

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. DECLARACIÓN	3
2. OBJETIVO.....	4
2.1 Objetivos específicos.....	4
3. ALCANCE.....	5
4. PLANEACIÓN.....	5
5. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	6
5.1 Administración de riesgos.....	8
5.2 Redes y articulación	10
6. SUPERVISIÓN, MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN	17
7. REPORTES	18
7.1 Tipos de reportes	18
7.2. Responsables	19
7.3. Publicación	19
8. FORMACIÓN	19
9. COMUNICACIÓN.....	19
10. AUDITORÍA Y MEJORA.....	20
11. DEFINICIONES.....	20
12. SIGLAS	21
13. ANEXOS	21

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 y reglamentado por el Decreto 1122 de 2024, la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca (RMBC) adopta el Programa de Transparencia y Ética Pública-PTEP (2026-2027) como un instrumento estratégico orientado a fortalecer la integridad institucional, prevenir la materialización de riesgos de corrupción y consolidar una gestión pública transparente, eficiente y orientada al servicio de la ciudadanía.

El PTEP se constituye como un sistema de gestión transversal, basado en el enfoque de administración de riesgos, que articula acciones institucionales en materia de transparencia, acceso a la información pública, cultura de legalidad, participación ciudadana, control social y rendición de cuentas. En este sentido, el Programa no se limita a un instrumento de planeación, sino que se integra de manera efectiva al Sistema Integrado de Gestión, al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y al Modelo Estándar de Control Interno (MECI), garantizando su incorporación en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad.

A través del presente documento, la RMBC establece los lineamientos para la formulación, implementación, monitoreo, evaluación y mejora continua del PTEP, definiendo las responsabilidades institucionales, los mecanismos de seguimiento, los esquemas de reporte y las estrategias de comunicación y formación necesarias para asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

El Programa adopta un enfoque preventivo que permite identificar, analizar y mitigar los riesgos asociados a la gestión pública, promoviendo prácticas de buen gobierno, fortaleciendo la confianza ciudadana y contribuyendo al cumplimiento de los fines esenciales del Estado. Así mismo, incorpora herramientas de medición y control que facilitan la toma de decisiones, la generación de alertas tempranas y la implementación de acciones de mejora continua.

En este contexto, la RMBC reafirma su compromiso con la ética pública, la transparencia y la integridad, promoviendo una cultura organizacional basada en principios de legalidad, moralidad, eficiencia, responsabilidad y servicio al ciudadano, en coherencia con su misión institucional y con los desafíos del desarrollo territorial sostenible.

1. DECLARACIÓN¹

En la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca (RMBC), comprometidos con el cumplimiento de nuestra misión en beneficio de los territorios que la conforman, declaramos nuestro compromiso con la transparencia, la integridad, la ética pública en todas nuestras actuaciones, la prevención de lavado de activos, la financiación del terrorismo, la proliferación de armas de destrucción masiva y

¹ La Declaración del Programa de Transparencia y Ética Pública de la RMBC, fue formulada a partir de un ejercicio de co-creación con funcionarios y colaboradores de la entidad, desarrollado en el mes de marzo de 2026, con el propósito de garantizar un enfoque participativo y alineado con la cultura organizacional.

actos de corrupción, promoviendo una gestión responsable, innovadora, clara, abierta y orientada al servicio de la ciudadanía.

Todos los colaboradores asumimos la responsabilidad de observar e implementar las políticas, procedimientos y el Código de Integridad y Gestión de Conflicto de Intereses que integran el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). Así mismo, nos comprometemos a formarnos y participar activamente en la implementación de las acciones definidas para garantizar una gestión abierta, eficiente, respetuosa de los recursos públicos y alineada con los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

2. OBJETIVO

Implementar el Programa de transparencia y ética pública de la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca, mediante la definición, ejecución y seguimiento de acciones orientadas a la identificación, acceso oportuno a la información pública, rendición de cuentas permanente, racionalización de trámites y servicios, prevención del riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo, la proliferación de armas de destrucción masiva y el fomento de la participación ciudadana e innovación pública, con el fin de prevenir la materialización de actos de corrupción y fortalecer la cultura de integridad en la entidad.

2.1 Objetivos específicos

- Identificar y administrar los riesgos para la integridad pública en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la RMBC, en los casos que aplique.
- Fortalecer la transparencia y el acceso a la información pública, garantizando la publicación oportuna, clara y comprensible de la gestión de la entidad.
- Promover una cultura de ética, legalidad e integridad en la RMBC, a través de sensibilización y comunicación interna y externa.
- Integrar en el PTEP acciones en la planeación estratégica institucional, de manera que los componentes transversal y programático sean sostenibles y de largo plazo.
- Elaborar y actualizar cuando aplique, el mapa de las redes externas de la entidad para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad.
- Identificar y consolidar redes institucionales para la prevención de la corrupción y la promoción de la transparencia.
- Ejecutar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), garantizando la implementación de acciones de mejora conforme a los procedimientos establecidos.
- Validar la inclusión de iniciativas adicionales para fortalecer la cultura de integridad en la entidad y prevenir y combatir la corrupción.

El seguimiento al cumplimiento de los objetivos del programa se efectuará a través del formato F-DES-002: Formato Plan de Ejecución y Monitoreo del PTEP

3. ALCANCE

El Programa de Transparencia y Ética Pública aplica a todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca, así como a sus servidores públicos, contratistas y demás grupos de interés que participan directa o indirectamente en la gestión institucional.

