> <th>Asignado</th> <th>Asignado</th> <th>Asignado</th> <th>Asignado</th> <th>Asignado</th> <th>Asignado</th> <th>Asignado</th> <th>Asignado</th> <th>Asignado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0000000001</td> <td>11/05/2026</td> <td>11/05/2026</td> <td>Resuelta</td> <td>Consulta</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> </tr> <tr> <td>0000000002</td> <td>11/05/2026</td> <td>11/05/2026</td> <td>Resuelta</td> <td>Consulta</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> </tr> <tr> <td>0000000003</td> <td>11/05/2026</td> <td>11/05/2026</td> <td>Resuelta</td> <td>Consulta</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> <td>Subdirección de Gestión Corporativa</td> </tr> </tbody> </table> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</p>	No. de solicitud	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Estado	Tipos de solicitudes	Responsable	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	0000000001	11/05/2026	11/05/2026	Resuelta	Consulta	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	0000000002	11/05/2026	11/05/2026	Resuelta	Consulta	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	0000000003	11/05/2026	11/05/2026	Resuelta	Consulta	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa
No. de solicitud	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Estado	Tipos de solicitudes	Responsable	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado	Asignado																																																						
0000000001	11/05/2026	11/05/2026	Resuelta	Consulta	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa																																																						
0000000002	11/05/2026	11/05/2026	Resuelta	Consulta	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa																																																						
0000000003	11/05/2026	11/05/2026	Resuelta	Consulta	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa																																																						

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	<p>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.</p>			
<p>Ley 1755 de 2015 Artículo 29.</p> <p>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.</p>	<p>38- <u>El valor de la reproducción</u> no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.</p>	<p>X</p>		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo manifestó que:</p> <p><i>“En la vigencia 2025 la entidad contaba con un borrador del acto administrativo mediante el cual se establecerán, de manera motivada, los costos de reproducción de la información pública en cumplimiento con los lineamientos normativos vigentes.</i></p> <p><i>Respecto de lo anterior se evidenció correo electrónico de fecha 30 de septiembre de 2025 (revisiones internas en la Subdirección de Gestión Corporativa) y correo del 22 de diciembre de 2025 remitido a la Oficina Jurídica y a la Dirección en donde se remite para revisión el acto administrativo.</i></p> <p><i>Es importante señalar que en la vigencia 2026 se emitió la Resolución No. 037 del 18 de febrero de 2026 por medio de la cual se establece el valor para la expedición de copias de documentos en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”.</i></p> <p>(Anexos remitidos en formato PDF)</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales, se establece como cumplido dado que en la vigencia 2025 se realizaron gestiones para la emisión del acto administrativo en la</p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				vigencia 2026, para el próximo seguimiento se realizará análisis de este.
Resolución Regional 004 de 2023 Artículo 10.	39- Artículo 10. Elaboración y presentación de <u>informes</u> . La 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.	X		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo manifestó que:</p> <p><i>“Los informes se cumplen en tanto se encuentran publicados y disponibles para consulta del público en general y del Consejo Regional.</i></p> <p><i>Así mismo, señaló que, dentro del Informe de Gestión, el cual es compartido con los socios y miembros del Consejo, se incluye el capítulo “VI. Participación Ciudadana”, en el apartado denominado “Atención a las Quejas y Reclamos”, en el cual se consolida la información correspondiente. De igual manera, en dicho informe se indica la ruta para consultar los informes de gestión.</i></p> <p><i>Adicionalmente, se relacionan cuatro oficios dirigidos al Concejo de Bogotá, a la Asamblea Departamental de Cundinamarca, al Consejo Municipal de Soacha y Consejo Municipal de Fusagasugá al entre otros destinatarios institucionales”.</i></p> <p>(Se adjunta la captura de la evidencia y validación)</p>  <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</p>
Resolución Regional 517 de 2024 Artículo 1.	40. Artículo 1 Adopción. <u>Adoptar la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía</u> de la Región Metropolitana	X		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo manifestó que:</p> <p><i>“La Política Institucional de Atención a la Ciudadanía fue formalmente adoptada mediante la Resolución No. 517 del 19 de diciembre de 2024, la cual puede ser consultada en el siguiente enlace:</i></p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	<p>Bogotá – Cundinamarca, establecida en documento anexo, que hace parte integral del presente acto administrativo.</p> <p>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 la normativa vigente.</p>			<p>https://regionmetropolitana.gov.co/normatividad/resolucion-no517-fecha-19-diciembre-2024 “</p> <p>Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.</p>						
<p>Resolución Regional 517 de 2024 Artículo 2</p>	<p>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</p>	<p>X</p>		<p>La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo manifestó que:</p> <p><i>“La implementación de la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía se ha venido desarrollando mediante el cumplimiento de las actividades asociadas a dicha política, las cuales son objeto de seguimiento a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión — FURAG.</i></p> <p><i>Así mismo, indicó que dicho seguimiento fue registrado en el marco del reporte correspondiente”.</i></p> <p>(Anexo remitido en formato PDF)</p> <div data-bbox="764 1680 1533 1875" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>... > Actividad 5. Recopilar información de la auditoría > Entrevistas 08,11 de mayo de 2026 > Verificación Normativa > 41</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Modificado...</th> <th>Modificado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FormularioDiligenciado FURAG - OC1.pdf</td> <td>Ayda Del Socorro C.</td> <td>11 de mayo</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Nombre	Modificado...	Modificado	FormularioDiligenciado FURAG - OC1.pdf	Ayda Del Socorro C.	11 de mayo
Nombre	Modificado...	Modificado								
FormularioDiligenciado FURAG - OC1.pdf	Ayda Del Socorro C.	11 de mayo								

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca.	-			Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.
--	---	--	--	--

Fuente: Oficina de Control Interno mediante información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo¹⁹.

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

Descripción	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple
Cumplimiento de criterios	41	0	0
Porcentaje de cumplimiento	100%	0%	0%

a. Reporte estadístico de PQRSD

Mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026, remitido a través del sistema de gestión documental SIGMA, la Subdirección de Gestión Corporativa allegó a la Oficina de Control Interno el registro de las PQRSD recibidas por la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

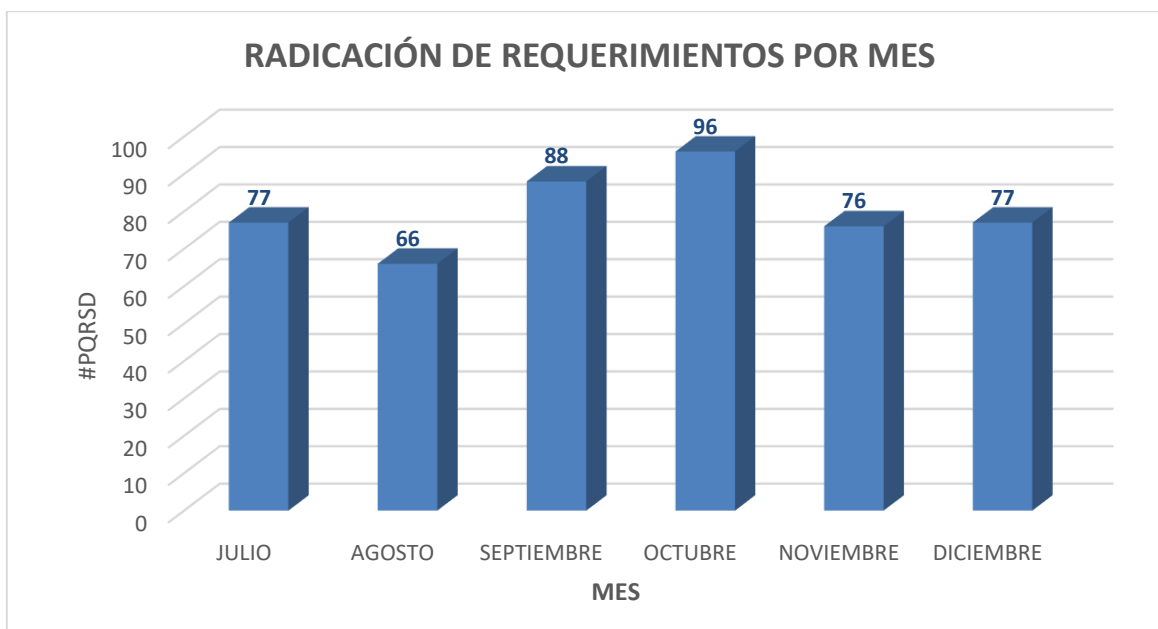
Como soporte de la información remitida, se recibió el archivo en formato Excel denominado “Anexo 01 – Gestión de correspondencia RMBC 2025 -CI”, en cuya pestaña “CC-Entradas” se consolida la información correspondiente a los requerimientos radicados en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

Con base en la información relacionada en la base de datos, la Oficina de Control Interno realizó el análisis de diferentes aspectos de la gestión de estos requerimientos por parte de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, los cuales se señalan a continuación:

¹⁹ Soportes de grabaciones de mesas de trabajo de los días 08 y 11 de mayo de 2026 y listado de asistencia.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- Recepción mensual de PQRSD.



Fuente: Oficina de Control interno según información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa²⁰.

Según la información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa se determinó que para el periodo definido en el alcance de la presente auditoría se registraron un total de 480 requerimientos, de lo anterior se procedió a identificar la recepción de requerimientos por mes, donde se evidencia que el mes de octubre registro la mayor cantidad de casos con un total de 96 requerimientos, seguido del mes de septiembre con 88 requerimientos y los meses de julio y diciembre con 77 requerimientos cada uno.

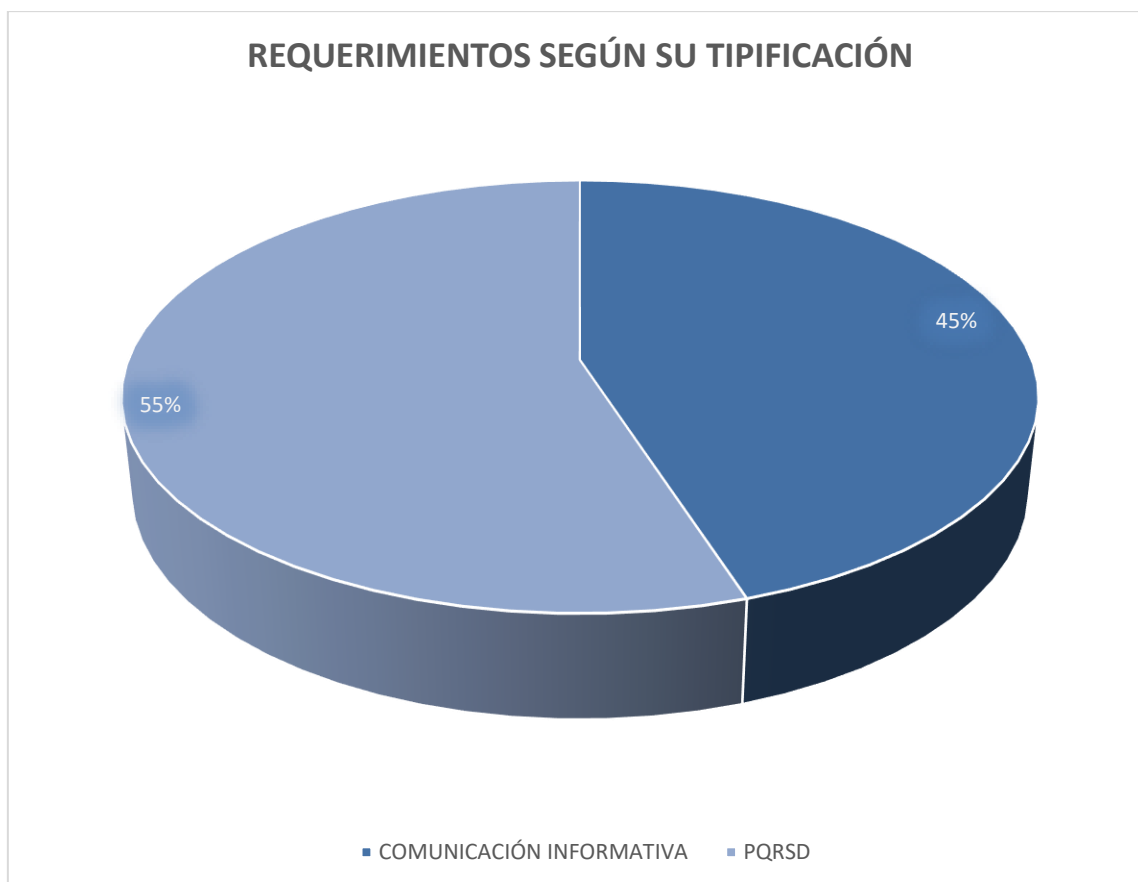
En cuanto al mes con menor cantidad de registros se encuentra el mes de agosto con 66 requerimientos. Así mismo, en cuanto a la recepción de requerimientos durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se logró determinar que el promedio de registros para este periodo de tiempo es de 80 requerimientos.

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 480 requerimientos, con el fin de identificar si en cada uno de los casos corresponde a una PQRSD de lo cual se obtuvo:

²⁰ Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- Requerimientos según su tipificación.



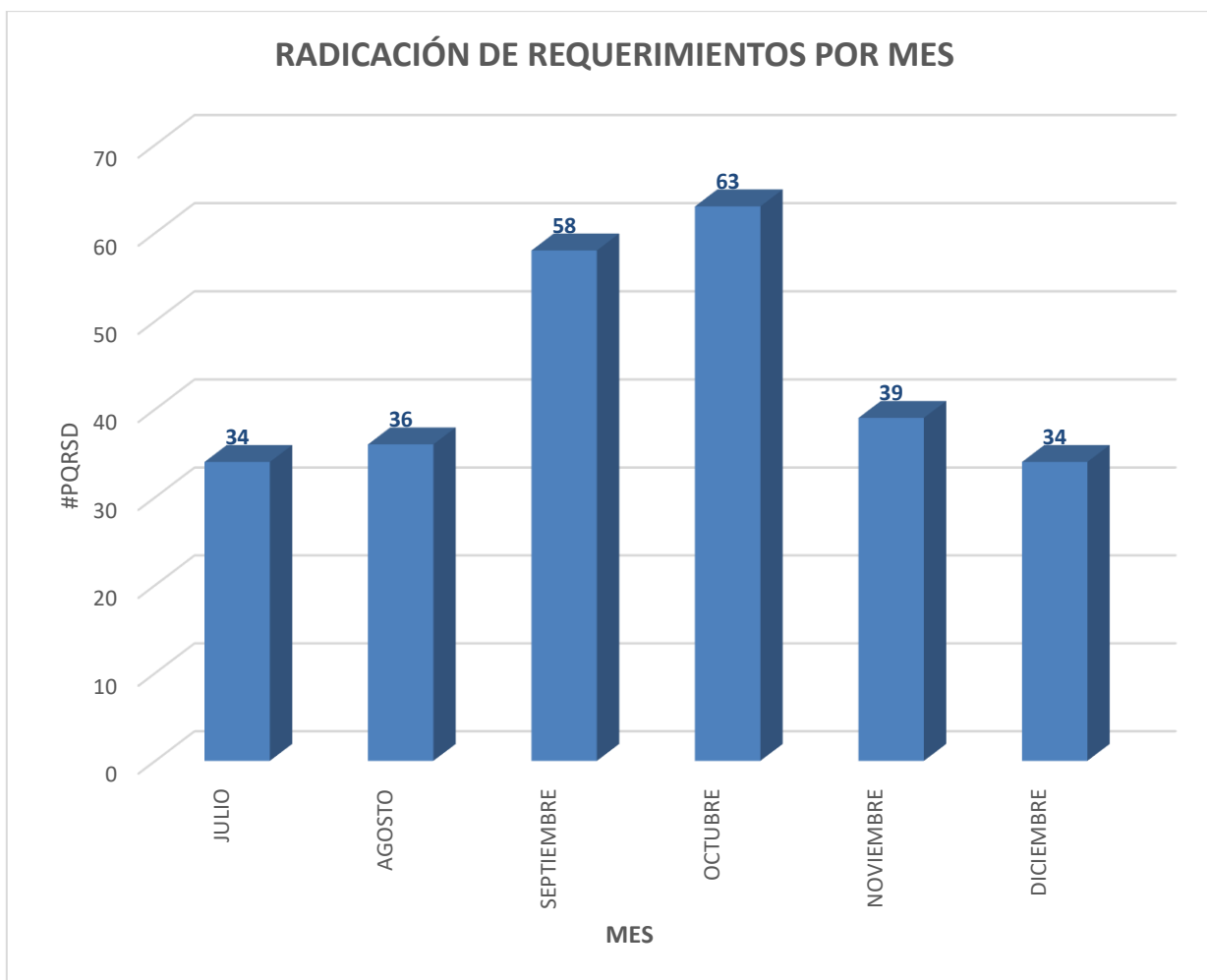
Fuente: Oficina de Control interno según información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa²¹.

Por lo anterior, se identificó que cerca del 45% de los requerimientos son de carácter informativo, es decir, 216 casos en total. El restante 55% corresponde a PQRSD que requieren gestión por parte de la Entidad (264 casos de los registrados).

²¹ Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- Radicación de requerimientos por mes.



Fuente: Oficina de Control interno según información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa²².

