

Al contestar por favor cite este número
Radicado N° 202601300020583

COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C, Martes, 22 de Septiembre de 2026

PARA: Henry David Ortiz Saavedra

Subdirector de Gestión Corporativa - Miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Luis Alberto Colorado Aldana

Jefe de la Oficina de Asesora de Planeación Institucional - Miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Gotardo Antonio Yáñez Álvarez

Jefe Oficina Jurídica - Miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Luis Felipe Lota

Director y Presidente del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Ángela Marcela Cárdenas Mora

Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana - Miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Luz Dary Garzón Guevara

Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno - 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.

Gisela Paola Ladrador Araújo

Subdirectora de Planeación Metropolitana y Regional - Miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Luis Eduardo Gutiérrez Díaz

Subdirector de Gestión de Proyectos - Miembro del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

ASUNTO: Informe de la 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 2026”*.

En cumplimiento de lo establecido en la Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno realizó durante los meses de agosto y septiembre de 2026, 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 – Primer Semestre de 2026”*.



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

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



Teléfono Conmutador:

+57 (601) 384 0687

Las conclusiones de la verificación se describen en el numeral 10 del informe que se anexa a la presente comunicación.

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 con la respuesta remitida a la Oficina de Control Interno mediante radicado No. 202604000013383 del 15 de julio de 2026¹, por la Subdirección de Gestión Corporativa² se remite a los líderes de los procesos, a fin de que pueda conocer en primera instancia de los resultados y pueda analizar las conclusiones del informe y en informados a los Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno; y,

(ii) Asimismo, el memorando y el informe serán enviados por correo electrónico con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el parágrafo No. 1 del artículo 2.2.21.4.7. del Decreto 1083 de 2015³ y Resolución Regional No. 112 de 2025 *“Por medio de la cual se crea, integra y se 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.

Cordialmente,

REYES SAAVEDRA  Firmado digitalmente
por REYES SAAVEDRA
AURORA ANDREA AURORA ANDREA

Aurora Andrea Reyes Saavedra
Jefe Oficina de Control Interno
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyectó: Ayda Del Socorro Cadena Camuez - OFICINA DE CONTROL INTERNO
Anexo: Documento 1 PDF – Informe Final de auditoría.

¹ Respuesta a las solicitudes elevadas por la Oficina de Control Interno mediante radicados Nos. 202601300012433 y 202601300013033.

² Emitido a través del Sistema de Gestión Documental SIGMA.

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).



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

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



Teléfono Conmutador:

+57 (601) 384 0687

INFORME DE 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 2026

Septiembre de 2026

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Contenido

1. Objetivos	3
2. Alcance	3
3. Criterios Normativos	4
4. Metodología	9
5. Desarrollo del Informe	14
5.1. Cumplimiento Normativo aplicable en la gestión PQRSD	14
a. Reporte estadístico de PQRSD.....	62
b. Atención de las PQRSD mediante el uso de las redes sociales	70
5.2. Análisis de oportunidad, pertinencia e integralidad muestreo no estadístico de PQRSD.....	72
c. PQRSD Anónimos.....	77
d. Acciones constitucionales.....	77
e. Plan de Mejoramiento por Proceso.....	78
5.3. Requerimientos de Entes Externos de Control.	82
6. Verificar el avance y/o estado de las gestiones adelantadas en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca respecto del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, durante el periodo del primer semestre de la vigencia 2026.....	105
7. Verificación de la aplicabilidad del artículo 17 la Ley 2052 de 2020 en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.....	111
8. Cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoría, limitaciones, conflictos de interés y fortalezas evidenciadas.	113
9. 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.....	116
10. Conclusiones: Hallazgos, Observaciones y/o Recomendaciones	

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 primer semestre de la vigencia 2026;
2. Verificar el cumplimiento de la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD radicadas en el primer semestre de la vigencia 2026 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 – y demás Entes Externos de Control – cuya transmisión se haga a través de sus sistemas de información durante el periodo del primer semestre de la vigencia 2026;
4. Verificar el avance y/o estado de las gestiones adelantadas en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca respecto del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT¹, durante el periodo del primer semestre de la vigencia 2026;
5. Verificar el estado y/o avance y/o criterio normativo y/o posición jurídica de la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca respecto de la aplicabilidad sobre el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, durante el periodo del primer semestre de la vigencia 2026.

2. Alcance²

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 – Primer Semestre de 2026”, tendrá los siguientes alcances:

1. Para el logro del primer objetivo, se verificará el cumplimiento normativo aplicable a la gestión de PQRSD durante el periodo comprendido entre el 1

¹ En la Dimensión 3 Gestión con Valores para resultados, establecido en el Manual Operativo MIPG aplicable para el periodo del alcance de la auditoría.

² 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

de enero y el 30 de junio de 2026 por parte de la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca;

2. Para el logro del segundo objetivo, se aplicará un muestreo no estadístico³ sobre las PQRSD radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2026 (01 de enero y el 30 de junio de 2026) verificando su trazabilidad desde la recepción y asignación hasta la respuesta y notificación, así como los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad.
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, APPUI, SACI u otros aplicables), y demás actuaciones de Entes Externos de Control durante el primer semestre de 2026 (01 de enero y el 30 de junio de 2026);
4. Para los objetivos cuatro y cinco se verificará para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026.

3. Criterios Normativos⁴

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

- Constitución Política artículos 23⁵, 209 y 269⁶.

³ Guía para la Gestión Estratégica y el Fortalecimiento de la Auditoría Interna en Entidades Públicas, Versión 5, Julio 2026 **“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”.

⁴ Los criterios utilizados para evaluar la gestión corresponden a las disposiciones normativas y lineamientos vigentes durante el periodo auditado, según su aplicabilidad temporal. Los referentes metodológicos utilizados para la ejecución y comunicación del trabajo corresponden a los vigentes a la fecha de realización de la auditoría.

⁵ **“ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.**

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

Leyes

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- 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”.
- 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 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 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”.
- 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 Orgánica 066 del 2024 “Por la cual se subroga la Resolución Reglamentaria Orgánica número 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)”, **vigente hasta 28 de enero de 2026.**
- Resolución Reglamentaria Orgánica 0073 del 2026 “Por la cual se subroga la Resolución Reglamentaria Orgánica 066 del 2024, que reglamenta la rendición electrónica de la cuenta, los Informes, otra información y planes de mejoramiento 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 Informado, (SIRECI)”, **vigente a partir del 29 de enero de 2026.**

Resoluciones Externas

- Resolución 455 de 2021 “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,

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”.

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 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”.
- Resolución Regional 444 del 19 de diciembre de 2025 "Por medio de la cual se adopta el Sistema de Información y Gestión Metropolitana de Archivos- SIGMA en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca y se dictan otras disposiciones".
- Resolución Regional 007 del 13 de enero de 2026 "Por medio de la cual se modifica la Resolución No. 444 de 2025, a través de la cual se adoptó el Sistema de Información y Gestión Metropolitana de Archivos- SIGMA en la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca y se dictan otras disposiciones".

Acuerdos Regionales

- 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”.
- Acuerdo Regional 011 de 2025 “Por medio del cual se adoptan los estatutos de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca y se adoptan otras disposiciones”.

Circulares Internas

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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 Operativo MIPG versión 7 de 2026 – Departamento Administrativo de la Función Pública.
- 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 de 2022.
- Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas Versión 7, agosto de 2025.
- Guía para la Gestión Estratégica y el Fortalecimiento de la Auditoría Interna en Entidades Públicas Versión 5, Julio de 2026.

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”.
- Concepto del Departamento de la Función Pública Radicado No. 20265010150561 del 22 de abril de 2026, antecedente en el análisis de SUIT.
- Concepto del Departamento de la Función Pública Radicado No. 20265000178501 del 13 de mayo de 2026 – “Aclaración sobre el instrumento de auditoría denominado carta de representación”.

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.

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

Procedimiento

- Procedimiento Atención de PQRSD – Código P-ATC-001, versión 1, fecha 15 de diciembre de 2025.

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

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 – Primer Semestre de 2026”, se aplicaron diferentes procedimientos en auditoría consistentes en la revisión y análisis de criterios normativos, 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 consulta mediante entrevista¹⁰ con la Subdirección de Gestión Corporativa, complementado con los soportes aportados, con el fin de verificar el nivel de cumplimiento normativo.

En segunda instancia mediante el memorando No. 202601300016353 del 12 de agosto de 2026, por medio del cual se notificó la realización de la auditoría y se efectuó la solicitud inicial de información, se formularon preguntas y requerimientos documentales dirigidos a la Subdirección de Gestión Corporativa, la Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Oficina Jurídica, aplicando el procedimiento de auditoría de consulta mediante cuestionario¹¹.

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 De conformidad con la Figura 20 “**Procedimientos de Auditoría**” de la *Guía para la Gestión Estratégica y el Fortalecimiento de la Auditoría Interna en Entidades Públicas*, versión 5, julio de 2026, página 87, la consulta comprende la realización de preguntas al personal del proceso auditado o a terceros, pudiendo efectuarse mediante entrevistas, encuestas y cuestionarios.

¹¹ El cuestionario constituye una modalidad formal del procedimiento de auditoría de consulta, de conformidad con la Figura 20 “**Procedimientos de Auditoría**” de la *Guía para la Gestión Estratégica y el Fortalecimiento de la Auditoría Interna en Entidades Públicas*, versión 5, julio de 2026, página 87.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Los requerimientos formulados tuvieron como propósito obtener información y evidencia relacionada con: i) la gestión de las PQRSD y los controles implementados para su recepción, clasificación, asignación, seguimiento, respuesta y notificación; ii) la gestión de los requerimientos, reportes y transmisiones efectuadas a través de sistemas institucionales y plataformas oficiales de los Entes Externos de Control, entre ellas SIRECI y APPUI, cuando resultaran aplicables; iii) el estado y avance de las gestiones relacionadas con el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT–; iv) las actuaciones, pronunciamientos o decisiones relacionadas con la aplicabilidad del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 a la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca; y v) la existencia de acciones constitucionales asociadas con presuntas deficiencias en la atención de PQRSD, junto con los demás soportes requeridos para verificar la gestión institucional correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

Así mismo, se solicitó a la Subdirección de Gestión Corporativa la base consolidada de las PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2026, con el fin de (i) identificar el universo objeto de revisión, (ii) validar la información reportada, (iii) seleccionar, mediante muestreo no estadístico y con criterios objetivos previamente definidos y (iii) verificar los 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.

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

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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 primer semestre de 2026, 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 577 registros reportados por la Subdirección de Gestión Corporativa en la matriz suministrada como “*Matriz Consolidada correspondencia 2026*”, se seleccionó un tamaño de la muestra de 18 requerimientos¹⁵.

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

- 202604000000022
- 202604000000302
- 202604000000732
- 202604000000752
- 202604000001422
- 202604000001872
- 202604000001902
- 202604000002382
- 202604000002852
- 202604000002862
- 202604000003282
- 202604000003772
- 202604000003842

¹⁴ Guía para la Gestión Estratégica y el Fortalecimiento de la Auditoría Interna en Entidades Públicas, Versión 5, Julio 2026 “**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.

¹⁵ Teniendo en cuenta que solamente hay un auditor para la realización de la auditoría y de acuerdo con los tiempos señalados en el Plan Anual de Auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- 202604000004252
- 202604000004692
- 202604000004722
- 202604000005242
- 202604000005762

➤ Etapa 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 actividades¹⁶:

- El 12 de agosto de 2026, a través del sistema de gestión documental SIGMA, se remitió el memorando radicado No. 202601300016353, 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 – Primer Semestre de 2026 y solicitud de 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 19 de agosto de 2026, se recibió comunicación electrónica por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante la cual se informó la designación de los enlaces institucionales encargados de atender los requerimientos derivados de la auditoría, tanto por parte de dicha Subdirección como de la Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Oficina Jurídica. Así mismo, mediante la referida comunicación se remitieron las Cartas de Representación y/o Salvaguarda debidamente suscritas por los líderes de los procesos relacionadas del ejercicio auditor.
- El 20 de agosto de 2026 se llevó a cabo reunión 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 – Primer Semestre de 2026” 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. Durante este espacio se socializaron, entre otros aspectos, los objetivos, alcance,

¹⁶ 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

criterios, metodología, cronograma y requerimientos de información asociados al ejercicio auditor.

- El 21 de agosto de 2026, se recibió comunicación electrónica por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, documento Excel denominado “*Matriz Consolidada correspondencia 2026*” correspondiente a las PQRSD radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2026.
- El 24 de agosto 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.
- El 24 de agosto de 2026 se llevaron a cabo mesas de trabajo con los enlaces designados 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.
- El 25 de agosto de 2026, se recibió comunicación por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante la cual fueron remitidos los soportes documentales correspondientes a la muestra de PQRSD seleccionada para efectos de la auditoría. Dichos soportes fueron cargados en el enlace institucional dispuesto para tal fin.
- El 31 de agosto de 2026, mediante memorando No. 202604000018313, la Subdirección de Gestión Corporativa remitió la respuesta a la Comunicación No. 202601300016353 del 12 de agosto de 2026, relacionada con 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 – Primer Semestre de 2026*”. En dicha comunicación se dio respuesta al cuestionario formulado por la Oficina de Control Interno y se informó que los respectivos soportes documentales fueron cargados en el enlace institucional habilitado para tal fin.
- El 09 de septiembre 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.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- El 14 de septiembre de 2026, la Subdirección de Gestión Corporativa remitió respuesta correspondiente a la socialización del informe preliminar de la presente auditoría mediante memorando No. 202604000019873, consolidando los pronunciamientos tanto de la Oficina de Tecnologías y de las Comunicaciones – OTIC – la Oficina Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación Institucional.
- El día 21 de septiembre 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.

5. Desarrollo del Informe

5.1. Cumplimiento Normativo aplicable en la gestión PQRS

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 normativos¹⁷ 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 PQRS 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

¹⁷ Criterios normativos relevantes que, en el marco del ejercicio de evaluación independiente realizado por la Oficina de Control Interno, coadyuvan al proceso, dada la gradualidad de las operaciones en la RMBC en materia de atención a las PQRS.

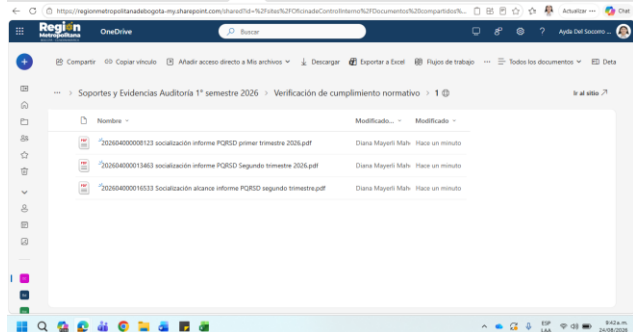
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa en mesas de trabajo realizadas el día 24 de agosto de 2026¹⁸:

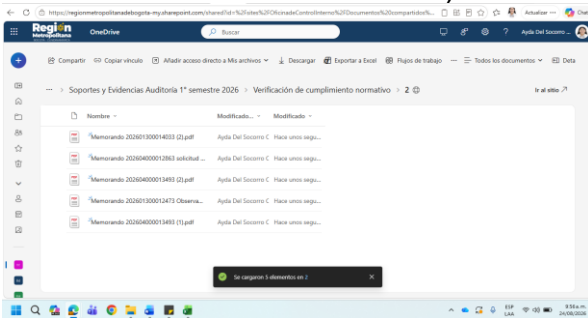
Norma	Requisito Normativo	Cumplimiento Normativo			Observaciones y/u comentarios- Oficina de Control Interno
		C	CP	NC	
Ley 190 de 1995 , artículos 54: Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán <u>informar periódicamente al jefe o director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones.</u>	1- “(...) los cuales deberán incluir: Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y peticiones”.	X			La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 2026 indicó: <i>“Durante la vigencia 2026 se elaboraron y publicaron los informes de seguimiento a la gestión de PQRSD correspondientes al primer y segundo trimestre.</i> <i>El informe correspondiente al periodo enero a marzo de 2026 puede ser consultado a través del siguiente enlace:</i> https://regionmetropolitana.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/informe-de-pqrsd <i>Respecto del segundo trimestre de 2026, se publicó el informe correspondiente y posteriormente se efectuó un alcance, el cual puede ser consultado en los siguientes enlaces:</i> https://regionmetropolitana.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/informe-de-pqrsd https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2026-08-21/informe-pqrsd-ii-trimestre-2026-alcance.pdf <i>Se precisa que, para el informe correspondiente al segundo trimestre, se realizó un alcance específicamente sobre las páginas 11, 12 y 15, como resultado de la actualización de la</i>
	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”.	X			

¹⁸ Los soportes correspondientes a las grabaciones de las mesas de trabajo realizadas el día 24 de agosto 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.

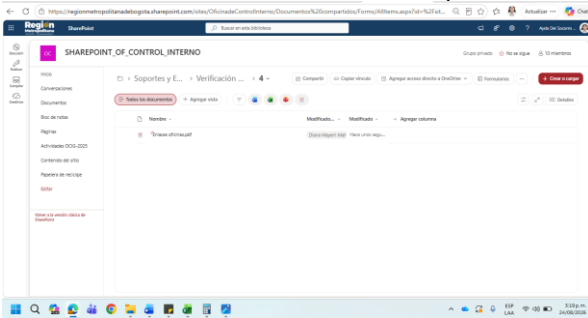
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				información contenida en la base de datos suministrada. Dichos ajustes no se vieron reflejados en la versión inicialmente remitida para publicación y divulgación. Asimismo, los informes fueron socializados mediante los memorandos Nos. 202604000008123, 202604000013463 y 202604000016533, este último correspondiente al alcance del informe del segundo trimestre de 2026, a través de los cuales la Subdirección de Gestión Corporativa remitió a la Dirección los respectivos informes de seguimiento a la gestión de PQRSD para su conocimiento y socialización.” (Anexos remitidos en formato PDF)  Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
Decreto 2232 de 1995, artículo 9 (Compilado en el Decreto 1083 de 2015) Actividades del jefe de la dependencia de quejas y reclamos. En desarrollo de las anteriores	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>	X		La Subdirección de Gestión Corporativa, en mesa de trabajo llevada a cabo el 24 de agosto de 2026, informó lo siguiente: “Como resultado de la auditoría correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025, el proceso formuló y remitió el respectivo Plan de Mejoramiento, frente al cual la Oficina de Control Interno efectuó la revisión correspondiente y comunicó sus observaciones mediante memorando No. 202601300012473 del 1 de julio de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

funciones el jefe de esta dependencia deberá:				Posteriormente, la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante memorando No. 202601300012873, solicitó una prórroga para la remisión del Plan de Mejoramiento ajustado. Dicha solicitud fue atendida favorablemente por la Oficina de Control Interno mediante memorando No. 202601300013023 del 9 de julio de 2026, a través del cual se concedió la ampliación del plazo solicitado. Una vez efectuados los ajustes requeridos, la Subdirección de Gestión Corporativa remitió el Plan de Mejoramiento ajustado mediante memorando No. 202604000013493. Posteriormente, la Oficina de Control Interno mediante memorando informó No. 202601300014033 a la Subdirección de Gestión Corporativa sobre la remisión del Plan de Mejoramiento a la Oficina Asesora de Planeación Institucional – OAPI, en su calidad de segunda línea de defensa, para efectos del seguimiento correspondiente”. (Anexos remitidos en formato PDF)  Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
	4- <u>Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos</u> de la entidad			La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 2026 indicó: “Se implementó el sistema de gestión documental SIGMA el cual entró en funcionamiento el 4 de noviembre de 2025

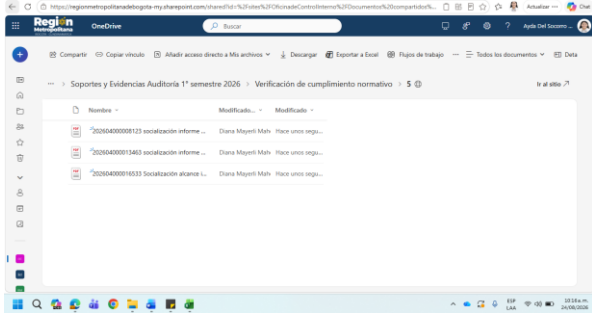
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad <u>para lograr eficiencia y eficacia del sistema.</u>			<i>manteniendo la buena práctica de las figuras de enlaces en el cual en el sistema se remite en "Informados.</i> <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 PQRS, 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> <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> <i>(Anexos remitidos en formato PDF)</i>  Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
--	---	--	--	---

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	5- <u>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</u> Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	X		La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 2026 indicó: <i>“Durante la vigencia 2026 se elaboraron y publicaron los informes de seguimiento a la gestión de PQRSd correspondientes al primer y segundo trimestre.</i> <i>El informe correspondiente al periodo enero a marzo de 2026 puede ser consultado a través del siguiente enlace:</i> • https://regionmetropolitana.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/informe-de-pqrsd <i>Respecto del segundo trimestre de 2026, se publicó el informe correspondiente y posteriormente se efectuó un alcance, el cual puede ser consultado en los siguientes enlaces:</i> • https://regionmetropolitana.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/informe-de-pqrsd • https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2026-08-21/informe-pqrsd-ii-trimestre-2026-alcance.pdf <i>Se precisa que, para el informe correspondiente al segundo trimestre, se realizó un alcance específicamente sobre las páginas 11, 12 y 15, como resultado de la actualización de la información contenida en la base de datos suministrada. Dichos ajustes no se vieron reflejados en la versión inicialmente remitida para publicación y divulgación.</i> <i>Asimismo, los informes fueron socializados mediante los memorandos Nos. 202604000008123, 202604000013463 y 202604000016533, este último correspondiente</i>
--	--	---	--	---