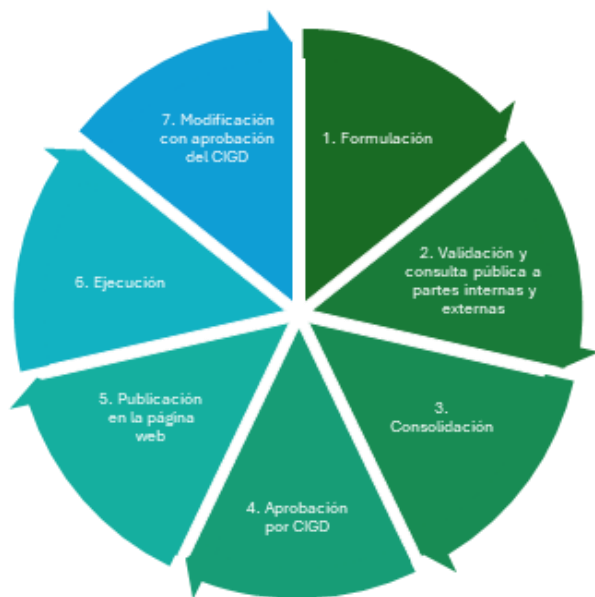
El alcance del Programa comprende la formulación, implementación, monitoreo, evaluación y mejora de las acciones definidas en el PTEP, en articulación con el Sistema Integrado de Gestión y los instrumentos de planeación institucional.

4. PLANEACIÓN

La formulación, implementación, monitoreo y modificación del Programa de Transparencia y Ética Pública se realizará conforme al procedimiento P-DES-001, garantizando su articulación con el Plan Estratégico Institucional, el Plan de Acción y los demás instrumentos de planeación.

El Programa de Transparencia y Ética Pública será objeto de revisión periódica y podrá ser ajustado en función de los resultados del monitoreo, los cambios normativos, las recomendaciones de control interno y las necesidades institucionales.

Adicionalmente, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1122 de 2024 de la Presidencia de la República, se adopta la metodología que orientará la actualización del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) para la RMBC, así:



Fuente: Elaboración propia basada en el Decreto 1122 de 2024 de la Presidencia de la República.

1. **Formulación:** Se deben desarrollar los dos componentes del Programa. En un documento escrito la entidad recopila cada uno de los contenidos.
2. **Validación:** El Programa debe ser validado por los grupos de valor de la entidad: Debe ser sometido a un periodo de consulta pública de 15 días calendario en la página web.
3. **Consolidación:** a partir de las observaciones que se reciban se consolidará una versión del Programa que incorpore aquellos ajustes que se encuentren pertinentes.
4. **Aprobación:** La versión consolidada del Programa deberá ser presentada ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
5. **Publicación:** el Programa deberá estar publicado en la sede electrónica de la entidad, de conformidad con los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
6. **Ejecución:** El Programa se formulará inicialmente una sola vez y podrá ser objeto de modificaciones de manera extraordinaria cuando la entidad lo considere necesario. Dichas modificaciones se realizarán con base en el seguimiento y evaluación del Programa, identificando oportunidades de mejora orientadas a garantizar resultados satisfactorios.
7. **Modificación o reformulación:** El Programa se formula una vez y, de acuerdo con el seguimiento al programa, se definen oportunidades de mejora que derivan en modificaciones. De forma regular, el Programa se reformulará cada cuatro años; sin embargo, podrá actualizarse de manera extraordinaria cuando la entidad u organización lo considere necesario para garantizar su pertinencia, fortalecer su efectividad y asegurar el logro de los resultados esperados.

5. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante la vigencia 2024, la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en cumplimiento de la normativa nacional vigente para ese momento. El seguimiento realizado durante esa vigencia permitió identificar avances significativos en transparencia y riesgos de corrupción, pero también retos pendientes para la consolidación de un PTEP robusto y alineado con el Decreto 1122 de 2024.

En este contexto, dentro de las principales fortalezas identificadas en la implementación del PAAC 2024 se destaca el cumplimiento de la publicación y socialización del instrumento, lo cual permitió garantizar el acceso de la ciudadanía a la información institucional. Asimismo, se ejecutaron acciones asociadas a la rendición de cuentas, incluyendo espacios de diálogo con la ciudadanía, y se desarrollaron actividades orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano y de los canales de recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS.

Sin embargo, el seguimiento también permitió evidenciar algunas debilidades y brechas que requieren ser atendidas en el marco de la nueva estrategia institucional. Entre ellas, se identificó un desarrollo insuficiente de procesos de capacitación y sensibilización en ética e integridad dirigidos a servidores públicos y contratistas. De igual manera, la implementación de la estrategia de apertura de datos presentó limitaciones en su alcance y resultados, toda vez que no logró consolidar

mecanismos suficientes para garantizar la disponibilidad, usabilidad y aprovechamiento de la información por parte de la ciudadanía y de los actores regionales. Finalmente, se evidenció la necesidad de ampliar el alcance de las acciones, definir indicadores y productos verificables, así como fortalecer la apropiación institucional de la ética pública.

A partir de este diagnóstico, la Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción de la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca se fundamenta en el marco normativo nacional orientado al fortalecimiento de la transparencia, la integridad pública, la cultura de la legalidad y la prevención de prácticas corruptas en la gestión estatal. En particular, la Ley 2195 de 2022 introdujo ajustes al régimen normativo vigente y, en su artículo 31, modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo el deber de las entidades públicas de implementar Programas de Transparencia y Ética Pública – PTEP. Estos programas se constituyen en instrumentos orientados a promover una cultura de legalidad, así como a identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción que puedan presentarse en el desarrollo de la misionalidad institucional.