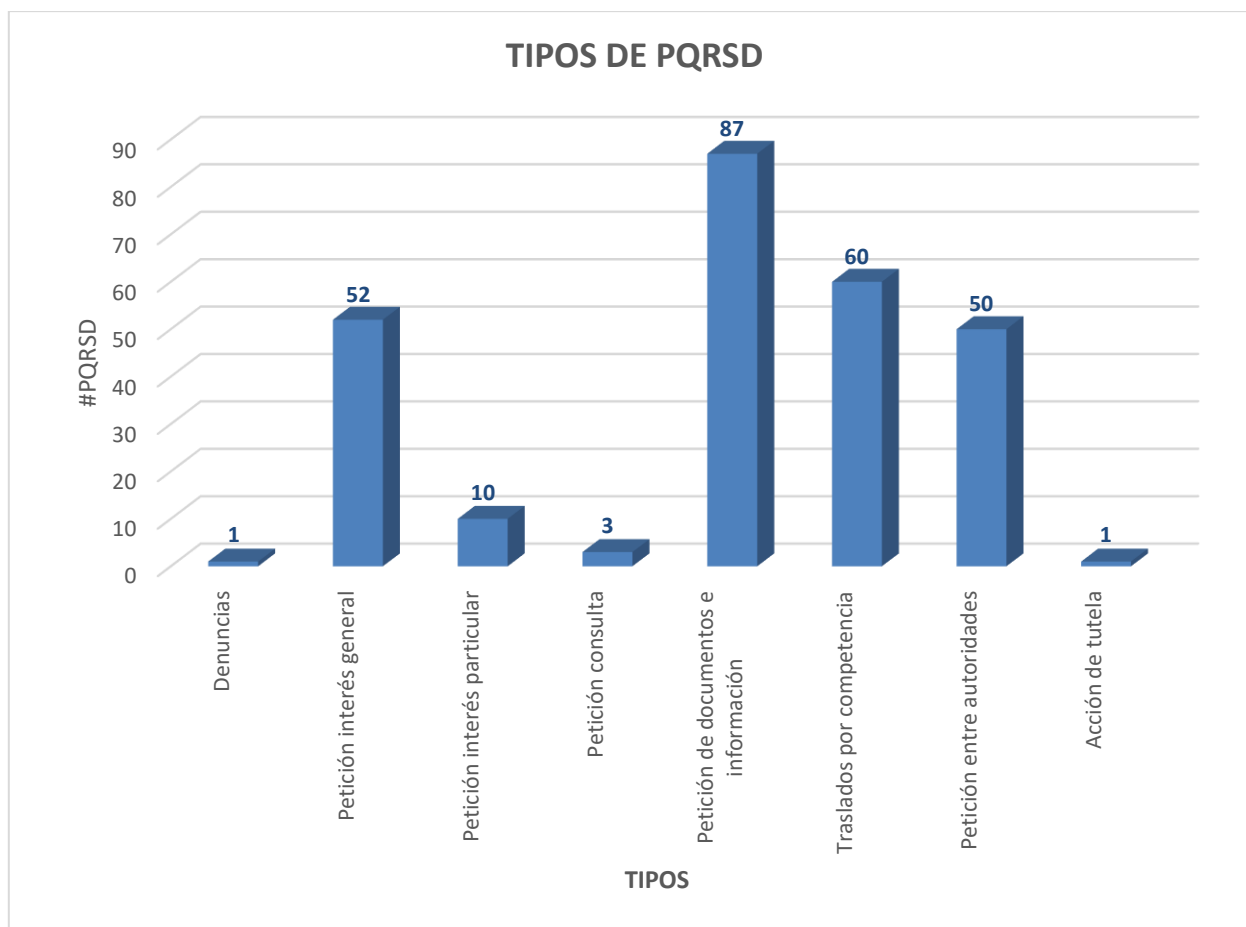
Por consiguiente, de las 264 PQRSD registradas durante el periodo de julio a diciembre 2025, la mayor cantidad de ellas fueron radicadas en el mes de octubre, seguido por el mes de septiembre, es decir, con 63 y 58 PQRSD registradas respectivamente.

En cuanto al mes con menor cantidad de registros se encuentra en los meses de julio y diciembre de 2025 con 34 PQRSD.

²² Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- Tipificación de las PQRSD.



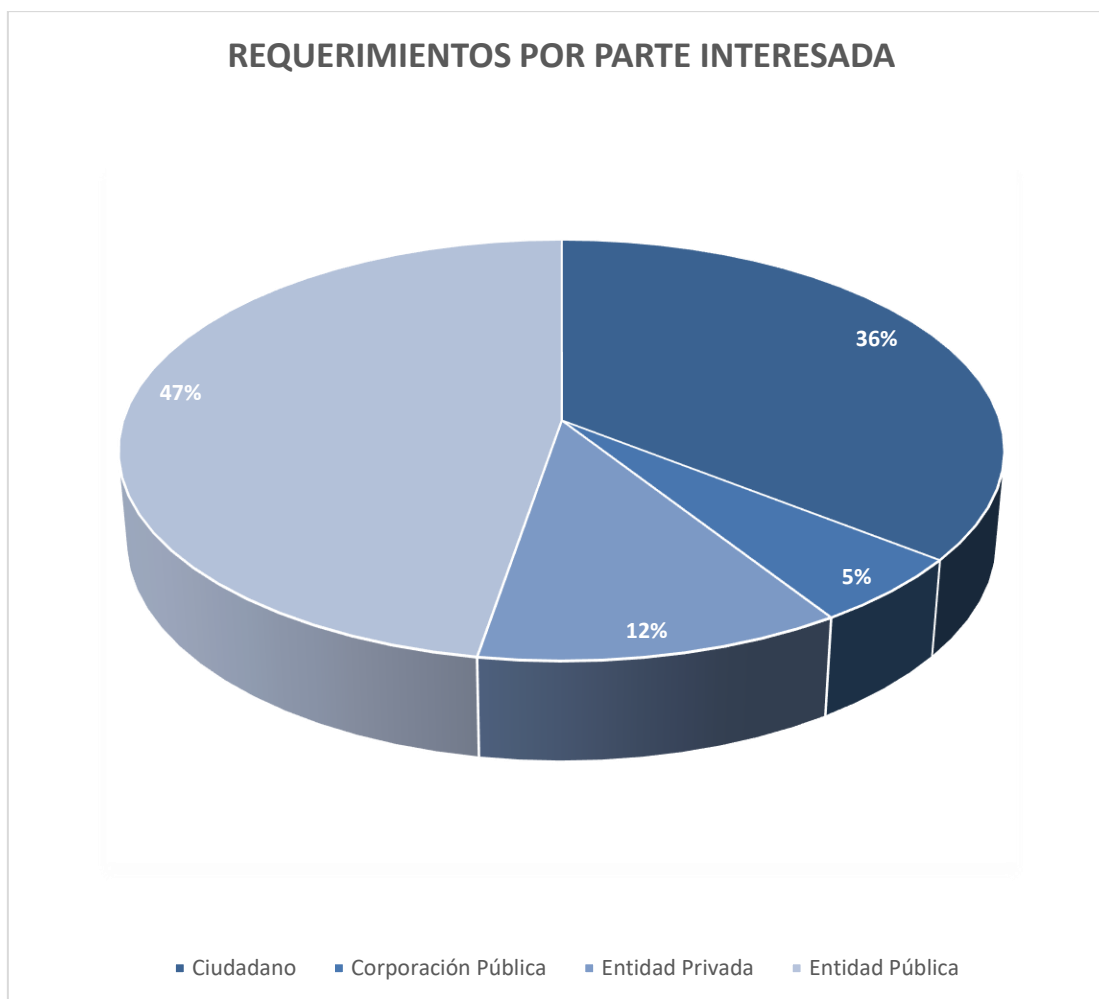
Fuente: Oficina de Control interno según información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa²³.

Al revisar las 264 PQRSD registradas en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca de julio a diciembre de 2025, se logra evidenciar que la Subdirección de Gestión Corporativa realizó la tipificación de los requerimientos según naturaleza de la siguiente manera: i) 1 PQRSD como denuncia, ii) 52 PQRSD como petición de interés general, iii) 10 PQRSD como petición de interés particular, iv) 3 PQRSD como petición de consulta, v) 87 PQRSD como petición de documentos e información, vi) 60 PQRSD como traslados por competencia, vii) 50 PQRSD como petición entre autoridades, viii) 1 PQRSD como tutela, como se puede apreciar en el gráfico que antecede.

²³ Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- Peticionario y/o parte interesada.



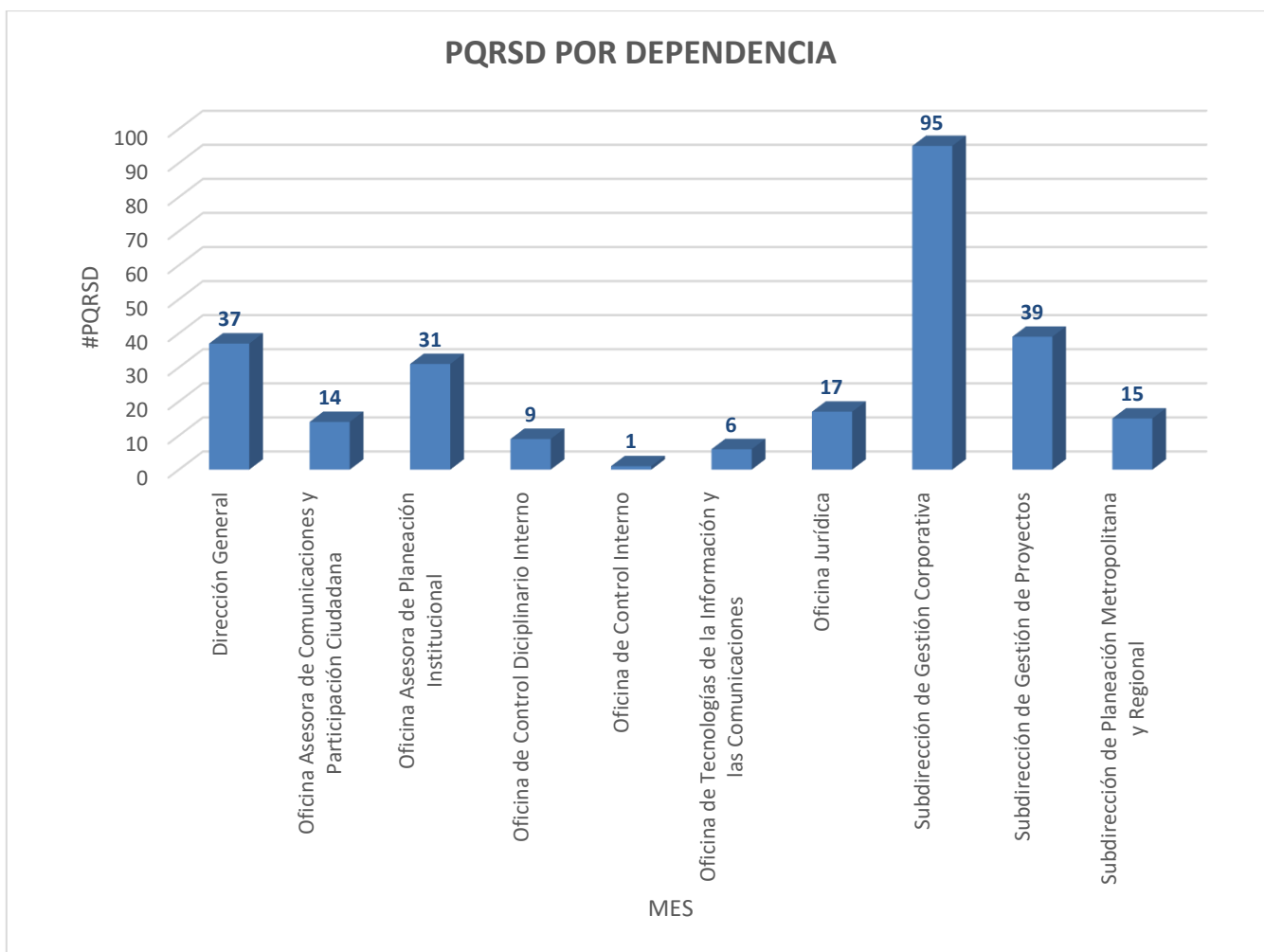
Fuente: Oficina de Control interno según información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa²⁴.

En cuanto al tipo de peticionario y/o parte interesada la Subdirección de Gestión Corporativa identificó las PQRSD de la siguiente manera: el 36% fueron realizadas por ciudadanos (94 PQRSD), el 47% pertenecientes a Entidades Públicas (125 PQRSD), el 12% por parte de Entidades Privadas (31 PQRSD) y el restante 5% fueron realizadas por Corporaciones Públicas (14 PQRSD).

²⁴ Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- PQRSD por dependencias.



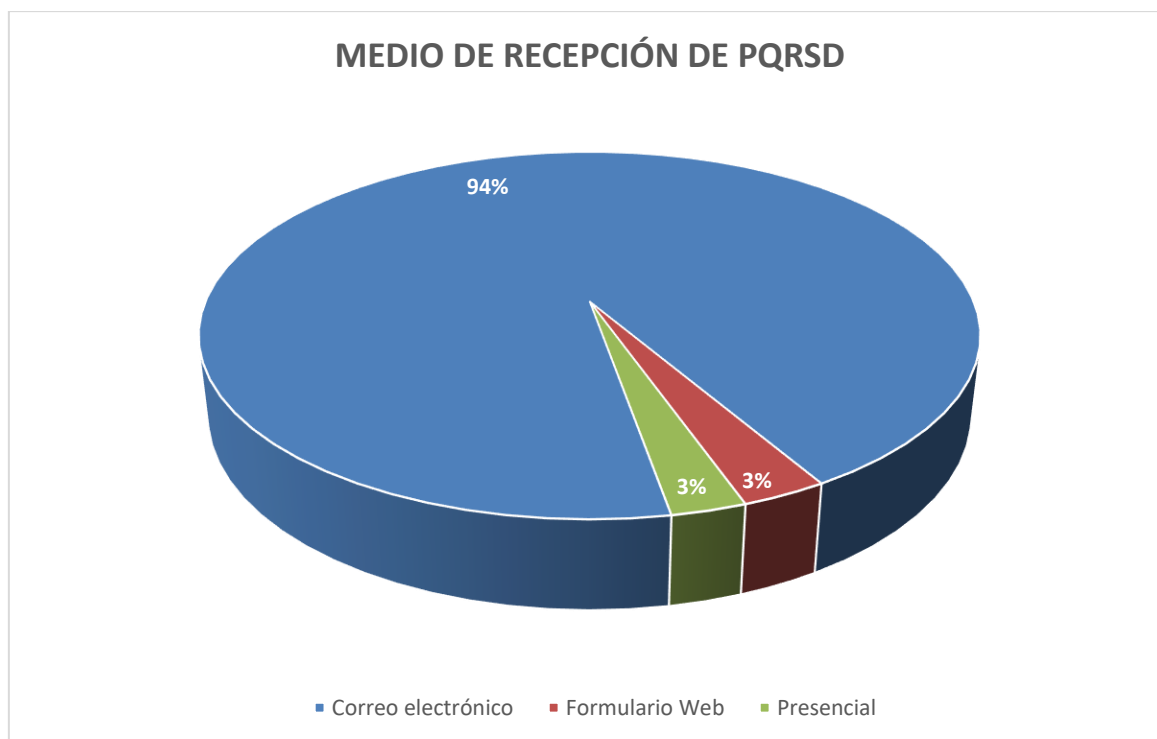
Fuente: Oficina de Control interno según información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa²⁵.

Al revisar la atención de las PQRSD dependiendo su naturaleza y competencia, se logró identificar que durante julio a diciembre de 2025 la Subdirección de Gestión Corporativa fue la dependencia que atendió mayor cantidad de requerimientos con un total de 95 casos, seguido de la Subdirección de Gestión de Proyectos con 39 casos. Mientras tanto las dependencias que menor PQRSD fueron la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Oficina de Control Interno con 6 y 1 caso respectivamente.

²⁵ Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- PQRSD según medio de recepción.



Fuente: Oficina de Control interno según información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa²⁶.

Al revisar las PQRSD recibidas por la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, según el medio de recepción reportado en la base de datos suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa, se identificó que el correo electrónico fue el canal predominante para la radicación de requerimientos, con un total de 249 solicitudes, equivalente aproximadamente al 94,3 % del total analizado.

En menor proporción, se registraron 8 solicitudes recibidas a través del Formulario Web, correspondientes aproximadamente al 3,0 %, y 7 solicitudes radicadas de manera presencial, equivalentes aproximadamente al 2,7 %.

²⁶ Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

b. 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 Consejo Regional, se establecieron las funciones de cada una de las dependencias que integran la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, y que de acuerdo con el 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 con lo expuesto, la Oficina de Control Interno observó que se cuenta en la actualidad en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca, con 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, relacionado en su listado maestro de documentos. 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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

través de un mensaje al ciudadano " Lo invitamos a enviar su solicitud detallada con todos los datos de contacto al correo contactenos@regionmetropolitana.gov.co".

15) Las redes sociales de la RMBC son:

- Facebook con usuario @somosregionmbc
<https://www.facebook.com/RegionMetropolitanaBogotaCundinamarca>
- X (Twitter) con usuario @SomosRegionMBC
<https://twitter.com/SomosRegionMBC>
- Instagram con usuario @somosregionmbc
<https://www.instagram.com/somosregionmbc/>
- LinkedIn con usuario Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca
<https://www.linkedin.com/company/somosregionmbc/?originalSubdomain=co>

Así mismo, se verificó los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía²⁷ versión 2, aprobado el 15 de diciembre de 2025 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:

“a. 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).

Red Social	Usuario	Link
Instagram	@somosregionmbc	https://www.instagram.com/somosregionmbc/
Facebook	Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca	https://www.facebook.com/SomosRegionMBC
X	@SomosRegionMBC	https://x.com/SomosRegionMBC
LinkedIn	@somosregionmbc	https://www.linkedin.com/company/somosregionmbc
YouTube	@SomosRegionMBC	https://www.youtube.com/@SomosRegionMBC

(...)"

²⁷ [M-GPC-002 Manual Atención Ciudadanía](#)

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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 el segundo semestre del 2025, 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:

Red Social	Usuario	Link	Número de publicaciones realizadas durante el segundo semestre 2025.
Instagram	@somosregionmbc	https://www.instagram.com/somosregionmbc/	452 post
Facebook	Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca	https://www.facebook.com/SomosRegionMBC	590 post
X	@SomosRegionMBC	https://x.com/SomosRegionMBC	252 post ²⁸
LinkedIn	@somosregionmbc	https://www.linkedin.com/company/somosregionmbc	61 post
YouTube	@SomosRegionMBC	https://www.youtube.com/@SomosRegionMBC	24 videos

Fuente: Oficina de Control Interno

5.2. Análisis de oportunidad, pertinencia e integralidad muestreo no estadístico de PQRSD.

Como se precisó con anterioridad, para el logro del segundo objetivo del seguimiento, se seleccionó de muestreo no estadístico²⁹ de 18 requerimientos, teniendo en cuenta un universo de 480 registros en la base datos denominada *Anexo 01 – Gestión de correspondencia RMBC 2025 -CI*³⁰, donde se encuentra incluidos los requerimientos

²⁸ En la aplicación “X” solamente permitió retroceder a las publicaciones hasta el 12 de noviembre de 2025, de tal manera, el conteo se efectuó de dicha fecha hasta el 31 de diciembre de 2025.

²⁹ Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas versión 4, 2020 “**Muestreo no estadístico**. Dentro de éstos se encuentran el muestreo “indiscriminado”, donde auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitando cualquier desvío consciente o predecible.

Es posible aplicar el muestreo “de juicio o discrecional”, donde el auditor coloca un desvío en la selección de la muestra, por ejemplo: todas las unidades superiores a determinado valor, todas las que cumplan una característica específica, todas las negativas, todos los nuevos usuarios, entre otros que puedan tenerse en cuenta a juicio del auditor y a partir de los cuales se selecciona la muestra.

³⁰ Documento remitido por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 a través de SIGMA el 24 de abril de 2026, cuyo asunto fue: “Respuesta a Comunicación No. 202601300008723 remitida por SIGMA, el 24 de abril de 2026 - “Auditoría de Cumplimiento - Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca – Segundo Semestre de 2025” y solicitud de información”.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

informativos, con el fin de verificar durante esta auditoría la correcta clasificación de estos- tipificación-, dada por la Subdirección de Gestión Corporativa, como líder del proceso³¹.

Así mismo, se precisa que los aspectos a ser objetos de verificación fueron³²:

- **Oportunidad:** *Que se entregue la información en los tiempos establecidos por 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 suministrados por la Subdirección de Gestión Corporativa en el marco de la auditoría en mesa de trabajo realizada el día 11 de mayo de 2026 y el correo electrónico de la misma fecha³³.