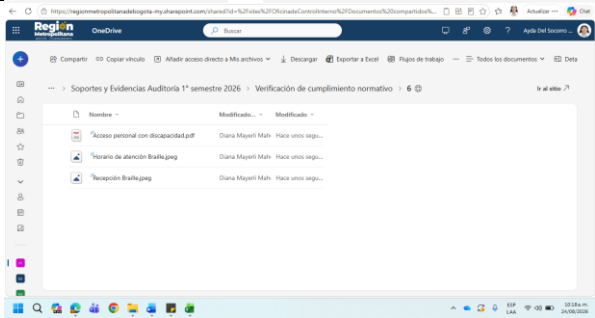
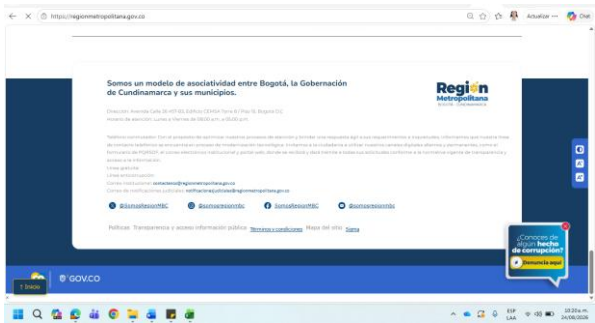
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				al alcance del informe del segundo trimestre de 2026, a través de los cuales la Subdirección de Gestión Corporativa remitió a la Dirección los respectivos informes de seguimiento a la gestión de PQRSD para su conocimiento y socialización.” (Anexos remitidos en formato PDF)  Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de <u>discapacidad</u>.	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 a los lineamientos de la Norma Técnica	X		La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 2026 indicó: <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> <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 desplazamiento seguro de las personas con limitaciones físicas.</i> <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</i>

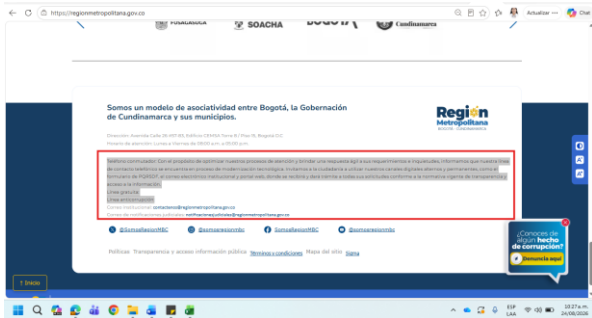
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	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.			<i>ascensores, panel de ascensor con botón del accesibilidad y señalización de baños accesibles.</i> <i>Adicionalmente, 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>  La imagen muestra un cartel de color azul y naranja con el logo de la Región Metropolitana. El texto principal indica el 'HORARIO DE ATENCIÓN' de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con una 'Jornada Continua'. El cartel también incluye una versión del mismo texto en braille.  La imagen muestra un mostrador de recepción con un cartel que dice 'Recepción' y un icono de una persona en un escritorio. El cartel también tiene una versión en braille. <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> (Anexos remitidos en formato PDF)
--	---	--	--	---

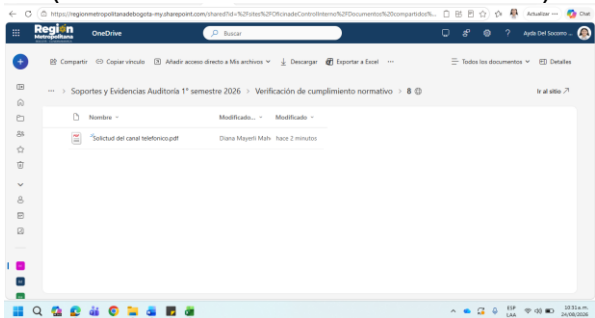
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				 Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.1 <u>Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública.</u> Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:	7- <u>Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos</u> <u>destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</u>	X		La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 2026 indicó: <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, en caso de requerirse.</i> <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>  Fuente: <u>Somos Región Metropolitana Región Metropolitana</u>”

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
	8- Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X		La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 2026 indicó: <i>“A la fecha no se cuenta con un canal de telefonía y comunicación destinado para tal fin”.</i> Consultada la página web de la Entidad, se evidencia la siguiente información: <i>“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 normativa vigente de transparencia y acceso a la información.</i> <i>Línea gratuita:</i> <i>Línea anticorrupción:”</i> <i>Como evidencia de lo anterior, se incorporó captura de pantalla de la información publicada en la página web de la Entidad:</i> 

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				Asimismo, la Subdirección de Gestión Corporativa informó las gestiones adelantadas frente a la habilitación del canal telefónico. Dentro del seguimiento efectuado se evidenció que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, mediante correo electrónico del 1 de abril de 2026, informó que no se presentaron oferentes dentro del proceso adelantado y que se encontraba realizando la revisión de alternativas disponibles en el mercado, con el propósito de continuar posteriormente con la etapa de implementación”. (Anexos remitidos en formato PDF)  Sobre el particular, la Oficina de Control Interno presenta observación, teniendo en cuenta que, durante el periodo objeto de evaluación, se evidenció que la Entidad continúa sin disponer de un canal telefónico habilitado para la atención a la ciudadanía. Esta situación reviste especial relevancia considerando que ya había sido identificada en la auditoría correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025, por lo que se evidencia su persistencia durante la vigencia 2026, pese a las gestiones institucionales adelantadas para su atención. Si bien la Subdirección de Gestión Corporativa aportó evidencias relacionadas con las actuaciones desarrolladas por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, entre ellas la revisión
--	--	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				de alternativas de mercado ante la ausencia de oferentes, a la fecha del seguimiento no se evidenció la implementación efectiva del canal telefónico, situación que puede generar la materialización de riesgos asociados al criterio normativo evaluado. En consecuencia, se considera necesario aunar esfuerzos institucionales encaminados a la habilitación y puesta en funcionamiento del canal de atención telefónica, de manera que se supere de forma definitiva la situación previamente advertida. Durante la etapa de socialización del informe preliminar, la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante memorando No. 202604000019873 del 14 de septiembre de 2026, remitió sus observaciones frente a los resultados de la auditoría. En relación con el presente aspecto, precisó lo siguiente: <i>“La Subdirección de Gestión Corporativa – SGC mediante correo electrónico del 10 de septiembre de 2026, remitió el informe preliminar a la Oficina de Tecnologías de la Información y Tecnologías – OTIC, para que remitiera sus comentarios al mismo, a lo cual a través de correo electrónico del 11 de septiembre de 2026, manifestó que:</i> <i>Revisado el informe de seguimiento al cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en lo que refiere a la observación relacionada con el Servicio de Telefonía, nos permitimos presentar aclaración frente a lo manifestado por la Oficina de Control Interno cuando indica:</i> <i>(...) Sobre el particular, la Oficina de Control Interno presenta observación, teniendo en cuenta que, durante el periodo objeto de evaluación, se evidenció que la Entidad continúa</i>
--	--	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				sin disponer de un canal telefónico habilitado para la atención a la ciudadanía. <u>Esta situación reviste especial relevancia considerando que ya había sido identificada en la auditoría correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025</u>, por lo que se evidencia su persistencia durante la vigencia 2026, pese a las gestiones institucionales adelantadas para su atención. " Negrilla, cursiva y subrayado fuera del texto. Lo anterior teniendo en cuenta que es impreciso lo afirmado por la Oficina de Control Interno cuando se indica que desde el segundo semestre de la vigencia 2025 no se tenía línea telefónica. Como se mencionó en su momento, la línea telefónica dejó de funcionar a finales del mes de febrero de 2026 una vez venció el contrato RMBC-MC-164-2025 suscrito con la firma INFRAGCOL SAS. Asimismo, se informa nuevamente que no fue posible la contratación una vez vencida el contrato arriba mencionado pese a las gestiones adelantadas por la Oficina Tics para adelantar la contratación, las cuales se relacionan a continuación con corte a la fecha de hoy: 1. El proceso fue incluido en el Plan de Adquisiciones de la Oficina en el mes de diciembre de 2025, para contar con los servicios desde el 22 de febrero de 2026, fecha en la cual terminaba el contrato con el prestador INFRAGCOL SAS. A su vez, mediante memorando 202601600001883 del 16/01/2026 se solicita el Certificado de Disponibilidad Presupuestal. El cual fue expedido con el No. 197 el 30 de enero de 2026. 2. El 14 de enero de 2026 mediante correo electrónico se solicitó acompañamiento a la Oficina Jurídica para la revisión de los documentos soporte del proceso de mínima cuantía. El proceso de revisión y
--	--	--	--	---

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

					<i>ajustes trascurrió entre el 19 de enero con los primeros comentarios de la OJ hasta el 6 de febrero de 2026, fecha en la cual se nos informó la viabilidad de radicar el proceso para realizar la publicación del evento de cotización en Secop ii. Mediante memorando 202601600004113 del 9 de febrero se solicita de manera formal la publicación del evento en Secop por cinco (5) días hábiles.</i> 3. <i>El 10 de febrero es publicado el evento de cotización en Secop II por cinco (5) días hábiles, esto fue hasta el 18 de febrero de 2026. Si bien manifestaron interés 2 empresas, no presentaron ningún tipo de cotización. Sin embargo, se remitieron por parte de UNE -EPM observaciones que se respondieron dentro de la plataforma.</i> 4. <i>En este contexto, la Oficina TIC 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, 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.</i> <i>Dicha alternativa fue presentada en reunión del 30 de abril de 2026 al subdirector de Gestión Corporativa como ordenador del Gasto y socializada con 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> 5. <i>Se avanzó durante el mes de mayo y junio, con las gestiones contractuales y presupuestales. Adicional, se realizó la</i>
--	--	--	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

					solicitud 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. Para este trámite fue necesario realizar modificaciones presupuestales a través de resolución para crear este rubro y se expidió el CDP de fecha 18 de junio de 2026. 6. La Oficina TIC adelantó el correspondiente análisis técnico y económico. que sustentó la viabilidad de contratar estos servicios bajo la figura de servicios públicos. En desarrollo de este análisis, se efectuaron acercamientos con operadores autorizados para la prestación del servicio público de telecomunicaciones tales como: ETB, COMCEL – CLARO Y UNE -TIGO, quienes pusieron a disposición sus ofertas técnico y económicas. Como resultado del análisis se escogió la oferta de la ETB. 7. El trámite fue radicado en la Oficina Jurídica el 7 de julio y el 31 de julio luego de las revisiones internas se remitieron los documentos firmados a la ETB. Los antecedentes y soportes de este trámite se encuentran en el expediente SIGMA 2026160196100003E. 8. El 31 de agosto de 2026 la ETB da numeración al contrato de servicio de telecomunicaciones y se inician las actividades tendientes a la implementación del servicio. 9. A la fecha de la presente respuesta se informa que ya se cuenta asignado el Número de PBX 6013386103 y se realizó la habilitación de la línea de atención al ciudadano (Softphone Zoom): Con el
--	--	--	--	--	--

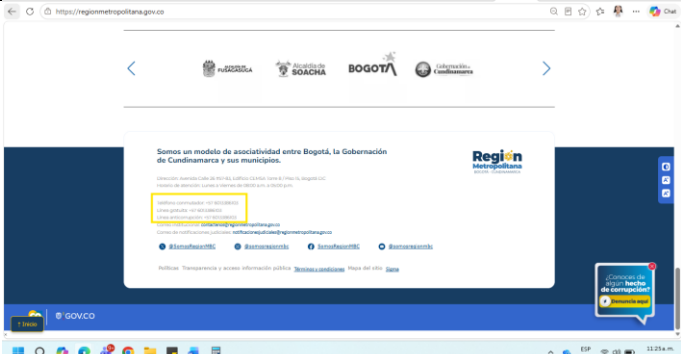
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

					<i>objetivo de garantizar el servicio, se gestionó con ETB la asignación de una licencia de softphone (Zoom) para la funcionaria Diana Mahecha. Ya se cuenta con el instructivo correspondiente y se radicó el ticket en la mesa de ayuda (GLPI) para realizar la instalación en su equipo informático, lo que permitirá atender las llamadas de la línea de atención.</i> <i>El proveedor ETB confirmó que la entrega de los teléfonos físicos se realizará en el transcurso de la próxima semana, de acuerdo con las especificaciones del contrato de servicio</i> <i>Así las cosas, una vez recibidos e instalados la totalidad de los teléfonos físicos, se procederá con la activación de las extensiones restantes. En ese momento, ETB emitirá la carta oficial de entrega del licenciamiento, el cual consta de 10 licencias Zoom y 10 teléfonos físicos, para efectuar el cierre formal de la implementación de la línea telefónica de la Entidad y con esto se daría cumplimiento a lo establecido en el Artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015 - Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública”.</i> La Oficina de Control Interno analizó las precisiones remitidas por la Subdirección de Gestión Corporativa y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC frente a la observación relacionada con la disponibilidad del canal telefónico de atención a la ciudadanía. En primer lugar, frente a la manifestación según la cual resultaba impreciso señalar que la situación había sido identificada en la auditoría correspondiente al segundo semestre de 2025, la Oficina de Control Interno considera necesario precisar el alcance temporal de dicha afirmación.
--	--	--	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				La expresión contenida en el informe preliminar no indica que durante el segundo semestre de 2025 la Entidad hubiese carecido de servicio telefónico. La referencia obedece a que la auditoría denominada “<i>Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control – Segundo Semestre de 2025</i>” la cual fue ejecutada durante los meses de abril y mayo de 2026, se observó la indisponibilidad del canal telefónico en dicho periodo de ejecución de la auditoría. Por consiguiente, la Oficina de Control Interno mantiene que la situación fue advertida durante la ejecución, en el primer semestre de 2026, de la auditoría cuyo periodo objeto de evaluación correspondía al segundo semestre de 2025. Ahora bien, respecto de las acciones adelantadas para superar la condición observada, OTIC acreditó la gestión contractual, técnica y presupuestal efectuada para restablecer el servicio, así como la asignación del nuevo número PBX 6013386103 y la implementación de la solución de telefonía institucional. Con el propósito de verificar la situación informada por el proceso auditado, la Oficina de Control Interno consultó, el día 15 de septiembre de 2026, la página web institucional en donde se observó que actualmente se encuentra publicado el número +57 601 3386103 como teléfono conmutador, línea gratuita y línea anticorrupción, como se evidencia a continuación:
--	--	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

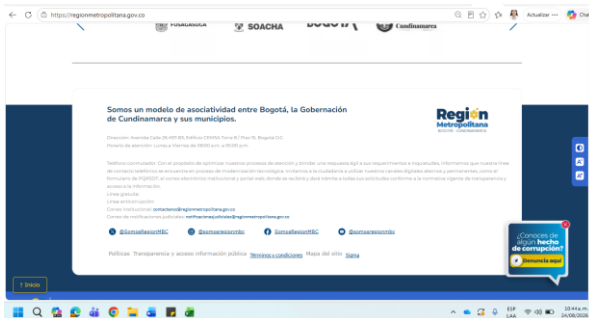
					 Fuente: página web de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca. Consulta efectuada el 15 de septiembre de 2026. Adicionalmente, el día 17 de septiembre de 2026, la Oficina de Control Interno efectuó prueba de llamada al número 601 3386103, mediante la cual se corroboró que el canal se encuentra operativo y direcciona efectivamente a la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca. En consecuencia, a partir de la evidencia adicional obtenida durante la etapa de contradicción y previo a la emisión del informe final, la Oficina de Control Interno verificó que la condición que dio origen a la observación — ausencia de un canal telefónico institucional habilitado y operativo para la atención a la ciudadanía— fue superada, de manera que se reconoce como beneficio de auditoría¹⁹, en tanto la materialización de las acciones institucionales que permitieron habilitar y poner en funcionamiento el canal telefónico de atención a la ciudadanía durante el desarrollo del ejercicio auditor y antes de la emisión del informe final. Este beneficio de auditoría se concreta en la disponibilidad efectiva de un canal telefónico institucional, ampliando los medios de atención disponibles para la ciudadanía y mitigando el
--	--	--	--	--	--

¹⁹ Guía para la Gestión Estratégica y el Fortalecimiento de la Auditoría Interna en Entidades Públicas, Versión 5, Julio 2026. **Beneficio de auditoría.** Como señala la norma 15.1 Comunicación del informe final, si durante el proceso de auditoría, y antes de emitir formalmente el informe de auditoría, la oficina de control interno advierte que los responsables de la unidad auditada han puesto en marcha o concluido acciones orientadas a corregir un hallazgo, estas deben ser debidamente reconocidas en el informe.

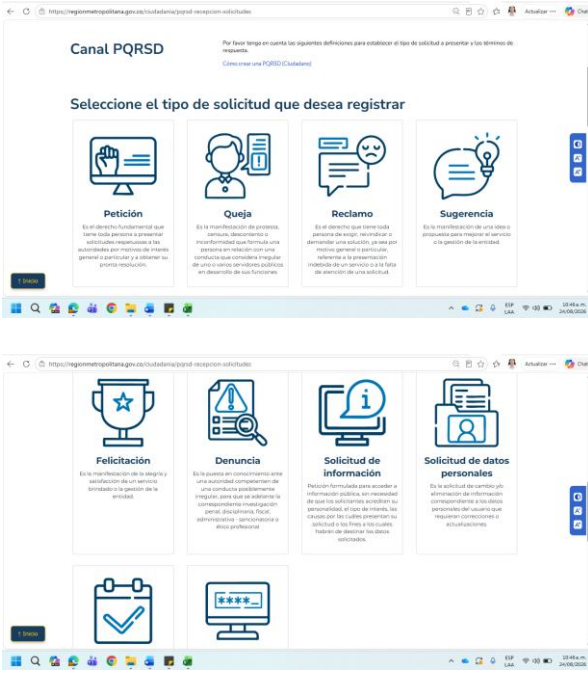
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				riesgo asociado a la ausencia de este mecanismo de comunicación. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno levanta la observación formulada en el informe preliminar, sin que ello implique (i) desconocer que la condición existió durante el periodo objeto de evaluación y fue evidenciada durante los procedimientos de auditoría inicialmente ejecutados y (ii) que verificará este aspecto en próximos ejercicios de evaluación independiente.
	9- <u>Correo físico o postal</u>, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X		La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 2026 indicó: <i>“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.</i> <i>Así mismo, precisaron que, hasta la fecha, y en el periodo del informe no se recibieron PQRSD de manera presencial.</i> La Subdirección de Gestión Corporativa indicó que el procedimiento de atención de correspondencia física consiste en: • <i>La persona encargada de recepción registra el documento físico recibido en la minuta correspondiente, para asegurar la trazabilidad del proceso.</i> • <i>Posteriormente, la solicitud es remitida al área competente de PQRSD para su gestión de registro y direccionamiento.</i> • <i>El área receptora da trámite y seguimiento conforme a los procedimientos internos vigentes para la atención oportuna de las solicitudes”.</i>

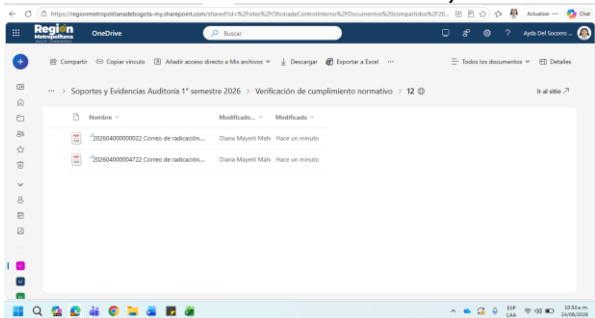
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
10- Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.	X			La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 2026 indicó: <i>“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.</i>  <i>Fuente: Somos Región Metropolitana Región Metropolitana”</i> Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
11- <u>Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado</u> , en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y	X			En mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 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, 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

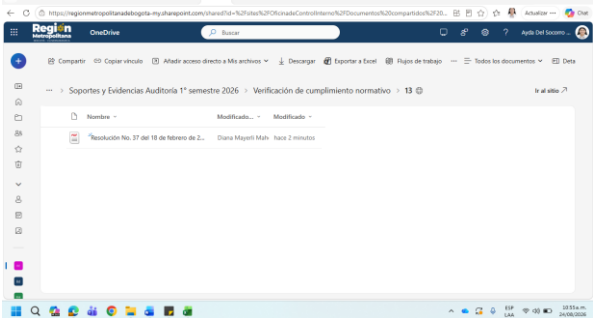
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.			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: PQRSD Recepción de Solicitudes Región Metropolitana Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
--	--	--	--	---

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Decreto 1081 del 26 de mayo 2015 - Artículo 2.1.1.3.1.2 <u>Seguimiento a las solicitudes de información pública</u>	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.	X			En mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa se evidenció que la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca: <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> Sobre el particular la Oficina de Control Interno verificó lo anterior con los radicados Nos. 202604000000022 del 02 de enero de 2026 y 202604000004722 del 01 de junio de 2026. (Anexos remitidos en formato PDF)  Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
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>	13- Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los	X			La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 señaló que: <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>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo 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				(Anexos remitidos en formato PDF)  Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
--	---	--	--	--	--