Adicionalmente, el Decreto 1122 de 2024 reglamentó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública. Esta disposición desarrolla el marco reglamentario aplicable para su implementación y permite orientar la formulación de acciones institucionales claras, articuladas, medibles y sujetas a seguimiento.

En consecuencia, la Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción de la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca se orienta a identificar, prevenir y mitigar los riesgos de corrupción en sus procesos; fortalecer la cultura de la integridad y la legalidad; promover la transparencia en la gestión pública; garantizar el acceso a la información; y consolidar una administración orientada al interés general, en concordancia con los principios de buen gobierno, rendición de cuentas y participación ciudadana.

De igual manera, el Programa guarda relación transversal con el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, al constituirse en una herramienta que apoya la planeación, ejecución, seguimiento y mejora continua de la gestión institucional. Su relación con el proceso de direccionamiento estratégico permite asegurar que las actividades desarrolladas estén alineadas con los objetivos, metas e indicadores definidos por la entidad, especialmente aquellos incorporados en el Plan de Acción Institucional. De esta manera, el Programa no opera de forma aislada, sino como parte integral del sistema de gestión y control, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional, al uso eficiente de los recursos y al fortalecimiento de la cultura del control interno.

En este sentido, y teniendo en cuenta los avances, fortalezas y debilidades durante la vigencia 2024, la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca deberá definir, ejecutar y hacer seguimiento a las actividades necesarias para la implementación de la Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción. Para ello, las acciones por desarrollar en cada anualidad deberán consignarse en el formato F-DES-001 denominado “Formato Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción” y ser publicadas para acceso a la ciudadanía, en el cual se incluirán las cuatro temáticas establecidas:

Administración de riesgos, Redes y articulación, Modelo de Estado abierto e Iniciativas adicionales, junto con sus respectivas acciones estratégicas, actividades, metas y responsables.

5.1 Administración de riesgos

5. 1.1 Gestión de riesgos para la integridad pública:

Esta busca identificar, evaluar y administrar los riesgos que puedan generar impactos económicos o afectar la reputación de la RMBC como consecuencia del incumplimiento de los principios de integridad en el ejercicio del servicio público, derivados de conductas o prácticas contrarias a la moralidad administrativa o asociadas a hechos de corrupción, tales como el fraude, el soborno y la omisión en la declaración de conflictos de interés.

Instrumentos:

- **Política para la Gestión Integral del Riesgo**

En el marco de la gestión integral de riesgos, la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca adoptó, mediante la Resolución No. 448 del 22 de diciembre de 2025, la Política para la Gestión Integral del Riesgo, la cual busca *“establecer los lineamientos para la toma de decisiones relacionadas con el tratamiento de los riesgos y sus efectos en la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca, con el fin de garantizar una gestión adecuada de los riesgos de gestión, fiscales, de seguridad de la información e integridad pública. (Corrupción, soborno y conflicto de interés). Todo ello orientado a disminuir la vulnerabilidad institucional frente a situaciones que puedan afectar el cumplimiento de la misión, así como el logro de los objetivos estratégicos y de los procesos vigentes.”*².

- **F-DES-018-Formato Matriz de Riesgos Institucional**

El diligenciamiento de este formato en Excel permite la identificación de riesgos, el análisis del riesgo inherente, la evaluación del riesgo, la valoración del riesgo residual y la formulación de planes de acción asociados.

5.1.2. Gestión de riesgos de Lavado de activos (LA), financiación del terrorismo (FT) y la proliferación de armas de destrucción masiva (FP):

En esta acción estratégica se incluyen actividades que análisis de la afectación económica o reputacional para la entidad u organización por ser utilizada, en forma directa o indirecta, como instrumento para lavado de activos (LA), financiación del terrorismo (FT) y la proliferación de armas de destrucción masiva (FP).

5.1.3 Canales de denuncia:

Los canales de denuncia permiten que la ciudadanía, servidores públicos, contratistas, grupos de valor y demás partes interesadas informen hechos que puedan constituir conductas irregulares, posibles actos de corrupción, situaciones disciplinarias, afectaciones a la transparencia o eventos

² Política para la Gestión Integral del Riesgo-RMBC

que deban ser puestos en conocimiento de la administración y que permitan controlar los riesgos para la integridad pública y de LA/FT/FP.

Instrumentos:

- **PRO-ECM-001: Protocolo de denuncias**

Este protocolo establece los lineamientos y procedimientos para la recepción, análisis y trámite de denuncias por presuntos actos de corrupción en la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, garantizando transparencia, eficiencia, confidencialidad e integridad del proceso.

- **Portal institucional**

En el portal institucional se encuentra habilitada la sección PQRSD Recepción de Solicitudes, en la cual la ciudadanía puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, solicitudes de información y solicitudes relacionadas con datos personales. Así mismo, la entidad cuenta con mecanismos de contacto, formulario electrónico y correo institucional. [PQRS](#) [Recepción de Solicitudes](#) | [Región Metropolitana](#)

Asimismo, se encuentra habilitado un módulo emergente (pop-up) a través del cual los usuarios pueden gestionar el registro de denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción, optimizando la accesibilidad y facilitando el proceso de formulación de las mismas.



5.1.4 Debida diligencia:

Esta acción estratégica estará encaminada a controlar los riesgos para la integridad pública y de LA/FT/FP mediante procesos de debida diligencia. La metodología para la operación de este control está definida en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas³.