Expuesto lo anterior, a continuación, se enuncia la circunstancia evidenciada de la muestra seleccionada, que generaron la emisión de hallazgos, y/u observaciones y/o recomendaciones:

- a) **No. de radicado padre:** 202504000006692
No. de radicado de respuesta: 202504000011861
Peticionario: Ciudadano "XXXX"³⁴
Dirección, Subdirección y/u Oficina que suscribió la respuesta:
Subdirección de Gestión Corporativa.
Situación Observada: Extemporaneidad en el traslado de la PQRSD a la entidad competente.

³¹ Art. 12 del Acuerdo Regional 003 de 2022.

³² 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.

³³ Soporte de grabación de mesa de trabajo del día 11 de mayo de 2026, la cual se encuentra compilada en los papeles de trabajo de la presente auditoría.

³⁴ Para efectos del presente informe, en virtud de los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 no se mencionará los nombres y apellidos señalados en la base enviada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

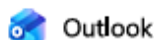
Se procedió a revisar los soportes remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 11 de mayo de 2026³⁵, donde se observó que, el día 05 de noviembre de 2025, fue radicado ante la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca el derecho de petición identificado con el número 202504000006692, presentado por el ciudadano “XXXX”³⁶.

Una vez analizado el contenido de la solicitud, se evidenció que la competencia para atender de fondo el requerimiento correspondía a otra entidad, razón por la cual procedía efectuar el traslado por competencia, conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1711 de 2015³⁷, el cual establece que cuando la autoridad que recibe una petición no sea competente para resolverla, deberá informar de inmediato al interesado y remitirla a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

En ese sentido, el término máximo para efectuar el traslado vencía el día 12 de noviembre de 2025. No obstante, se observó que la Entidad realizó el traslado únicamente hasta el 01 de diciembre de 2025, mediante memorando No. 202504000011861 dirigido a la Secretaría de Movilidad Contemporánea de Cundinamarca – contactenos@cundinamarca.gov.co –, configurándose una extemporaneidad de doce (12) días hábiles frente al término legalmente establecido.

5/11/25, 13:31

Bandeja de entrada: Co



Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca

Radicado No. 202504000006692 | Código Web: 115CCE9C

Radicador: correspondencia | Fecha: 2025-11-05 13:34:10

Remitente: ANDRES VARGAS

Destino: SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN METROPOLITANA Y REGIONAL

Asunto: Sugerencia creación Plan Maestro expansión Regiotram

Sugerencia creación Plan Maestro expansión Regiotram

Desde Andres Vargas <andresvarcas@gmail.com>

Fecha Mar 4/11/2025 1:15 PM

Para Contactenos <Contactenos@regionmetropolitana.gov.co>

³⁵ Soporte de grabación de mesa de trabajo del 11 de mayo de 2026, la cual se encuentra compilada en los papeles de trabajo de la presente auditoría.

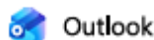
³⁶ Para efectos del presente informe, en virtud de los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 no se mencionará los nombres y apellidos señalados en la base enviada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

³⁷ **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 remitido 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.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

11/5/26, 4:20 p.m.

Inbox: Diana Mayerli Mahecha Garay - Outlook



Solicitud 202504000006692

Desde Contactenos <Contactenos@regionmetropolitana.gov.co>

Fecha Lun 1/12/2025 14:44

Para andresvarcas@gmail.com <andresvarcas@gmail.com>; correspondencia@efr-cundinamarca.gov.co <correspondencia@efr-cundinamarca.gov.co>; contactenos@cundinamarca.gov.co <contactenos@cundinamarca.gov.co>; Norman Mendivelso Sua <nmendivelso@regionmetropolitana.gov.co>

CC Notificador Sigma <sigma@regionmetropolitana.gov.co>

3 archivos adjuntos (732 KB)

202504000006692.pdf; 202504000006692_00001_V2.pdf; 202504000011861_00001.pdf;

Fuente: Soportes cargados y registrados en la carpeta de la PQRSD No. 202504000006692, información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

Si bien, la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante correo electrónico del 11 de mayo de 2026, emitido en respuesta a la “Solicitud de soportes de PQRSD seleccionadas en muestra de auditoría”, manifestó,

“(…) Frente al radicado No. 202504000006692, se manifiesta lo siguiente:

Teniendo en cuenta que el sistema entró en operación el día 4 de noviembre de 2026 y que la solicitud fue radicada el 5 de noviembre de 2025 en el sistema SIGMA y asignado inicialmente a la Dra. XXXX³⁸, de la Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional y que para tal fecha estaba en periodo de transición e iniciándose la puerta en marcha del sistema de gestión documental se presentó una dificultad asociada las parametrizaciones del sistema como se detalla a continuación y se anexa historial del radicado.

El 7 de noviembre de 2025, el responsable Dra. XXXX³⁹, de la Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional efectuó devolución del radicado por tipificación errada, indicando que correspondía a un traslado. No obstante, el sistema no ejecutó correctamente la devolución y mantuvo la asignación al

³⁸ Para efectos del presente informe, en virtud de los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 no se mencionará los nombres y apellidos señalados en la base enviada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

³⁹ Para efectos del presente informe, en virtud de los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 no se mencionará los nombres y apellidos señalados en la base enviada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

mismo responsable. Ante esta situación, se optó por realizar la reasignación al usuario de Correspondencia, con el fin de efectuar el ajuste de tipificación correspondiente.

Una vez el usuario de Correspondencia validó la necesidad del cambio y evidenciando que el sistema no permitía realizar el ajuste directamente, se elevó solicitud a la OTIC (Encargados del desarrollo del sistema SIGMA) para que efectuara la corrección de tipificación y asignación como resultado de dicha gestión, se realizó el ajuste; sin embargo, el radicado fue direccionado a la bandeja de Dra. XXXX⁴⁰, de la Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional.

Trascurridos los días sin que se contara con la respuesta se realizó la validación del radicado encontrándose en la bandeja de “Devops RMBC (Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)” y al usuario responsable solo le aparecía en la historial sin tener asignado el radicado.

Posteriormente, el 20 de noviembre de 2025 el radicado fue nuevamente asignado a la Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional y el día 27 de noviembre de 2025, dicha dependencia lo reasignó a Correspondencia indicando que correspondía a un traslado.

En consideración a la importancia de emitir respuesta al requerimiento y garantizar la continuidad de la gestión, se realizó el traslado a la entidad competente, desde el usuario Correspondencia RMBC, culminando así el trámite correspondiente (...)

No obstante lo anterior, las situaciones operativas, técnicas o asociadas al proceso de transición e implementación del sistema de gestión documental SIGMA no eximen a la Entidad del cumplimiento de los términos legales previstos para el trámite de las peticiones ciudadanas, particularmente frente al deber de efectuar oportunamente el traslado por competencia dentro de los cinco (5) días establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

c. PQRSD Anónimos.

En el marco de la presente auditoría y de acuerdo con la información que se encuentra compilada en la base datos denominada “Anexo 01 – Gestión de correspondencia

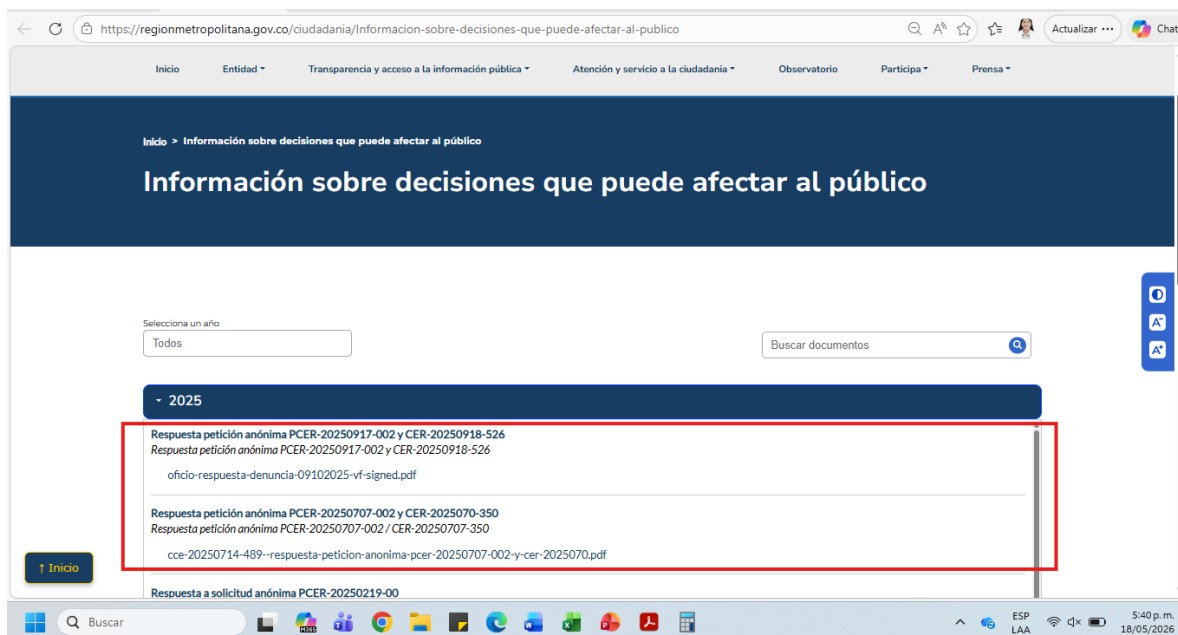
⁴⁰ Para efectos del presente informe, en virtud de los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 no se mencionará los nombres y apellidos señalados en la base enviada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

RMBC 2025 -CI⁴¹, se identificó que, para el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, se registraron 6 requerimientos anónimos los cuales se les asignó los siguientes radicados CER-20250707-350 -WEB, CER-20250717-375-D, CER-20250918-526 WEB, CER-20251007-592, CER-20251016-618 y 202504000006822.

Una vez efectuada la verificación de la gestión adelantada por la Entidad frente a dichas solicitudes, se evidenció que, en los casos correspondientes a los radicados CER-20251007-592 y CER-20251016-618, los peticionarios relacionaron una dirección de correo electrónico para efectos de recibir la respuesta emitida por la Entidad. Por su parte, el radicado CER-20250717-375-D presenta carácter reservado, en razón a que corresponde a actuaciones adelantadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno. Asimismo, respecto de la PQRSD No. 202504000006822, se observó que la misma correspondía a una comunicación de carácter informativo.

En cuanto a los requerimientos identificados con los radicados CER-20250707-350-WEB y CER-20250918-526-WEB, se evidenció que la Entidad efectuó la publicación de las respuestas correspondientes a través de la página web institucional, como se evidencian a continuación:



⁴¹ Documento remitido por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 a través de SIGMA el 24 de abril de 2026, cuyo asunto fue: “Respuesta a Comunicación No. 202601300008723 remitida por SIGMA, el 24 de abril de 2026 - “Auditoría de Cumplimiento - Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca – Segundo Semestre de 2025” y solicitud de información”.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

La publicación de los requerimientos anónimos puede ser consultados a través del siguiente enlace: [Información sobre decisiones que puede afectar al público | Región Metropolitana](#).

En consecuencia, y una vez verificados los soportes correspondientes, la Oficina de Control Interno evidenció que las PQRSD anónimas identificadas durante el periodo auditado fueron gestionadas y atendidas por la Entidad, razón por la cual no se generan observaciones adicionales sobre este aspecto.

d. Acciones constitucionales.

Para la presente auditoría, la Oficina de Control Interno solicitó información a la Oficina Jurídica mediante memorando No. 202601300008723 del 24 de abril de 2026, radicado a través del sistema de gestión documental SIGMA, mediante la cual se solicitó información sobre acciones constitucionales instauradas contra la Entidad en relación con la atención oportuna, pertinente e integral de las PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

En atención a dicha solicitud, la Oficina Jurídica emitió respuesta, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026, en los siguientes términos:

“Durante el período comprendido entre el 01 de julio de 2025 y el 31 de diciembre de 2025 no fueron instauradas acciones constitucionales en contra de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, cuya causa se relacione con presuntas deficiencias en la atención oportuna, adecuada, pertinente o integral de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias – PQRSD”.

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Jurídica, no se identificaron acciones constitucionales interpuestas en contra de la Entidad durante el periodo auditado, en relación con el manejo de las PQRSD.

e. Plan de Mejoramiento por Proceso.

Cumplimiento de las Acciones de Mejora:

En el marco del rol de enfoque hacia la prevención y conforme con lo establecido en concepto No. 20255000109441 del día 18 de febrero de 2025⁴² emitido por el

⁴²Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP en el concepto No. 20255000109441 del día 18 de febrero de 2025: “3. Finalmente, como 3ª línea de defensa se encuentra la Oficina de Control Interno o quien hace sus veces en las entidades, los cuales hacen la evaluación independiente, **bien mediante seguimientos en tiempos diferentes al realizado por parte de la Oficina de Planeación**, o bien en sus procesos de auditoría donde

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, la Oficina de Control Interno realizó seguimientos frente al cumplimiento de las acciones de mejora establecidas en el plan de mejoramiento por proceso.

Como resultado final de dicho seguimiento, esta Oficina emitió el memorando radicado No. 202601300005803 del 09 de marzo de 2026, mediante el cual se comunicaron los resultados cualitativos del avance y cumplimiento de las acciones propuestas a la Subdirección de Gestión Corporativa.

En este sentido, la Oficina de Control Interno procedió a verificar el estado de cumplimiento de las acciones formuladas, teniendo en cuenta los soportes documentales aportados, las evidencias de ejecución y los mecanismos de control implementados por el proceso auditado, conforme se presenta en la siguiente consolidación:

HALLAZGO No. 1 “Ausencia de un mecanismo de alertas o reportes automáticos que adviertan 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”.

Acción de Mejora	Fecha de Cumplimiento	Soportes Verificados	Resultado OCI
Acción No. 1. Generar un reporte semanal orientado a brindar alertas de cumplimiento frente a los plazos para dar respuesta a las PQRSD.	Del 01 de julio al 31 de diciembre de 2025	Se verificaron reportes semanales, capturas del punto de control, evidencias del sistema SIGMA y soportes documentales correspondientes a las semanas evaluadas. Asimismo, mediante Memorando No. 202601300005803 del 09 de marzo de 2026, la Oficina de Control Interno declaró cumplida la acción.	100% Cumplida
Acción No. 2. Realizar una capacitación institucional sobre el manejo de las PQRSD.	30 de septiembre de 2025	Se evidenciaron soportes correspondientes a la capacitación institucional sobre gestión de PQRSD, tales como invitación a la jornada de capacitación, presentación en PowerPoint, listado de asistencia y resumen de respuestas del cuestionario	100% Cumplida

podrán definir alcances que permitan determinar la efectividad de los planes de mejoramiento (...) (Negrilla fuera del texto).

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Acción de Mejora	Fecha de Cumplimiento	Soportes Verificados	Resultado OCI
		aplicado. Igualmente, mediante Memorando No. 202501300015093 del 05 de diciembre de 2025, la Oficina de Control Interno indicó como cumplida la acción.	
Acción No. 3. Realizar una actividad de sensibilización del manejo de PQRSD buscando generar cultura organizacional en la gestión de solicitudes.	31 de diciembre de 2025	Se evidenciaron los boletines institucionales No. 069 y 072 publicados en SharePoint institucional. Igualmente, mediante Memorando No. 202601300005803 del 09 de marzo de 2026, la Oficina de Control Interno declaró cumplida la acción.	100% Cumplida

Respecto de la Acción de Mejora No. 1, la Oficina de Control Interno evidenció la existencia de soportes periódicos asociados al monitoreo semanal de vencimientos de PQRSD, consistentes en reportes, capturas de seguimiento y evidencias provenientes del Sistema de Gestión Documental SIGMA. Asimismo, se verificó que durante algunas semanas no existían requerimientos próximos a vencer, situación que fue informada y soportada por el proceso auditado.

De igual manera, se evidenció que, a partir de la entrada en operación del sistema SIGMA, la Entidad implementó funcionalidades orientadas a la generación de alertas automáticas y mecanismos de seguimiento de términos, aspecto respaldado mediante documentación técnica remitida por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC.

Frente a las Acciones de Mejora No. 2 y No. 3, se constató la realización de actividades de capacitación y sensibilización institucional relacionadas con la gestión de PQRSD, evidenciándose soportes documentales suficientes que acreditan su ejecución, tales como memorandos, boletines institucionales y registros publicados en SharePoint.

HALLAZGO No. 2 *“Falta de claridad institucional y de socialización sobre los trámites de PQRSD relacionados con traslados por competencia, sumado a una débil comunicación interna y desconocimiento de plazos legales por parte de los responsables”.*

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Acción de Mejora	Fecha de Cumplimiento	Soportes Verificados	Resultado OCI
Acción No. 1. Realizar jornada de capacitación dirigida a responsables del trámite de PQRSD sobre traslados por competencia, incluyendo plazos legales, procedimiento interno y notificación al peticionario.	30 de septiembre de 2025	Se evidenciaron soportes correspondientes a la capacitación tales como citación institucional, presentación de capacitación, listado de asistencia y cuestionario aplicado. Igualmente, mediante Memorando No. 202601300005803 del 09 de marzo de 2026, la Oficina de Control Interno declaró cumplida la acción.	100% Cumplida

La Oficina de Control Interno verificó la realización de la jornada de capacitación institucional relacionada con la gestión de PQRSD, los tiempos legales de atención y demás aspectos asociados al trámite de las solicitudes ciudadanas. Para tal efecto, se evidenciaron soportes correspondientes a la convocatoria institucional, material pedagógico utilizado durante la capacitación, registros de asistencia de los funcionarios participantes y evaluación de conocimientos aplicada al finalizar la jornada.

En consecuencia, la acción fue declarada cumplida en términos de ejecución, toda vez que el proceso acreditó documentalmente el desarrollo de las actividades programadas y la realización efectiva de la jornada de capacitación institucional.

Evaluación de la Efectividad del Plan de Mejoramiento por Procesos:

En el marco del presente seguimiento semestral y de la evaluación de la efectividad del plan de mejoramiento, la Oficina de Control Interno realizó la verificación de una muestra no estadística de las PQRSD gestionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, identificando situaciones que permiten concluir que:

Respecto del hallazgo No. 1, no se evidenciaron situaciones en la muestra que permitiera concluir su no efectividad. Se sugiere se continúen adelantando acciones que permitan mitigar su ocurrencia.

Respecto del hallazgo No. 2, de la verificación de la muestra se permite precisar que la efectividad del plan de mejoramiento por proceso no fue efectiva frente a la mitigación de la(s) causa(s) que originó el mismo.