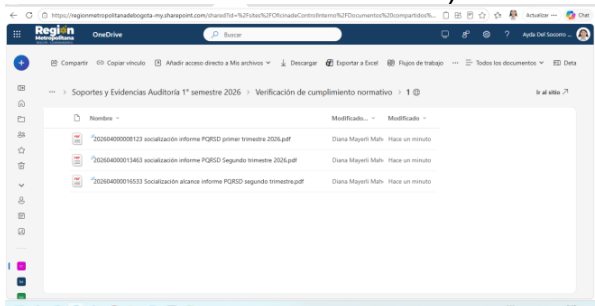
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	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 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				
--	---	--	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	información pública.				
	Parágrafo 2° Cuando se trate de solicitudes de información relacionadas con la prestación de un trámite a cargo del sujeto obligado, reproducción de información solicitada estarán sujetos a las tarifas establecidas para la realización del trámite, según las normas que reglamentan el mismo.				
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 24 de agosto 2026 indicó:
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			<i>“Durante la vigencia 2026 se elaboraron y publicaron los informes de seguimiento a la gestión de PQRSD correspondientes al primer y segundo trimestre.</i>
De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados	16- El tiempo de respuesta a cada solicitud.	X			<i>El informe correspondiente al periodo enero a marzo de 2026 puede ser consultado a través del siguiente enlace:</i> • https://regionmetropolitana.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/informe-de-pqrsd

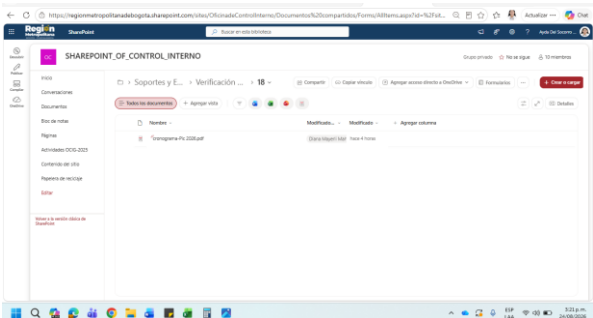
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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:				<i>Respecto del segundo trimestre de 2026, se publicó el informe correspondiente y posteriormente se efectuó un alcance, el cual puede ser consultado en los siguientes enlaces:</i> • https://regionmetropolitana.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/informe-de-pqrsd • https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2026-08-21/informe-pqrsd-ii-trimestre-2026-alcance.pdf <i>Se precisa que, para el informe correspondiente al segundo trimestre, se realizó un alcance específicamente sobre las páginas 11, 12 y 15, como resultado de la actualización de la información contenida en la base de datos suministrada. Dichos ajustes no se vieron reflejados en la versión inicialmente remitida para publicación y divulgación.</i> <i>Asimismo, los informes fueron socializados mediante los memorandos Nos. 202604000008123, 202604000013463 y 202604000016533, este último correspondiente al alcance del informe del segundo trimestre de 2026, a través de los cuales la Subdirección de Gestión Corporativa remitió a la Dirección los respectivos informes de seguimiento a la gestión de PQRSD para su conocimiento y socialización.”</i> (Anexos remitidos en formato PDF) 
--	--	--	--	--

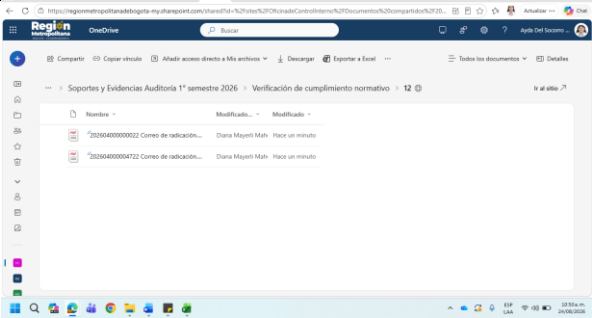
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
	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.	X		La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 2026 indicó: <i>“Para el primer semestre de la vigencia 2026, no se presentó PQRSD de negación de acceso de información.</i> <i>De igual manera, se precisa que en los respectivos informes de gestión de PQRSD, se indica lo siguiente:</i> <i>“(…) no se presentaron solicitudes en las que se negara el acceso a la información, y, las peticiones fueron atendidas conforme a los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información”.</i> Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
Decreto 1081 de 2015 - Anexo 2.” <u>Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”</u> Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. c. Talento humano Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del	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 ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano,	X		La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 señaló que: <i>“El Plan Institucional de Capacitación – PIC correspondiente a la vigencia 2026 contempla una programación orientada al fortalecimiento de competencias técnicas y habilidades blandas, con énfasis en el mejoramiento del servicio a la ciudadanía y de la gestión institucional.</i> <i>Teniendo en cuenta que el PIC tiene una periodicidad anual, para la vigencia 2026 se encuentran previstas, entre otras, las siguientes actividades de capacitación relacionadas con la atención a la ciudadanía:</i> <i>1. Atención al Ciudadano.</i> <i>2. Programación neurolingüística asociada al entorno público.</i>

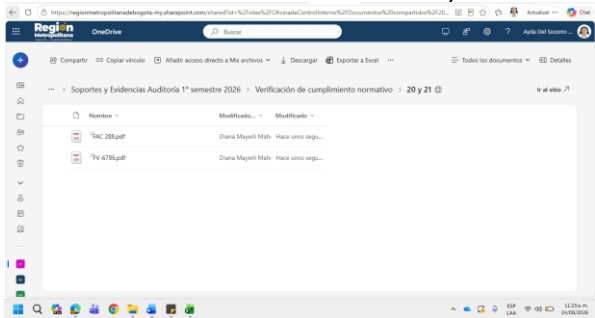
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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.	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.				<i>Adicionalmente, se tiene prevista con ocasión del plan de mejoramiento la realización de una capacitación orientada a la socialización del procedimiento de PQRSD y de los tiempos establecidos para su atención, cuya ejecución se encuentra programada para el periodo comprendido entre agosto y diciembre de 2026.”</i> (Anexos remitidos en formato PDF)  Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
Ley 962 de 2005, Artículo 15_ Derecho de turno.	19- Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de	X			En mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa se evidenció que la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca: <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> Sobre el particular la Oficina de Control Interno verificó lo anterior con los radicados Nos. 202604000000022 del 02 de enero de 2026 y 202604000004722 del 01 de junio de 2026. (Anexos remitidos en formato PDF)

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	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.				 Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
	20- En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos,				En mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa se evidenció que la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca: <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 continuó efectuándose mediante el aplicativo SIGMA.</i> <i>Asimismo, manifestó que las facturas son recibidas inicialmente a través del correo electrónico institucional, donde se registran y asignan de manera inmediata al supervisor</i>

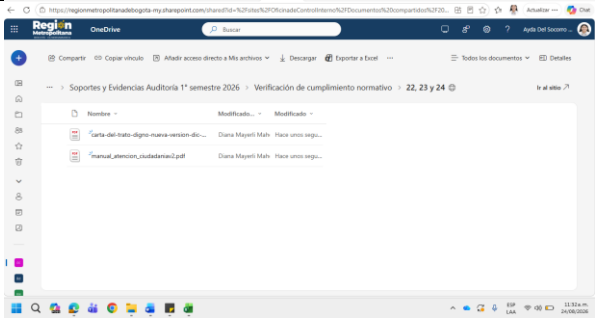
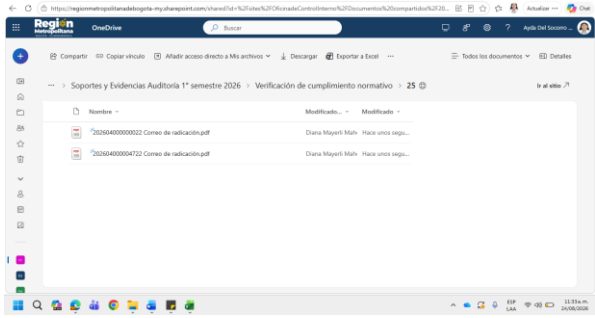
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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.				<i>correspondiente, quien es responsable de efectuar el seguimiento y adelantar el trámite respectivo”.</i> Con el propósito de verificar lo informado por el proceso auditado, la Oficina de Control Interno efectuó la revisión de la recepción y trámite de la factura No. 6786 del 18 de junio de 2026 y de la factura No. 288 del 18 de febrero de 2026, remitidas a la Subdirección de Gestión de Proyectos. Como resultado de la revisión, se evidenció que el procedimiento aplicado para la recepción, asignación y seguimiento de las facturas es concordante con lo informado por la Subdirección de Gestión Corporativa. (Anexos remitidos en formato PDF)  Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
21- Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la	X			

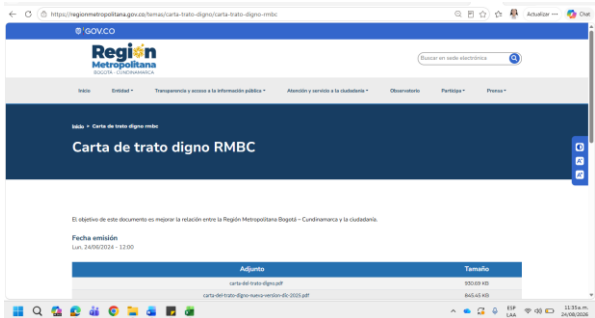
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	normatividad presupuestal.				
Ley 1437 de 2011 Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público.	22- <u>Dar trato respetuoso,</u> considerado y diligente a todas las personas sin distinción.	X			En mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa se evidenció que la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca:
	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			<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> • <i>Manual de Atención al Ciudadano – Página Web Microsoft Word - M-DOC-002 MANUAL DE ATENCIÃfin A LA CIUDADANÃ“A</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			<i>Estos documentos establecen claramente los canales, medios y horarios de atención definidos por la entidad, los cuales son:</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) • Canal electrónico: Formulario web: PQRSD Recepción de Solicitudes Correo electrónico: contactenos@regionmetropolitana.gov.co (Anexos remitidos en formato PDF)

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				 Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
25- <u>Establecer un sistema de turnos</u> acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.	X			En mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa se evidenció que la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca: <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> Sobre el particular la Oficina de Control Interno verificó lo anterior con los radicados Nos. 202604000000022 del 02 de enero de 2026 y 202604000004722 del 01 de junio de 2026. (Anexos remitidos en formato PDF)  Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	26- <u>Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario</u> donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.		X	En mesa de trabajo llevada a cabo el 24 de agosto de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa, se verificó que la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca cuenta con una Carta de Trato Digno vigente, publicada en la página web institucional y disponible para consulta de la ciudadanía. El documento puede ser consultado a través del siguiente enlace: https://regionmetropolitana.gov.co/sites/default/files/archivos/miscelanea/2025-12-04/carta-del-trato-digno-nueva-version-dic-2025.pdf Como evidencia de lo anterior, se anexa captura de pantalla de la página web de la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca:  No obstante, durante la revisión se evidenció que la Carta de Trato Digno conserva información correspondiente al canal telefónico anterior, la cual no se encuentra actualizada frente a la disponibilidad actual de dicho canal, como se evidencia a continuación:
--	---	--	---	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				 CANALES DE ATENCIÓN La ciudadanía en general, puede ser atendida o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) a través de los canales de atención disponibles en la Región Metropolitana. 08 Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, para que las autoridades valoren y consideren estos documentos para dar una respuesta en el procedimiento correspondiente. 09 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes. CANALES ELECTRÓNICOS Formulario electrónico dispuesto en la página web https://regionmetropolitana.gov.co/ - Ubicación en página web: Servicio de atención a la ciudadanía/ PQRS recepción de solicitudes - Link: https://regionmetropolitana.gov.co/ciudadania/pqrsd-recepcion-solicitudes Correo electrónico: contactenos@regionmetropolitana.gov.co CANAL TELEFÓNICO Teléfono: 601 743 1943 Horario de atención: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. CANAL PRESENCIAL Ubicación: Sede física en Bogotá D.C Dirección: Avenida calle 26 # 57-83 Edificio CEMSA Torre 8/ Piso 15 Horario de atención: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sobre el particular, la Oficina de Control Interno recomienda a la Subdirección de Gestión Corporativa revisar y actualizar la Carta de Trato Digno, de manera que los canales de atención allí señalados correspondan con aquellos que se encuentran efectivamente habilitados y disponibles. Lo anterior, con el propósito de garantizar que la ciudadanía disponga de información clara, actualizada, coherente y accesible sobre los medios institucionales disponibles para presentar solicitudes y recibir atención. Asimismo, teniendo en cuenta que actualmente no se encuentra habilitado el canal telefónico, se recomienda continuar articulando las acciones institucionales necesarias para su puesta en funcionamiento y, mientras se concreta su implementación, informar expresamente su estado de disponibilidad y los canales alternativos habilitados, evitando que permanezcan publicados datos de contacto que no se encuentren operativos. Durante la etapa de socialización del informe preliminar, la Subdirección de Gestión
--	--	--	--	---

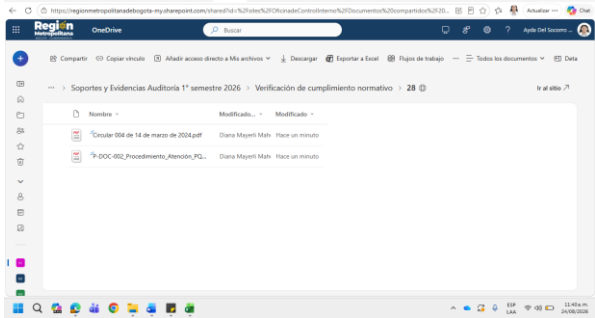
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				Corporativa, mediante memorando No. 202604000019873 del 14 de septiembre de 2026, remitió sus observaciones frente a los resultados de la auditoría. En relación con el presente aspecto, precisó lo siguiente: <i>“En atención a la recomendación formulada, se informa que el 11 de septiembre de 2026 se adelantaron las acciones necesarias para fortalecer y garantizar la operatividad de los canales de atención a la ciudadanía. En ese sentido, a la fecha de la presente respuesta se cuenta con la asignación del nuevo número de PBX 6013386103.</i> <i>En consecuencia, y una vez culminada la configuración e implementación de la línea de atención, se actualizará la información publicada en la página web institucional, la Carta de Trato Digno y los demás instrumentos de atención a la ciudadanía, sustituyendo el número telefónico que actualmente no se encuentra habilitado. Lo anterior, con el fin de garantizar que la información suministrada a la ciudadanía sea clara, consistente, actualizada y acorde con los canales de atención efectivamente disponibles”.</i> La Oficina de Control Interno evidencia que el proceso acoge la recomendación. Asimismo, verificó que el nuevo canal telefónico institucional PBX 6013386103 se encuentra publicado en la página web de la entidad, situación que se reconoce como beneficio de auditoría. No obstante, se mantiene la recomendación respecto de la actualización y armonización de la información publicada en la Carta de Trato Digno y demás documentos o medios institucionales que aún contengan datos de contacto desactualizados, con el fin de garantizar información clara, coherente y vigente para la ciudadanía.
--	--	--	--	---

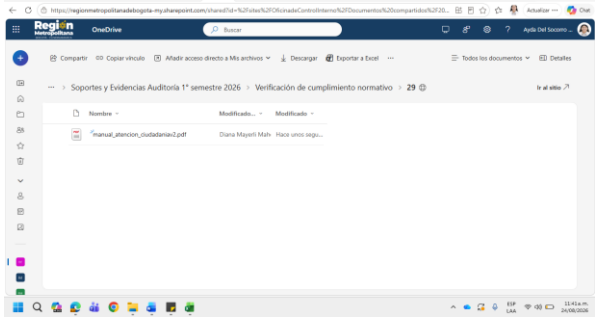
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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.	X			La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 señaló que: <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> • Correo electrónico: contactenos@regionmetropolitana.gov.co • Formulario electrónico: disponible en la página web institucional. <i>Las solicitudes recibidas a través de estos medios electrónicos son registradas y gestionadas conforme al procedimiento institucional vigente”.</i> Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.
28- <u>Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos</u>, y dar orientación al público.	X			La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 2026 manifestó que: <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> <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</i>

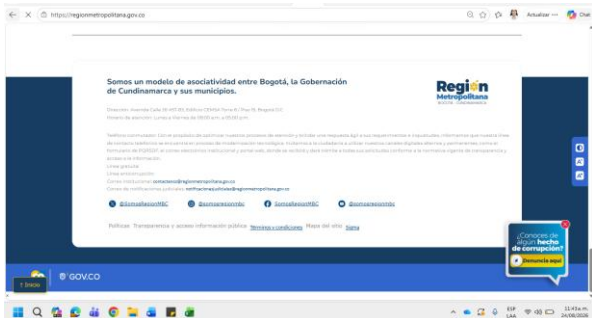
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				(Artículo 5 del Acuerdo Regional No. 003 de 2022). <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> <i>Por otra parte, el P-ATC-001 Procedimiento de Atención de PQRSD del 15 de diciembre de 2025, 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> <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> (Anexos remitidos en formato PDF) 
--	--	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.
	29- <u>Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones,</u> y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	X		En mesa de trabajo llevada a cabo el 24 de agosto de 2026 con la Subdirección de Gestión Corporativa, se evidenció que la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca cuenta con los siguientes canales de atención electrónica, cuya gestión se encuentra a cargo de dicha Subdirección: • Correo electrónico: contactenos@regionmetropolitana.gov.co • Formulario electrónico: PQRS Recepción de Solicitudes Región Metropolitana Asimismo, se evidenció que la Entidad ha definido en el Manual de Atención a la Ciudadanía los protocolos y lineamientos aplicables para la recepción, gestión y respuesta de las peticiones, de acuerdo con el canal utilizado por la ciudadanía. El Manual puede ser consultado a través del siguiente enlace: M-GPC-002 Manual Atención Ciudadanía.pdf. (Anexos remitidos en formato PDF)  Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	30- <u>Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos</u> , así como para la atención cómoda y ordenada del público.	X		La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el 24 de agosto de 2026 manifestó que: <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> <i>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.</i>  <i>Fuente: Somos Región Metropolitana Región Metropolitana”</i> Sobre el particular la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales.
Ley 1474 de 2011, art. 76	31- Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. <u>En</u>	X		La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el 24 de agosto de 2026, indicó que: <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>

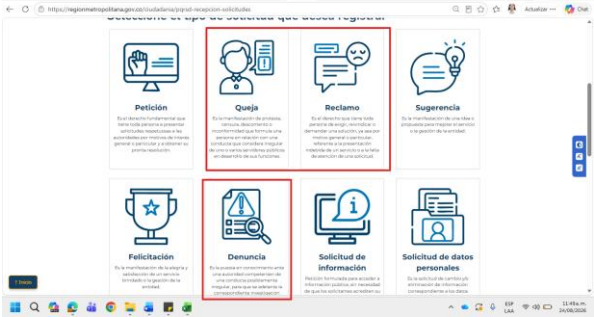
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	<u>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.				<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> <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> <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 procedimientos, responsabilidades y criterios para la adecuada atención de estos requerimientos por parte de la Entidad”.</i> Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.
	32- <u>La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes</u> y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	X			En mesa de trabajo llevada a cabo el 24 de agosto de 2026, se precisó que la Oficina de Control Interno, en ejercicio de su rol de evaluación y seguimiento, efectuó la auditoría interna 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 – Segundo Semestre de 2025</i>”. El informe final de dicha auditoría fue socializado mediante memorando No. 202601300010943 del 3 de junio de 2026, dirigido al Director y a los miembros del Comité correspondiente, dando cuenta de los resultados de la evaluación efectuada por la Oficina de Control Interno frente a la atención y gestión de las PQRSD durante el periodo objeto de revisión.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				Asimismo, se evidenció que el informe se encuentra publicado y disponible para consulta en la página web institucional, a través del siguiente enlace: Informe Final 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” Región Metropolitana. Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.
33- En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de <u>quejas</u> , <u>sugerencias</u> y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	X			En mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 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. La ruta de acceso al formulario se encuentra en el módulo de “Atención y servicio a la ciudadanía” en la opción “PQRSD Recepción de solicitudes”, como se evidencia en la siguiente captura de pantalla:  Así mismo, el formulario electrónico puede ser consultado mediante el siguiente enlace: PQRSD Recepción de Solicitudes Región Metropolitana Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.