³ Anexo técnico Programas de Transparencia y Ética Pública

5.2 Redes y articulación

5.2.1 Redes internas:

Se efectúa diagnóstico de las redes internas de la RMBC en el formato F-DES-019: Formato redes internas del PTEP, el cual debe actualizarse anualmente, a más tardar el día 05 de diciembre de cada vigencia. Una vez elaborado, el administrador del programa deberá diagnosticar la necesidad de crear o mantener redes internas para el diálogo e intercambio de datos sobre los contenidos del Programa, de forma que se mejore la calidad de los insumos para la toma de decisiones la gestión de riesgos, la promoción de la transparencia y la gestión ética de los asuntos⁴ en la RMBC.

Una vez realizada la valoración integral de las acciones estratégicas que conforman el Programa de Transparencia y Ética Pública, la entidad considera que, por el momento, no se requiere la creación de redes o instancias internas adicionales para facilitar su implementación.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la dinámica institucional actual cuenta con espacios, dependencias e instancias internas suficientes para articular, coordinar y hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones previstas en el Programa, cobrando mayor relevancia el Comité el cual fue creado mediante la Resolución No. 019 del 30 de enero de 2024 y constituye una red interna de articulación institucional que cumple un papel fundamental en la implementación del PTEP.

Dentro de sus funciones se encuentran, entre otras, aprobar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del MIPG; articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias requeridas para asegurar su implementación y mejora continua; asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices en materia de seguridad digital y de la información; así como aprobar y hacer seguimiento a los planes, programas, proyectos, estrategias y herramientas necesarias para la implementación interna de las políticas de gestión.

En ese sentido, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se constituye en la principal instancia interna de articulación para el seguimiento, coordinación y toma de decisiones relacionadas con las acciones estratégicas del Programa de Transparencia y Ética Pública, razón por la cual la entidad no considera necesaria la creación de redes internas adicionales para este propósito.

Adicionalmente la RMBC, cuenta con otras redes internas las cuales son:

- Comité de Convivencia Laboral adoptado mediante Resolución 12 del 27 de enero de 2026.
- Comité Institucional de Coordinación de Control Interno adoptado mediante Resolución No. 112 del 08 de abril de 2025.
- Comité Técnico de Sostenibilidad Contable adoptado mediante Resolución 402 del 31 de octubre de 2024.
- Comité de Contratación adoptado mediante Resolución 279 del 03 julio de 2024.
- Comité de Conciliación adoptado mediante Resolución 015 del 17 de enero de 2025.

⁴Anexo técnico Programas de Transparencia y Ética Pública

En ese sentido, la entidad continuará utilizando las instancias y canales internos existentes para el desarrollo, seguimiento, monitoreo y mejora de las acciones del Programa de Transparencia y Ética Pública, sin perjuicio de que, en caso de identificarse posteriormente una necesidad específica, pueda evaluarse la creación o incorporación de nuevas redes internas.

5. 2.2 Redes externas

El formato F-DES-020: Mapa de Redes Externas y Articulación es el instrumento mediante el cual se registra la participación de la RMBC en redes e instancias externas, ya sea en cumplimiento de un mandato legal, disposición normativa o necesidad institucional. Su propósito es facilitar el seguimiento a la gestión, los compromisos asumidos y el estado de avance de estos.

El administrador del programa será responsable de mantener actualizado este instrumento, incorporando las nuevas redes en las que participe la entidad, los compromisos adquiridos y su respectivo estado de cumplimiento.

Por su parte, cada delegado designado para participar en dichas redes deberá reportar oportunamente al Oficina Asesora de Planeación Institucional su asistencia y los compromisos derivados de su participación, con el fin de garantizar la actualización permanente del mapa.

Finalmente, el documento deberá publicarse en la página web institucional, asegurando su disponibilidad, acceso y consulta por parte de la ciudadanía y demás partes interesadas.

5.3 Modelo de Estado Abierto

El Modelo de Estado Abierto comprende las acciones orientadas a garantizar transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana, rendición de cuentas, integridad, diálogo y corresponsabilidad. Para la RMBC, esta temática se materializa a través del portal institucional, la publicación de información pública, los canales de atención, los instrumentos de gestión de la información, los datos abiertos y los espacios de participación ciudadana.

5.3.1 Acceso a la información pública y transparencia

a) Transparencia activa: Implica la obligación de publicar de manera proactiva, clara, comprensible, actualizada y accesible la información pública institucional, sin necesidad de solicitud previa por parte de la ciudadanía. En la RMBC, este componente se evidencia principalmente en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde se organiza información sobre estructura institucional, normatividad, contratación, planeación, presupuesto, informes, trámites, datos abiertos e información para grupos de interés.

Instrumentos:

- **Página web de la entidad www.regionmetropolitana.gov.co**

El enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública dispuesto en la página web de la entidad constituye la sección pública principal mediante la cual la ciudadanía puede consultar la información obligatoria correspondiente a transparencia activa.

- **P-GPC-001: Procedimiento para la administración y publicación de contenidos en la página web**

Este procedimiento tiene por objetivo definir los lineamientos para que la gestión de las publicaciones de los contenidos en la página web cumpla con los requerimientos de las partes interesadas bajo las directrices de transparencia, lenguaje claro, accesibilidad y seguridad digital establecidos por el Estado.

Dentro de las condiciones generales se establece que la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana es la dependencia encargada de la administración, actualización y publicación de los contenidos en la página web institucional de la entidad. Por su parte, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene a su cargo la operatividad y mantenimiento de dicha plataforma.