Lo anterior se evidenció particularmente en la revisión de la PQRSD No. 202504000006692, la cual fue recibida a través del canal institucional

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

contactenos@regionmetropolitana.gov.co el día 05 de noviembre de 2025. Una vez revisado el contenido de la solicitud, la Entidad observó que la competencia para atender y resolver de fondo la petición correspondía a la Secretaría de Movilidad Contemporánea de Cundinamarca, por lo cual procedió con, el traslado por competencia mediante memorando No. 202504000011861 del 01 de diciembre de 2025. No obstante, se evidenció que el traslado fue realizado de manera extemporánea, toda vez que el término legal para efectuarlo correspondía a los cinco (5) días siguientes a la recepción de la petición, no obstante, se configuró un retraso de doce (12) días hábiles respecto del plazo frente al plazo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Aunque la Subdirección de Gestión Corporativa manifestó que la situación obedeció a dificultades técnicas y operativas derivadas de la implementación del sistema SIGMA, incluyendo errores de parametrización, devoluciones fallidas, inconsistencias en la reasignación de radicados y afectaciones en la trazabilidad del trámite, dichas situaciones evidencian posibles debilidades en los controles operativos y tecnológicos implementados durante la transición del sistema.

En consecuencia, y con fundamento en las pruebas efectuadas y las situaciones identificadas durante la muestra de auditoría, la Oficina de Control Interno concluye que (i) el hallazgo No. 1 fue efectivo y (ii) el hallazgo No. 2 no fue efectivo, por lo que se recomienda para este último formular el plan de mejoramiento asociado a la gestión de PQRSD, incorporando acciones orientadas a mitigar la causa raíz de las situaciones identificadas, en cuanto al hallazgo señalado en el presente informe.

5.3. Requerimientos de Entes Externos de Control.

RESPECTO DE LA POLÍTICA DE OPERACIÓN VIGENTE EN LA RMBC PARA LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD REMITIDOS POR LOS ENTES EXTERNOS DE CONTROL⁴³.

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 Enlaces con Entes Externos de Control de las Oficinas de Control Interno nos permitimos destacar para mayor ilustración lo siguiente:

“7.1 Lineamientos clave para el desarrollo de este rol

Como insumos fundamentales para facilitar las acciones relacionadas con este rol, es importante identificar previamente la información referente a:

⁴³ 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 AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- 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 AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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. (...).⁴⁴

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 señaladas en el MIPG, se encuentran establecidas 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 y su guarda de la trazabilidad en la Entidad, y la 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.**

⁴⁴ Guía vigente para la etapa de planeación, ejecución y generación de informes de la presente auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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.

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.

i) **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 3⁴⁵* 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 Republica⁴⁶ 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 el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025⁴⁷ a la Contraloría General de la Republica 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:

⁴⁵ Emitida en el mes de septiembre de 2023 por el Departamento Administrativo de la Función Pública

⁴⁶ “(...) 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. (...)”

⁴⁷Periodo de tiempo establecido en el alcance de la presente auditoría, teniendo en cuenta que el alcance del último informe abarcó el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2025 al 31 de julio de 2025.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- **Respecto de la transmisión oportuna⁴⁸ 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- CGR⁴⁹.

Es importante precisar que, para el periodo de tiempo establecido en el alcance de la presente auditoría la dependencia encargada en la Entidad, para llevar a cabo el proceso de transmisión mediante el sistema SIRECI es 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 2022⁵⁰, emitido por el Consejo Regional.

Por lo anterior, mediante memorando radicado No. 202601300008723 remitido a través del sistema de gestión documental SIGMA el día 24 de abril de 2026 la Oficina de Control Interno solicitó información a la Oficina Asesora de Planeación institucional, con el fin de identificar los reportes aplicables que debía transmitir la Entidad durante el periodo objeto de auditoría y los respectivos soportes⁵¹ de su presentación a través del sistema SIRECI⁵². Es así como los resultados del análisis de la información remitida se exponen en el siguiente cuadro:

No.	Aplicación	Informe	Responsable	Respuesta por parte de la Oficina Asesora de Planeación Institucional y/o comentarios u observaciones de la Oficina de Control Interno
1	No Aplica	Rendición del Informe del Sistema	Son responsables de rendir el informe los	A continuación, se relaciona la respuesta emitida por la Oficina Asesora de

⁴⁸ Se precisa que en el marco de la evaluación independiente la Oficina de Control Interno verifica la oportunidad de la información transmitida a través del SIRECI.

⁴⁹ Vigente para el alcance de la auditoría.

⁵⁰ "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".

⁵¹ Se remitió respuesta y soportes por parte de la Oficina Asesora de Planeación Institucional consolidada mediante la remisión de la respuesta consolidada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 06 de mayo de 2026.

⁵² Se precisa que los informes no enunciados en el presente se encuentran para la consulta en el informe de auditoría denominado "Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca Primer Semestre de 2025" publicado en la página web de la Entidad en el siguiente enlace: [Informe de auditoría de cumplimiento "Seguimiento al cumplimiento normativo y a la gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, primer semestre de 2025". | Región Metropolitana](#), en tanto se consultó al proceso auditado los informes aplicables al periodo de la auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		<p>General de Participaciones-SGP y demás transferencias de origen nacional: 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 realizados por las entidades territoriales.</p>	<p>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>	<p>Planeación Institucional, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026:</p> <p><i>“Es importante precisar que la RMBC no forma parte del Sistema General de Participaciones, por lo que no le aplica el reporte de esta información. Asimismo, la plataforma SIRECI no ha habilitado para la Entidad el informe correspondiente al Sistema General de Participaciones (SGP) ni a otras transferencias de origen nacional”.</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>
2	Aplica	<p>Rendición del Informe de la Gestión Contractual: 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.</p>	<p>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.</p>	<p>A continuación, se relaciona la respuesta emitida por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026:</p> <p><i>“Si, la Entidad reporta mediante el aplicativo SIRECI la rendición del informe de gestión contractual. A la fecha, se ha realizado la presentación de los informes correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, los cuales cuentan con su respectiva certificación emitida por la Contraloría General de la República, que se adjunta para los fines pertinentes”.</i></p> <p>Sobre el particular, se observó que, en los documentos aportados por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, el certificado de aceptación de rendición correspondiente al informe de gestión</p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

contractual con fecha de corte 31 de julio de 2025 registra como representante legal es diferente a la persona de quien funge en la vigencia 2025 el cargo de Director General⁵³.

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE RENDICIÓN



FECHA DE GENERACIÓN: 2025/08/15
 HORA DE GENERACIÓN: 11:04:59
 CONSECUTIVO: 5246047512025-07-31

RAZÓN SOCIAL: Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca
 NIT: 901665578
 NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: Clara Ines Marquez Vasquez

MODALIDAD: M-9. GESTIÓN CONTRACTUAL
 PERIODICIDAD: MENSUAL
 FECHA DE CORTE: 2025-07-31
 FECHA LIMITE DE TRANSMISIÓN: 2025-08-15 00:00:00.0

Al respecto, se tuvo en cuenta que en el informe del semestre anterior la Oficina Asesora de Planeación Institucional informó, mediante correo electrónico del 26 de septiembre de 2025, que en el sistema SIRECI ya se había realizado la actualización de los datos del representante legal de la Entidad, quedando registrada desde el 28 de agosto de 2025, con el fin de garantizar que dicha información se reflejara correctamente en los soportes generados por el sistema.

En efecto, revisados los certificados correspondientes a los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, se evidencia que estos registran como representante legal el Director General de la Entidad.

Así las cosas, se evidencia que la situación identificada en el certificado del mes de julio corresponde a un registro previo a la actualización efectuada en SIRECI, mientras que los certificados

⁵³ Soportes compilados en los papeles de trabajo de la presente auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p>posteriores reflejan el ajuste informado por la Oficina Asesora de Planeación Institucional.</p> <p>Por lo anterior, la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del presente seguimiento, no presenta comentarios adicionales sobre este aspecto.</p>
3	No Aplica	<p>Rendición del Informe de Regalías: 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 Sistema General de Regalías.</p> <p>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.</p>	<p>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 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.</p>	<p>A continuación, se relaciona la respuesta emitida por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026:</p> <p><i>“Es importante precisar que la RMBC no recibe recursos de regalías como parte de sus fuentes de financiación. Asimismo, la plataforma SIRECI no ha habilitado ni autorizado a la Entidad para la presentación del informe de regalías, razón por la cual dicho reporte no fue cargado en el sistema”.</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>
4	No Aplica	<p>Información de los Recursos Destinados al</p>	<p>Son responsables de rendir el informe de recursos destinados</p>	<p>A continuación, se relaciona la respuesta emitida por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, la cual fue</p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		<p>Postconflicto: 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.</p>	<p>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.</p>	<p>remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026:</p> <p><i>“Es importante precisar que la RMBC no recibe recursos asignados al postconflicto. Asimismo, la plataforma SIRECI no ha habilitado ni autorizado a la Entidad para la presentación de este informe, razón por la cual dicho reporte no fue cargado en el sistema”.</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>
5	Aplica	<p>Información de Obras Inconclusas: Es la información que contiene la relación de obras civiles inconclusas realizadas por parte de las entidades 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.</p>	<p>Son responsables de rendir la relación de obras civiles inconclusas, los ministros, gerentes, presidentes, directores, superintendentes, 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>	<p>A continuación, se relaciona la respuesta emitida por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026:</p> <p><i>“La Entidad reporta a través del SIRECI que no cuenta con información relacionada con obras inconclusas. No obstante, en cumplimiento de la obligación de reporte, efectuó el cargue de los informes correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, los cuales cuentan con su respectiva certificación emitida por la Contraloría General de la República. Dichas certificaciones se adjuntan para los fines pertinentes”.</i></p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Sobre el particular, se observó que, en los documentos aportados por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, el nombre en relación correspondiente certificado del mes de julio de 2025 al representante legal es diferente a la persona de quien funge en la vigencia 2025 el cargo de Director General⁵⁴.

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE RENDICIÓN



CONTRALORÍA
 GENERAL DE LA REPÚBLICA

FECHA DE GENERACIÓN: 2025/08/15
 HORA DE GENERACIÓN: 16:28:30
 CONSECUTIVO: 5246047512025-07-31

RAZÓN SOCIAL: Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca
 NIT: 901665578
 NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: Clara Ines Marquez Vasquez

MODALIDAD: M-71- OBRAS CIVILES INCONCLUSAS O SIN USO
 PERIODICIDAD: MENSUAL
 FECHA DE CORTE: 2025-07-31
 FECHA LIMITE DE TRANSMISION: 2025-08-15 00:00:00.0

Al respecto, se tuvo en cuenta que en el informe del semestre anterior la Oficina Asesora de Planeación Institucional informó, mediante correo electrónico del 26 de septiembre de 2025, que en el sistema SIRECI ya se había realizado la actualización de los datos del representante legal de la Entidad, quedando registrada desde el 28 de agosto de 2025, con el fin de garantizar que dicha información se reflejara correctamente en los soportes generados por el sistema.

En efecto, revisados los certificados correspondientes a los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, se evidencia que estos registran como representante legal el Director General de la Entidad.

Así las cosas, se evidencia que la situación identificada en el certificado del mes de julio corresponde a un registro

⁵⁴ Soportes compilados en los papeles de trabajo de la presente auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				<p>previo a la actualización efectuada en SIRECI, mientras que los certificados posteriores reflejan el ajuste informado por la Oficina Asesora de Planeación Institucional.</p> <p>Por lo anterior, la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del presente seguimiento, no presenta comentarios adicionales sobre este aspecto.</p>
6	No Aplica	<p>Información de los procesos penales por delitos contra la administración pública o que afecten los intereses patrimoniales del estado: 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 fuente de financiación, cuya vigilancia y fiscalización corresponde por ley a</p>	<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>	<p>A continuación, se relaciona la respuesta emitida por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026:</p> <p><i>“Es importante precisar que en la plataforma SIRECI no se ha habilitado ni autorizado a la Entidad el módulo correspondiente para el reporte de información sobre procesos penales por delitos contra la administración pública o que afecten los intereses patrimoniales del Estado, razón por la cual dicho informe no fue objeto de cargue en el sistema”.</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 AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

este órgano de control.

Fuente: Oficina de Control Interno mediante información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación Institucional.

A continuación, se señalan los reportes presentados por la Entidad para el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025, a través del sistema SIRECI, para los cuales la Oficina de Control Interno verificó la oportunidad en la transmisión:

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
Julio 2025	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2025/08/15 Hora de Generación: 11:04:59 Consecutivo: 5246047512025-07-31 Fecha de corte: 2025-07-31 Fecha límite de transmisión: 2025-08-15	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Agosto 2025	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2025/09/08 Hora de Generación: 12:06:43 Consecutivo: 7963187112025-08-31 Fecha de corte: 2025-08-31 Fecha límite de transmisión: 2025-09-12	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Septiembre 2025	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2025/10/15 Hora de Generación: 17:53:39 Consecutivo: 7963187112025-09-30 Fecha de corte: 2025-09-30 Fecha límite de transmisión: 2025-10-15	Oportuno, sin comentarios adicionales.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Octubre 2025	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p>Fecha de Generación: 2025/11/18 Hora de Generación: 09:34:25 Consecutivo: 7963187112025-10-31 Fecha de corte: 2025-10-31 Fecha límite de transmisión: 2025-11-18</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Noviembre 2025	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p>Fecha de Generación: 2025/12/14 Hora de Generación: 23:59:14 Consecutivo: 7963187112025-11-30 Fecha de corte: 2025-11-30 Fecha límite de transmisión: 2025-12-15</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Diciembre 2025	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p>Fecha de Generación: 2026/01/15 Hora de Generación: 16:31:42 Consecutivo: 7963187112025-12-31 Fecha de corte: 2025-12-31 Fecha límite de transmisión: 2026-01-16</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.

Fuente: Oficina de Control Interno mediante información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación Institucional.

b) Información de Obras Inconclusas (periodicidad mensual).

Mes	Información del Certificado SIRECI	Observaciones y/o comentarios realizados por la Oficina de Control Interno
Julio 2025	<p>Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI:</p> <p>Fecha de Generación: 2025/08/15 Hora de Generación: 16:28:30 Consecutivo: 5246047512025-07-31 Fecha de corte: 2025-07-31 Fecha límite de transmisión: 2025-08-15</p>	Oportuno, sin comentarios adicionales.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Agosto 2025	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2025/09/08 Hora de Generación: 12:06:31 Consecutivo: 7963187112025-08-31 Fecha de corte: 2025-08-31 Fecha límite de transmisión: 2025-09-12	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Septiembre 2025	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2025/10/15 Hora de Generación: 17:52:04 Consecutivo: 7963187112025-09-30 Fecha de corte: 2025-09-30 Fecha límite de transmisión: 2025-10-15	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Octubre 2025	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2025/11/18 Hora de Generación: 09:32:39 Consecutivo: 7963187112025-10-31 Fecha de corte: 2025-10-31 Fecha límite de transmisión: 2025-11-18	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Noviembre 2025	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2025/12/14 Hora de Generación: 23:58:58 Consecutivo: 7963187112025-11-30 Fecha de corte: 2025-11-30 Fecha límite de transmisión: 2025-12-15	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Diciembre 2025	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/01/15 Hora de Generación: 16:29:40 Consecutivo: 7963187112025-12-31 Fecha de corte: 2025-12-31	Oportuno, sin comentarios adicionales.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Fecha límite de transmisión: 2026-01-16
--

Fuente: Oficina de Control Interno mediante información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación Institucional.

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

En atención a lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 5, y los artículos 9 y 10 de la Ley 2199 de 2022, así como lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo Regional 001 de 2022, la Oficina de Control Interno de la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca ha continuado con la consulta, seguimiento y control del Sistema de Alertas de Control Interno- SACI, dispuesto por la Contraloría General de la República.

De igual manera, en observancia de lo previsto en el artículo 62⁵⁵ del Decreto 403 de 2020 *"Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal"*; el artículo 18⁵⁶ de la Resolución Reglamentaria Organizacional 762 de 2020 *"Por la cual se desarrollan las condiciones y la metodología general para el seguimiento permanente a los recursos públicos y el ejercicio de la vigilancia y control fiscal concomitante y preventivo de la Contraloría*

⁵⁵ **ARTÍCULO 62. Sistema de Alertas del Control Interno.** Créase el Sistema de Alertas del Control Interno a cargo de la Contraloría General de la República, en el cual los jefes de control interno, o quienes hagan sus veces, deberán reportar aquellos hechos u operaciones, actos, contratos, programas, proyectos o procesos en ejecución, en donde, en el ejercicio de sus funciones, evidencien un riesgo de afectación o pérdida de los recursos públicos y/o de bienes o intereses patrimoniales de naturaleza pública. Sin perjuicio, de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 87 de 1993 o las normas que lo modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten.

Este sistema servirá de insumo para la priorización y focalización en el ejercicio de la vigilancia y seguimiento permanente a cargo de la Contraloría General de la República.

Así mismo, la Contraloría General de la República alertará a las oficinas o unidades de control interno de aquellas situaciones que denoten posible riesgo o pérdida de recursos públicos con el fin de que focalicen el ejercicio de sus funciones para lo cual, podrán tomar las medidas necesarias, entre otras, la modificación de su plan de auditorías.

El sistema de alertas de control interno podrá ser consultado por la Presidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia y por el Departamento Administrativo de la Función Pública".

⁵⁶ **ARTÍCULO 18. SISTEMA DE ALERTAS DEL CONTROL INTERNO.** El Sistema de Alertas de Control Interno tendrá por objeto registrar la información originada en el control multinivel del gasto público, en sus dos primeros niveles: el interno y el de fiscalización externa ejercida por la Contraloría General de la República, desde la perspectiva de la administración del riesgo a través de alertas recíprocas; con el fin de promover sinergia entre el control interno y el seguimiento permanente al recurso público orientado al ejercicio del control concomitante y preventivo y su mutua retroalimentación.

El sistema de alertas de control interno podrá ser consultado por la Presidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia y por el Departamento Administrativo de la Función Pública (...)"

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

General de la República”; y así como la Circular Conjunta 001 de 2020⁵⁷ cuyo asunto es “*Directrices para la Implementación del Sistema de Alertas del Control Interno – SACI*”, la Oficina de Control Interno ha mantenido la implementación, operación y seguimiento del referido sistema en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

Para tal efecto, la Oficina de Control Interno cuenta con usuario habilitado en la plataforma dispuesta por la Contraloría General de la República y con una cuenta de correo institucional oficial y exclusiva destinada a la administración⁵⁸, consulta y atención de los asuntos relacionados con el SACI, con el propósito de garantizar el acceso, uso adecuado, trazabilidad y atención oportuna de las alertas que, eventualmente, sean generadas o notificadas por el ente externo de control.

Una vez verificados los controles implementados para la consulta y seguimiento del SACI, se precisa que, durante el periodo objeto de auditoría, comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, y hasta la fecha de presentación del presente informe, no se identificaron situaciones que ameritaran reporte en el Sistema de Alertas de Control Interno —SACI—, ni se evidenció notificación de alertas por parte de la Contraloría General de la República que requirieran gestión institucional por parte de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno deja constancia de que, para el periodo evaluado, no se generaron reportes, actuaciones o gestiones asociadas al SACI. Se adjunta captura de pantalla de consulta realizada en la plataforma del Sistema de Alertas de Control Interno —SACI— de la Contraloría General de la República:

⁵⁷ “(...) 3. Todas las entidades que manejen fondos o bienes o recursos públicos del orden nacional, que cuenten con una oficina, unidad, dependencia o área responsable del control interno, deberán crear, a través de estas dependencias, una cuenta de correo institucional especial y exclusiva para el SACI, la cual será asignada al jefe de oficina o unidad de control interno – SACI”.

