

CÓDIGO PLAN DE MEJORA	FECHA DE APROBACIÓN	PROCESO / DEPENDENCIA	HALLAZGO				CAUSA RAÍZ IDENTIFICADA	ACCIÓN						
			FUENTE DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	# HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO		TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA PROGRAMADA	LINK A LA CARPETA COMPARTIDA
PM-AUD-002-2026	16/07/2026	SGC	Auditoría Interna	No conformidad	1	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: “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 remitisorio 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.	Falta de control y seguimiento oportuno en la gestión de los traslados por competencia de las PQRSD, afectando su remisión dentro de los términos legales establecidos.	Preventiva	Desarrollar una jornada de capacitación sobre la gestión de PQRSD, enfatizando el procedimiento, los tiempos de cumplimiento establecidos en la normativa vigente.	1/08/2026	30/12/2026	Gestión Documental	Lista de asistencia Presentación utilizada Material de divulgación	Carpeta de sharepoint de OAPI
PM-AUD-002-2026	16/07/2026	SGC	Auditoría Interna	No conformidad	1	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: “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 remitisorio 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.	Falta de control y seguimiento oportuno en la gestión de los traslados por competencia de las PQRSD, afectando su remisión dentro de los términos legales establecidos.	Correctiva	Realizar seguimiento quincenal a las peticiones bajo responsabilidad de la dependencia, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos legales, adoptar acciones preventivas frente a posibles vencimientos y asegurar el traslado oportuno de aquellas solicitudes que no sean de competencia de la Entidad.	1/08/2026	30/12/2026	Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional	Soporte del monitoreo a las PQRSD	Carpeta de sharepoint de OAPI
PM-AUD-002-2026	16/07/2026	SGC	Auditoría Interna	No conformidad	1	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: “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 remitisorio 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.	Falta de control y seguimiento oportuno en la gestión de los traslados por competencia de las PQRSD, afectando su remisión dentro de los términos legales establecidos.	Preventiva	Efectuar monitoreo quincenal a las PQRSD radicadas y realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales, generando alertas tempranas a las dependencias responsables.	1/08/2026	30/01/2027	Gestión Documental	Soporte del monitoreo a las PQRSD	Carpeta de sharepoint de OAPI