Así mismo, los jefes de oficina y subdirectores de la RMBC son responsables de suministrar, validar y mantener actualizada la información correspondiente a sus respectivas dependencias, garantizando que los contenidos a publicar sean íntegros, oportunos, veraces y acordes con las obligaciones institucionales en materia de transparencia y acceso a la información pública

- **F-GPC-002: Formato del esquema de publicación de la información**

Cada Jefe de Oficina y/o Subdirector son los responsables de la producción y solicitud de publicación de la información, conforme con lo definido en el documento F-GPC-002: Formato del Esquema de Publicación de la Información y la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana realizará el monitoreo de la información publicada en la página web conforme con la normatividad vigente y Matriz del Índice de Transparencia de la Procuraduría General de la Nación y generará las alertas correspondientes a los responsables de producción de la información.

b) Transparencia pasiva

La transparencia pasiva se materializa mediante la atención de solicitudes de acceso a la información pública y demás requerimientos formulados por la ciudadanía. La RMBC cuenta con canales digitales y de contacto para recibir solicitudes, registrarlas, tramitarlas y hacer seguimiento a su respuesta.

Instrumentos:

- **M-GPC-002 Manual de atención a la ciudadanía**

Manual que tiene como alcance establecer los procedimientos y protocolos que deben seguir todas las personas que integran la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca en la atención a la ciudadanía. Abarca desde la recepción de solicitudes, consultas y reclamos, hasta la resolución final de los mismos, incluyendo la atención presencial en ventanilla, la gestión de trámites y la interacción a través de canales digitales y telefónicos.

- **P-ATC-001 Procedimiento atención de PQRSD**

Documento que establece el procedimiento para la gestión de requerimientos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía, autoridades, servidores públicos, congresistas, concejales y diputados ante la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca (RMBC), mediante su recepción a través de los diferentes canales de atención, asignación y seguimiento a las áreas competentes, con el fin de que se emita la respuesta definitiva de conformidad con la normatividad vigente.

- **Enlace dispuesto en la página web Informe de PQRSD**

Enlace habilitado en la página web institucional para la consulta ciudadana del Informe de PQRSD, como evidencia de publicación y cumplimiento de las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública.

c) Accesibilidad

La accesibilidad permite que la información pública sea consultada y comprendida por diferentes grupos de valor, incluidas personas con discapacidad, ciudadanía con diversos niveles de conocimiento técnico y usuarios que requieren lenguaje claro. En el marco del PTEP, la accesibilidad se articula con la transparencia, la atención ciudadana, la publicación de información en la página web y los estándares de Gobierno Digital.

Instrumentos:

- **Página web de la entidad www.regionmetropolitana.gov.co-Transparencia y Acceso a la Información Pública:**

Corresponde a la sección dispuesta en la página web institucional para organizar, publicar y facilitar la consulta de la información pública de la entidad. A través de este espacio, la ciudadanía puede acceder a contenidos relacionados con la estructura institucional, normatividad, planeación, presupuesto, informes, contratación, trámites, mecanismos de participación, instrumentos de gestión de información pública y demás documentos exigidos en el marco de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020. Esta herramienta contribuye al fortalecimiento de la transparencia activa, al acceso oportuno a la información y al ejercicio del control social.

- **M-GPC-002 Manual de atención a la ciudadanía**

Instrumento orientador que establece lineamientos para la atención adecuada, respetuosa, clara y oportuna de la ciudadanía en los diferentes canales dispuestos por la entidad. Este manual contribuye a estandarizar criterios de servicio, mejorar la calidad de la interacción con los grupos de valor, fortalecer la trazabilidad de las solicitudes ciudadanas y promover una cultura institucional centrada en el servicio público, la accesibilidad y el trato digno.

- **PL-DES-001 Política de Atención a la Ciudadanía:**

La cual tiene como objetivo garantizar la prestación eficiente, transparente y accesible de los canales de atención en la Región Metropolitana de Bogotá – Cundinamarca, promoviendo una cultura de atención cercana, participativa y orientada a la ciudadanía, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los grupos de interés y fortalecer la confianza en las instituciones.

- **PL-DES-001 Política de Gobierno Digital:**

Política en la cual se declaran, entre otros, los compromisos institucionales relacionados con servicios ciudadanos digitales, a) Diseñar e implementar servicios digitales centrados en el ciudadano, que sean accesibles, inclusivos y enfocados en facilitar la interacción con la entidad. b) Utilizar herramientas de analítica y retroalimentación para mejorar la experiencia del usuario y adaptar los servicios a las necesidades reales de la ciudadanía. c) Garantizar la disponibilidad y continuidad de los canales digitales, promoviendo la automatización de trámites para aumentar la eficiencia y la transparencia institucional. d) Diseñar una estrategia de uso, cultura y apropiación en TI, que concientice a los colaboradores de la RMBC en su rol y responsabilidad como usuarios digitales y promotores de la transformación digital de la Entidad.

- **Política de Seguridad Digital, Privacidad de la Información y de Datos Personales**

Esta política tiene por objetivo establecer las directrices y medidas necesarias para asegurar la protección de la información digital y física, y los datos personales en la RMBC, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, y cumpliendo con las normativas legales y regulatorias aplicables.

d) Instrumentos de gestión de la información:

Los instrumentos de gestión de la información permiten organizar, clasificar, publicar, conservar y disponer la información pública de manera controlada, trazable y transparente. La RMBC cuenta con una sección específica, en la página web de la entidad, de Datos Abiertos e Instrumentos de Gestión de la Información.

la Ley 1712 de 2014 estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son: - El Registro o inventario de activos de información. - El Índice de información clasificada y reservada. - El Esquema de publicación de información.