(...) El jefe o titular de la oficina o unidad de control interno o quien haga sus veces, es el único funcionario habilitado para efectuar las alertas de control interno y recibir aquellas que genere la Contraloría General de la República en el SACI. La administración de la cuenta de correo que soporta los usuarios y el acceso al sistema es de responsabilidad exclusiva de dicho funcionario y deberá adoptar todas las medidas pertinentes conforme a su deber objetivo de cuidado y confidencialidad”.

⁵⁸ Correo electrónico institucional saci@regionmetropolitana.gov.co.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO



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

En el marco de la presente auditoría y con fundamento en el objetivo de verificar el cumplimiento normativo y la gestión adelantada frente a requerimientos de entes externos de control, la Oficina de Control Interno solicitó información a la Oficina Asesora de Planeación Institucional mediante memorando No. 202601300008723 del 24 de abril de 2026, radicado a través del sistema de gestión documental SIGMA.

La solicitud tuvo como propósito establecer si, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca recibió requerimientos por parte de la Dirección de Información, Análisis y Reacción Inmediata —DIARI— de la Contraloría General de la República, particularmente aquellos relacionados con el cargue, remisión o disposición de información mediante el aplicativo APPUI.

En atención a dicha solicitud, la Oficina Asesora de Planeación Institucional emitió respuesta, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000009453 del 6 de mayo de 2026.

“En el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2025 y el 3 de diciembre de 2025 no se han recibido requerimientos ni se han emitido respuestas por parte de la entidad con destino a la DIARI”.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Posteriormente, en virtud de la respuesta, la Oficina de Control Interno aclaración respecto del periodo del 4 al 31 de diciembre de 2025, por lo cual, la Oficina Asesora de Planeación Institucional complementó la información mediante correo electrónico del 19 de mayo de 2026, en los siguientes términos:

“En el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2025 y el 31 de diciembre de 2025 no se han recibido requerimientos ni se han emitido respuestas por parte de la entidad con destino a la DIARI”. (Negrilla fuera del texto).

Con base en la información suministrada, no se evidencian acciones de interacción institucional con la DIARI durante el periodo objeto de análisis, ni requerimientos relacionados con el aplicativo APPUI.

5.4. Verificación de la implementación y gestiones adelantadas frente al Sistema Único de Información de Trámites —SUIT⁵⁹— en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

Con el propósito de verificar las gestiones adelantadas por la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca frente a la implementación del Sistema Único de Información de Trámites —SUIT—, la Oficina de Control Interno tuvo en cuenta lo establecido en la Resolución Regional No. 332 de 2024, vigente durante el periodo objeto de auditoría, mediante la cual se asignó a la Oficina Jurídica el liderazgo de la Política de Racionalización de Trámites y a la Subdirección de Gestión Corporativa el liderazgo de la Política de Servicio al Ciudadano, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG—.

En atención a lo anterior, la Oficina de Control Interno solicitó información a la Oficina Jurídica y a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante Memorando No. 202601300008723 del 24 de abril de 2026, radicado a través del Sistema de Gestión Documental SIGMA.

En respuesta a dicha solicitud, la Oficina Jurídica y la Subdirección de Gestión Corporativa remitieron respuesta conjunta mediante Memorando No. 202604000009453 del 06 de mayo de 2026, cuya información se consolida en el siguiente cuadro:

⁵⁹ En la Dimensión 3 Gestión con Valores para resultados.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

No.	REQUERIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	RESPUESTA DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y LA OFICINA JURÍDICA
1	¿En la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca se encuentran documentados los trámites que se adelantan en la Entidad?, si la respuesta es positiva remitir soportes, si la respuesta es negativa indicar y soportar las razones. Allegar soportes.	<p><i>“(…) Lo primero es indicar que debido a la conexidad que existe entre las preguntas 1, 2, 3, 4 y 5, a continuación, se emite la respuesta agrupada a los interrogantes, así:</i></p> <p><i>De acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites, tiene como objetivo “...facilitar a los ciudadanos el acceso a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones de manera ágil y efectiva, reduciendo costos, tiempos, documentos y procesos en su interacción con el Estado...”⁶⁰, lo que se logra mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites u otros procedimientos administrativos (OPAS) y la implementación de consultas de acceso de información pública.</i></p> <p><i>En este sentido, se presenta el contexto de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca frente a los mecanismos mencionados en la operación actual de la Entidad, teniendo en cuenta la gradualidad con la que ha venido desarrollando su misionalidad:</i></p>
2	¿Los trámites de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca se encuentran disponibles para consulta de los ciudadanos en la página web de la entidad?, si la respuesta es positiva indicar la ruta, si la respuesta es negativa indicar y soportar las razones. Allegar soportes.	<p><i>1) Los Trámites, se definen como el “Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer</i></p>
3	¿Indicar si los trámites que se encuentran en proceso de racionalización están en el SUIT? si la respuesta es positiva remitir soportes, si la respuesta es negativa indicar y soportar las razones. Allegar soportes.	
4	Si la respuesta a la pregunta anterior es	

⁶⁰ Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 6, diciembre 2024, pág. 70. Enlace: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12_18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	<p>positiva indicar: ¿Si la entidad ha gestionado el acceso, registro o actualización de información en el SUIT ante el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP? En caso afirmativo, allegar evidencias de solicitudes, accesos o registros efectuados.</p>	<p><i>efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.”⁶¹</i></p> <p><i>Los atributos de los trámites⁶² son los siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Acceso a un derecho o cumplimiento de un deber u obligación.</i> • <i>Están autorizados por la ley.</i> • <i>Están relacionados con procesos misionales.</i> • <i>Deben ser solicitados por ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante organismos y entidades del Estado, particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.</i> • <i>Se obtiene la entrega efectiva de un producto.</i> • <i>Es exigible y vinculante para el ciudadano como requisito en otro trámite.</i> • <i>Es exigible para la entidad.</i>
5	<p>¿La entidad ha realizado gestiones ante el DAFP, tales como consultas, solicitudes de acceso o solicitudes de concepto, respecto de la aplicabilidad del SUIT o de la política de racionalización de trámites? En caso afirmativo, allegar los soportes correspondientes.</p>	<p><i>Si en cumplimiento de las funciones o desarrollo de procesos misionales de la entidad pública se estableciera un trámite, teniendo en cuenta las condiciones mencionadas, este debe inscribirse y publicarse en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, para efectos de publicidad y exigibilidad.</i></p> <p>2) Los Otros Procedimientos Administrativos (OPAS), se consideran como el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso gratuito a ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.</p> <p>3) Las consultas de acceso a información pública, corresponden a la disposición de “Información contenida en bases de datos o repositorios digitales</p>

⁶¹ Resolución 455 de 2021, art. 3

⁶² Guía de Usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3, enlace: Funcionalidad - SUIT - Función Pública

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		<p><i>relacionadas a trámites u otros procedimientos administrativos de los sujetos obligados a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información de que se trate.</i>⁶³</p> <p><i>Es preciso mencionar que no se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la Política de Racionalización de trámites, entre otros procedimientos de la administración pública, las peticiones, quejas, reclamos, denuncias – PQRD, las asesorías, capacitaciones, acompañamiento y apoyo en asuntos de competencia de las instituciones públicas, ni las solicitudes de acceso a la información pública⁶⁴.</i></p> <p><i>En este sentido, una vez revisadas las funciones y competencias de la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca, establecidas en la Ley 2199 de 2022, el Acuerdo Regional No. 003 de 2022, el Acuerdo Regional No. 005 de 2023, y el Acuerdo Regional No. 011 de 2025, así como el mapa de procesos vigente entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, en el que a la fecha se encuentran caracterizados 3 de los 5 procedimientos misionales de la Entidad, a saber: 1) Ejercicio de la autoridad regional, creado el 10 de junio de 2025, 2) Planeación regional y estudios especializados, creado el 28 de noviembre de 2025, y 3) Formulación y evaluación de proyectos, creado el 16 de diciembre de 2025 y actualizado el 27 de febrero de 2026⁶⁵, se concluye que en la Entidad, actualmente, no se constituyen trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAS) ni consultas de acceso de información pública, susceptibles de ser registrados en el SUIT, en la medida en que no se configuran las condiciones normativas que permitan establecer</i></p>
--	--	---

⁶³ Resolución 455 de 2021, art. 3.

⁶⁴ Guía de Usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3, enlace: Funcionalidad - SUIT - Función Pública

⁶⁵ Como se puede verificar en la publicación del Banco de documentos de la RMBC:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		<p><i>exigencias procedimentales directas a los ciudadanos dentro del marco del sistema de trámites.</i></p> <p><i>Por lo anterior, la RMBC no ha adelantado procesos para constituir trámites, inscribirlos y publicarlos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y tampoco ha considerado elevar consultas, solicitudes de acceso o solicitudes de concepto ante el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, respecto de la aplicabilidad de la política de racionalización de trámites, teniendo en cuenta el desarrollo gradual de la misionalidad de la entidad y la inexistencia a la fecha de actividades, productos o servicios que se configuren dentro del marco normativo para crear trámites susceptibles de inscripción y publicación en el SUIT.</i></p> <p><i>Así mismo, es preciso manifestar por parte de la Oficina Jurídica que, se solicitará ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el cambio de liderazgo de la política de racionalización de trámites teniendo en cuenta lo siguiente:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. A partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la RMBC podrá dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar su gestión, generando resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, tal como se estableció en la Resolución 415 de 2025 que modifica la Resolución 332 de 2024.</i> <i>2. Teniendo en cuenta que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en Colombia opera a través de 7 dimensiones articuladas, es claro que la RMBC para implementar las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, determine, quienes liderarán los programas, proyectos, o estrategias que permitan el cumplimiento de los objetivos y el logro de los resultados de la entidad.</i> <i>3. En este contexto, es necesario tener en cuenta que los líderes de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional (MIPG), son servidores de</i>
--	--	---

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		<p><i>alto nivel, o directivos, cuyas competencias funcionales están articuladas con la planeación, ejecución y seguimiento de cada política específica. Su rol exige idoneidad y competencias técnicas para cerrar brechas, y asegurar la mejora continua en la entidad.</i></p> <p><i>4. Para el caso concreto de la ejecución de la política relacionada con la “Racionalización de Trámites” en el marco del MIPG, que se ubica en la tercera dimensión (Gestión con Valores para Resultados), es importante tener en cuenta que ésta aborda aspectos relevantes que debe atender la organización para cumplir con las funciones y competencias que le han sido asignadas por mandato legal, orientadas a mejorar la relación del Estado con los ciudadanos. Tiene como objetivo, permitirles a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.</i></p> <p><i>5. Así las cosas, las actividades antes relacionadas distan de las que le corresponde ejecutar a la Oficina Jurídica en su competencia funcional, a esta se le asignó entre otras, asesorar en temas legales, asegurar la constitucionalidad y legalidad de las actuaciones, gestionar el daño antijurídico y representar a la entidad en procesos judiciales.</i></p> <p><i>Por lo expuesto, la Oficina Jurídica considera que lo pertinente para la ejecución de las actividades requeridas para el cumplimiento de la Política de racionalización de trámites, sea liderada por la dependencia idónea de acuerdo con sus competencias funcionales y en consecuencia, solicitará ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se autorice efectuar modificación del liderazgo de esta política, precisando que la Oficina Jurídica apoyará desde su rol jurídico en todas las actuaciones que se requieran”.</i></p>
--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Con fundamento en la respuesta emitida por la Oficina Jurídica y la Subdirección de Gestión Corporativa, así como en el concepto del Departamento Administrativo de la Función Pública, radicado No. 20265010150561⁶⁶ del 22 de abril de 2026, la Oficina de Control Interno considera pertinente señalar que, dada la naturaleza y alcance funcional de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca como entidad articuladora de la Agencia Regional de Movilidad y de las demás entidades adscritas, eventualmente podrían configurarse trámites, Otros Procedimientos Administrativos —OPAS— o servicios relacionados con el ejercicio de competencias regionales que involucren actuaciones frente a ciudadanos o grupos de interés.

En este sentido, resulta relevante tener en cuenta lo indicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública frente a la aplicabilidad de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, particularmente respecto de la naturaleza jurídica de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, prevista en el artículo 3 de la Ley 2199 de 2022, así:

“ARTÍCULO 3. Naturaleza. La Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca es una entidad administrativa de asociatividad regional con régimen especial establecido en esta y otras leyes, y dotada de personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa y patrimonio propio, a través de la cual las entidades territoriales que la integran concurren en el ejercicio de las competencias que les corresponden, con el fin de hacer eficaces los principios constitucionales de coordinación, concurrencia, complementariedad y subsidiariedad en la función administrativa y en la planeación del desarrollo dada su interdependencia geográfica, ambiental, social o económica.” (Resaltado fuera del texto original)

En concordancia con lo anterior, el concepto referido señala que, dado el régimen especial establecido para la Entidad, corresponde analizar si su naturaleza jurídica se encuentra comprendida dentro de la Rama Ejecutiva del Poder Público o si, como entidad pública, desarrolla de manera permanente actividades o funciones administrativas en los términos previstos en el artículo 39 de la Ley 489 de 1998.

De igual manera, dicha interpretación debe revisarse de forma armónica con las competencias atribuidas a la Agencia Regional de Movilidad, creada mediante el artículo 32 de la Ley 2199 de 2022, el cual dispone:

“ARTICULO 32. Agencia regional de movilidad. Créase la Agencia Regional de Movilidad, a través de la cual la Región Metropolitana ejercerá la autoridad Regional de Transporte, como entidad pública adscrita a la Región Metropolitana,

⁶⁶ Con el propósito de contar con mayor claridad sobre la aplicabilidad del Sistema Único de Información de Trámites —SUIT— en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, la Oficina de Control Interno procedió a elevar la consulta al Departamento Administrativo de la Función Pública, obteniendo como resultado la emisión del concepto No. 20265010150561 del 22 de abril de 2026, la cual se anexa al presente informe.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

encargada de la planeación, gestión y cofinanciación de la movilidad y el transporte a nivel regional. Esta entidad estará a cargo del Sistema de Movilidad Regional, el cual está integrado por el conjunto de infraestructuras y servicios de transporte público y privado de carácter regional que conectan las personas y mercancías entre los municipios del ámbito geográfico de la movilidad, así como los demás elementos requeridos para su organización, planeación, gestión, regulación, financiación y operación.

En materia de transporte público de pasajeros terrestre y férreo, la Agencia Regional de Movilidad, sin que medie requisito adicional, estará a cargo y ejercerá como autoridad de transporte de todas las modalidades de transporte público de pasajeros que conecten a los municipios del ámbito geográfico de la movilidad previsto en la presente ley, en las rutas intermunicipales que tengan origen-destino en los municipios que conforman dicho ámbito geográfico, exceptuando la modalidad de transporte público especial de pasajeros. Los servicios de transporte público de pasajeros en cualquier modalidad con origen y destino en una sola jurisdicción distrital o municipal, dentro del ámbito geográfico de la movilidad previsto en la presente Ley, incluyendo el transporte por cable, serán considerados radio de acción distrital o municipal y su autoridad de transporte será ejercida por el respectivo alcalde distrital o municipal, quienes podrán ceder su autoridad a la Agencia Regional de Movilidad.

Todos los actos administrativos sobre transporte público de pasajeros con radio de acción nacional que tengan relación con la región requerirán de un proceso previo de coordinación interinstitucional con la Agencia Regional de Movilidad, en el que se verifique el impacto de esta decisión en las competencias de la Región.

En su ámbito geográfico, para establecer nuevas concesiones viales o modificar las existentes en cuanto a su alcance físico o cambios de trazado, en cualquier corredor de la red nacional, concesionado o no concesionado, que supere la jurisdicción de un municipio o distrito, se deberá surtir un proceso de socialización interinstitucional entre la Agencia Regional de Movilidad y el concedente.

En ningún caso se entenderá que la aplicación de este Artículo implica una modificación de los contratos vigentes ni de los proyectos en estructuración antes de la entrada en vigencia de la presente Ley.

PARÁGRAFO 1. Los Alcaldes de los municipios que se vinculen a la Región Metropolitana en el hecho metropolitano o área temática de movilidad, actuarán como Junta Directiva de la Agencia, y reglamentarán el ejercicio de sus competencias, funciones y operación, en el marco de lo establecido en la

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

presente Ley. Los alcaldes podrán delegar esta función en los Secretarios de tránsito o de Movilidad en los Municipios que lo tengan.

PARÁGRAFO 2. La Región Metropolitana podrá realizar el traslado de sus funciones al sector de Movilidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá en cabeza de la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá para que actúe transitoriamente como Agencia Regional de Movilidad y autoridad regional de transporte, hasta el 31 de diciembre de 2023 o hasta que su Junta Directiva decida extender ese plazo. Cuando la Secretaría Distrital de Movilidad asuma las funciones de Agencia Regional de Movilidad, el Consejo Regional, conformado por los municipios del área temática, actuará como su junta directiva para lo cual se dará su propio reglamento.

PARÁGRAFO 3. Teniendo en cuenta que el Regiotram de Occidente es un sistema concesionado regional previo que aún no ha entrado en fase de operación, la definición tarifaria, frecuencia, gestión, operación y control del mismo será establecida por la Gobernación de Cundinamarca, de la misma manera que la definición tarifaria y operacional de la concesión de la primera fase de la primera línea del metro de Bogotá sigue a cargo de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En todo caso La Gobernación de Cundinamarca acordará con el Consejo Regional las condiciones de integración del Regiotram de Occidente a la Agencia Regional de Movilidad dentro del año siguiente al inicio de la fase de operación del sistema.” (Resaltado fuera del texto original)

De otra parte, frente al Sistema Único de Información de Trámites —SUIT—, el concepto recuerda que esta herramienta fue dispuesta por la Ley 962 de 2005 para garantizar el principio de información y publicidad previsto en el numeral 3 del artículo 1, el cual establece:

“3. Información y publicidad. Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, cuyo funcionamiento coordinará el Departamento Administrativo de la Función Pública; entidad que verificará para efectos de la inscripción que cuente con el respectivo soporte legal.

Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.”

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Con fundamento en lo anterior, se recomienda a la Entidad (i) realizar seguimiento permanente a la evolución de sus competencias, procesos y servicios institucionales, particularmente frente a las funciones que puedan desarrollarse a través de la Agencia Regional de Movilidad y demás entidades articuladas a la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca y (ii) elevar consulta institucional al ente competente como es el Departamento Administrativo de la Función Pública con el fin contar con la guía frente a la materia.

Lo anterior, con el propósito de identificar oportunamente la posible configuración de trámites, Otros Procedimientos Administrativos —OPAS— o consultas de acceso a información pública susceptibles de inscripción y publicación en el Sistema Único de Información de Trámites —SUIT—, conforme al marco normativo aplicable y a los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

5.5. Verificación de la aplicabilidad del artículo 17⁶⁷ la Ley 2052 de 2020 en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

En el marco de la presente auditoría, la Oficina de Control Interno incluyó dentro del alcance la verificación de la aplicabilidad del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, atendiendo su naturaleza jurídica como entidad administrativa de asociatividad regional con régimen especial.