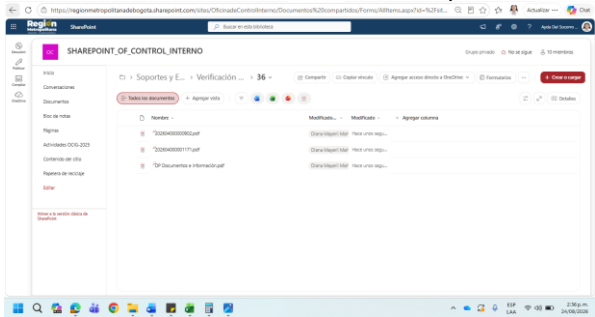
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	34- Todas las entidades públicas deberán <u>contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos</u> 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.	X		En mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto 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: <i>Módulo “Atención y servicio a la ciudadanía” / Opción “PQRSD Recepción de solicitudes” /Denuncias y/o Quejas.</i>  Como se evidencia en la siguiente captura de pantalla:  
--	---	---	--	---

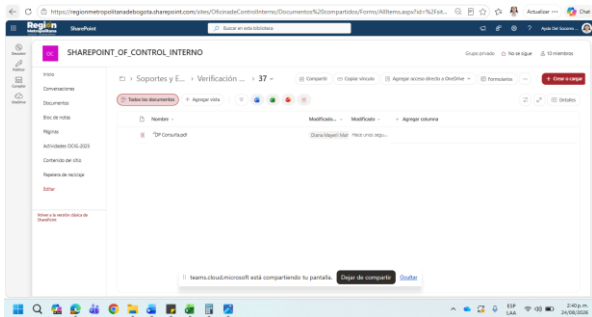
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.
Ley 1712 de 2014, Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:	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.	X		Se evidenció que el Manual de Atención a la Ciudadanía establece los medios, canales y horarios de atención dispuestos por la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca – RMBC. Asimismo, el documento incorpora definiciones relacionadas con los diferentes tipos de solicitudes que pueden presentar los ciudadanos, facilitando su comprensión y orientación hacia el canal o trámite correspondiente, con el propósito de contribuir a una atención eficiente y eficaz de acuerdo con sus necesidades. Adicionalmente, la Subdirección de Gestión Corporativa, en mesa de trabajo llevada a cabo el 24 de agosto de 2026, indicó que durante el primer semestre de la vigencia 2026 se elaboraron dos informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD radicadas, los cuales fueron publicados en la página web institucional y remitidos a la Dirección de la RMBC para su conocimiento y socialización. Los informes pueden ser consultados a través de los siguientes enlaces: • https://regionmetropolitana.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/informe-de-pqrsd • https://regionmetropolitana.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/informe-de-pqrsd • Presentación de PowerPoint Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.
	36- 1. Las peticiones de	X		En mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 con la Subdirección de Gestión

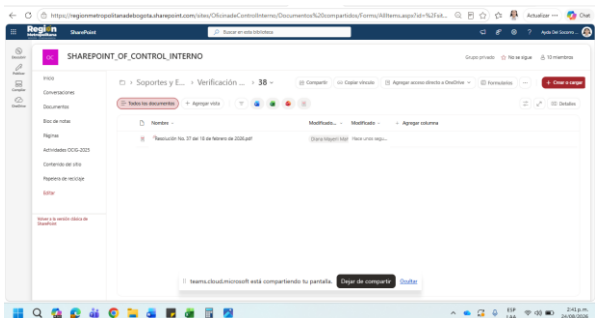
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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 resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</u>	documentos y de información deberán <u>resolverse dentro de los diez (10) días</u> siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.				Corporativa se evidenció que la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca fueron radicadas en total PQRSD 60 clasificación de petición de documentos y de información. Para la verificación del presente criterio normativo, la Oficina de Control Interno efectuó la revisión de una muestra no estadística, conforme a lo explicado en la metodología de selección de la muestra. Durante la mesa de trabajo, se verificó la PQRSD No. 202604000000902, radicada el 4 de febrero de 2026. De acuerdo con el historial del trámite, la solicitud fue asignada a la Subdirección de Gestión Corporativa – SGC y atendida mediante el radicado de respuesta No. 202604000001171 del 17 de febrero de 2026. Como resultado de la revisión efectuada, se evidenció que la respuesta fue emitida dentro del término legal aplicable. (Anexos remitidos en formato PDF)  Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.
	37- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo	X			La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto manifestó que: <i>“Se identificaron un total de 5 solicitudes, clasificadas consulta, las cuales se respondieron de manera oportuna correspondiente a requerimientos de consulta de autoridades por parte de la RMBC”.</i>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	deberán <u>resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes</u> a su recepción. <u>Parágrafo.</u> 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 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.				(Anexos remitidos en formato PDF)  Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.
Ley 1755 de 2015 Artículo 29. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las	38- <u>El valor de la reproducción</u> no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.	X			La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 manifestó que: <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</i>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.				documentos en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”. (Anexos remitidos en formato PDF) 
Resolución Regional 004 de 2023 Artículo 10.	39- Artículo 10. Elaboración y <u>presentación de informes</u> . La Dirección general deberá elaborar y presentar al <u>Consejo Regional</u> un informe trimestral de las PQRSD recibidas por la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca y el trámite surtido frente a las mismas.		X	La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 manifestó que: <i>“La Subdirección de Gestión Corporativa elabora los informes de seguimiento a las PQRSD con periodicidad trimestral. Respecto de su presentación ante el Consejo Regional, se indicó que esta se efectúa al finalizar cada vigencia, a través del informe de gestión presentado por la Dirección General.</i> <i>De otra parte, se ha identificado la necesidad de revisar la pertinencia y aplicabilidad de la Resolución Regional 004 de 2023, teniendo en cuenta que actualmente la Entidad cuenta con el P-ATC-001 – Procedimiento de Atención de PQRSD, el cual se encuentra disponible y socializado a través del Banco de Documentos institucional.</i> <i>Asimismo, se encuentra pendiente la socialización y explicación de dicho procedimiento a los líderes y colaboradores de la RMBC, espacio en el cual se prevé precisar la vigencia y aplicabilidad de las disposiciones contenidas en la mencionada Resolución.”</i>

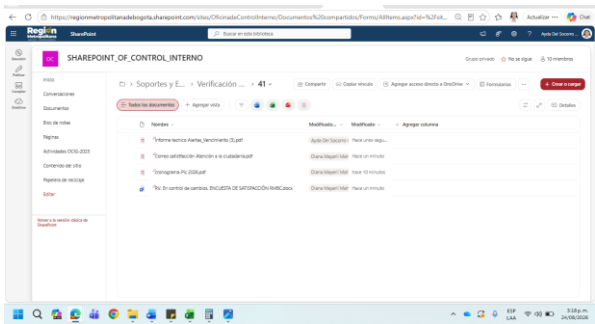
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				Sobre el particular la Oficina de Control Interno recomienda evaluar la aplicabilidad de la Resolución Regional 004 de 2023 y adelantar las gestiones que correspondan para armonizar la normativa interna con el procedimiento vigente de atención de PQRSD. Durante la etapa de socialización del informe preliminar, la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante memorando No. 202604000019873 del 14 de septiembre de 2026, remitió sus observaciones frente a los resultados de la auditoría. En relación con el presente aspecto, precisó lo siguiente: <i>“Actualmente, se adelanta la revisión de la Resolución Regional No. 004 de 2023 respecto del “P ATC-001 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRSD”, el cual regula los lineamientos, responsabilidades y actividades relacionadas con la gestión, seguimiento y control de las PQRSD - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, al interior de la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca RMBC, en aras de establecer las medidas a que haya lugar frente a la aplicación de la Resolución mencionada”.</i> La Oficina de Control Interno evidencia que el proceso auditado acoge la recomendación formulada; en consecuencia, esta se mantiene y se realizará seguimiento en el siguiente ejercicio de evaluación independiente.
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 Bogotá – Cundinamarca,	X		La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 manifestó que: <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: https://regionmetropolitana.gov.co/normatividad/resolucion-no517-fecha-19-diciembre-2024”</i>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	establecida en documento anexo, que hace parte integral del presente acto administrativo. Parágrafo- La Política Institucional de Atención a la Ciudadanía podrá ser susceptible de ajustes durante su ejecución, sin que se afecte el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente.				Sobre el particular la Oficina de Control Interno no presentó observaciones al respecto.
Resolución Regional 517 de 2024 Artículo 2	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	X			La Subdirección de Gestión Corporativa en mesa de trabajo llevada a cabo el día 24 de agosto de 2026 manifestó que: <i>“En relación con las acciones de seguimiento y fortalecimiento institucional, se identificaron las capacitaciones programadas para la Entidad en temas relacionados con: (i) Atención al Ciudadano y (ii) Programación Neurolingüística asociada al entorno público.</i> <i>Asimismo, se informó sobre las alertas generadas por el Sistema de Gestión Documental SIGMA, respecto de las cuales se aportó el correspondiente informe como soporte.</i> <i>Adicionalmente, se remitió evidencia relacionada con la encuesta de satisfacción y el correo</i>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	seguimiento será responsabilidad de la Subdirección de Gestión Corporativa de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.				<i>electrónico dispuesto para su gestión. Actualmente, se encuentra en evaluación el mecanismo mediante el cual dicha encuesta será puesta a disposición de la ciudadanía, ya sea a través de su publicación en la página web institucional, con sincronización mediante SIGMA, o a través del correo electrónico.”</i> (Anexo remitido en formato PDF)  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 trabajo²⁰.

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 PQRS es el siguiente:

Descripción	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple
Cumplimiento de criterios	39	2	0
Porcentaje de cumplimiento	95,12%	4,87%	0%

a. Reporte estadístico de PQRS

Mediante comunicación electrónica del 21 de agosto de 2026, la Subdirección de Gestión Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno la base consolidada correspondiente a las PQRS registradas por la Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca durante el primer semestre de la vigencia 2026.

²⁰ Soportes de grabaciones de mesas de trabajo realizadas el 24 de agosto de 2026 y listado de asistencia.

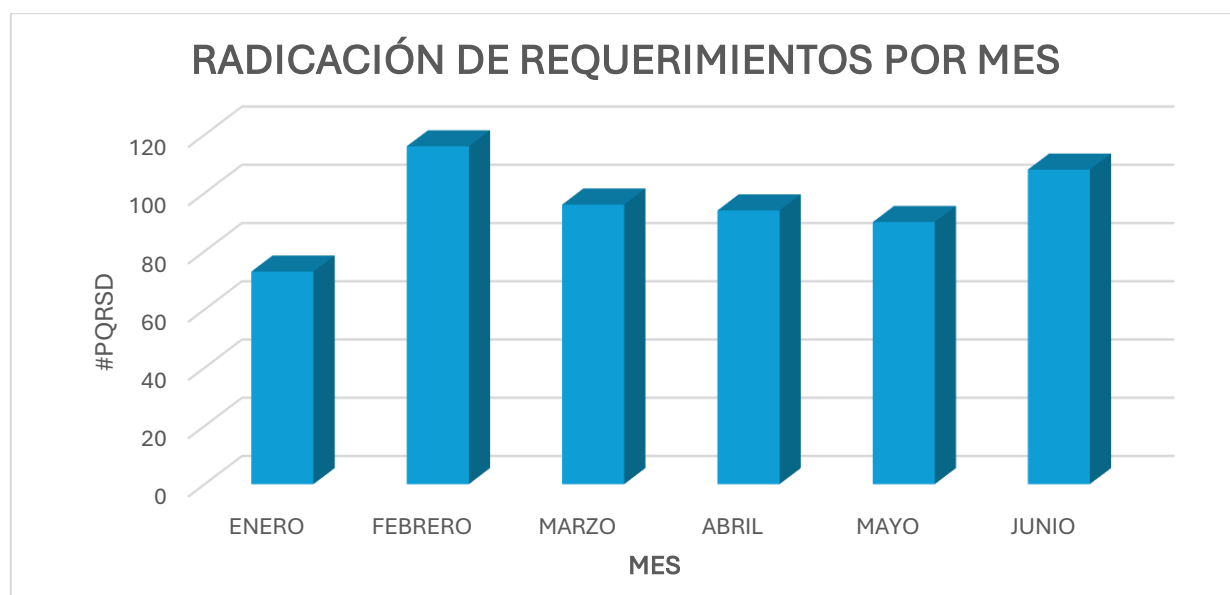
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Como soporte de la información suministrada, se allegó el archivo en formato Excel denominado “*Matriz Consolidada correspondencia 2026*”, en cuya pestaña “*Entradas*” se encuentra consolidada la información de los requerimientos radicados en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

A partir de la información contenida en la referida base de datos, la Oficina de Control Interno efectuó su revisión y análisis, con el propósito de identificar el comportamiento de los registros reportados y evaluar diferentes aspectos asociados a su gestión durante el periodo objeto de auditoría.

Los resultados del análisis efectuado se presentan a continuación:

- Recepción mensual de PQRS.



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

Con base en la información remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa, se determinó que, para el periodo definido en el alcance de la presente auditoría, se registraron 577 requerimientos en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca durante el primer semestre de la vigencia 2026.

²¹ Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante comunicación electrónica del 21 de agosto de 2026.

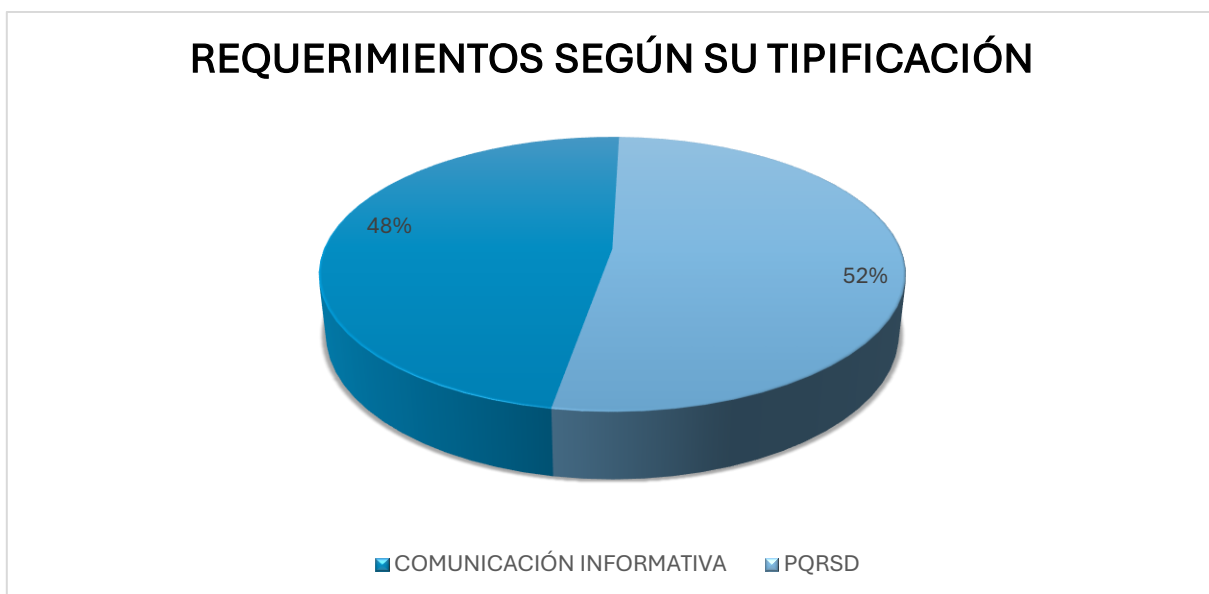
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Al analizar su distribución mensual, se evidenció que el mes de febrero presentó la mayor cantidad de registros, con un total de 116 requerimientos, seguido por el mes de junio con 108 casos y el mes de marzo con 96. Por su parte, en los meses de abril y mayo se registraron 94 y 90 requerimientos, respectivamente, mientras que el mes de enero reportó la menor cantidad, con 73 registros.

Así mismo, se estableció que el promedio mensual de requerimientos recibidos durante el periodo objeto de análisis fue de 96,2 registros.

A partir de la revisión del detalle contenido en la base de datos suministrada, se observó igualmente que la Subdirección de Gestión Corporativa efectuó la clasificación de los requerimientos registrados, con el fin de diferenciar aquellos de carácter informativo de aquellos que correspondían a PQRSD, análisis que se presenta a continuación.

- Requerimientos según su tipificación.



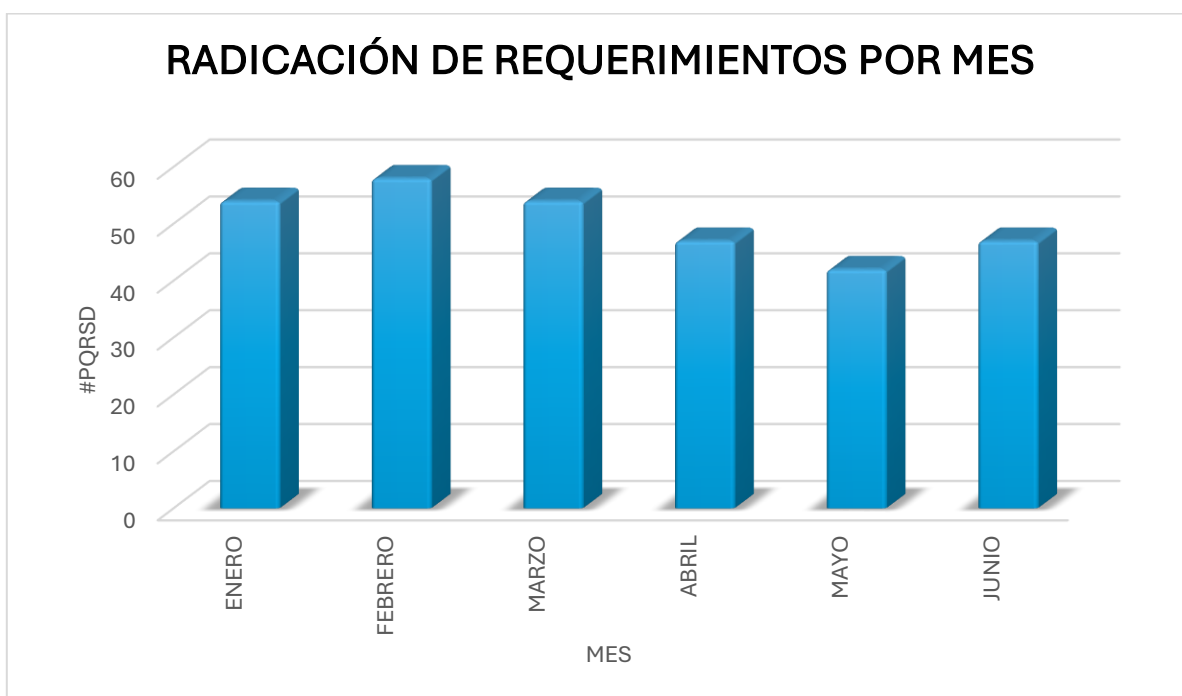
Fuente: Oficina de Control interno según información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa²².

Por lo anterior, se identificó que cerca del 48% de los requerimientos son de carácter informativo, es decir, 275 casos en total. El restante 52% corresponde a PQRSD que requieren gestión por parte de la Entidad (302 casos de los registrados).

²² Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante comunicación electrónica del 21 de agosto 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 Corporativa²³.

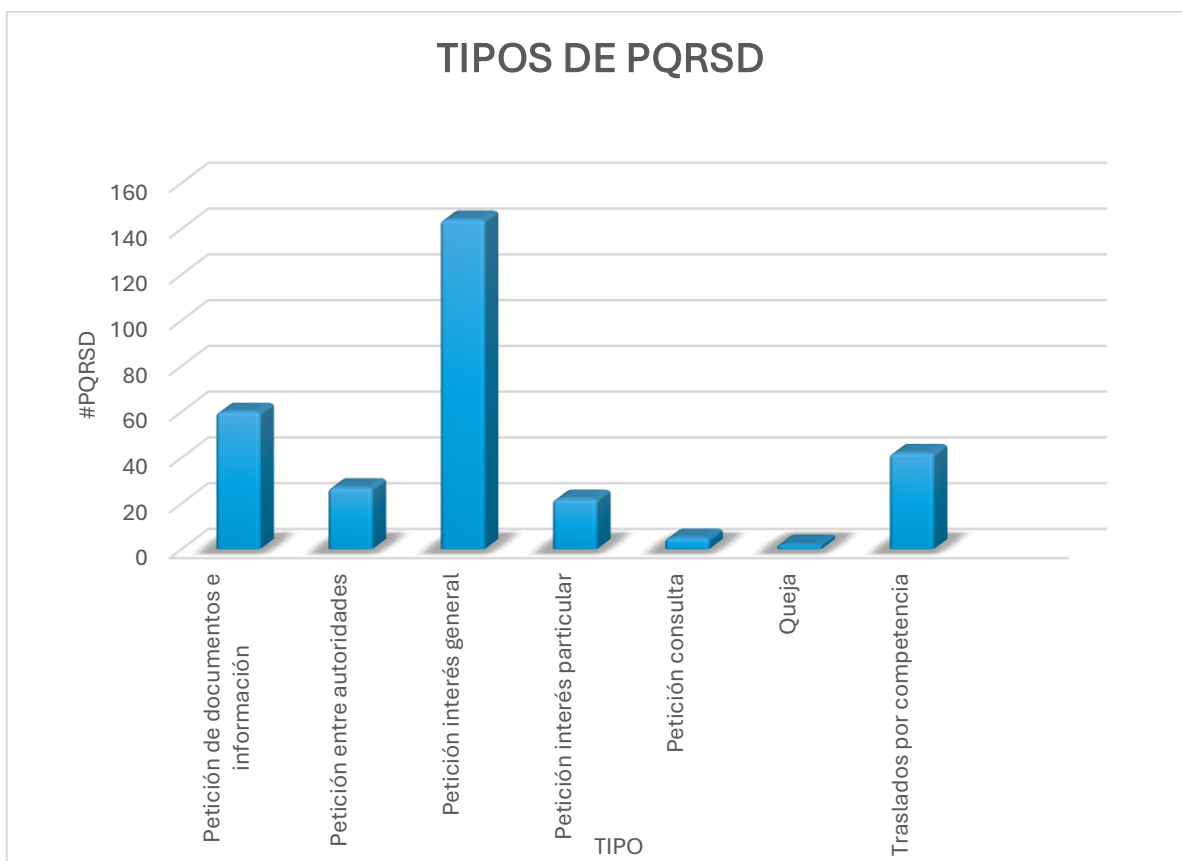
Por consiguiente, de las 302 PQRSD registradas durante el periodo de enero a julio de 2026, la mayor cantidad de ellas fueron radicadas en el mes de febrero, seguido por el mes de enero, es decir, con 58 y 54 PQRSD registradas respectivamente.

En cuanto al mes con menor cantidad de registros se encuentra en el mes de mayo con 42 PQRSD.

²³ Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante comunicación electrónica del 21 de agosto de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- Tipificación de las PQRSD.