- El Registro o inventario de activos de información: La elaboración, actualización y seguimiento se encuentra a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC.
- El Índice de información clasificada y reservada: La elaboración, actualización y seguimiento se encuentra a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC.
- El Esquema de publicación de información La elaboración, actualización y seguimiento se encuentra a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana.

Instrumentos:

- F-TIC-004: Metodología y registro de activos de información.
- Resolución No.525 de fecha 26 de Diciembre de 2024: "Por medio de la cual se adopta el esquema de publicación de información de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca".
- F-GPC-002: Formato del esquema de publicación de la información.

5. 3.2 Integridad pública y cultura de la legalidad

Busca promover el dialogo, como principal herramienta de relacionamiento entre la entidad u organización y las ciudadanías, al mismo tiempo que la corresponsabilidad entre las partes, de forma que exista una verdadera conversación, que permita a los ciudadanos ejercer un control social eficiente, una participación incidente y una rendición de cuentas eficaz.

a) Código de Integridad:

La Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca adoptó en el año 2024 el Código de Integridad y Gestión de Conflicto de Intereses, como instrumento orientado a promover una cultura institucional basada en la ética pública, la transparencia, la probidad y la prevención de situaciones que puedan afectar la imparcialidad en el ejercicio de la función pública.

Este Código tiene como propósito promover conductas coherentes con los valores definidos para el servicio público, así como establecer orientaciones para la identificación, gestión, seguimiento y monitoreo de situaciones que puedan configurar alguna de las tipologías de conflicto de intereses.

Así mismo, el instrumento incorpora los cinco valores del Código de Integridad del Servicio Público Colombiano y se articula con la caja de herramientas propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la cual brinda lineamientos pedagógicos y preventivos dirigidos a servidores públicos y contratistas. De esta manera, el Código proporciona pautas concretas sobre el comportamiento esperado en el desarrollo de las labores institucionales, fortaleciendo la toma de decisiones éticas, la confianza ciudadana y el cumplimiento de los principios que rigen la gestión pública.

Instrumentos:

- Código de Integridad y Gestión de Conflicto de Intereses de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.
- F-CON-012: Compromiso de transparencia y anticorrupción.

5.3.3 Dialogo y corresponsabilidad

El diálogo y la corresponsabilidad promueven que la ciudadanía y los grupos de valor participen activamente en el ciclo de la gestión pública, no solo como receptores de información, sino como actores que aportan, vigilan, consultan, proponen y hacen seguimiento a la gestión institucional. La RMBC cuenta con espacios y mecanismos de participación orientados a fortalecer el control social sea eficiente, la participación ciudadana incidente y la rendición de cuentas eficaz

Instrumentos:

- **Espacios de Rendición de Cuentas:**

Espacios mediante los cuales la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca – RMBC informa, explica y socializa los resultados de su gestión ante la ciudadanía, la sociedad civil, los grupos de valor, otras entidades públicas y los organismos de control, promoviendo el diálogo, la participación ciudadana, el control social y la transparencia en la gestión pública.

- **Estrategia de Rendición de Cuentas:**

Esta busca facilitar el acceso de la ciudadanía a la información de la entidad, garantizando que sea clara, oportuna, confiable y transparente, así como identificar los responsables y las actividades asociadas a los procesos de rendición de cuentas, los espacios y mecanismos dispuestos para promover la participación ciudadana y busca incentivar una cultura institucional de rendición de cuentas en de la entidad, orientada al fortalecimiento de la transparencia, el diálogo con la ciudadanía y el control social sobre la gestión pública

- **PL-DES-001 Política de Participación Ciudadana:**

Esta política tiene como objetivo promover la interacción de la ciudadanía y la Región Metropolitana en las diferentes fases de la gestión pública a partir de la definición e implementación de diversos espacios, canales, mecanismos, herramientas y estrategias mediante las cuales se garantice la participación de los actores para la construcción colectiva de alternativas en los temas clave, de interés y de competencia de la entidad, con el propósito que las políticas, programas y proyectos respondan a las necesidades de los habitantes de la Región Metropolitana - Bogotá Cundinamarca.

- **Menú “Participa” de la Página web de la entidad Participa – Descripción general:**

La participación es un asunto central para la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca dado que, como modelo de asociatividad, la gestión y la construcción del desarrollo requiere la confluencia de voluntades, aspiraciones, ideas y deliberaciones de la ciudadanía, así como de sus propuestas y control a la gestión.

En este sitio se encuentra información de interés sobre los espacios, mecanismos y acciones que desarrolla la entidad, basada en la política de participación ciudadana y en la gestión pública; mecanismos y acciones que permitirán generar vínculos fundados en la confianza y el respeto, tanto con la ciudadanía como con los grupos de valor y de interés para fortalecer el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

- **Submenú Rendición de cuentas de la Página web de la entidad - Participa – Descripción general:**

El submenú “Rendición de cuentas” de la página web de la RMBC es el espacio dispuesto para publicar y facilitar la consulta de la información relacionada con los ejercicios mediante los cuales la entidad informa, explica y da a conocer a la ciudadanía, grupos de valor, otras entidades públicas y organismos de control los resultados de su gestión institucional.

En este apartado se encuentran publicados documentos como estrategias de rendición de cuentas, informes de gestión, informes preliminares, informes de audiencia pública y respuestas a inquietudes ciudadanas. Este menú constituye una herramienta de transparencia, participación ciudadana y control social, en la medida en que permite a la ciudadanía conocer los avances, resultados y compromisos de la entidad, así como acceder a los soportes de los espacios de diálogo promovidos por la RMBC.