Para tal efecto, la Oficina de Control Interno solicitó información a la Oficina Jurídica y a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante Memorando No. 202601300008723 del 24 de abril de 2026, radicado a través del Sistema de Gestión Documental SIGMA, con el propósito de conocer el análisis jurídico e institucional efectuado por la Entidad frente a la aplicabilidad del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, así como las gestiones adelantadas en esta materia.

⁶⁷ **“ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO.** En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo el servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.

PARÁGRAFO PRIMERO. La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley”.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

En respuesta a la solicitud, la Oficina Jurídica y la Subdirección de Gestión Corporativa remitieron respuesta conjunta mediante Memorando No. 202604000009453 del 06 de mayo de 2026, indicando lo siguiente:

“Respuesta: El artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, a su tenor reza:

“ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.

El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad deberá ser del nivel directivo.

PARÁGRAFO 1. La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley”.

De lo anterior se desprende con total certeza que el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, establece de manera taxativa las entidades que tienen la obligación de contar con la DEPENDENCIA U OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO, determinando que estas entidades son: La Nación, Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, dentro de las cuales no se encuentra la RMBC, en tanto que ni siquiera se señala que la disposición es aplicable a las entidades de orden territorial. A su turno, la Ley 2199 de 2022 en su artículo 3 establece que la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca - RMBC, es una entidad administrativa de asociatividad regional con régimen especial, por lo que no se encuentra incluida en la previsión del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

En este contexto, en gracia de discusión, aplicando el concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP con radicado No. 20256000283531 del 27 de junio de 2025, que determina que la RMBC debe entenderse como una "entidad dentro del orden territorial debe entenderse como una entidad del orden territorial con un régimen especial de asociatividad, creada por disposición legal para el ejercicio conjunto de funciones administrativas por parte de las entidades territoriales que voluntariamente se asocian a ella",

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

tampoco le aplicaría el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, dado que tal como se indicó, esta norma es expresa y taxativa al enlistar las entidades públicas a las que se les establece la obligación de contar con "una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano", dentro de las cuales no se encuentra incluida la RMBC, por no ser Nación, Departamento, Distrito ni Municipio con población superior a 100.000 habitantes.

Por lo anterior se colige que a la RMBC no le es aplicable el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, dado que su naturaleza jurídica no se encuentra enlistada dentro de las entidades a las que se les exige dicho cumplimiento normativo".

Sobre el particular la Oficina de Control Interno 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.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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:

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. (...)”** (Negrilla fuera del texto)*

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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 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. Respuesta al informe preliminar por la Subdirección de Gestión Corporativa, la Oficina Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación Institucional y demás dependencias involucradas, así como el análisis final por parte de la Oficina de Control Interno.

Durante la etapa de socialización del informe preliminar, se recibieron mediante correo electrónico del 27 de mayo de 2026 observaciones y comentarios por parte de (i) la Subdirección de Gestión Corporativa quien remitió la consolidación de las respuestas emitidas por la Oficina Jurídica y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), y (ii) la Oficina Asesora de Planeación Institucional presentó sus observaciones frente a la recomendación No. 2.

- **Respecto del Hallazgo No. 1, la Subdirección de Gestión Corporativa manifestó lo siguiente:**

“1.1. Sobre el registro y asignación del radicado

El radicado 202504000006692 fue recibido, registrado y asignado a la dependencia competente conforme a los procedimientos establecidos en el sistema de gestión documental, garantizando su incorporación al flujo institucional.

1.2. Sobre la información remitida por OTIC

En atención al informe preliminar, la SGC realizó solicitud de información a la OTIC mediante correo electrónico al cual la Oficina de Tecnologías de la Información

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

(OTIC), remitió respuesta el 26 de mayo de 2026, remitiendo el informe técnico de trazabilidad del radicado, el cual se presenta a continuación:

INFORME TÉCNICO – RADICADO 202504000006692 TRAZABILIDAD RADICADO SIGMA

En relación con la consulta sobre el trámite del radicado 202504000006692 (Sugerencia creación Plan Maestro expansión Regiotram), con base en la revisión del sistema SIGMA (tablas hist_eventos, radicado, usuario y anexos).

1. Datos generales del trámite

Concepto	Valor
Radicado de entrada	202504000006692
Fecha de radicación	05/11/2025 – 13:34:08
Tipo	PQR / Derecho de Petición
Fecha de vencimiento (SIGMA)	12/11/2025
Radicado de respuesta (salida)	202504000011861 (generado el 01/12/2025)
Estado actual	Archivado

2. Participación real del usuario devops

- No existe ninguna asignación (radicación, reasignación o devolución) con destino al usuario devops (dependencia 160), motivo por el cual no puede entenderse como un usuario tenedor del radicado.
- El usuario devops aparece una sola vez, el 20/11/2025 a las 16:47:48, como usuario que ejecuta una reasignación hacia Gisela Labrador (dep. 200), con la observación: "Para su gestion y tramite".
- No consta dentro del sistema que el radicado haya permanecido en la bandeja personal del usuario devops.
- Conforme la trazabilidad del sistema SIGMA el radicado el 7/11/2026 a las 16:44:50 reportó reasignación del Usuario Origen – Gisela Paola Labrador Araujo al Usuario destino: Correspondencia y ese mismo día se generaron dos movimientos dentro del sistema, uno a las 21:16:00 donde se generó la asignación de tipo documental por parte del Usuario correspondencia y otro a las 21:16:37 desde el usuario origen Correspondencia al Usuario destino Gisela Paola Labrador Araujo.

PANTALLAZO SIGMA

Conclusión: Como se muestra el trámite no estuvo en bandeja de devops. La gestión corresponde principalmente a Gisela Paola Labrador Araujo y, en fases finales, a Correspondencia, conforme se detalla en la trazabilidad del numeral 3 de este informe.

1. Trazabilidad de asignaciones (resumen cronológico)

Fecha y hora	Evento	Responsable destino	Observación relevante
05/11/2025 13:34	Radicación asignación	Gisela Labrador (dep. 200)	Radicado por Correspondencia

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

05/11/2025 13:34	Tipificación TRD	Correspondencia	Derechos de Petición – Interés General
07/11/2025 08:00	Devuelto reasignar	Gisela Labrador (200)	Tipificación errada: traslado
07/11/2025 16:44	Reasignación	Correspondencia (200)	Retorno temporal a Correspondencia
07/11/2025 21:16	Cambio TRD reasignación	+ Gisela Labrador (200)	TRD: Traslados a competentes — Para su gestión
20/11/2025 16:47	Reasignación	Origen dep. 160 → destino Gisela (200)	Acción desde OTIC; <u>no implica tenencia previa en bandeja devops</u>
27/11/2025 09:03	Reasignación	Correspondencia (400)	Corresponde a un traslado por competencia
28/11 01/12/2025	–Elaboración Respuesta	Correspondencia	Anexos y generación de planilla
01/12/2025 14:39	Generación planilla	Correspondencia	Respuesta 202504000011861
01/12/2025 14:44	Archivo	Automático flujo PQR	Radicado cerrado y archivado

2. Tiempo en bandeja del responsable de gestión (Gisela – dep. 200)

Periodo	Desde	Hasta	Tiempo aproximado
1	05/11/2025 13:34	07/11/2025 16:44	~2 días 3 horas
2	07/11/2025 21:16	27/11/2025 09:03	~19 días 12 horas
Total			~21 días 15 horas

Tiempo en bandeja de devops: 0 (cero).

Por otra parte, se realiza el descargue y auditoría del radicado 202504000006692, desde la opción LOGS del sistema, identificándose que en el lapso de tiempo entre el 07/11/2025 al 20/11/2025, existieron descargas del documento desde el usuario GLABRADOR. En el registro de auditoría de SIGMA se registra en la acción como “DOCUMENTO DESCARGADO” así:

Id	Fecha	Documento	Usuario	Rol	Dependencia	IP	Accion (codigo)	Accion (etiqueta)	Descripción
5187	2025-11-10 11:57:09	202504000006692	GLABRADOR	Jefe	SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN METROPOLITANA Y REGIONAL	172.23.0.1	document_download	Documento descargado	Se ha descargado el documento
5186	2025-11-10 11:56:51	202504000006692	GLABRADOR	Jefe	SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN METROPOLITANA Y REGIONAL	172.23.0.1	document_download	Documento descargado	Se ha descargado el documento
5112	2025-11-10	202504000006692	GLABRADOR	Jefe	SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	172.23.0.1	document_download	Documento	Se ha descargado el

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	11:02:10				METROPOLITANA Y REGIONAL			descargado	document
5111	2025-11-10 11:01:59	202504000006692	GLABRADOR	Jefe	SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN METROPOLITANA Y REGIONAL	172.23.0.1	document_download	Documento descargado	Se ha descargado el documento

3. Conclusiones

En este trámite, el código registrado en el histórico corresponde a la dependencia 200 (Gisela Paola Labrador Araujo), según las observaciones del propio sistema.

La gestión sustantiva y el tiempo en bandeja corresponden a Gisela Labrador y, en cierre, a Correspondencia, quien generó la respuesta y ejecutó el archivo.

Es importante precisar que la intervención registrada el día 20/11/2025 desde el usuario administrador devops asociado a la dependencia 160 (OTIC) corresponde únicamente a una acción técnica de reasignación manual dentro del flujo documental de SIGMA, ejecutada mediante usuario con privilegios administrativos, sin que ello implique permanencia, administración funcional o tenencia del radicado en bandejas de la OTIC.

La aparición del código 699 – Devops en el histórico no significa que el radicado estuvo a cargo del usuario devops. El usuario devops solo ejecutó una reasignación el 20/11/2025, sin registro de tenencia previa en su bandeja.

Así mismo, se observa que para la fecha en que se ejecutó dicha acción técnica, el término legal para el traslado por competencia ya se encontraba vencido conforme a la fecha límite registrada en el sistema (12/11/2025), razón por la cual la intervención técnica efectuada no constituye el origen de la extemporaneidad identificada en el hallazgo objeto de auditoría.

1.3. Sobre el registro y asignación del radicado

El radicado 202504000006692 fue recibido, registrado y asignado a la dependencia competente conforme a los procedimientos establecidos en el sistema de gestión documental, garantizando su incorporación al flujo institucional.

1.4. Sobre la información remitida por OTIC

En atención a la solicitud realizada, la Oficina de Tecnologías de la Información (OTIC) remitió el informe técnico de trazabilidad del radicado, en el cual se indica que la participación de dicha dependencia se limitó a una acción puntual de tipo técnico dentro del sistema, específicamente una reasignación realizada mediante un usuario con privilegios administrativos.

Así mismo, se precisa que el radicado no permaneció en la bandeja de OTIC ni fue objeto de gestión funcional por parte de esta dependencia, y que la intervención registrada se efectuó con posterioridad a la fecha de vencimiento del trámite, por lo cual no constituye el origen de la extemporaneidad identificada.

1.5. Sobre la trazabilidad del radicado

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

A partir de la revisión de la información registrada en el sistema SIGMA, se evidenció que el radicado presentó diferentes movimientos durante su trámite, incluyendo asignaciones, devoluciones, reasignaciones y la generación de respuesta hasta su cierre.

Adicionalmente, en los registros de auditoría del sistema (LOGS) se identifican acciones como descargas del documento durante el periodo de gestión, lo cual evidencia la interacción sobre el radicado dentro de su trámite.

En ese sentido, la información registrada permite evidenciar el tránsito del radicado dentro del flujo de gestión institucional desde su radicación hasta su cierre.

1.6. Sobre el contexto de implementación del sistema

Se precisa que el sistema de gestión documental SIGMA entró en operación en ambiente de producción el 04 de noviembre de 2025, coincidiendo con el periodo en el cual se gestionó el radicado objeto de análisis.

En este contexto:

- Las dependencias se encontraban en una fase inicial de uso y apropiación de la herramienta.*
- Esta situación corresponde al proceso de implementación del sistema, en el cual se estaban consolidando las dinámicas operativas del trámite documental.*

Por lo anterior, se solicita muy respetuosamente a la Oficina de Control Interno, que el Hallazgo sea retirado del Informe Final de Auditoría, y que de considerarse oportuno establecer alguna mención al respecto, se formule como una recomendación, en razón de los argumentos expuestos”.

El 28 de mayo de 2026 la Oficina de Control Interno remitió copia de la respuesta emitida por la Subdirección de Gestión Corporativa a la Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional con el propósito de garantizar su derecho de contradicción frente a las consideraciones expuestas en dicha comunicación, para lo cual, el día 29 de mayo de 2026 mediante correo electrónico la Subdirección remitió las observaciones, aclaraciones y evidencias que consideró pertinentes, indicando:

“De manera atenta, y en el marco del Informe Preliminar de Auditoría Interna de Cumplimiento denominada “Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca – Segundo Semestre de 2025”, nos permitimos presentar las siguientes consideraciones respecto del Hallazgo No. 1 relacionado con el traslado por competencia del radicado No. 202504000006692.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Sobre el caso objeto de observación, si bien se evidenció una demora en el traslado por competencia del radicado, también debe tenerse en cuenta que el trámite se desarrolló en el marco de la entrada en operación del sistema SIGMA, el cual inició funcionamiento en ambiente productivo el 4 de noviembre de 2025, coincidiendo temporalmente con la radicación y gestión de la solicitud analizada. Esta circunstancia implicó para las dependencias un proceso inicial de apropiación funcional, ajustes operativos y adaptación de los flujos de gestión documental dentro de la nueva herramienta tecnológica.

Es importante manifestar que la Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional reconoce la importancia del cumplimiento oportuno de los términos asociados a la gestión de PQRSD y, en ese sentido, ha venido fortaleciendo sus mecanismos internos de seguimiento y control documental, particularmente en el contexto de implementación y estabilización operativa del sistema de gestión documental SIGMA. En ese sentido, se implementó un mecanismo interno de control consistente en el envío periódico de alertas y recordatorios mediante correo electrónico a los profesionales responsables de las PQRSD, con el propósito de reforzar el seguimiento de términos, facilitar el control oportuno de las solicitudes y fortalecer las dinámicas internas de gestión y respuesta.

Así mismo, se vienen adelantando acciones de acompañamiento y seguimiento permanente al equipo de trabajo, encaminadas a consolidar las buenas prácticas en el manejo del sistema SIGMA y en la gestión documental asociada a los trámites de competencia de la Subdirección.

Las medidas implementadas evidencian el compromiso de la dependencia con el fortalecimiento institucional, la mejora continua y la adecuada atención de las solicitudes ciudadanas, atendiendo de manera preventiva las oportunidades de mejora identificadas durante el ejercicio auditor.

Se comparte ejemplos de dichas actividades de mejoramiento:

▼ Ocultar historial de mensajes

De: Gisela Paola Labrador Araujo <subplaneacion@regionmetropolitana.gov.co>
Enviado: viernes, 7 de noviembre de 2025 7:51
Para: Gustavo Rojas Sanchez <grojas@regionmetropolitana.gov.co>; Samuel Andrés Pérez Castiblanco <sperez@regionmetropolitana.gov.co>; Daniel Santiago Higuera Salazar <dhiguera@regionmetropolitana.gov.co>; Mariana Ortégón Quinche <morlegon@regionmetropolitana.gov.co>; Elkin Mauricio Escobar Sarmiento <observatorio@regionmetropolitana.gov.co>; Karol Eugenia Rizzo Ruiz <krizzo@regionmetropolitana.gov.co>
Asunto: DP eVIVIENDA Funza

Muy buenos días:

Nos ha llegado este derecho de petición el cual vence el día miércoles.


Por favor @Gustavo Rojas Sanchez coordinar la respuesta de esta solicitud dado que @Elkin Mauricio Escobar Sarmiento se encontrará en comisión técnica fuera del país. Coordinar con el equipo para dar respuesta en los tiempos.

@Karol Eugenia Rizzo Ruiz estará pendiente para que no se venzan los términos de respuesta.

Quedo atenta a tus comentarios.

Basurero

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Solicitud Información – Elaboración Plan Maestro de Transporte Intermodal de Cundinamarca  Resumir este correo electrónico

De: William Mauricio Vallejo Caicedo <wvallejo@regionmetropolitana.gov.co>
Enviado: viernes, 13 de marzo de 2026 16:32
Para: Gisela Paola Labrador Araújo <subplaneacion@regionmetropolitana.gov.co>
Cc: Ximena Vallejo Guzman <xvallejo@regionmetropolitana.gov.co>
Asunto: RE: Solicitud Información – Elaboración Plan Maestro de Transporte Intermodal de Cundinamarca

Buenas tardes, Gisela.
Confirmando el envío de la respuesta a la solicitud de Cundinamarca a través del sistema documental SIGMA bajo el radicado número 202602000002081.
Cordialmente,
William M. Vallejo C.

Solicitud Información – Elaboración Plan Maestro de Transporte Intermodal de Cundinamarca  Resumir este correo electrónico

De: Gisela Paola Labrador Araújo <subplaneacion@regionmetropolitana.gov.co>
Enviado: lunes, 9 de marzo de 2026 3:58 p. m.
Para: William Mauricio Vallejo Caicedo <wvallejo@regionmetropolitana.gov.co>; Ximena Vallejo Guzman <xvallejo@regionmetropolitana.gov.co>
Asunto: Solicitud Información – Elaboración Plan Maestro de Transporte Intermodal de Cundinamarca

Estimados, buenas tardes:

Espero se encuentren bien al recibo de este correo, de manera atenta solicito se revise este Derecho de Petición y se de respuesta en los tiempos requeridos.

El plazo de acuerdo a lo enviado a través de nuestra plataforma SIGMA es el 13 de marzo.

Cordialmente,



Región
Metropolitana

Gisela Paola Labrador Araújo

Subdirector Técnico
Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional
subplaneacion@regionmetropolitana.gov.co
Teléfono: +57 (601) 3840687
Dirección: Avenida Calle 26 #57-83, Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15
www.regionmetropolitana.gov.co

Es importante señalar que, previo a la entrada en operación del sistema documental SIGMA, desde la segunda línea de defensa —Subdirección de Gestión Corporativa— se remitían alertas preventivas a cada una de las dependencias relacionadas con los tiempos de respuesta de las PQRSD, práctica que contribuía al seguimiento oportuno de los términos legales.

*En ese sentido, respetuosamente y con el ánimo del fortalecimiento institucional y mejora continua de la RMBC, se considera importante establecer mecanismos preventivos de seguimiento y alertas sobre vencimiento de términos constituyen **buenas prácticas en la gestión de PQRSD** de la herramienta tecnológica. En ese sentido, se considera importante valorar la posibilidad de que se implemente algún tipo de funcionalidad asociada a alertas automáticas, recordatorios*

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

o mecanismos preventivos de seguimiento en el sistema documental SIGMA, como una herramienta de apoyo para las dependencias en la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas y el fortalecimiento del control interno institucional”.
(Subraya fuera de texto original).