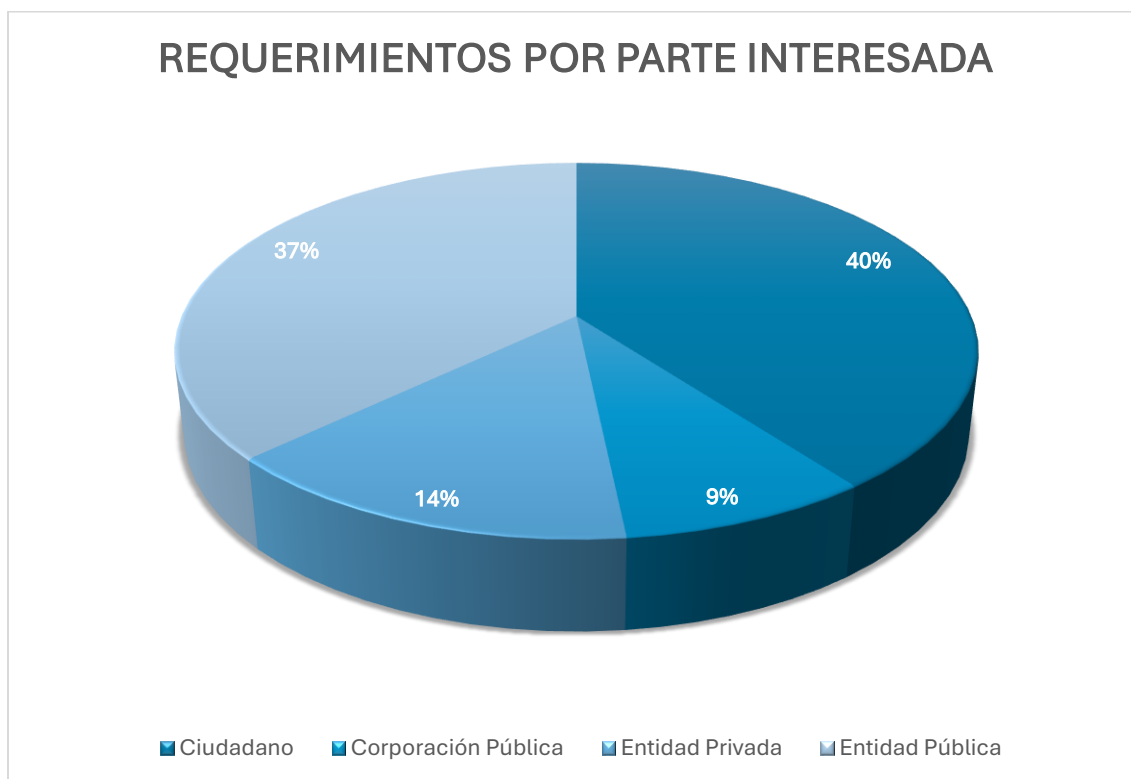
Fuente: Oficina de Control interno según información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa²⁴.

Al revisar las 302 PQRSD registradas en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca durante el primer semestre de 2026, se evidenció que la Subdirección de Gestión Corporativa efectuó su clasificación de acuerdo con la naturaleza de cada requerimiento. De acuerdo con la tipificación registrada en la base de datos, se identificaron: i) 60 peticiones de documentos e información; ii) 27 peticiones entre autoridades; iii) 144 peticiones de interés general; iv) 22 peticiones de interés particular; v) 5 peticiones de consulta; vi) 2 quejas; y vii) 42 traslados por competencia, para un total de 302 PQRSD, tal como se refleja en la gráfica precedente.

²⁴ Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante comunicación electrónica del 21 de agosto 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 Corporativa²⁵.

En cuanto al tipo de peticionario y/o parte interesada, la Subdirección de Gestión Corporativa clasificó las 302 PQRSD registradas durante el primer semestre de 2026 de la siguiente manera: 120 fueron presentadas por ciudadanos, equivalentes aproximadamente al 39,7 %; 112 correspondieron a entidades públicas, representando el 37,1 %; 44 fueron formuladas por entidades privadas, equivalentes al 14,6 %; y 26 por corporaciones públicas, correspondientes aproximadamente al 8,6 % del total analizado.

²⁵ Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante comunicación electrónica del 21 de agosto de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- PQRSD por dependencias.



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

Al analizar la distribución de las 302 PQRSD registradas durante el primer semestre de 2026, según la dependencia asociada en la base de datos suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa, se evidenció que la Subdirección de Gestión Corporativa concentró la mayor cantidad de casos, con 141 PQRSD, equivalentes aproximadamente al 46,7 % del total.

En segundo lugar se ubicó la Subdirección de Gestión de Proyectos, con 72 PQRSD (23,8 %), seguida de la Dirección General, con 35 casos (11,6 %), y la Oficina Jurídica, con 18 casos (6,0 %).

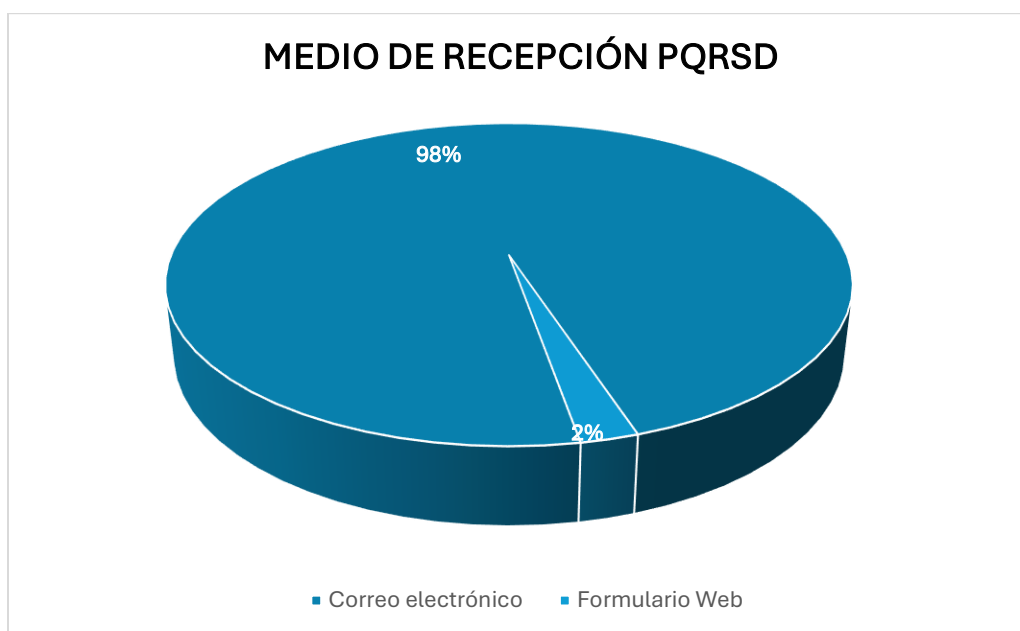
Las demás dependencias registraron una menor participación: la Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional, con 15 PQRSD; la Oficina de Control Disciplinario Interno, con 8; la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación

²⁶ Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante comunicación electrónica del 21 de agosto de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Ciudadana, con 6; la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con 4; la Oficina de Control Interno, con 2; y la Oficina Asesora de Planeación Institucional, con 1 PQRSD.

- PQRSD según medio de recepción.



Fuente: Oficina de Control interno según información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa²⁷.

Al analizar las 302 PQRSD registradas por la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca durante el primer semestre de 2026, de acuerdo con el medio de recepción reportado en la base de datos suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa, se evidenció que el correo electrónico fue el canal predominante para la radicación de solicitudes, con un total de 295 PQRSD, equivalentes aproximadamente al 97,7 % del total analizado.

En menor proporción, se registraron 7 PQRSD a través del formulario web, correspondientes aproximadamente al 2,3 % del total.

De acuerdo con lo anterior, se observa una marcada concentración de la recepción de PQRSD a través del canal electrónico institucional, particularmente mediante correo electrónico, mientras que el formulario web presentó una participación significativamente menor durante el periodo objeto de auditoría.

²⁷ Información allegada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante comunicación electrónica del 21 de agosto 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 Ciudadanía²⁸ 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

²⁸ 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 primer semestre del 2026, 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 primer semestre de 2026.
Instagram	@somosregionmbc	https://www.instagram.com/somosregionmbc/	253 post
Facebook	Región Metropolitana Bogotá- Cundinamarca	https://www.facebook.com/SomosRegionMBC	393post
X	@SomosRegionMBC	https://x.com/SomosRegionMBC	475 post
LinkedIn	@somosregionmbc	https://www.linkedin.com/company/somosregionmbc	134 post
YouTube	@SomosRegionMBC	https://www.youtube.com/@SomosRegionMBC	4 videos

Fuente: Verificación realizadas a las redes sociales por parte de la Oficina de Control Interno para el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2026.

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 577 registros en la base datos denominada

²⁹ Guía para la Gestión Estratégica y el Fortalecimiento de la Auditoría Interna en Entidades Públicas, Versión 5, Julio 2026 "**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

“*Matriz Correspondencia 2026*”³⁰, donde se encuentra incluidos los requerimientos 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 tomó como fuente de consulta y análisis los soportes documentales suministrados por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante comunicación electrónica del 25 de agosto de 2026, a través de la cual se confirmó que la documentación y/o soportes correspondiente a la muestra de PQRSD seleccionada fueron cargados en el enlace institucional dispuesto para tal fin y hacen parte de los papeles de trabajo del ejercicio auditor³³.

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 de entrada:** 202604000000022
No. de radicado de respuesta: 2026040000000311
Peticionario: Financiera de Desarrollo Nacional - FDN³⁴

³⁰ Documento remitido por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante comunicación electrónica el día 21 de agosto de 2026, documento Excel denominado “Matriz Consolidada correspondencia 2026” correspondiente a las PQRSD radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2026.

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 Soportes consolidados en los papeles de trabajo de la respectiva auditoría.

³⁴ La Financiera de Desarrollo Nacional S.A. – FDN es una sociedad de economía mixta del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público de conformidad con el artículo 1.2.2.3 del Decreto 1068 de 2015, que a la letra indica:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Dirección, Subdirección y/u Oficina que suscribió la respuesta:
Subdirección de Gestión Corporativa.

Situación Observada: Respuesta extemporánea y debilidad en la tipificación del término legal aplicable.

Una vez revisados los soportes documentales correspondientes al radicado No. 202604000000022, se evidenció que el 2 de enero de 2026 fue recibida por la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca una solicitud formulada por la Financiera de Desarrollo Nacional S.A. – FDN, relacionada con la actualización correspondiente al primer trimestre de 2026 de responsables fiscales, en el marco del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT.

Del análisis del contenido material de la comunicación, la Oficina de Control Interno evidenció que la FDN solicitó a la entidad la remisión de documentación institucional específica, entre la cual se encontraba:

“(…)

*i) certificado de existencia y representación legal o documento equivalente;
ii) certificado vigente de pago de seguridad social o parafiscales; y
iii) documento de identificación y acta de posesión del representante legal y de las personas autorizadas o delegadas para la suscripción de contratos, otrosíes o actuaciones relacionadas con procesos de liquidación.”*

Con el propósito de establecer el término legal aplicable, la Oficina de Control Interno verificó la naturaleza jurídica de la Financiera de Desarrollo Nacional S.A. – FDN.

Al respecto, el artículo 1.2.2.3 del Decreto 1068 de 2015 establece que el FDN es una sociedad de economía mixta del orden nacional, organizada como

“ARTÍCULO 1.2.2.3. Financiera de Desarrollo Nacional S.A - FDN. La Financiera de Desarrollo Nacional SA, una sociedad de economía mixta del orden nacional, del tipo de las anónimas, organizada como un establecimiento de crédito, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y sometida a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, con un régimen legal propio, tiene por objeto principal promover, financiar y apoyar empresas o proyectos de inversión en todos los sectores de la economía, para lo cual podrá:

- a) Desarrollar las operaciones previstas para las Corporaciones Financieras y las previstas en el numeral 1 del Artículo 261 del Decreto 663 de 1993,
- b) Recibir, administrar y canalizar los aportes de organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros, o de organismos internacionales, destinados a la consolidación, diseño, construcción, desarrollo y operación de empresas o proyectos,
- c) Estructurar productos financieros y esquemas de apoyo, soporte, promoción y financiación de empresas o proyectos,
- d) Conseguir y gestionar recursos de financiación para el desarrollo de empresas o proyectos,
- e) Proveer cooperación técnica para la preparación, financiamiento y ejecución de proyectos incluyendo la transferencia de tecnología apropiada a través de los esquemas que considere pertinentes”

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

establecimiento de crédito, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y sometida a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia³⁵.

En concordancia con lo anterior, el artículo 38 de la Ley 489 de 1998 dispone que las sociedades de economía mixta integran el sector descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público en el orden nacional. A su vez, el artículo 2 de la Ley 1437 de 2011 – CPACA establece que las normas de la Parte Primera de dicho Código se aplican a los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, señalando que “a todos ellos se les dará el nombre de autoridades”³⁶.

Bajo este marco normativo, y teniendo en cuenta que la solicitud formulada por la FDN tenía por objeto la obtención de información y documentos de otra autoridad, resultaba aplicable el término especial previsto en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, según el cual las peticiones de información o documentos formuladas entre autoridades deben ser resueltas en un término no mayor de diez (10) días³⁷.

Por lo anterior, para el caso analizado no resultaba procedente aplicar el término general de quince (15) días correspondiente a las peticiones de interés general, sino el término especial de diez (10) días aplicable a las peticiones de información o documentos entre autoridades.

Teniendo en cuenta que la solicitud fue radicada el **2 de enero de 2026**, el término legal aplicable vencía el 19 de enero de 2026. No obstante, se evidenció que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 202604000000311 del **22 de enero de 2026**, esto es, tres (3) días hábiles después del vencimiento del término legal, tal como observa en la siguiente imagen correspondiente al soporte de envío:

³⁵ La Financiera de Desarrollo Nacional S.A. – FDN es una sociedad de economía mixta del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de conformidad con el artículo 1.2.2.3 del Decreto 1068 de 2015.

³⁶ Ley 1437 de 2011 “**ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación.** Las normas de esta Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades. (...)”

³⁷ Ley 1755 de 2015, **artículo 30. Peticiones entre autoridades:** “Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.”

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

 Outlook

Solicitud 202604000000311

Desde Contactenos <Contactenos@regionmetropolitana.gov.co>

Fecha Jue 22/01/2026 15:01

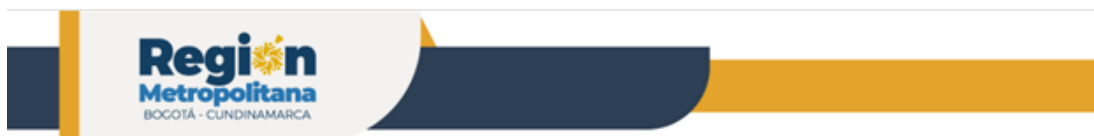
Para grupoasistentes@fdn.com.co <grupoasistentes@fdn.com.co>; lfarfan@fdn.com.co <lfarfan@fdn.com.co>

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

 5 archivos adjuntos (4 MB)

20260400000022_00001_V3.pdf; 202604000000311_00004.pdf; 202604000000311_00003.pdf; 202604000000311_00002.pdf; 202604000000311_00001.pdf;

Estimado(a) Laura Lucia Farfan Benitez, Adjuntamos la solicitud con radicado número 202604000000311. Esta comunicación se envía desde la REGION METROPOLITANA BOGOTA -CUNDINAMARCA.



**Al contestar por favor cite este número
Radicado N° 202604000000311**

Bogotá D.C, Jueves, 22 de Enero de 2026

Doctora

Laura Lucia Farfan Benitez

LAURA LUCIA FARFAN BENITEZ

lfarfan@fdn.com.co

Cra 7 # 71-52 Tr B P6

BOGOTÁ

Asunto: REMISIÓN DE INFORMACIÓN Actualización Responsables Fiscales – Primer trimestre del año 2026 enero - marzo 2026

Referencia: 202604000000022

Respetada doctora, Laura

En atención a su solicitud, referente a la actualización de la diligencia trimestral de responsables fiscales correspondiente al primer trimestre de 2026 (Enero - Marzo) en el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), se remite la información solicitada.

Fuente: Soportes cargados y registrados en la carpeta de la PQRSD No. 202604000000022, información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa.

Adicionalmente, al revisar la base de datos institucional denominada “*Matriz Correspondencia 2026*” se evidenció que el requerimiento fue registrado como “*petición de interés general*”³⁸ y, consecuentemente, el término legal aplicable es

³⁸ Posible causa identificada para la circunstancia evidencia en el hallazgo.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

diferente, toda vez que, de acuerdo con su contenido material y la naturaleza jurídica del solicitante, correspondía a una petición de información y documentos entre autoridades, como se observa a continuación:

202604000000022	21/01/2026	1	Comeo	Laura Lucia Farfan Benitez	gruposasistentes@fdn.com.co	Actualización 1er Trimestre Responsables Fiscales - REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA - Proyecto Línea 3 L3 METRO	Finalizado	DERECHOS DE PETICIÓN, Derechos de Petición, Interés General	15
-----------------	------------	---	-------	----------------------------	-----------------------------	--	------------	---	----

Fuente: “Matriz Correspondencia 2026” información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante comunicación electrónica el día 21 de agosto de 2026.

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 “Matriz Correspondencia 2026”³⁹, se identificó que, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se registró un (1) requerimiento de carácter anónimo, al cual le fue asignado el radicado No. 202604000001482.

Una vez revisada la gestión adelantada por la Entidad frente a dicho requerimiento y los soportes documentales correspondientes, se evidenció que, si bien la solicitud fue presentada de manera anónima, el peticionario suministró una dirección de correo electrónico como medio para recibir la respuesta. De acuerdo con la revisión en el Sistema de Gestión Documental SIGMA, la Entidad emitió respuesta mediante el radicado de salida No. 202604000001321, la cual fue remitida al medio de contacto informado por el peticionario.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno evidenció que el requerimiento anónimo identificado durante el periodo objeto de auditoría fue gestionado y atendido por la Entidad, sin que se identificaran situaciones que dieran lugar a la formulación de observaciones o recomendaciones 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. 202601300016353 del 12 de agosto de 2026, radicado a través del sistema de gestión documental SIGMA, mediante la cual se solicitó información sobre acciones constitucionales instauradas contra la

³⁹ Documento remitido por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante comunicación electrónica el día 21 de agosto de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Entidad en relación con la atención oportuna, pertinente e integral de las PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2026.

En atención a dicha solicitud, la Oficina Jurídica emitió respuesta, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026, en los siguientes términos:

“Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2026, no fueron instauradas acciones de tutela en contra de la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca cuya causa estuviera relacionada con presuntas debilidades en la atención oportuna, adecuada, pertinente o integral de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o 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.

Con el fin de contextualizar el estado actual de las acciones de mejora relacionadas con la gestión de PQRSD, la Oficina de Control Interno presenta a continuación un recuento de los antecedentes del Plan de Mejoramiento PM-AUD-001-2025, los resultados obtenidos en la evaluación de su efectividad durante la auditoría correspondiente al segundo semestre de 2025 y la posterior formulación del Plan de Mejoramiento PM-AUD-002-2026, actualmente vigente.

Lo anterior, se realiza en concordancia con lo señalado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en el Concepto No. 20255000109441 del día 18 de febrero de 2025⁴⁰, respecto de la facultad de las Oficinas de Control Interno para efectuar seguimientos independientes y evaluar la efectividad de los planes de mejoramiento.

⁴⁰Departamento 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 podrán definir alcances que permitan determinar la efectividad de los planes de mejoramiento (...)” (Negrilla fuera del texto).

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Antecedentes del Plan de Mejoramiento PM-AUD-001-2025:

La Subdirección de Gestión Corporativa formuló el Plan de Mejoramiento por Procesos PM-AUD-001-2025⁴¹, orientado a atender las causas asociadas a los hallazgos identificados en materia de oportunidad en la atención de las PQRSD y traslados por competencia.

Dicho plan contempló cuatro (4) acciones de mejoramiento, relacionadas con:

- i) generación de reportes semanales de alertas frente a los términos de respuesta de las PQRSD;
- ii) capacitación institucional sobre su manejo;
- iii) sensibilización para fortalecer la cultura organizacional en la gestión de solicitudes; y
- iv) capacitación específica sobre traslados por competencia, términos legales, procedimiento interno y comunicación al peticionario.

La Oficina de Control Interno efectuó el seguimiento correspondiente a la ejecución de las acciones y, con fundamento en los soportes documentales aportados por el proceso, evidenció su cumplimiento en términos de ejecución, alcanzando cada una de ellas un porcentaje del **100 %**. Los resultados fueron comunicados, entre otros, mediante memorandos No. 202501300015093 del 5 de diciembre de 2025 y No. 202601300005803 del 9 de marzo de 2026.

Si bien las acciones previstas fueron ejecutadas y soportadas documentalmente, en el marco de la auditoría correspondiente al segundo semestre de 2025, la Oficina de Control Interno evidenció en dicha evaluación, respecto del hallazgo asociado a los traslados por competencia, se presentó nuevamente una situación de extemporaneidad en la PQRSD No. 202504000006692, recibida el 5 de noviembre de 2025 y trasladada a la autoridad competente el 1 de diciembre de 2025, superando el término de cinco (5) días previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

En consecuencia, aunque el plan de mejoramiento por procesos PM-AUD-001-2025 se encontraba cumplido en cuanto a la ejecución de sus acciones, la prueba de efectividad permitió establecer que las medidas adoptadas frente a los traslados por competencia no habían logrado mitigar integralmente la causa que originó la situación, razón por la cual el hallazgo de incumplimiento del término legal para el traslado por competencia de PQRSD fue incorporado en el informe 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-*

⁴¹ Denominación dada por la segunda línea de aseguramiento - Oficina Asesora de Planeación Institucional.
Oficina de Control Interno | Septiembre de 2026
Página **79** de **142**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Cundinamarca – Segundo Semestre de 2025”, el cual fue socializado y publicado mediante memorando No. 202601300010943 del 3 de junio de 2026.