- **P-DES-007 Procedimiento Rendición de Cuentas:**

Este procedimiento tiene por objetivo establecer las directrices y responsabilidades que orienten a los servidores y colaboradores de la entidad en la ejecución del proceso de rendición de cuentas, garantizando que se realice de manera organizada, coherente y estandarizada, describiendo mecanismos claros y oportunos que faciliten la preparación, presentación y seguimiento de la información institucional, con el propósito de fortalecer la transparencia, promover la participación activa de la ciudadanía y asegurar el acceso efectivo a la información pública.

5.4 Iniciativas adicionales

De conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca podrá incorporar en su Programa de Transparencia y Ética Pública aquellas iniciativas adicionales que, atendiendo su naturaleza jurídica, estructura institucional, misionalidad y particularidades propias, contribuyan al fortalecimiento de la transparencia, la integridad, la prevención de riesgos de corrupción y la gestión ética de los asuntos públicos.

En ese sentido, la RMBC podrá desarrollar acciones complementarias orientadas a consolidar una cultura institucional basada en la legalidad, y la mejora continua de la gestión pública, las cuales se incluirán en el formato F-DES-001: Formato Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción.

6. SUPERVISIÓN, MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN

En cumplimiento del procedimiento P-DES-001 – Formulación, Modificación y Monitoreo del PTEP, la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca ha definido las siguientes responsabilidades para garantizar la adecuada administración y seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública:

- **Supervisión (Línea estratégica):** Estará a cargo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, quien verificará que el PTEP esté alineado con la planeación estratégica de la entidad, el Código de Integridad y Gestión de Conflicto de Intereses de la entidad y las disposiciones normativas vigentes. En desarrollo de esta función le corresponde:
 - a) Formular y aprobar el Programa de Transparencia y Ética Pública.
 - b) Velar por la correcta administración y monitoreo del PTEP.
 - c) Monitorear el cumplimiento general del PTEP.
- **Monitoreo (Primera línea de defensa):** Los líderes de procesos y responsables de actividades realizarán las siguientes actividades:

- a) Realizar monitoreo continuo al desarrollo de los contenidos a su cargo dentro del Programa, este monitoreo será documentado y reportado a la Oficina Asesora de Planeación Institucional en los plazos definidos.
 - b) Identificar, valorar, evaluar y actualizar cuando se requiera, los riesgos que pueden afectar el logro del objetivo de su proceso y realizar seguimiento al mapa de riesgos a cargo.
 - c) Realizar monitoreo a los controles y acciones establecidas en el mapa de riesgos a su cargo para mitigar los riesgos identificados.
 - d) Informar al administrador del programa (segunda línea) los resultados del monitoreo sobre desarrollo de los contenidos del Programa de Transparencia.
- **Administración (Segunda línea de defensa):** La Oficina Asesora de Planeación Institucional será responsable de la administración del PTEP, quien deberá:
 - a) Liderar las etapas del Ciclo del Programa de Transparencia.
 - b) Socializar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el desarrollo de los contenidos del Programa de Transparencia.
 - c) Asesorar a la línea estratégica en la formulación del Programa de Transparencia.
 - d) Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los reportes que evalúan el desarrollo de los contenidos del Programa de Transparencia.
 - e) Proponer modificaciones, según se requiera, a los contenidos del Programa de Transparencia y someterlas a aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

De acuerdo con el P-DES-001–Formulación, Modificación y Monitoreo del PTEP, los informes de monitoreo y evaluación serán presentados por los responsables de manera oportuna, asegurando la trazabilidad de las acciones y la identificación de oportunidades de mejora, con el fin de consolidar una cultura de transparencia, ética e integridad en la RMBC. El monitoreo por parte de la OAPI se efectuará empleando el formato F-DES-002: Formato Plan de Ejecución y Monitoreo del PTEP.

7. REPORTES

En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1122 de 2024, el Anexo Técnico del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y el procedimiento interno P-DES-001 – Formulación, Modificación y Monitoreo del PTEP, la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca se establece el siguiente esquema de reportes:

7.1 Tipos de reportes

- **Reporte trimestral de gestión:** presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, con el fin de validar el nivel de implementación del Programa y su articulación con los instrumentos de planeación institucional
- **Reporte anual de evaluación:** elaborado por la Oficina de Control Interno, que contiene los resultados de la auditoría al PTEP, recomendaciones y planes de mejora para la siguiente vigencia.

7.2. Responsables

- **Líderes de proceso:** diligencian la información de avances y remiten evidencias de cumplimiento.
- **Oficina Asesora de Planeación:** consolida la información, genera los reportes trimestrales.
- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** analiza y aprueba los reportes, definiendo ajustes necesarios.
- **Oficina de Control Interno:** emite el informe de evaluación independiente y realiza seguimiento a la implementación de las recomendaciones.

7.3. Publicación

Todos los reportes consolidados serán publicados en la sección del PTEP en la página Web de la RMBC, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, garantizando acceso a la información y transparencia frente a la ciudadanía.

8. FORMACIÓN

La Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca reconoce la formación como un eje fundamental para consolidar una cultura de transparencia, ética e integridad en la gestión pública. Por ello, se promoverán espacios de capacitación y sensibilización dirigidos a servidores públicos y contratistas, enfocados en el Código de Integridad y Gestión de Conflicto de Intereses de la RMBC, la prevención de la corrupción, el acceso a la información pública y la gestión de riesgos de integridad.