Análisis final de la Oficina de Control Interno:

La Oficina de Control Interno evidenció que la información aportada permite precisar la trazabilidad del radicado No. 202504000006692 dentro del sistema SIGMA, así como las responsabilidades asociadas a su gestión y las acciones de mejora implementadas con posterioridad a los hechos objeto de evaluación. De igual manera, se valoran teniendo en cuenta las medidas adoptadas por la Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional (Primera línea de defensa) orientadas al fortalecimiento del seguimiento de términos y control de las PQRSD, así como las acciones adelantadas por la OTIC para la estabilización y mejora de la herramienta tecnológica.

En relación con los argumentos expuestos respecto a la implementación del sistema SIGMA y las acciones de mejora adoptadas con posterioridad a los hechos evaluados, se observa que la primera línea de defensa – Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional – adoptó acciones preventivas a fin de evitar que las causas generadoras del hallazgo vuelvan a presentarse; sin embargo, estas no permiten desvirtuar la condición identificada durante el proceso auditor, consistente en la realización extemporánea del traslado por competencia del radicado No. 202504000006692, es decir, no se presentan elementos, para el caso en concreto, que acrediten el cumplimiento del término establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 ni que demuestren la existencia de circunstancias excepcionales que exoneraran a la Entidad de dicha obligación legal.

En consecuencia, la argumentación expuesta es de carácter declarativo respecto de las acciones de mejora implementadas y no demostrativo en cuanto a desvirtuar los hechos generadores del hallazgo.

En este sentido, la Oficina de Control Interno mantiene el Hallazgo No. 1 en el informe final de auditoría, invitando la construcción del plan de mejoramiento, de acuerdo con la metodología y el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación Institucional⁶⁸ con el fin de que se adopten acciones de mejoramiento desde la primera y segunda⁶⁹ línea de defensa en materia de atención de PQRSD en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

⁶⁸ Como segunda línea de defensa en materia de planes de mejoramiento en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

⁶⁹ Como segunda línea de defensa en materia de atención de PQRSD en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- Respetto a la recomendación No. 1

“2. COMENTARIOS Y OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - OTIC:

Desde la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC se indicó vía correo electrónico del 26 de mayo de 2026, que:

Respuesta:

"Frente a la recomendación No. 1 del informe de seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca – Segundo Semestre de 2025, en lo que respecta a la inactividad que presenta a la fecha la línea Corporativa 57 (601) 7431943, nos permitimos informar que de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Regional 003 de 2022, artículo 8, dentro de las funciones asignadas a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se encuentra: "Dirigir la planificación, organización y el control del diseño y administración de la Red de Telefonía Fija y Móvil, la generación de reportes de llamadas (entrantes y salientes), así como la implantación de accesos y seguridad física y lógica, promoviendo la confidencialidad de la comunicación", es por esto que con el propósito de fortalecer la gestión administrativa y tecnológica de la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca (RMBC), se contaba con el servicio de telefonía fija mediante troncal SIP hasta finales de febrero de 2026. Así mismo, desde el mes de diciembre fue incluido en el Plan de Adquisiciones la contratación de estos servicios, pero no fue posible adelantar su contratación en febrero a través de las modalidades previstas en la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, debido a la ausencia de oferentes interesados en el proceso de cotización publicado.

En este contexto, la Oficina TIC con el fin de garantizar el servicio de telefonía fija adelantó el correspondiente análisis técnico y jurídico que sustenta la viabilidad de contratar estos servicios bajo la figura de servicios públicos. En desarrollo de este análisis, durante los meses de marzo y abril se efectuaron acercamientos con operadores autorizados para la prestación del servicio público de telecomunicaciones, lo que permitirá garantizar una adecuada configuración, implementación y puesta en operación del servicio requerido por la Entidad. Esta alternativa fue presentada en reunión del 30 de abril de 2026 al subdirector de Gestión Corporativa y a la Oficina Jurídica el 5 de mayo de 2026, instancia que conceptuó favorablemente sobre su viabilidad, quedando su formalización sujeta al levantamiento de las restricciones derivadas de la Ley de Garantías.

Es por esto que, se están adelantando las gestiones contractuales y en especial se solicitó el trámite de asignación de recursos dentro de gastos de funcionamiento, por valor de CUATRO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$4.000.000) para cubrir la necesidad de la Entidad del servicio de telefonía fija durante la vigencia 2026, mediante memorando 202601600009713 del 12 de mayo.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Igualmente, el 8 de mayo de 2026 se solicitó a la Oficina de Comunicaciones retirar de manera temporal los números telefónicos de contacto de la RMBC. Lo anterior, teniendo en cuenta que el proceso de contratación de las nuevas líneas para la Entidad aún se encuentra en curso. incluir en la página Web a la fecha se encuentra publicada la siguiente información con cara al Ciudadano: Teléfono conmutador: Con el propósito de optimizar nuestros procesos de atención y brindar una respuesta ágil a sus requerimientos e inquietudes, informamos que nuestra línea de contacto telefónico se encuentra en proceso de modernización tecnológica. Invitamos a la ciudadanía a utilizar nuestros canales digitales alternos y permanentes, como el formulario de PQRSD, el correo electrónico institucional y portal web, donde se recibirá y dará trámite a todas sus solicitudes conforme a la normativa vigente de transparencia y acceso a la información.

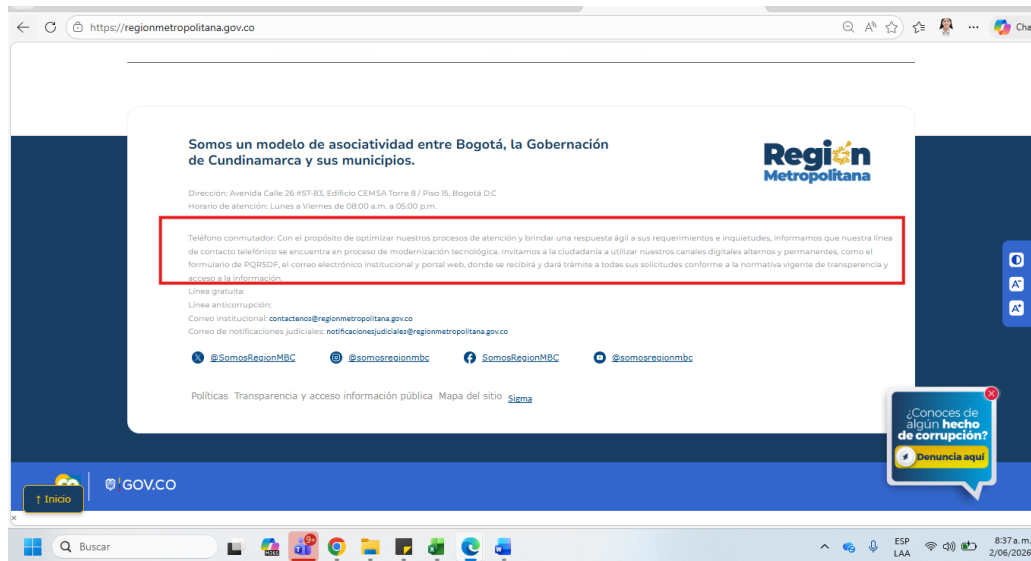
En consecuencia, una vez adelantado el proceso contractual y las gestiones técnicas que permitan contar con la línea telefónica, que se informará a la ciudadanía en la página web. Igualmente, con la contratación del servicio de telefonía fija mediante la figura de servicio público se optimizarán recursos y se garantizará la continuidad de este servicio".

Análisis final de la Oficina de Control Interno:

La Oficina de Control Interno analizó las observaciones y soportes remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), evidenciando que durante el desarrollo de la auditoría se adelantaron acciones orientadas a restablecer el servicio de telefonía fija institucional y a mitigar los efectos derivados de su indisponibilidad, entre ellas la gestión contractual para la contratación del servicio y la publicación de información dirigida a la ciudadanía sobre los canales alternos de atención.

La Oficina de Control Interno evidenció con corte al 02 de junio de 2026 la aclaración respecto del canal de comunicación telefónica registrado en la página web de la Entidad, como se observa a continuación:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO



Como se evidenció se destaca la implementación de medidas **correctivas**, sin embargo, se mantiene la recomendación a fin de que la entidad implemente **acciones preventivas** con el fin de generar información oportuna a la ciudadanía sobre los mecanismos habilitados para la atención de solicitudes, dado que el ejercicio auditor adelantado por la Oficina de Control Interno es basado en riesgos.

En ese sentido, en el próximo ejercicio de auditoría se verificará la adopción de acciones preventivas orientadas a fortalecer los mecanismos de verificación periódica, actualización oportuna y contingencia de los canales de atención ciudadana, con el fin de prevenir la recurrencia de situaciones similares y garantizar la continuidad en la atención y recepción de las PQRSD.

• Respetto a la recomendación No. 2

“Respetto de la recomendación formulada por la Oficina de Control Interno es importante precisar que desde la Subdirección de Gestión Corporativa se han adelantado gestiones y trámites tendientes a fortalecer el conocimiento y la apropiación de los términos de respuesta para la atención a las PQRSD a cargo de las diferentes dependencias de la entidad. En ese sentido, se han realizado jornadas de orientación como la socialización, de la cual se adjunta pantallazo y su presentación en powerpoint, realizada el 29 de septiembre de 2025 y se ha establecido un procedimiento que se encuentra cargado en el Banco de Documentos de la RMBC, en el cual se establecen los términos de respuesta para las diferentes PQRSD que se deben tramitar en la entidad. Los soportes se cargan en el enlace que se menciona a continuación.”

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Aunado a lo anterior una vez se reciben las solicitudes y se hace la asignación correspondiente, el equipo de PQRSD de la Subdirección de Gestión Corporativa brinda todo el apoyo a las dependencias frente a los términos de atención a las PQRSD, incluso apoya el cambio de la TRD si a ello hubiere lugar, e imparte las orientaciones que se requieran para emitir las respuestas en los términos establecidos de manera oportuna.

Por lo tanto, se han venido realizando las gestiones para fortalecer institucionalmente la atención oportuna a las PQRSD.

Atendiendo lo anterior se solicita a la Oficina de Control Interno, valorar lo indicado, en tanto que la dificultad presentada con la atención a la PQRSD referida, no se generó por “Falta de claridad institucional y de socialización sobre los trámites de PQRSD relacionados con traslados por competencia, sumado a una débil comunicación interna y desconocimiento de plazos legales por parte de los responsables”, se dio básicamente por la contingencia que se presentó con la entrada en vigencia de SIGMA. En consecuencia, se considera que no es necesario reformular el plan de mejoramiento asociado a la gestión de PQRSD”.

Por su parte, en esa misma fecha y en el marco de la etapa de socialización del informe preliminar, la Oficina Asesora de Planeación Institucional remitió una comunicación electrónica relacionadas con la recomendación No 2 señalando lo siguiente:

“Desde la OAPI, se informa que se brindará el respectivo asesoramiento en la construcción de un nuevo plan de mejoramiento para el trámite de peticiones y demás requerimientos, ahora bien este acompañamiento estará orientado a la identificación de las causas que persisten en el proceso, que generan nuevos hallazgos, así mismo determinar si el plan que fue ejecutado y cerrado en términos de eficiencia y eficacia, tuvo en su origen de causas las relacionadas con el nuevo hallazgo descrito en el informe”.

Análisis final de la Oficina de Control Interno:

La Oficina de Control Interno analizó las observaciones presentadas por la Subdirección de Gestión Corporativa y la Oficina Asesora de Planeación Institucional, valorando positivamente las acciones de fortalecimiento, acompañamiento y socialización sobre la materia.

No obstante, las evidencias aportadas no desvirtúan la recomendación formulada, toda vez que el presente seguimiento evidenció la materialización de una situación asociada a la misma causa raíz identificada previamente, lo que permite concluir que las acciones implementadas no han resultado plenamente efectivas para prevenir su recurrencia (ver hallazgo No. 1 del informe). En consecuencia, se mantiene la Recomendación No. 2, orientada a formular el plan de mejoramiento correspondiente a la causa generadora

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

del hallazgo No. 1, de acuerdo con la metodología y el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación Institucional⁷⁰ con el fin de que se adopten acciones de mejoramiento desde la primera y segunda⁷¹ línea de defensa en materia de atención de PQRSD en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

- **Respecto a la recomendación No. 3**

“COMENTARIOS Y OBSERVACIONES DE LA OFICINA JURÍDICA - OJ:

Desde la Oficina Jurídica - OJ se indicó vía correo electrónico del 27 de mayo de 2026, que:

Respuesta:

"En atención al Informe Preliminar de la auditoría "Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca – Segundo Semestre de 2025", la Oficina Jurídica, en el marco de las funciones establecidas en el Acuerdo Regional No. 003 de 2022 Artículo 6o, no encuentra asignados hallazgos, observaciones y/o recomendaciones.

De otra parte, respecto, a la recomendación No. 3, como se indicó en la respuesta a solicitud de información, la Oficina Jurídica considera que lo pertinente para la ejecución de las actividades requeridas para el cumplimiento de la Política de racionalización de trámites, sea liderada por la dependencia idónea de acuerdo con sus competencias funcionales y en consecuencia, solicitará ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se autorice efectuar modificación del liderazgo de esta política, precisando que la Oficina Jurídica apoyará desde su rol jurídico en todas las actuaciones que se requieran".

Análisis final de la Oficina de Control Interno:

Frente a la observación allegada por la Oficina Jurídica, se confirma la recomendación teniendo en cuenta que lo señalado por la dependencia no desvirtúa la recomendación formulada, por el contrario, la manifestación relacionada con la necesidad de revisar el liderazgo institucional de la Política de Racionalización de Trámites evidencia la pertinencia de realizar las gestiones necesarias para definir las responsabilidades asociadas a su implementación y seguimiento. En ese sentido se confirma la Recomendación No. 3.

⁷⁰ Como segunda línea de defensa en materia de planes de mejoramiento en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

⁷¹ Como segunda línea de defensa en materia de atención de PQRSD en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

8. Conclusiones: Hallazgos⁷², Observaciones⁷³ y/o Recomendaciones

Una vez adelantadas las etapas de la evaluación independiente, se precisa que se evidenciaron situaciones que ameritan el planteamiento de hallazgos y recomendaciones. Sobre el particular, es importante señalar que:

- I. Los hallazgos están llamados a elaborar Plan de Mejoramiento,
- II. Las recomendaciones, entendidas como el resultado de la evaluación adelantada con el fin de generar mejoras al Sistema de Control Interno, para lo cual se sugiere tener en cuenta lo señalado en la Ley 87 de 1993.

Como resultado de la auditoría de cumplimiento realizada al proceso de atención de PQRSD y requerimientos de Entes Externos de Control correspondiente al segundo semestre de 2025, se evidenció que la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca cuenta con lineamientos, procedimientos, canales institucionales y mecanismos de seguimiento orientados a la gestión de las solicitudes ciudadanas.

Hallazgos

Hallazgo No. 1. Presunto incumplimiento del término legal para traslado por competencia de PQRSD.

En desarrollo de la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que la PQRSD No. 202504000006692 fue recibida a través del canal institucional contactenos@regionmetropolitana.gov.co el día **05 de noviembre de 2025**. Una vez revisado el contenido de la solicitud, la Entidad observó que la competencia para atender y resolver de fondo la petición correspondía a la Secretaría de Movilidad Contemporánea de Cundinamarca, por lo cual procedió con, el traslado por competencia mediante memorando No. 202504000011861 solo hasta el día **01 de diciembre de 2025**. De tal manera, se evidenció que el traslado fue realizado de manera extemporánea, toda vez que el término legal para efectuarlo correspondía a los cinco (5) días siguientes a la recepción de la petición, es decir hasta el día, 12 de noviembre de 2025, no obstante, se configuró un **retraso de doce (12) días hábiles** respecto del plazo establecido normativamente.

La situación descrita evidencia un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece:

⁷² Los hallazgos están llamados a elaborar Plan de Mejoramiento.

⁷³ 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.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

“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 remitario 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”.

En consecuencia, la situación identificada puede generar riesgos asociados al incumplimiento de los términos legales establecidos para la gestión de peticiones y afectación al derecho fundamental de petición de los ciudadanos.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los hallazgos y la observación identificados en el presente informe, la Oficina de Control Interno formula las siguientes recomendaciones:

1. Teniendo en cuenta lo observado en la etapa de ejecución de la auditoría, en donde la Oficina de Control Interno en presencia de la Subdirección de Gestión Corporativa llamó el día 8 de mayo de 2026 al número 57 (601) 7431943 que aparece en la página web de la entidad, en la cual se evidenció que dicha línea telefónica no direcciona a la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, por lo cual, se recomienda implementar una verificación periódica de los canales de atención ciudadana publicados por la Entidad, especialmente del canal telefónico, y definir un mecanismo de actualización inmediata de la página web y/o demás instrumentos institucionales cuando alguno de dichos canales presente indisponibilidad o modificación. Así mismo, se sugiere definir un mecanismo de contingencia y actualización inmediata cuando alguno de los canales presente indisponibilidad, modificación o suspensión temporal, de manera que se informe oportunamente a los usuarios y se habiliten medios alternativos que permitan garantizar la continuidad en la atención y recepción de PQRSD ciudadanas.
2. Respecto de la efectividad del hallazgo No. 2⁷⁴ del plan de mejoramiento por procesos de PQRSD - generado y enunciado en los anteriores informes de auditorías de PQRSD⁷⁵ - cuyo estado a la fecha de la auditoría se encontraba

⁷⁴ **HALLAZGO No. 2** “Falta de claridad institucional y de socialización sobre los trámites de PQRSD relacionados con traslados por competencia, sumado a una débil comunicación interna y desconocimiento de plazos legales por parte de los responsables”.

⁷⁵ Informes que pueden ser consultados en la página web de la entidad en los siguientes enlaces: [Informe de auditoría de cumplimiento "Seguimiento al cumplimiento normativo y a la gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes](#)

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

cumplido, se concluye que el mismo no fue efectivo ya que la(s) causa(s) raíz de la situación identificada se observó nuevamente en el presente seguimiento el cual se ilustra en el hallazgo No. 1 del presente informe.

En ese sentido se recomienda formular el plan de mejoramiento asociado a la gestión de PQRSD, incorporando acciones orientadas a mitigar la(s) causa(s) raíz de la situación identificada.

3. Con relación al SUI, se recomienda a la Entidad (i) realizar seguimiento permanente a la evolución de sus competencias, procesos y servicios institucionales, particularmente frente a las funciones que puedan desarrollarse a través de la Agencia Regional de Movilidad y demás entidades articuladas a la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca y (ii) elevar consulta institucional al ente competente como es el Departamento Administrativo de la Función Pública con el fin contar con la guía frente a la materia.

Lo anterior, con el propósito de identificar oportunamente la posible configuración de trámites, Otros Procedimientos Administrativos —OPAS— o consultas de acceso a información pública susceptibles de inscripción y publicación en el Sistema Único de Información de Trámites —SUI—, conforme al marco normativo aplicable y a los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Realizó verificación y elaboró el informe



Ayda Del Socorro Cadena Camuez
Auditora Líder

Revisión Par



Yuly Andrea Ujueta Castillo
Auditora Par⁷⁶

Revisó y aprobó



Andrea Reyes Saavedra
Jefe de Oficina de Control Interno

[Externos de Control en la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, primer semestre de 2025". | Región Metropolitana y Informe de seguimiento normativo a la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca vigencia 2024 | Región Metropolitana](#)

⁷⁶ Auditora Par en lo relacionado con los Entes Externos de Control del presente informe.