Formulación del nuevo Plan de Mejoramiento PM-AUD-002-2026:

Como consecuencia del hallazgo formulado en la auditoría, la Subdirección de Gestión Corporativa procedió a formular un nuevo Plan de Mejoramiento por Procesos, orientado a atender la causa asociada al incumplimiento del término legal para efectuar traslados por competencia.

Para lo cual, la Subdirección de Gestión Corporativa remitió, mediante memorando No. 202604000012323 del 26 de junio de 2026, remitió el Plan de Mejoramiento formulado para atender el hallazgo identificado.

Una vez revisadas las acciones propuestas, la Oficina de Control Interno, mediante memorando No. 202601300012473 del 1 de julio de 2026, formuló observaciones y recomendaciones orientadas, entre otros aspectos, a fortalecer la relación entre la causa raíz identificada, las acciones de mejoramiento planteadas y los controles a cargo de la primera y segunda línea de aseguramiento.

El 7 de julio de 2026, mediante memorando No. 202604000012863 la Subdirección de Gestión Corporativa solicitó una prórroga para la remisión del Plan de Mejoramiento ajustado. Frente a dicha solicitud, la Oficina de Control Interno, mediante memorando No. 202601300013023 del 9 de julio de 2026, concedió la prórroga de cinco días hábiles para la remisión.

El 16 de julio de 2026, mediante memorando No. 202604000013493 la Subdirección de Gestión Corporativa remitió el Plan de Mejoramiento reformulado PM-AUD-002-2026, el cual fue elaborado con acompañamiento metodológico de la Oficina Asesora de Planeación Institucional – OAPI.

Finalmente, mediante memorando No. 202601300014033 del 23 de julio de 2026, la Oficina de Control Interno comunicó el resultado de la revisión del plan reformulado y señaló la pertinencia de trasladarlo a la Oficina Asesora de Planeación Institucional – OAPI, con el fin de que fuera incorporado en el mecanismo institucional de consolidación de los planes de mejoramiento y se efectuara el seguimiento correspondiente en su rol de segunda línea de aseguramiento.

De esta manera, surtida las etapas de formulación, revisión, ajuste y articulación con la segunda línea de aseguramiento, quedando el PM-AUD-002-2026 como el instrumento vigente para atender el hallazgo derivado de la auditoría correspondiente al segundo semestre de 2025.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento PM-AUD-002-2026:

Frente al único hallazgo identificado en la auditoría anterior, relacionado con el “*incumplimiento del término legal para traslado por competencia de PQRSD*”, la Subdirección de Gestión Corporativa formuló el correspondiente Plan de Mejoramiento PM-AUD-002-2026⁴².

De acuerdo con el plan reformulado y remitido por dicha Subdirección, se establecieron las siguientes acciones orientadas a atender la causa identificada y fortalecer los controles asociados a la gestión oportuna de las PQRSD:

No.	Acción de mejoramiento	Fecha inicio	Fecha de terminación	Responsable	Evidencia programada
1	Desarrollar una jornada de capacitación sobre la gestión de PQRSD, enfatizando el procedimiento y los tiempos de cumplimiento establecidos en la normativa vigente.	1 de agosto de 2026	30 de diciembre de 2026 ACCIÓN EN TÉRMINO.	Gestión Documental	Lista de asistencia, presentación utilizada y material de divulgación.
2	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 de agosto de 2026	30 de diciembre de 2026 ACCIÓN EN TÉRMINO.	Subdirección de Planeación Metropolitana y Regional	Soportes del monitoreo a las PQRSD.
3	Efectuar monitoreo quincenal a las PQRSD radicadas y realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales, generando alertas	1 de agosto de 2026	30 de enero de 2027 ACCIÓN EN TÉRMINO.	Gestión Documental	Soportes del monitoreo a las PQRSD.

⁴² Denominación dada por la segunda línea de aseguramiento - Oficina Asesora de Planeación Institucional.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

No.	Acción de mejoramiento	Fecha inicio	de	Fecha de terminación	Responsable	Evidencia programada
	tempranas a las dependencias responsables.					

Conforme con las fechas previstas en el plan, a la fecha de realización de la presente auditoría las tres (3) acciones se encuentran dentro del término establecido para su ejecución, toda vez que sus fechas de finalización corresponden al 30 de diciembre de 2026 y al 30 de enero de 2027.

En consecuencia, no resulta procedente efectuar en este momento una valoración definitiva sobre el cumplimiento ni sobre la efectividad del PM-AUD-002-2026, dado que las acciones se encuentran en ejecución y los plazos establecidos para su culminación aún no han vencido.

Sin perjuicio de lo anterior, a partir de los resultados obtenidos en la presente auditoría, no se identificaron situaciones que permitan concluir la materialización de la misma causa raíz asociada al hallazgo que dio origen al PM-AUD-002-2026.

En este sentido, la Oficina de Control Interno recomienda al proceso: i) continuar con la ejecución y seguimiento oportuno de las acciones formuladas, conservando evidencia suficiente que permita acreditar su cumplimiento; y ii) efectuar monitoreo permanente sobre la efectividad de las acciones y los controles implementados, de manera que, si la primera línea de aseguramiento identifica recurrencia de la situación, persistencia de la causa raíz o insuficiencia de las medidas adoptadas, evalúe oportunamente la necesidad de ajustar o reformular el Plan de Mejoramiento.

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:

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

“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:

- *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.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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.

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**

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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 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.

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 3*⁴⁵ 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 República⁴⁶ 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 01 de enero al 30 de junio de 2026 a la Contraloría General de la República a través de los sistemas i)SIRECI, ii) SACI y iii) APPUI, y el análisis realizado por la Oficina de Control Interno respecto de la oportunidad en la transmisión:

➤ **Respecto de la transmisión oportuna⁴⁷ 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

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. (...)”

⁴⁷ 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.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

lineamientos establecidos en la Resolución No. 0073 del 2026 de la Contraloría General de la República- CGR⁴⁸.

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 de la Cuenta Anual Consolidada según lo previsto en el Título II Capítulo I: Es el informe acompañado de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones y gestión realizadas por los responsables del erario.	Son titulares de la obligación de rendir la cuenta anual consolidada los representantes legales de los sujetos de control que conforman el Presupuesto General de la Nación, las Corporaciones Autónomas Regionales, los Esquemas Asociativos Territoriales, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta del orden nacional, cuya composición accionaria sea igual o superior al 50% con capital público, sobre la cual se determinará el fenecimiento o no de la Cuenta.	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. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026: <i>“La Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca no tiene habilitado en el SIRECI el reporte de rendición de la cuenta anual consolidada, por lo que no existen certificados de reporte para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026”.</i> Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.
2	Aplica	Rendición del informe anual consolidado según lo previsto en el Título II Capítulo II. Es el informe acompañado de	Son responsables de rendir el informe anual consolidado los representantes legales de las Sociedades de Economía Mixta del Orden Nacional cuya composición	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. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026: <i>“Sí. La Entidad realizó la rendición de la cuenta anual consolidado a través del SIRECI</i>

⁴⁸ Vigente para el alcance de la auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones y gestión realizadas por los responsables del erario.	accionaria sea menor al 50 %, así como las sociedades distintas a estas en las que el Estado tenga participación y los representantes legales de las empresas privadas y particulares que manejan, administran o gestionan fondos o bienes públicos, a quienes se les aplica vigilancia y control fiscal, para emitir un concepto o calificación favorable o no sobre la gestión en el manejo de los recursos públicos.	el 17 de abril de 2026. Se anexa el certificado de acuse de recibo y aceptación correspondiente”. ACUSE DE ACEPTACIÓN DE RENDICIÓN  FECHA DE GENERACIÓN: 2026/07/01 HORA DE GENERACIÓN: 14:51:11 CONSECUTIVO: 901665578122025-12-31 RAZÓN SOCIAL: REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA NIT: 901665578 NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: LUIS FELIPE LOTA MODALIDAD: M-1: CUENTA O INFORME ANUAL CONSOLIDADO PERIODICIDAD: ANUAL FECHA DE CORTE: 2025-12-31 FECHA LIMITE DE TRANSMISIÓN: 2026-04-17 00:00:00.0 <table><tr><th colspan="3">RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS</th></tr><tr><th>Tipo</th><th>Nombre</th><th>Fecha</th></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F1: ORIGEN DE INGRESOS - ENTIDADES INCLUIDAS EN EL PRESUPUESTO NACIONAL</td><td>2026/04/17 15:07:33</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F1.1: INGRESOS DE ORIGEN DIFERENTES AL PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>2026/04/17 15:07:33</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F2: PLAN ANUAL DE COMPRAS APROBADO</td><td>2026/04/17 15:07:33</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F4: PLANES DE ACCIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 1.2</td><td>2026/04/17 15:07:33</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F6: INDICADORES DE GESTIÓN</td><td>2026/04/17 15:07:33</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F9: RELACIÓN DE PROCESOS JUDICIALES (VER 3.0)</td><td>2026/04/17 15:07:33</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F11: PLAN DE INVERSIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO NACIONAL</td><td>2026/04/17 15:07:33</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F25: PROG PPTAL GASTOS CÁMARAS DE CCIO Y OTROS QUE EJERCEN FUNC PÚBLICAS (Registre cifras EN PESOS)</td><td>2026/04/17 15:07:33</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F25.1: COMPOSICIÓN PATRIMONIAL PÚBLICA Y PRIVADA - TARIFA DE CONTROL FISCAL</td><td>2026/04/17 15:07:33</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F25.2: TRANSFERENCIAS PRESUPUESTADAS POR RECIBIR EN LA VIGENCIA ACTUAL (cifras EN PESOS)</td><td>2026/04/17 15:07:33</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F25.3: AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS</td><td>2026/04/17 15:07:33</td></tr><tr><td>Documento electrónico</td><td>F3: PLAN ESTRATÉGICO</td><td>2026/04/17 15:09:55</td></tr><tr><td>Documento electrónico</td><td>F38: ESTADOS FINANCIEROS</td><td>2026/04/16 23:32:41</td></tr></table> La Contraloría General de la República confirma el recibo de la información presentada por el Sujeto de Control Fiscal REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA, NIT 901665578, en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes - SIRECI -, conforme a lo establecido en los procedimientos y disposiciones legales que para tal efecto ha establecido la Contraloría General de la República. Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.	RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS			Tipo	Nombre	Fecha	Formulario electrónico	F1: ORIGEN DE INGRESOS - ENTIDADES INCLUIDAS EN EL PRESUPUESTO NACIONAL	2026/04/17 15:07:33	Formulario electrónico	F1.1: INGRESOS DE ORIGEN DIFERENTES AL PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN	2026/04/17 15:07:33	Formulario electrónico	F2: PLAN ANUAL DE COMPRAS APROBADO	2026/04/17 15:07:33	Formulario electrónico	F4: PLANES DE ACCIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 1.2	2026/04/17 15:07:33	Formulario electrónico	F6: INDICADORES DE GESTIÓN	2026/04/17 15:07:33	Formulario electrónico	F9: RELACIÓN DE PROCESOS JUDICIALES (VER 3.0)	2026/04/17 15:07:33	Formulario electrónico	F11: PLAN DE INVERSIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO NACIONAL	2026/04/17 15:07:33	Formulario electrónico	F25: PROG PPTAL GASTOS CÁMARAS DE CCIO Y OTROS QUE EJERCEN FUNC PÚBLICAS (Registre cifras EN PESOS)	2026/04/17 15:07:33	Formulario electrónico	F25.1: COMPOSICIÓN PATRIMONIAL PÚBLICA Y PRIVADA - TARIFA DE CONTROL FISCAL	2026/04/17 15:07:33	Formulario electrónico	F25.2: TRANSFERENCIAS PRESUPUESTADAS POR RECIBIR EN LA VIGENCIA ACTUAL (cifras EN PESOS)	2026/04/17 15:07:33	Formulario electrónico	F25.3: AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	2026/04/17 15:07:33	Documento electrónico	F3: PLAN ESTRATÉGICO	2026/04/17 15:09:55	Documento electrónico	F38: ESTADOS FINANCIEROS	2026/04/16 23:32:41
RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS																																																	
Tipo	Nombre	Fecha																																															
Formulario electrónico	F1: ORIGEN DE INGRESOS - ENTIDADES INCLUIDAS EN EL PRESUPUESTO NACIONAL	2026/04/17 15:07:33																																															
Formulario electrónico	F1.1: INGRESOS DE ORIGEN DIFERENTES AL PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN	2026/04/17 15:07:33																																															
Formulario electrónico	F2: PLAN ANUAL DE COMPRAS APROBADO	2026/04/17 15:07:33																																															
Formulario electrónico	F4: PLANES DE ACCIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 1.2	2026/04/17 15:07:33																																															
Formulario electrónico	F6: INDICADORES DE GESTIÓN	2026/04/17 15:07:33																																															
Formulario electrónico	F9: RELACIÓN DE PROCESOS JUDICIALES (VER 3.0)	2026/04/17 15:07:33																																															
Formulario electrónico	F11: PLAN DE INVERSIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO NACIONAL	2026/04/17 15:07:33																																															
Formulario electrónico	F25: PROG PPTAL GASTOS CÁMARAS DE CCIO Y OTROS QUE EJERCEN FUNC PÚBLICAS (Registre cifras EN PESOS)	2026/04/17 15:07:33																																															
Formulario electrónico	F25.1: COMPOSICIÓN PATRIMONIAL PÚBLICA Y PRIVADA - TARIFA DE CONTROL FISCAL	2026/04/17 15:07:33																																															
Formulario electrónico	F25.2: TRANSFERENCIAS PRESUPUESTADAS POR RECIBIR EN LA VIGENCIA ACTUAL (cifras EN PESOS)	2026/04/17 15:07:33																																															
Formulario electrónico	F25.3: AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	2026/04/17 15:07:33																																															
Documento electrónico	F3: PLAN ESTRATÉGICO	2026/04/17 15:09:55																																															
Documento electrónico	F38: ESTADOS FINANCIEROS	2026/04/16 23:32:41																																															
3	No aplica	Rendición del informe del Sistema General de Participaciones- SGP y demás	Son responsables de rendir el informe los gobernadores, alcaldes distritales y municipales, y autoridades de	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. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026:																																													

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		transferencias de origen nacional según lo previsto en el Título II Capítulo III: Es el informe relacionado con la gestión y resultados en la administración, manejo y rendimiento de fondos y bienes públicos provenientes de la nación y demás transferencias intergubernamentales de origen nacional realizados por las entidades territoriales.	entidades territoriales indígenas, cuando administran o manejan fondos o bienes públicos y recursos provenientes del Sistema General de Participaciones y demás transferencias intergubernamentales de origen nacional.	<i>“La Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca no tiene habilitado en el SIRECI la rendición del informe del Sistema General de Participaciones- SGP y demás transferencias de origen nacional, por lo que no existen certificados de reporte para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026”.</i> Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.
4	Aplica	Rendición del informe de la gestión contractual según lo previsto en el Título II Capítulo IV: Es el informe relacionado con los procesos contractuales que deben realizar las entidades del orden nacional y particulares que manejan, administran o	Son responsables de rendir la información contractual, los representantes legales de las entidades del orden nacional y los particulares sujetos a la vigilancia y control fiscal de la Contraloría General de la República.	A continuación, se relaciona la respuesta emitida por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026: <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 enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026, los cuales cuentan con su respectiva certificación emitida por la Contraloría General de la República, que se adjunta para los fines pertinentes”.</i>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		gestionan fondos o bienes públicos.		De la revisión efectuada se evidenció que los informes con fechas de corte 31 de diciembre de 2025, 31 de enero, 28 de febrero, 31 de marzo y 30 de abril de 2026 fueron recibidos por la Contraloría General de la República sin registro de extemporaneidad. No obstante, frente al informe con fecha de corte 31 de mayo de 2026, se observó que el SIRECI estableció como fecha límite de transmisión el 16 de junio de 2026 y que la información fue transmitida el 17 de junio de 2026, registrándose expresamente en el respectivo acuse de aceptación como “recibo extemporáneo”, como se evidencia a continuación: RAZÓN SOCIAL: REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA NIT:901665578 NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:LUIS FELIPE LOTA MODALIDAD:M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL PERIODICIDAD:MENSUAL FECHA DE CORTE: 2026-05-31 FECHA LIMITE DE TRANSMISIÓN: 2026-06-16 00:00:00.0 <table><tr><th colspan="3">RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS</th></tr><tr><th>Tipo</th><th>Nombre</th><th>Fecha</th></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSICIONES REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)</td><td>2026/06/17 0:24:59</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL- CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS)</td><td>2026/06/17 0:24:59</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)</td><td>2026/06/17 0:24:59</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS)</td><td>2026/06/17 0:24:59</td></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES</td><td>2026/06/17 0:24:59</td></tr></table> La Contraloría General de la República conforme a los procedimientos y disposiciones legales que ha establecido, confirma el recibo EXTEMPORÁNEO de la información descrita en este documento, presentada por la Entidad REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA -, NIT 901665578, en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI –. En consecuencia, si bien se acreditó la presentación de la totalidad de los informes de gestión contractual cuya fecha de transmisión se encontraba comprendida dentro del periodo objeto de auditoría, la Oficina de Control Interno evidenció una situación de extemporaneidad en una (1) de las seis (6) rendiciones verificadas, correspondiente al informe con corte al 31 de mayo de 2026.	RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS			Tipo	Nombre	Fecha	Formulario electrónico	F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSICIONES REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)	2026/06/17 0:24:59	Formulario electrónico	F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL- CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS)	2026/06/17 0:24:59	Formulario electrónico	F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)	2026/06/17 0:24:59	Formulario electrónico	F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS)	2026/06/17 0:24:59	Formulario electrónico	F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES	2026/06/17 0:24:59
RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS																									
Tipo	Nombre	Fecha																							
Formulario electrónico	F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSICIONES REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)	2026/06/17 0:24:59																							
Formulario electrónico	F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL- CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS)	2026/06/17 0:24:59																							
Formulario electrónico	F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)	2026/06/17 0:24:59																							
Formulario electrónico	F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS)	2026/06/17 0:24:59																							
Formulario electrónico	F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES	2026/06/17 0:24:59																							

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

5	No aplica	Rendición del informe de regalías según lo Página 6 de 20 previsto en el Título II Capítulo V: 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, que ejecutan recursos provenientes del Sistema General de Regalías.	Son responsables de rendir el informe los representantes legales de los Ministerios de Hacienda y Crédito Público, Minas y Energía, Justicia, Ciencia, Tecnología e Innovación, y los demás Ministerios que reciban recursos del SGR, la Agencia Nacional de Hidrocarburos, el Departamento Nacional de Planeación, la Agencia Nacional Minera, los Órganos Colegiados de Administración y Decisión, los gobernadores, los alcaldes distritales y municipales, y las instancias de decisión de los grupos étnicos y demás entidades cuando administran o manejan fondos, bienes y recursos públicos provenientes del Sistema General de Regalías.	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. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026: <i>“La Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca no tiene habilitado en el SIRECI la rendición del informe de regalías, por lo que no existen certificados de reporte para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026”.</i> Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.
6	No aplica	Información de la acción de repetición de las Entidades públicas según lo previsto en el Título II Capítulo VI: Es	Son responsables de rendir la información de los fallos judiciales pagados con dineros públicos: los representantes legales de los sujetos de control que	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. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		la información sobre las Acciones de Repetición y demás aspectos que se relacionan con las mismas, que se debe rendir a la Contraloría General de la República a través del Sistema SIRECI.	conforman el Presupuesto General de la Nación, Corporaciones Autónomas Regionales, las Empresas industriales y Comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta del orden nacional, cuya composición accionaria sea superior al 50 % con capital público.	<i>“La Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca no tiene habilitado en el SIRECI el reporte de información sobre acciones de repetición, por lo que no existen certificados de reporte para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026”.</i> Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.
7	No aplica	Información de los recursos asignados al postconflicto según lo previsto en el Título III Capítulo I. Es la información relacionada con la gestión y resultados en la administración, manejo y rendimiento de fondos o bienes públicos por las entidades responsables de los recursos destinados para el posconflicto.	Son responsables de rendir el informe de recursos destinados al posconflicto los representantes legales de todas las entidades y particulares que administran manejan, fondos o bienes públicos destinados para el posconflicto y los indicadores de producto y gestión que hagan parte del Acuerdo de Paz	A continuación, se relaciona la respuesta emitida por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026: <i>“La Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca no tiene habilitado en el SIRECI la información de los recursos asignados al postconflicto, por lo que no existen certificados de reporte para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026”.</i> Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.
8	Aplica	Información de obras inconclusas según lo previsto en el	Son responsables de rendir la relación de obras civiles inconclusas: los ministros, gerentes,	A continuación, se relaciona la respuesta emitida por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		Título III Capítulo II: Es la información que contiene la relación de obras civiles inconclusas realizadas por parte de las entidades estatales de los órdenes nacional, departamental, distrital, municipal 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.	presidentes, directores, superintendentes, gobernadores, alcaldes y demás representantes legales de las entidades estatales, 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.	mediante memorando No. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026: <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 enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026, los cuales cuentan con su respectiva certificación emitida por la Contraloría General de la República. Dichas certificaciones se adjuntan para los fines pertinentes”.</i> De la revisión efectuada se evidenció que los reportes con fecha de corte 31 de diciembre de 2025, 31 de enero, 28 de febrero, 31 de marzo y 30 de abril de 2026 fueron recibidos por la Contraloría General de la República sin registro de extemporaneidad. No obstante, respecto del reporte con fecha de corte 31 de mayo de 2026, se observó que el SIRECI estableció como fecha límite de transmisión el 16 de junio de 2026 y que el formulario electrónico F71 – Declaración de Información fue transmitido el 17 de junio de 2026, registrándose expresamente en el respectivo acuse de aceptación como “recibo extemporáneo”, como se observa a continuación:
--	--	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				ACUSE DE ACEPTACIÓN DE RENDICIÓN  FECHA DE GENERACIÓN:2026/07/01 HORA DE GENERACIÓN:14:47:36 CONSECUTIVO:90166557812026-05-31 RAZON SOCIAL: REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA NIT:901665578 NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:LUIS FELIPE LOTA MODALIDAD:M-71- OBRAS CIVILES INCONCLUSAS O SIN USO PERIODICIDAD:MENSUAL FECHA DE CORTE: 2026-05-31 FECHA LIMITE DE TRANSMISIÓN: 2026-06-16 00:00:00.0 <table><thead><tr><th colspan="3">RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS</th></tr><tr><th>Tipo</th><th>Nombre</th><th>Fecha</th></tr></thead><tbody><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F71.Declaración de Información</td><td>2026/06/17 0:25:17</td></tr><tr><td>Documento electrónico</td><td>F71.13D: PLANOS, INFORMES DE INTERV, COPIA DE PROYECTOS, OBSERVACIONES DE LAS AUTORIDADES Y OTROS</td><td>2026/06/16 09:44:27</td></tr></tbody></table> La Contraloría General de la República conforme a los procedimientos y disposiciones legales que ha establecido, confirma el recibo EXTEMPORANEO de la información descrita en este documento, presentada por la Entidad REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA -, NIT 901665578, en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI –. En consecuencia, si bien se evidenció la presentación de las rendiciones correspondientes a la modalidad M-71 cuya fecha de exigibilidad se encontraba comprendida dentro del periodo objeto de auditoría, la Oficina de Control Interno identificó una (1) transmisión extemporánea de las seis (6) verificadas, correspondiente al reporte con corte al 31 de mayo de 2026.	RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS			Tipo	Nombre	Fecha	Formulario electrónico	F71.Declaración de Información	2026/06/17 0:25:17	Documento electrónico	F71.13D: PLANOS, INFORMES DE INTERV, COPIA DE PROYECTOS, OBSERVACIONES DE LAS AUTORIDADES Y OTROS	2026/06/16 09:44:27
RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS																
Tipo	Nombre	Fecha														
Formulario electrónico	F71.Declaración de Información	2026/06/17 0:25:17														
Documento electrónico	F71.13D: PLANOS, INFORMES DE INTERV, COPIA DE PROYECTOS, OBSERVACIONES DE LAS AUTORIDADES Y OTROS	2026/06/16 09:44:27														
9	No aplica	Información de los procesos penales por delitos contra la administración pública o que afecten los intereses patrimoniales del Estado según lo previsto en el Título III Capítulo III: Es la información que contiene la	Son responsables los jefes de entidades del orden nacional o los representantes legales de los sujetos de vigilancia y control fiscal de la Contraloría General de la República, gobernadores, alcaldes distritales y municipales cuando manejen recursos públicos, cuya vigilancia y control sean competencia de	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. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026: <i>“La Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca no tiene habilitado en el SIRECI el reporte de información de los procesos penales por delitos contra la administración pública o que afecten los intereses patrimoniales del Estado, por lo que no existen certificados de reporte para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026”.</i>												