La estrategia de formación se desarrollará conforme a lo dispuesto en el Decreto 1122 de 2024 y su Anexo Técnico, priorizando la difusión y apropiación del Código de Integridad y Gestión de Conflicto de Intereses de la entidad, la consolidación de una cultura de integridad y la promoción de valores éticos en todas las actuaciones de la RMBC. Estas acciones serán transversales a la entidad y estarán orientadas a garantizar el cumplimiento de los principios de legalidad, transparencia y servicio al ciudadano.

La Oficina Asesora de Planeación Institucional con motivo del día nacional e internacional de lucha contra la corrupción realizará mínimo dos veces al año campañas de difusión, al interior de la RMBC, sobre el Programa de Transparencia, su Plan de Ejecución y Monitoreo y el Informe de Evaluación según el numeral 10 del presente programa.

9. COMUNICACIÓN

La Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca implementará una estrategia de comunicación en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública, orientada a divulgar de manera clara, accesible y permanente las políticas, actividades y resultados del PTEP. Esta estrategia estará alineada con lo dispuesto en el Decreto 1122 de 2024, su Anexo Técnico y con lo señalado en la Resolución del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1519 de 2020 o la norma que la adicione, modifique, sustituya o derogue, garantizando el acceso oportuno a la

información y la apropiación de los valores de integridad y ética pública por parte de la entidad con todos sus colaboradores.

Las acciones de comunicación incluirán la publicación de información en la sección web institucional de transparencia, con la socialización de reportes de seguimiento y evaluación. La Oficina Asesora de Planeación será responsable de coordinar la estrategia, con apoyo de los líderes de proceso y la Oficina de Comunicaciones y Participación Ciudadana, asegurando que los mensajes estén articulados con el Código de Integridad y Gestión de Conflicto de Intereses y con la misión de la RMBC.

10. AUDITORÍA Y MEJORA

La evaluación al Programa de Transparencia y Ética Pública-PTEP estará a cargo de la Oficina de Control Interno-OCI bajo el marco de la **tercera línea de defensa**; esta evaluación se deberá incorporar anualmente en el Plan Anual de Auditoría de cada vigencia y obedecerá al cumplimiento de los procedimientos establecidos desde el proceso Evaluación, Control y Mejora bajo el marco de evaluación independiente.

Entre sus actividades se encuentran:

- a) Asesorar a la Alta Dirección en el conocimiento de los contenidos del Programa de Transparencia.
- b) Generar espacios de articulación con el administrador del Programa que permita establecer cursos de acción para su implementación y posterior seguimiento, evaluación o auditoría, considerando tiempos de transición para su ejecución.
- c) Proponer mesas de trabajo con los responsables del monitoreo para la socialización y capacitación del programa.
- d) Priorizar y establecer procesos de auditoría para los contenidos del Programa de Transparencia.
- e) Generar informes producto del seguimiento y evaluación aplicados.
- f) Proponer espacios de análisis de información, en conjunto con el administrador del programa y otros actores relevantes a nivel interno que permita contar con un esquema preventivo con mayor efectividad y para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

11. DEFINICIONES

Accesibilidad: Condición que permite que la información pública pueda ser consultada y comprendida por diferentes grupos de valor, incluidas personas con discapacidad o usuarios que requieren lenguaje claro.

Acciones: Conjunto de herramientas o Acciones instrumentos mediante los cuales se desarrolla un componente.

Administración de riesgos: Proceso orientado a identificar, evaluar, controlar y hacer seguimiento a los riesgos que puedan afectar la integridad pública, la transparencia o el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Corrupción: Conducta o práctica contraria a la moralidad administrativa que puede afectar la gestión pública, incluyendo hechos como fraude, soborno u omisión en la declaración de conflictos de interés.

Ética pública: Hace referencia al conjunto de principios, valores y comportamientos que deben orientar la actuación de los servidores públicos y contratistas, con el fin de garantizar una gestión íntegra, responsable, imparcial y orientada al interés general.

Integridad pública: Principio asociado al comportamiento ético, transparente y responsable en el ejercicio del servicio público, orientado a prevenir conductas que afecten la confianza institucional.

Herramientas o Instrumentos: Políticas, procedimientos o el Código Herramientas o Instrumentos de Integridad, mediante los cuales se ejecuta una acción.

Monitoreo: Actividad de seguimiento continuo al desarrollo de las acciones del Programa de Transparencia y Ética Pública, con el fin de verificar avances, controles y oportunidades de mejora.

Proceso: Conjunto de actividades y responsables, y la descripción de cómo Proceso se interrelacionan o interactúan para ejecutar las acciones.

Transparencia: Es el principio que orienta la gestión pública hacia la publicidad, claridad y acceso oportuno a la información, permitiendo que la ciudadanía conozca las actuaciones, decisiones, resultados y uso de los recursos públicos por parte de la entidad.

12. SIGLAS

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.

FT: Financiación del Terrorismo.

FP: Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

LA: Lavado de Activos.

MECI: Modelo Estándar de Control Interno.

OAPI: Oficina Asesora de Planeación Institucional.

PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

PTEP: Programa de Transparencia y Etica Pública.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

OCI: Oficina de Control Interno

RMBC: Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

13. ANEXOS

F-DES-001: Formato Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción

CONTROL DE DOCUMENTOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción de la modificación
1	<u>27/08/2026</u>	Aprobación Programa de Transparencia y Etica Pública

ELABORÓ	Erika Paola Mora Martínez	Contratista	Oficina Asesora de Planeación Institucional
REVISÓ TÉCNICAMENTE	Camilo Andrés Peña Carbonell	Contratista	Oficina Asesora de Planeación Institucional
REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	Luis Alberto Colorado Aldana	Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional	Oficina Asesora de Planeación Institucional
APROBÓ	Comité Institucional de Gestión y Desempeño		