Oficina de Control Interno | junio de 2026

Página 116 de 125

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20269000194132
Fecha: 22-04-2026 12:00 pm

Bogotá D.C.

Señora
AYDA CADENA
Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca
acadena@regionmetropolitana.gov.co



Referencia: Respuesta a su solicitud de aplicabilidad del SUIT a la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

Radicado interno: 20269000194132 de 19 de abril de 2026.

Reciba un cordial saludo por parte de Función Pública.

En la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano recibimos su comunicación mediante la cual solicita:

"Se solicita concepto a ese Departamento Administrativo respecto de la aplicabilidad de la Política de Racionalización de Trámites y del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT a la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, en consideración a su naturaleza jurídica como entidad administrativa de régimen especial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, conforme a la Ley 2199 de 2022.

En ese sentido, se requiere precisar si la RMBC, en atención a su naturaleza jurídica especial y a las funciones administrativas que ejerce, se encuentra obligada a implementar el SUIT."
Sí

En relación a su solicitud se informa que, la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites hace parte de las políticas de gestión y desempeño institucional que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG¹, se encuentra inmersa en la dimensión 3 de gestión con valores para resultados, y se desarrolla en cuatro (4) componentes, los cuales se resumen de la siguiente manera:



El primer componente denominado **INSCRIPCIÓN**, en el cual **las entidades públicas tienen el deber de 1)** registrar sus trámites, OPA'S y consultas de acceso a la información

¹ Artículo 2.2.22-2.1 del Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1063 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO



Función Pública

en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, **2)** realizar de manera permanente su actualización y **3)** registrar sus datos de operación, de conformidad con las disposiciones del principio de información y publicidad del numeral 3 del artículo 1 de la [Ley 962 de 2005](#)² y los artículos 9, 10 y 14 de la [Resolución 455 de 2021](#)³.

Al respecto es importante precisar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución 455 de 2021, los registros del SUIT se definen de la siguiente forma:

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, **regulados por el Estado**, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Otro procedimiento administrativo (OPA): Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que **determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso gratuito** de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Consulta de acceso a información pública: Información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas a trámites u otros procedimientos administrativos de los sujetos obligados a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información de que se trate.

La adecuada gestión de este componente impactará positivamente en los resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI) de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites (RTR12) de su entidad, el cual se mide anualmente a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG⁴.

Para acompañar el ejercicio de inscripción, el Departamento Administrativo de la Función Pública cuenta con el siguiente [material de capacitación](#) del Sistema Único de Información de Trámites, que incluye la [Guía de inventarios](#), el [video en gestión de inventarios](#), y el [video en registro de trámites](#).

De otra parte, el segundo componente de la política es la **RACIONALIZACIÓN**, en donde las entidades públicas **anualmente** elaboran una estrategia de racionalización de trámites en la cual implementan acciones normativas, administrativas y/o tecnológicas para reducir tiempos, costos y requisitos, ampliar sus canales de atención e implementar herramientas tecnológicas para facilitar el acceso a los bienes y servicios ofertados por la entidad.

Esta estrategia anual deberá **ser registrada en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT y publicada antes del 31 de enero de cada vigencia** en la página web de

² 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.

³ Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.

⁴ Conforme a lo señalado en el artículo 2.2.22.3.10 del Decreto 1499 de 2017.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO



la entidad en el Plan de Acción Institucional, de conformidad con las disposiciones del artículo 74 de la [Ley 1474 de 2011](#)⁵, artículo 4 del [Decreto Ley 2106 de 2019](#)⁶, artículos 4 y 26 de la [Ley 2052 de 2020](#)⁷, y artículo 15 de la [Resolución 455 de 2021](#).

La adecuada gestión de este componente impactará positivamente en los resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI) de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites (RTR12) de su entidad, el cual se mide anualmente a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG.

Para acompañar la implementación de este componente, el Departamento Administrativo de la Función Pública cuenta con la [Guía de Racionalización de Trámites](#), la [Guía de usuario](#) para el registro de la estrategia de racionalización de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, así como un [video tutorial para el reporte de monitoreo](#) por parte de la oficina de planeación y un [video tutorial para el reporte de seguimiento](#) por parte de la Oficina de Control Interno.

El tercer componente de la política es denominado **ESTANDARIZACIÓN**, el cual se refiere al proceso que desarrollan las autoridades responsables de reglamentar o emitir lineamientos sobre trámites modelo, regularmente las cabezas de cada sector, para definir los documentos, requisitos, condiciones, validaciones, formularios únicos y cualquier tipo de requerimiento necesario para acceder al trámite, los cuales deberán ser de obligatoria observancia por parte de las entidades responsables de su implementación, sin que exista la posibilidad de incluir pasos o requisitos adicionales a los establecidos por la autoridad responsable de la reglamentación.

Lo anterior en cumplimiento del artículo 5 del [Decreto Ley 2106 de 2019](#) y las disposiciones de estandarización de la [Resolución 455 de 2021](#).

Para acompañar este ejercicio, el Departamento Administrativo de la Función Pública cuenta con la [Guía metodológica](#) para la estandarización de trámites y formularios a través de ejercicios de participación ciudadana, la [Guía de usuario](#) para registro de trámites modelo en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT y el [inventario de trámites modelo](#) disponible en el [material de capacitación](#) menú “Identificación de trámites”, sección “Inventarios”.

Finalmente, el componente número 4 de la política denominado **TRANSFORMACIÓN DIGITAL**, hace referencia a los lineamientos de gobierno digital del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC en materia de **trámites en línea, interoperabilidad, uso de servicios ciudadanos digitales, autenticación digital, carpeta ciudadana digital, portal único del Estado Colombiano, digitalización y automatización de trámites**.

5 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.

6 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

7 Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO



Función Pública

Lo anterior en virtud de lo dispuesto en el capítulo II del [Decreto Ley 2106 de 2019](#), capítulos II y III de la [Ley 2052 de 2020](#), la [Resolución MINTIC 1519 de 2020](#), la [Resolución MINTIC 2893 de 2020](#), y el [Decreto MINTIC 088 de 2022](#).

Frente a este componente, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC ha dispuesto el siguiente canal de atención para resolver sus inquietudes en materia de gobierno digital para la transformación digital de trámites y OPA's: minticresponde@mintic.gov.co

La adecuada gestión de este componente impactará positivamente en los resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI) de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites (RTR12) de su entidad, el cual se mide anualmente a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG.

Ahora bien, para dar respuesta de fondo a su petición es necesario profundizar en los siguientes aspectos:

1. De conformidad con el ámbito de aplicación de la política de racionalización de trámites dispuesto en el artículo 2 de la Ley 962 de 2005, las entidades que deben implementar la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites son las que conforman la "Administración Pública". Al respecto indica la norma:

ARTÍCULO 2o. AMBITO DE APLICACIÓN. Esta ley se aplicará a los trámites y procedimientos administrativos de la Administración Pública, de las empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza, y de los particulares que desempeñen función administrativa. Se exceptúan el procedimiento disciplinario y fiscal que adelantan la Procuraduría y Contraloría respectivamente.

Para efectos de esta ley, se entiende por "Administración Pública", la definición contenida en el artículo 39 de la Ley 489 de 1998. (Resaltado fuera del texto original).

2. Con base en lo anterior, se describe lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 489 de 1998⁸, el cual dicta:

ARTICULO 39. INTEGRACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA. La Administración Pública se integra por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado colombiano.

La Presidencia de la República, los ministerios y los departamentos administrativos, en lo nacional, son los organismos principales de la Administración.

⁸ "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se copiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO



Así mismo, los ministerios, los departamentos administrativos y las superintendencias constituyen el Sector Central de la Administración Pública Nacional. Los organismos y entidades adscritos o vinculados a un Ministerio o un Departamento Administrativo que gocen de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio o capital independiente conforman el Sector Descentralizado de la Administración Pública Nacional y cumplen sus funciones en los términos que señale la ley.

Las gobernaciones, las alcaldías, las secretarías de despacho y los departamentos administrativos son los organismos principales de la Administración en el correspondiente nivel territorial. Los demás les están adscritos o vinculados, cumplen sus funciones bajo su orientación, coordinación y control en los términos que señalen la ley, las ordenanzas o los acuerdos, según el caso.” (Resaltado fuera del texto original)

Con los elementos antes expuestos, esta dirección técnica, en lo relacionado a la aplicabilidad de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites informa que, revisado el artículo 3 de la Ley 2199 de 2022⁹ se indica que la naturaleza jurídica de la REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ – CUNDINAMARCA es:

“ARTÍCULO 3. Naturaleza. La Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca es una entidad administrativa de asociatividad regional con régimen especial establecido en esta y otras leyes, y dotada de personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa y patrimonio propio, a través de la cual las entidades territoriales que la integran concurren en el ejercicio de las competencias que les corresponden, con el fin de hacer eficaces los principios constitucionales de coordinación, concurrencia, complementariedad y subsidiariedad en la función administrativa y en la planeación del desarrollo dada su interdependencia geográfica, ambiental, social o económica.” (Resaltado fuera del texto original)

En concordancia con lo anterior, dado el régimen especial establecido, corresponde a la entidad observar si su naturaleza jurídica se encuentra incluida en la Rama Ejecutiva del Poder Público, o si como entidad de naturaleza pública tiene a su cargo de manera permanente actividades o funciones administrativas, configuradas en el artículo 39 de la Ley 489 de 1998.

Lo anterior, deberá ser revisado de manera armónica con lo definido en el artículo 32 de la Ley 2199 de 2022 que da creación a la Agencia Regional de Movilidad en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 32. Agencia regional de movilidad. Créase la Agencia Regional de Movilidad, a través de la cual la Región Metropolitana ejercerá la autoridad Regional de Transporte, como entidad pública adscrita a la Región Metropolitana, encargada de la planeación, gestión y cofinanciación de la movilidad y el transporte a nivel regional. Esta entidad estará a cargo del Sistema de Movilidad Regional, el cual está integrado por el conjunto de infraestructuras y servicios de transporte público y privado de carácter regional que conectan las personas y mercancías entre los

⁹ 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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO



Función Pública

municipios del ámbito geográfico de la movilidad, así como los demás elementos requeridos para su organización, planeación, gestión, regulación, financiación y operación.

En materia de transporte público de pasajeros terrestre y férreo, la Agencia Regional de Movilidad, sin que medie requisito adicional, estará a cargo y ejercerá como autoridad de transporte de todas las modalidades de transporte público de pasajeros que conecten a los municipios del ámbito geográfico de la movilidad previsto en la presente ley, en las rutas intermunicipales que tengan origen-destino en los municipios que conforman dicho ámbito geográfico, exceptuando la modalidad de transporte público especial de pasajeros.

Los servicios de transporte público de pasajeros en cualquier modalidad con origen y destino en una sola jurisdicción distrital o municipal, dentro del ámbito geográfico de la movilidad previsto en la presente Ley, incluyendo el transporte por cable, serán considerados radio de acción distrital o municipal y su autoridad de transporte será ejercida por el respectivo alcalde distrital o municipal, quienes podrán ceder su autoridad a la Agencia Regional de Movilidad.

Todos los actos administrativos sobre transporte público de pasajeros con radio de acción nacional que tengan relación con la región requerirán de un proceso previo de coordinación interinstitucional con la Agencia Regional de Movilidad, en el que se verifique el impacto de esta decisión en las competencias de la Región.

En su ámbito geográfico, para establecer nuevas concesiones viales o modificar las existentes en cuanto a su alcance físico o cambios de trazado, en cualquier corredor de la red nacional, concesionado o no concesionado, que supere la jurisdicción de un municipio o distrito, se deberá surtir un proceso de socialización interinstitucional entre la Agencia Regional de Movilidad y el concedente.

En ningún caso se entenderá que la aplicación de este Artículo implica una modificación de los contratos vigentes ni de los proyectos en estructuración antes de la entrada en vigencia de la presente Ley.

PARÁGRAFO 1. Los Alcaldes de los municipios que se vinculen a la Región Metropolitana en el hecho metropolitano o área temática de movilidad, actuarán como Junta Directiva de la Agencia, y reglamentarán el ejercicio de sus competencias, funciones y operación, en el marco de lo establecido en la presente Ley. Los alcaldes podrán delegar esta función en los Secretarios de tránsito o de Movilidad en los Municipios que lo tengan.

PARÁGRAFO 2. La Región Metropolitana podrá realizar el traslado de sus funciones al sector de Movilidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá en cabeza de la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá para que actúe transitoriamente como Agencia Regional de Movilidad y autoridad regional de transporte, hasta el 31 de diciembre de 2023 o hasta que su Junta Directiva decida extender ese plazo.

Cuando la Secretaría Distrital de Movilidad asuma las funciones de Agencia Regional de Movilidad, el Consejo Regional, conformado por los municipios del área temática, actuará como su junta directiva para lo cual se dará su propio reglamento.

PARÁGRAFO 3. Teniendo en cuenta que el Regiotram de Occidente es un sistema concesionado regional previo que aún no ha entrado en fase de operación, la definición tarifaria, frecuencia, gestión, operación y control del mismo será establecida por la Gobernación de Cundinamarca, de la misma manera que la definición tarifaria y

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO



Función Pública

operacional de la concesión de la primera fase de la primera línea del metro de Bogotá sigue a cargo de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En todo caso La Gobernación de Cundinamarca acordará con el Consejo Regional las condiciones de integración del Régimen de Occidente a la Agencia Regional de Movilidad dentro del año siguiente al inicio de la fase de operación del sistema.” (Resaltado fuera del texto original)

De otra parte, en lo relacionado al Sistema Único de Información de Trámites SUIT, se recuerda que se trata de la herramienta dispuesta por la Ley 962 de 2005 para dar cumplimiento al principio de INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD contenido en el numeral 3 de su artículo 1 en los siguientes términos:

“3. Información y publicidad. Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, **todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT,** cuyo funcionamiento coordinará el Departamento Administrativo de la Función Pública; entidad que verificará para efectos de la inscripción que cuente con el respectivo soporte legal.

Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirse la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.” (Resaltado fuera del texto original)

De manera complementaria, la información relacionada a los cobros que realiza una entidad pública como un requisito que debe realizar la ciudadanía o grupos de interés para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir una obligación prevista o autorizada en la ley, debe también estar registrada en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT. Al respecto, el artículo 16 de la Ley 962 de 2005, modificado por el artículo 7 del Decreto Ley 2106 de 2019 expresa:

“Artículo 16. Cobros no autorizados. Ningún organismo o entidad de la Administración Pública Nacional, departamental, distrital o municipal, podrá cobrar por la realización de sus funciones valor alguno por concepto de tasas, contribuciones, certificaciones, formularios o precio de servicios que no estén expresamente autorizados por la ley o mediante norma expedida por las corporaciones públicas del orden territorial. El cobro y la actualización de las tarifas deberá hacerse en los términos señalados en la ley, ordenanza o acuerdo que las autorizó.

Las autoridades no podrán incrementar las tarifas o establecer cobros por efectos de la automatización, estandarización o mejora de los procesos asociados a la gestión de los trámites.” (Resaltado fuera del texto original)

De otra parte, es importante señalar que la información contenida en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT es responsabilidad de cada entidad pública conforme a lo

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO



dispuesto en el artículo 19 de la Ley 2052 de 2020 y los artículos 9 y 10 de la Resolución 455 de 2021.

"ARTÍCULO 19. FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES (SUIT). El Departamento Administrativo de la Función Pública deberá actualizar y mejorar permanentemente el Sistema Único de Información de Trámites o el que haga sus veces, para que las entidades obligadas registren información sobre los procedimientos internos asociados a la gestión de trámites e información pública disponible. Este sistema debe permitir cuantificar costos administrativos asociados y ahorros a los usuarios por efectos de la racionalización de trámites.

El contenido de la información registrada en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades. Toda actualización de la información del trámite deberá llevarse a cabo dentro de los tres (3) días siguientes a la expedición del acto administrativo correspondiente." (Resaltado fuera del texto original)

"ARTÍCULO 9. Obligación de identificar el inventario de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública y registrarlo en el SUIT. Las autoridades, de forma permanente, deberán identificar el portafolio de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública que tienen a disposición de los ciudadanos y grupos de interés, y registrarlo en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 3 del Artículo 1 de la Ley 952 de 2005 y teniendo en cuenta los lineamientos en materia de lenguaje claro." (Resaltado fuera del texto original)

"ARTÍCULO 10. Obligación de actualizar la información de los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública en el SUIT. Las autoridades, de forma permanente, deberán verificar la información registrada sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública que se encuentra en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, y gestionar su actualización teniendo en cuenta los lineamientos en materia de lenguaje claro y las normas antitrámites expedidas." (Resaltado fuera del texto original)

De esta forma, atendiendo a los principios de eficacia, economía y celeridad de la función pública, le invitamos primeramente a consultar el material de formación disponible en nuestra página web, y posteriormente, participar en las jornadas de capacitación masiva sobre la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, inscribiéndose en el formulario dispuesto en el siguiente enlace [formulario inscripción a capacitaciones](#).

Así mismo, informamos que el canal oficial para atender sus inquietudes sobre la política es el correo electrónico eva@funcionpublica.gov.co para lo cual invitamos a describir de manera detallada su solicitud particular. De igual manera, contamos con el correo electrónico soportesut@funcionpublica.gov.co para atender sus requerimientos de soporte técnico en la plataforma SUIT. Agradecemos por favor no escribir la misma solicitud a los dos (2) correos, pues cada uno produce un número de radicado diferente, generando duplicidad de su solicitud.

Carrera 4 No. 13-40
Bogotá, D.C. Colombia
Teléfono: 601 7366466
Fax: 601 7366467
Código Postal: 111711

Página web:
www.funcionpublica.gov.co
Email: eva@funcionpublica.gov.co

F. Versión 01 - Fecha 2020-09-08
Si este formato se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Gestión (Intranet)



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO



Función Pública

Reiterando nuestro compromiso por fortalecer la gestión de las entidades públicas nacionales y territoriales, damos respuesta a su solicitud en los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015¹⁰, extendiendo la invitación a consultar nuestro Espacio Virtual de Asesoría EVA en la dirección: www.funcionpublica.gov.co/eva en dónde encontrar normas, jurisprudencia, conceptos, videos informativos, publicaciones de Función Pública, entre otras opciones, las cuales serán de gran apoyo en su labor y en el cuidado de lo público, recordando que lo público es suyo, es mío, es nuestro, es de todos.

¡Unidos cuidamos lo público!

Cordialmente,

LIVIA PATRICIA LEAL MALDONADO

Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

Datos de quien Proyectó	Marlon Enrique Lozano Ortiz
Datos de quien Revisó	No aplica
Datos de Vo.Bo.	No aplica
Código TRD	112000PTSC

¹⁰ 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.