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		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.	este órgano de control fiscal.	Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.
10	No aplica	Informe Nacional Focalizado de Enfoque Diferencial INFOED según lo previsto en el Título III Capítulo IV: Es la información que deben rendir las Entidades del Orden Nacional, respecto a la ejecución de los recursos públicos destinados para la ejecución de las políticas públicas, programas y proyectos, orientadas a la	Son responsables de rendir el informe nacional focalizado de enfoque diferencial (INFOED), los ministros, gerentes, presidentes, directores, superintendentes y demás representantes legales de las entidades estatales que administren fondos o bienes públicos, destinados a la protección de los derechos individuales y colectivos de poblaciones sujetas a enfoque diferencial.	A continuación, se relaciona la respuesta emitida por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026: <i>“La Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca no tiene habilitado en el SIRECI el reporte del Informe Nacional Focalizado de Enfoque Diferencial INFOED, por lo que no existen certificados de reporte para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026”.</i> Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		protección de los derechos individuales y colectivos de la población sujeta a enfoque diferencial acorde con la normativa vigente y los compromisos internacionales.		
11	Aplica	Planes de mejoramiento según lo previsto en el Título IV Capítulo I: Es el registro en el módulo SIMEJORA de las acciones correctivas y/o preventivas que debe adelantar un sujeto de vigilancia y control fiscal o entidad territorial, en un período determinado, para dar cumplimiento a la obligación de subsanar y corregir las causas administrativas que dieron origen a los hallazgos identificados por la Contraloría	Son responsables de suscribir el plan de mejoramiento los jefes de entidades del orden nacional, los representantes legales de los sujetos de vigilancia y control fiscal de la Contraloría General de la República, así como los gobernadores, alcaldes distritales y municipales a cuya entidad se le ha realizado una actuación de vigilancia y control fiscal.	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. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026: <i>“Si. La Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca sí reporta planes de mejoramiento mediante el SIRECI cuando corresponde; sin embargo, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 no suscribió planes de mejoramiento con la Contraloría General de la República, por lo que no existen certificados de reporte asociados a dicho período”.</i> Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		General de la República, como resultado del ejercicio de las actuaciones de vigilancia y control fiscal.														
12	Aplica	Avances a planes de mejoramiento según lo previsto en el Título IV Capítulo II: Es el registro periódico que efectúa el sujeto de vigilancia y control Fiscal o entidad territorial, conforme al avance de las acciones preventivas y correctivas establecidas en la suscripción del Plan de Mejoramiento, en los módulos STORM y SIMEJORA, los cuales hacen parte integral del sistema SIRECI.	Son responsables del reporte del avance del plan de mejoramiento el representante legal de la entidad que ha suscrito el Plan de Mejoramiento.	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. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026: <i>“Si. Es importante precisar que la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca reporta los planes de mejoramiento mediante el SIRECI, de conformidad con lo establecido en el Título IV, Capítulo I de la normatividad aplicable. En este sentido, la Entidad efectuó el reporte correspondiente a la vigencia con corte al 31 de diciembre de 2025 el día 27 de enero de 2026. En consecuencia, se adjuntan los certificados de rendición generados por la plataforma”.</i> ACUSE DE ACEPTACIÓN DE RENDICIÓN  FECHA DE GENERACIÓN:2026/09/07 HORA DE GENERACIÓN:10:23:40 CONSECUTIVO:90166557862025-12-31 RAZÓN SOCIAL: REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA NIT:901665578 NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:LUIS FELIPE LOTA MODALIDAD:M-3: PLAN DE MEJORAMIENTO PERIODICIDAD:SEMETRAL FECHA DE CORTE: 2025-12-31 FECHA LIMITE DE TRANSMISIÓN: 2026-01-30 00:00:00.0 <table><tr><th colspan="3">RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS</th></tr><tr><th>Tipo</th><th>Nombre</th><th>Fecha</th></tr><tr><td>Formulario electrónico</td><td>F14.1: PLANES DE MEJORAMIENTO - ENTIDADES</td><td>2026/01/27 16:59:11</td></tr><tr><td>Documento electrónico</td><td>F14.3: OFICIO REMISORIO</td><td>2026/01/29 08:43:42</td></tr></table> La Contraloría General de la República confirma el recibo de la información presentada por el Sujeto de Control Fiscal REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA, NIT 901665578, en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI –, conforme a lo establecido en los procedimientos y disposiciones legales que para tal efecto ha establecido la Contraloría General de la República.	RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS			Tipo	Nombre	Fecha	Formulario electrónico	F14.1: PLANES DE MEJORAMIENTO - ENTIDADES	2026/01/27 16:59:11	Documento electrónico	F14.3: OFICIO REMISORIO	2026/01/29 08:43:42
RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS																
Tipo	Nombre	Fecha														
Formulario electrónico	F14.1: PLANES DE MEJORAMIENTO - ENTIDADES	2026/01/27 16:59:11														
Documento electrónico	F14.3: OFICIO REMISORIO	2026/01/29 08:43:42														

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

				Por lo anterior la Oficina de Control Interno, en el marco del objetivo y alcance del seguimiento, sobre el particular no tiene comentarios adicionales.
--	--	--	--	--

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

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 2022⁴⁹, emitido por el Consejo Regional. Por lo anterior, mediante memorando radicado No. 202601300016353 remitido a través del sistema de gestión documental SIGMA el día 12 de agosto 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 soportes⁵⁰ de su presentación a través del sistema SIRECI. Es así como los resultados del análisis de la información remitida se exponen en el siguiente cuadro:

A continuación, se señalan los reportes presentados por la Entidad para el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026, a través del sistema SIRECI, para los cuales la Oficina de Control Interno verificó la oportunidad en la transmisión. Se precisa que son los siguientes reportes corresponde a los realizados de manera mensual, teniendo en cuenta los reportes transmitidos solo una vez en el periodo del alcance de la auditoría fueron expuestos sus resultados respecto de su oportunidad en el cuadro anterior.

⁴⁹ “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”.

⁵⁰ 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. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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

Mes de Exigibilidad	Información del Certificado SIRECI	Observaciones y/o comentarios realizados por la Oficina de Control Interno
Enero 2026	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/07/01 Hora de Generación: 14:48:50 Consecutivo: 90166557812025-12-31 Fecha de corte: 2025-12-31 Fecha límite de transmisión: 2026-01-16 Fecha de transmisión: 15/01/2026 a las 16:27:00	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Febrero 2026	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/07/01 Hora de Generación: 14:48:41 Consecutivo: 90166557812026-01-31 Fecha de corte: 2026-01-31 Fecha límite de transmisión: 2026-02-13 Fecha de transmisión: 12/02/2026 a las 12:18:33	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Marzo 2026	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/07/01 Hora de Generación: 14:48:30 Consecutivo: 90166557812026-02-28 Fecha de corte: 2026-02-28 Fecha límite de transmisión: 2026-03-13 Fecha de transmisión: 12/03/2026 a las 14:13:11	Oportuno, sin comentarios adicionales.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Abril 2026	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/07/01 Hora de Generación: 14:48:22 Consecutivo: 90166557812026-03-31 Fecha de corte: 2026-03-31 Fecha límite de transmisión: 2026-04-17 Fecha de transmisión: 16/04/2026 a las 22:33:59.	Oportuno, comentarios adicionales.	sin
Mayo 2026	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/07/01 Hora de Generación: 14:48:14 Consecutivo: 90166557812026-04-30 Fecha de corte: 2026-04-30 Fecha límite de transmisión: 2026-05-15 Fecha de transmisión: 15/05/2026 a las 07:20:29.	Oportuno, comentarios adicionales.	sin
Junio 2026	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/07/01 Hora de Generación: 14:48:03 Consecutivo: 90166557812026-05-31 Fecha de corte: 2026-05-31 Fecha límite de transmisión: 2026-06-16 Fecha de transmisión: 17/06/2026 a las 00:24:59.	Se evidenció que la información fue transmitida el 17 de junio de 2026, posterior a la fecha límite establecida por SIRECI para el 16 de junio de 2026. El respectivo acuse señala expresamente que la Contraloría General de la República confirmó el recibo “EXTEMPORÁNEO” de la información.	

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

b) Información de Obras Inconclusas (periodicidad mensual).

Mes de Exigibilidad	Información del Certificado SIRECI	Observaciones y/o comentarios realizados por la Oficina de Control Interno
Enero 2026	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/07/01 Hora de Generación: 14:46:52 Consecutivo: 90166557812025-12-31 Fecha de corte: 2025-12-31 Fecha límite de transmisión: 2026-01-16 Fecha de transmisión: 15/01/2026.	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Febrero 2026	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/07/01 Hora de Generación: 14:47:03 Consecutivo: 90166557812026-01-31 Fecha de corte: 2026-01-31 Fecha límite de transmisión: 2026-02-13 Fecha de transmisión: 12/02/2026.	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Marzo 2026	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/07/01 Hora de Generación: 14:47:11 Consecutivo: 90166557812026-02-28 Fecha de corte: 2026-02-28 Fecha límite de transmisión: 2026-03-13 Fecha de transmisión: 12/03/2026.	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Abril 2026	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/07/01	Oportuno, sin comentarios adicionales.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	Hora de Generación: 14:47:19 Consecutivo: 90166557812026-03-31 Fecha de corte: 2026-03-31 Fecha límite de transmisión: 2026-04-17 Fecha de transmisión: 16/04/2026.	
Mayo 2026	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/07/01 Hora de Generación: 14:47:27 Consecutivo: 90166557812026-04-30 Fecha de corte: 2026-04-30 Fecha límite de transmisión: 2026-05-15 Fecha de transmisión: 15/05/2026.	Oportuno, sin comentarios adicionales.
Junio 2026	Se evidenció certificado con acuse de aceptación de la rendición emitido por el sistema SIRECI: Fecha de Generación: 2026/07/01 Hora de Generación: 14:47:36 Consecutivo: 90166557812026-05-31 Fecha de corte: 2026-05-31 Fecha límite de transmisión: 2026-06-16 Fecha de transmisión: 17/06/2026.	Inoportuno. El formulario F71 fue transmitido el 17 de junio de 2026, posterior a la fecha límite establecida para el 16 de junio de 2026. El propio acuse de SIRECI registra expresamente el “ recibo EXTEMPORÁNEO ” de la información.

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 los artículos 9 y 10 de la Ley 2199 de 2022, así como lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo Regional 011 de 2025, 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.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

De igual manera, en observancia de lo previsto en el artículo 62⁵¹ 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 18⁵² 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 General de la República”*; y así como la Circular Conjunta 001 de 2020⁵³ 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.

⁵¹ **“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”.

⁵² **“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 (...)

⁵³ *“(...) 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”.*

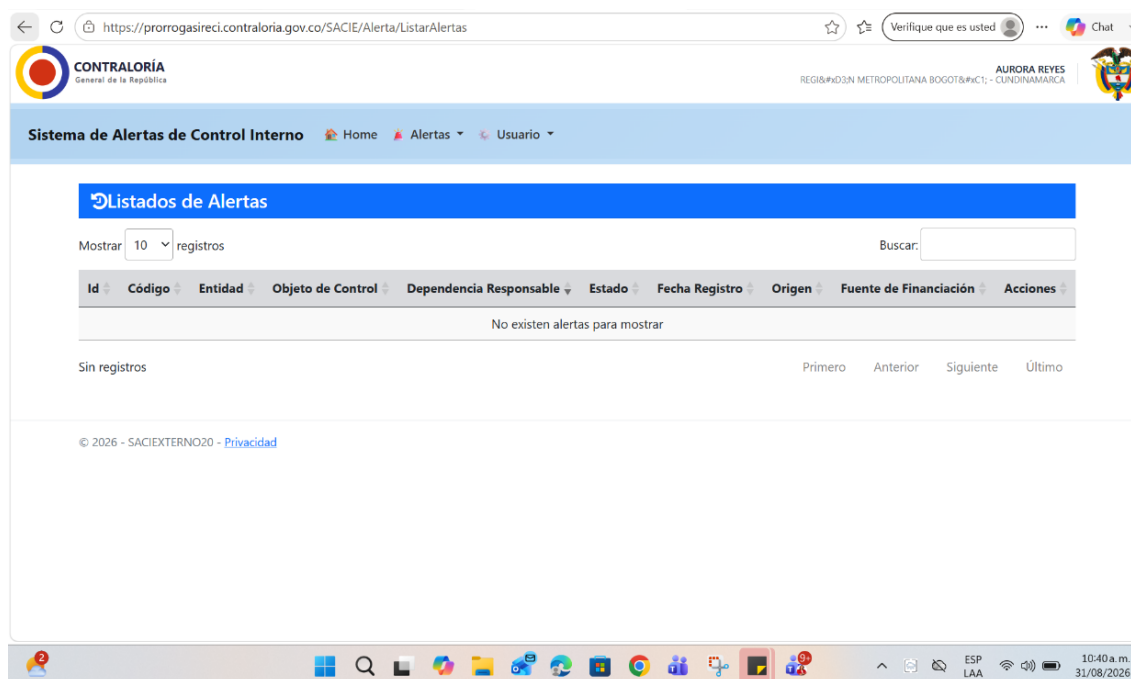
(...) El jefe o titular de la oficina o unidad de control interno o quien haga sus veces, es el único funcionario habilitado para efectuar las alertas de control interno y recibir aquellas que genere la Contraloría General de la República en el SACI. La administración de la cuenta de correo que soporta 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”.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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 administración⁵⁴, 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 enero al 30 de junio de 2026, 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.

Como evidencia de la verificación efectuada, se incorpora a continuación la captura de pantalla correspondiente a la consulta realizada en la plataforma del Sistema de Alertas de Control Interno – SACI, con corte al 31 de agosto de 2026:



En consecuencia, para el periodo objeto de auditoría no se materializaron situaciones que generaran obligaciones de reporte o gestión de alertas a través del SACI, por lo que la Oficina de Control Interno concluye sobre el particular que no existe situaciones que requieran observaciones adicionales sobre este aspecto.

⁵⁴ 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. 202601300016353 del 12 de agosto 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 enero al 30 de junio de 2026, 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 dicho requerimiento, la Oficina Asesora de Planeación Institucional emitió respuesta, la cual fue remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante memorando No. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026, en los siguientes términos:

“En el periodo comprendido entre el enero y junio de 2026 no se han recibido requerimientos ni se han emitido respuestas por parte de la entidad con destino a la DIARI”.

Con base en la información suministrada, durante el primer semestre de 2026 no se materializó para la Entidad una obligación concreta de atención o transmisión de información derivada de requerimientos formulados por la DIARI a través del aplicativo APPUI, razón por la cual la Oficina de Control Interno no formula observaciones adicionales sobre este aspecto.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

6. Verificar el avance y/o estado de las gestiones adelantadas en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca respecto del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT⁵⁵, durante el periodo del primer semestre de la vigencia 2026.

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 415 de 2025 “*Por la cual se modifica la Resolución 332 de 9 de septiembre de 2024 y se dictan otras disposiciones*”, 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. 202601300016353 del 12 de agosto 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. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026, cuya información se consolida en el siguiente cuadro:

No.	REQUERIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	RESPUESTA DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y LA OFICINA JURÍDICA
1	¿Se presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la solicitud de cambio de liderazgo de la Política de Racionalización de Trámites comunicada por la Oficina Jurídica? En caso afirmativo, indicar la decisión adoptada y remitir el soporte	<i>“Sí, en la sesión del 26 de junio de 2026 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Jefe de la Oficina Jurídica, como miembro del Comité, en el punto de aprobación del orden del día, solicitó incluir el análisis, revisión y evaluación del liderazgo de la Política de racionalización de trámites al interior de la Entidad teniendo en cuenta que en un análisis previo de las funciones establecidas en el Acuerdo Regional No. 003 de 2022, las definidas para la Oficina Jurídica no tienen relación alguna con el objetivo de la Política que hace parte del relacionamiento con el ciudadano. Lo anterior, puntualizando que las funciones de la Oficina Jurídica</i>

⁵⁵ En la Dimensión 3 Gestión con Valores para resultados.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	correspondiente. En caso negativo, indicar las razones y/o indicar las gestiones frente a la solicitud realizada por la Oficina Jurídica y remitir soportes correspondientes.	<i>se centran en temas relacionados con el acompañamiento jurídico y brindar soporte legal, el ejercicio de la I etapa de juzgamiento del proceso disciplinario, la defensa judicial y extrajudicial de la Entidad y la gestión contractual.</i> <i>Lo anterior, se puede evidenciar en la citada acta en el numeral uno “1. Lectura y aprobación del orden del día”, en donde la Oficina Asesora de Planeación Institucional propuso el desarrollo de una mesa de trabajo entre las dependencias intervinientes para determinar la hoja de trabajo y definición del responsable o responsables.</i> <i>(...)</i> <i>En el mismo Comité, se señaló como compromisos a cargo de la Oficina Asesora de Planeación Institucional, realizar una mesa de trabajo para revisar el liderazgo al interior de la entidad.</i> <i>(...)</i> <i>Se anexa como soporte el Acta No. 002 de 2026 de la Sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño”.</i>
2	¿Durante el primer semestre de 2026 la Entidad realizó seguimiento o adoptó decisiones respecto al SUIT, la Política de Racionalización de Trámites? En caso afirmativo, remitir los soportes correspondientes y en caso negativo, indicar las razones y/o soportes.	<i>“Debido a la conexidad que existe entre las preguntas 2, 3, 4 y 5, a continuación, se emite la respuesta agrupada a los interrogantes, así:</i> <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...”⁵⁶, lo que se logra mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites u otros procedimientos administrativos (OPAS) y</i>
3	¿Durante el primer semestre de 2026 se	

⁵⁶ Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 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

	realizó revisión o actualización para identificar posibles trámites, Otros Procedimientos Administrativos – OPAS o consultas de acceso a información pública en la RMBC? En caso afirmativo, informar el resultado y remitir los soportes y en caso negativo, indicar las razones y/o soportes.	<i>la implementación de consultas de acceso de información pública.</i> <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> <i>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 efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley⁵⁷”.</i> <i>Los atributos de los trámites⁵⁸ son los siguientes:</i> <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> <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>
4	¿Durante el primer semestre de 2026 se adelantaron consultas, solicitudes de concepto o acompañamiento ante el Departamento Administrativo de la Función Pública relacionadas con SUIT o la Política de Racionalización de Trámites? En caso afirmativo, informar el resultado y remitir los soportes y en caso negativo, indicar las razones y/o soportes.	
5	¿Durante el primer semestre de 2026 se adelantaron gestiones para formular la Estrategia de Racionalización de Trámites de la vigencia 2026 y gestionar el acceso institucional al	

⁵⁷ Resolución 455 de 2021, art. 3.

⁵⁸ Guía de Usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3, enlace: Funcionalidad - SUIT - Función Pública

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

	SUIT? En caso afirmativo, informar su estado y remitir los soportes y en caso negativo, indicar las razones y/o soportes.	3) 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. <i>Las consultas de acceso a información pública, corresponden a la disposición de “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.”⁵⁹</i> <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 pública⁶⁰.</i> <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. 011 de 2025, el Acuerdo Regional No. 003 de 2022, el Acuerdo Regional No. 005 de 2023, así como el mapa de procesos vigente, donde a la fecha se encuentran caracterizados 3 de los 4 procesos misionales de la Entidad, a saber: 1) Ejercicio de la autoridad regional, creado el 16 de junio de 2025 y actualizado el 15 de mayo de 2026, 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</i>
--	--	--

⁵⁹ Resolución 455 de 2021, art. 3.

⁶⁰ Guía de Usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3, enlace: Funcionalidad - SUIT - Función Pública.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		27 de febrero de 2026⁶¹, 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 exigencias procedimentales directas a los ciudadanos dentro del marco del sistema de trámites. En este contexto, se informa que, durante el primer semestre de 2026, 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”. Se precisa que no se allegó soportes que evidencien lo señalado en la respuesta.
--	--	--

Una vez analizada la información y el soporte aportado (acta No. 002 de 2026 de Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la RMBC), la Oficina de Control Interno evidenció que durante el primer semestre de 2026 se presentaron avances frente a uno de los aspectos identificados en el ejercicio auditor anterior.

En primer lugar, frente al liderazgo de la Política de Racionalización de Trámites, se evidenció que la Oficina Jurídica dio curso al compromiso manifestado en la auditoría anterior y presentó el asunto ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 26 de junio de 2026. Como resultado de dicha actuación, la Oficina Asesora de Planeación Institucional propuso realizar una mesa de trabajo entre las dependencias involucradas, orientada a establecer la hoja de ruta y definir el responsable o responsables del liderazgo de la política⁶².

⁶¹ Como se puede verificar en la publicación del Banco de documentos de la RMBC.

⁶² Se precisa que en el acta no se observa pronunciamiento adicional por parte de los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y/o aceptación de la propuesta realizada por el Secretario Técnico del Comité y/o por uno de los miembros del Comité como lo es la Oficina Asesora de Planeación Institucional, no obstante quedó como compromiso de la sesión, la anterior precisión se realiza con el fin de ilustrar al lector.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno observa que se presentó avance frente a la gestión enunciada previamente por la Oficina Jurídica; no obstante, al cierre del periodo objeto de auditoría, esto es, al 30 de junio de 2026, no se evidenció una **decisión institucional** definitiva mediante la cual se hubiera formalizado el cambio de liderazgo, por lo cual resulta pertinente continuar su seguimiento en el marco de los ejercicios de auditoría hasta la adopción y formalización de la decisión correspondiente.

En segundo lugar, respecto de la identificación de trámites, OPAS y consultas de acceso a información pública, la Entidad informó haber efectuado una nueva revisión de las funciones y competencias de la RMBC, así como del mapa de procesos vigente.

Como elemento relevante frente al ejercicio anterior, se reportaron actualizaciones efectuadas durante el primer semestre de 2026 al proceso de *“Ejercicio de la Autoridad Regional”*, actualizado el 15 de mayo de 2026, y al proceso de *“Formulación y Evaluación de Proyectos”*⁶³, actualizado el 27 de febrero de 2026. A partir de dicha revisión, la administración mantuvo su conclusión según la cual, para el periodo evaluado, no se configuraban trámites, OPAS o consultas de acceso a información pública susceptibles de registro en el SUIT.

Sobre este aspecto, la Oficina de Control Interno observa que la actualización de procesos durante 2026 confirma la naturaleza dinámica y progresiva de la misionalidad de la Entidad, circunstancia que precisamente motivó la recomendación formulada en el ejercicio de auditoría anterior, de manera que este ejercicio está sujeta a revisión conforme evolucionen las competencias, funciones, servicios y procesos de la RMBC.

Adicionalmente, se advierte que la propia respuesta institucional señala que se encuentran caracterizados tres (3) de los cuatro (4) procesos misionales de la Entidad. En tal sentido, resulta conveniente que el análisis de identificación de potenciales trámites y OPAS se mantenga actualizado a medida que avance la caracterización de la totalidad de los procesos misionales y se materialicen nuevas competencias institucionales.

Este análisis cobra especial relevancia a la luz del Concepto DAFP No. 20265010150561 del 22 de abril de 2026, considerado en el ejercicio anterior, en cuanto destacó la necesidad de analizar la situación particular de la RMBC atendiendo su régimen especial y el ejercicio de funciones administrativas, así como

⁶³ Se precisa y se da claridad respecto de lo enunciado en la respuesta por parte proceso como *“Formulación y Evaluación de Proyectos”* a la fecha se denomina *“Gestión Integral de Proyectos”* de acuerdo al mapa de procesos publicado en el siguiente enlace: [Banco de documentos](#).

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

la evolución de competencias relacionadas con entidades articuladas como la Agencia Regional de Movilidad.

Finalmente, respecto de la formulación de la Estrategia de Racionalización de Trámites para la vigencia 2026 y la gestión de acceso al SUIT, la administración indicó que no adelantó actuaciones en esta materia, sustentando su decisión en que no se habían identificado actividades, productos o servicios que reunieran las condiciones necesarias para constituirse como trámites susceptibles de inscripción y publicación en dicho sistema.

Sobre este aspecto, la Oficina de Control Interno no tiene comentarios adicionales, toda vez que, de acuerdo con la información y análisis institucional aportados, no se han identificado trámites u OPAS susceptibles de registro.

7. Verificación de la aplicabilidad del artículo 17⁶⁴ 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. 202601300016353 del 12 agosto 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.

⁶⁴ **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. 202604000018313 del 31 de agosto de 2026, indicando lo siguiente:

No.	REQUERIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	RESPUESTA DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y LA OFICINA JURÍDICA
6	¿Durante el primer semestre de 2026 se adelantaron nuevas gestiones o se recibieron pronunciamientos relacionados con la aplicabilidad del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 a la RMBC? En caso afirmativo, informar el resultado y remitir los soportes y en caso negativo, indicar las razones y/o soportes.	<i>“Frente a la aplicabilidad del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, a su tenor reza:</i> <i>“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.</i> <i>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”.</i> <i>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</i>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

		<i>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.”</i>
--	--	---

Con fundamento en la información analizada y en los antecedentes jurídicos considerados, la Oficina de Control Interno no evidenció durante el primer semestre de 2026 nuevos elementos normativos, conceptuales o institucionales que permitieran modificar y/o soportar por un Ente Técnico Externo la posición jurídica previamente adoptada por la Entidad respecto de la aplicabilidad del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

En consecuencia, para el periodo objeto de auditoría se mantiene la posición institucional conforme a la cual la obligación de crear una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano prevista en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 no resulta aplicable a la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, teniendo en cuenta su naturaleza jurídica como entidad administrativa de asociatividad regional con régimen especial.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno no formula observaciones ni recomendaciones adicionales sobre este aspecto, sin perjuicio de que la Entidad continúe realizando seguimiento a eventuales modificaciones normativas, conceptos de autoridad competente o pronunciamientos que puedan incidir en la interpretación jurídica actualmente adoptada.

8. 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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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.

Finalmente, se resalta como fortaleza la **POLÍTICA DE OPERACIÓN** de la Región 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. (...)”.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

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)

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 aseguramiento en la atención a las PQRSD y Entes Externos de Control; **Política que evidencia como fin el 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 aseguramiento y segunda línea de aseguramiento las situaciones que requieren la adopción inmediata de decisiones antes de que estas sean evidenciadas por la tercera línea de aseguramiento - Oficina de Control Interno - o por parte de Entes Externos de Control; logrando así una dinámica operativa de interacción de las líneas de Aseguramiento de que trata el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su versión 7, 2026 – Departamento Administrativo de la Función Pública.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

9. 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, el 14 de septiembre de 2026 mediante memorando No. 202604000019873 se recibieron las 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, los cuales se presentan a continuación:

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

“Lo primero es indicar que dado que la fecha de radicación de la solicitud coincidió con el inicio de la vigencia 2026 (primer día hábil del año 2026), pudo presentarse un error al recibirse la petición, dado que el contenido de esta recayó sobre documentos que por cambio de vigencia debían verificarse, respecto de su aplicación y la vigencia de estos.

Si bien, al radicarse la solicitud, la misma se tipificó como “petición de interés general”, esto aconteció en razón de la dificultad para determinar si a la fecha, era posible contar con la información requerida, precisamente atendiendo la coyuntura de lo que implica la gestión de trámites asociados a temas contables durante los primeros días del año, en los cuales, se está parametrizando la información de cierre contable y/o financiero del año anterior y la información de apertura de vigencia contable y/o financiera del año que inicia. Para el presente caso se solicitó información relacionada con pago de seguridad social o parafiscales (no mayor a 20 días) por lo que se debía verificar la oportunidad para la emisión de la respuesta atendiendo las fechas y periodos de pago de inicio de vigencia.

Por otra parte, frente a la manifestación referida a: “la naturaleza jurídica de la FDN como sociedad de economía mixta del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la solicitud correspondía a una petición de información y documentos entre autoridades, cuyo término legal de respuesta era de diez (10) días hábiles”, es importante indicar que tal como se indica en el contenido de la solicitud, la misma se justificó en que “La Financiera de Desarrollo Nacional debe realizar la actualización de la diligencia trimestral de responsables fiscales del Primer trimestre del año 2026 Enero -

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Marzo, para el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), de sus clientes activos o en proceso de liquidación”; por lo que para emitir respuesta debía contarse con la verificación previa de la veracidad de la información a remitir.

En razón de lo anterior, es importante indicar que el artículo 2 de la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA, establece en su artículo 2, el ámbito de aplicación de la Parte Primera del Código y dispone: “ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación. Las normas de esta Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades. (...)”; de lo anterior se colige, que dado que la solicitud de la documentación se efectuó en el marco de la actualización de la diligencia trimestral de responsables fiscales del Primer trimestre del año 2026 Enero - Marzo, para el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), de sus clientes activos o en proceso de liquidación, eso no constituye función administrativa, por lo que la Sociedad de Economía Mixta fungió como tal, esto es, en una relación como particular con un cliente activo.

Finalmente, es importante señalar que frente a lo indicado respecto de: “La situación evidenciada se asocia a una debilidad en la aplicación de los controles establecidos para la clasificación y posterior validación de la tipificación de las PQRSD, toda vez que el requerimiento fue registrado como petición de interés general, pese a que, por su objeto material y la naturaleza jurídica del solicitante, correspondía a una petición de información y documentos entre autoridades”; precisamente al realizar el control en la revisión de la solicitud y proyección de respuesta, se evidenció que la misma se debía atender como “petición de interés general”, en tanto que se formuló en el marco de la actualización de la diligencia trimestral de responsables fiscales del Primer trimestre del año 2026 Enero - Marzo, para el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), de sus clientes activos o en proceso de liquidación, y no con una categorización o potestad diferente a la propia de FDN como único banco de desarrollo de Colombia especializado en infraestructura”.

Análisis final de la Oficina de Control Interno:

Analizados los argumentos expuestos por la Subdirección de Gestión Corporativa, la Oficina de Control Interno observa que estos no desvirtúan los hechos identificados ni modifican la conclusión del Hallazgo No. 1.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

En primer lugar, la circunstancia de que la solicitud hubiese sido radicada al inicio de la vigencia 2026, así como la necesidad de verificar la disponibilidad y vigencia de la información contable, financiera, de seguridad social o parafiscal requerida, no modifica la naturaleza material de la petición ni el término legal aplicable para su atención. La dificultad para recopilar, actualizar o validar determinada información corresponde a una circunstancia asociada a la gestión interna de la respuesta y, por sí misma, no constituye un criterio jurídico para clasificar la solicitud como una petición de interés general.

Frente al argumento relacionado con la naturaleza jurídica de la Financiera de Desarrollo Nacional S.A. – FDN y la finalidad SARLAFT que motivó la solicitud, la Oficina de Control Interno mantiene que la FDN, en su condición de sociedad de economía mixta del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, forma parte del sector descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva.

No obstante, aun si se acogiera exclusivamente para efectos del análisis la interpretación planteada por el proceso auditado, según la cual la FDN habría actuado en el marco de una relación de carácter comercial y no como autoridad, la conclusión respecto del término legal aplicable no variaría. Por su contenido material, la solicitud estaba dirigida a obtener información y documentos específicos, razón por la cual resultaba aplicable el término de diez (10) días previsto para las peticiones de información y documentos en el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

En consecuencia, tanto así sea bajo la clasificación de petición de información y documentos entre autoridades, prevista en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, o bajo la hipótesis planteada por el proceso auditado de una petición formulada en el marco de una relación de carácter particular, el término aplicable para su atención era de diez (10) días, y no el correspondiente a una petición de interés general.

De otra parte, si la Entidad consideraba que excepcionalmente no era posible emitir una respuesta dentro del término legal debido a la necesidad de verificar, actualizar o consolidar la información solicitada, le correspondía aplicar el mecanismo previsto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015⁶⁵, informando al peticionario, antes del vencimiento del término, las razones de la demora y el plazo razonable en el cual se resolvería la petición para este caso, no se observó ni se allegó por parte del proceso evidencia que permitiera acreditar la aplicación de dicho mecanismo.

⁶⁵ **ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.**

“(…) 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 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”.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno confirma el Hallazgo No. 1, al mantenerse acreditados los siguientes elementos: i) una tipificación que no correspondió con el contenido material de la solicitud; ii) la aplicación de un término legal diferente al procedente; y iii) la emisión de la respuesta por fuera del término legal de diez (10) días.

En consecuencia, corresponde al proceso responsable formular el respectivo Plan de Mejoramiento, previo análisis de causa raíz, de conformidad con la metodología institucional vigente y con el acompañamiento metodológico de la Oficina Asesora de Planeación Institucional⁶⁶ definiendo acciones concretas, verificables y orientadas a fortalecer los controles asociados a la clasificación, validación de la tipificación, determinación de términos legales y seguimiento oportuno de las PQRSD.

Las acciones que se formulen deberán involucrar, según corresponda, a las dependencias responsables dentro del esquema institucional de líneas de aseguramiento⁶⁷ con el propósito de prevenir la recurrencia de situaciones similares y fortalecer la efectividad de los controles implementados para la gestión de PQRSD en la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

- **Respecto del Hallazgo No. 2, la Oficina Asesora de Planeación Institucional manifestó lo siguiente:**

“La Subdirección de Gestión Corporativa – SGC mediante correo electrónico del 10 de septiembre de 2026, remitió el informe preliminar a la Oficina Asesora de Planeación institucional – OAPI, para que remitiera sus comentarios al mismo, a lo cual a través de correo electrónico del 14 de septiembre de 2026, manifestó que:

Respuesta al Hallazgo No. 2. Extemporaneidad en la rendición de información a la Contraloría General de la República a través del SIRECI.

Esta Oficina considera necesario precisar que la situación presentada no tuvo origen en la ausencia de controles o en una deficiencia de seguimiento a las obligaciones de reporte ni en el desconocimiento del vencimiento aplicable, sino en la materialización de una contingencia tecnológica ocurrida durante la etapa de transmisión de la información.

⁶⁶ En su rol de segunda línea de aseguramiento respecto del acompañamiento metodológico y seguimiento a los planes de mejoramiento institucionales de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

⁶⁷ De acuerdo con las responsabilidades asignadas a la primera y segunda línea de defensa en la gestión, seguimiento y control de las PQRSD.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Como se puede evidenciar en el error arrojado por el sistema al momento de la generación del certificado de presentación:

```

Archivo de Respuesta

*****
Codigo de entidad: 21726
Nombre de entidad: REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA
Tipo de Informe : 59 - M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
Fecha de Corte : domingo, 31 mayo 2026 00:00:00
Fecha de Recepcion : martes, 16 junio 2026 00:00:00
Fecha y hora de inicio : martes, 16 junio 2026 09:43:45
Fecha de Proceso : martes, 16 junio 2026 09:43:46
Servidor que lo proceso : Servidor 1 - Producción
-- Procesado con Error --
*****

C2E00049: LA VERSION 4.3.11-FEATURE-1 DEL STR ENVIADO NO CORRESPONDE A LA VERSION ACTUAL DEL SISTEMA 4.3.12-RELEASE,
ACTUALICE LA VERSION DE STORM USER
C2E00049
: ComponenteValidarArchivo.java - line : 227
: ComponenteValidarArchivo.java - line : 939
: EjecutaComponentes.java - line : 111
: RunServer.java - line : 294
: Worker.java - line : 66
: Worker.java - line : 31
SE ENCONTRARON ERRORES EN LOS PASOS PARA RECIBIR EL ARCHIVO
  
```

Soporte del error C2E00049 arrojado por el aplicativo STORM WEB – Reporte Gestión Contractual

```

Archivo de Respuesta

*****
Codigo de entidad: 21726
Nombre de entidad: REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ - CUNDINAMARCA
Tipo de Informe : 10 - M-71- OBRAS CIVILES INCONCLUSAS O SIN USO
Fecha de Corte : domingo, 31 mayo 2026 00:00:00
Fecha de Recepcion : martes, 16 junio 2026 00:00:00
Fecha y hora de inicio : martes, 16 junio 2026 09:43:52
Fecha de Proceso : martes, 16 junio 2026 09:43:53
Servidor que lo proceso : Servidor 1 - Producción
-- Procesado con Error --
*****

C2E00049: LA VERSION 4.3.11-FEATURE-1 DEL STR ENVIADO NO CORRESPONDE A LA VERSION ACTUAL DEL SISTEMA 4.3.12-RELEASE,
ACTUALICE LA VERSION DE STORM USER
C2E00049
: ComponenteValidarArchivo.java - line : 227
: ComponenteValidarArchivo.java - line : 939
: EjecutaComponentes.java - line : 111
: RunServer.java - line : 294
: Worker.java - line : 66
: Worker.java - line : 31
SE ENCONTRARON ERRORES EN LOS PASOS PARA RECIBIR EL ARCHIVO
  
```

Soporte del error C2E00049 arrojado por el aplicativo STORM WEB – Reporte Obras Civiles Inconclusas o sin uso

La información requerida fue recibida oportunamente, consolidada y preparada para su reporte; asimismo, el proceso de cargue y transmisión se inició el 16 de junio de 2026 antes del vencimiento del plazo establecido por la

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

CGR, de acuerdo con el Protocolo para Reportes SIRECI (PRO-ECM-003) establecido para este fin.

Durante la validación de los certificados de transmisión en la plataforma STORM WEB se evidenció que los archivos inicialmente enviados no estaban siendo procesados debido a una incompatibilidad entre la versión del aplicativo STORM User utilizada para generar el reporte (equipos tecnológicos utilizados por la RMBC) y la versión exigida por la plataforma de la Contraloría General de la República. Esta situación obligó a realizar la actualización del aplicativo, generar nuevamente los archivos y repetir el proceso completo de transmisión, actividades que culminaron con la recepción exitosa de la información por parte del sistema a las 00:25 horas del 17 de junio de 2026, como lo señalan los soportes allegados por la OAPI a la auditoría en curso.

En consecuencia, la causa raíz del evento corresponde a la materialización de un riesgo operativo de carácter tecnológico asociado al funcionamiento y actualización de una herramienta informática requerida para la transmisión de la información, y no a una falla en la identificación de la obligación de reporte o en el seguimiento de los términos establecidos para su cumplimiento, o la “debilidad en los controles” señalada por la auditoría sin la ejecución de un análisis exhaustivo de causas del evento señalado. La evidencia demuestra que la obligación fue gestionada dentro del plazo previsto y que la extemporaneidad se produjo únicamente después de detectarse la inconsistencia técnica que impedía el procesamiento de los archivos transmitidos.

Sobre la efectividad de los controles y las líneas de defensa

Frente a la afirmación contenida en el hallazgo según la cual la situación evidencia una debilidad en los controles asociados al seguimiento, validación y cierre oportuno de las obligaciones de rendición ante el SIRECI, la OAPI considera pertinente señalar que la propia auditoría reconoce la existencia de políticas de operación institucionales orientadas precisamente a garantizar la oportunidad, integridad y pertinencia de la información suministrada a los Entes Externos de Control.

En efecto, mediante el Acuerdo Regional 003 de 2022, la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca estableció como política de operación la gestión, revisión, consolidación y presentación de los informes requeridos por organismos de control, asignando dichas responsabilidades a la Oficina Asesora de Planeación Institucional y definiendo expresamente el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en los términos establecidos.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

De igual manera, la Guía para el desarrollo del rol de las Oficinas de Control Interno expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública señala que la responsabilidad sobre los atributos de oportunidad, integridad y pertinencia corresponde a los líderes de proceso y responsables designados para la rendición de la información, mientras que la Oficina de Control Interno ejerce funciones de asesoría, seguimiento, verificación y generación de alertas dentro del esquema de líneas de defensa.

Bajo este contexto, se observa que las líneas de defensa previstas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) operaron de manera efectiva:

- *La primera y segunda línea de defensa identificaron la obligación regulatoria, gestionaron la solicitud y consolidación de la información, efectuaron el cargue y ejecutaron la transmisión dentro del término previsto.*
- *La contingencia tecnológica fue identificada durante el proceso de validación de la transmisión.*
- *Se adoptaron inmediatamente acciones correctivas para asegurar la rendición efectiva de la información.*
- *La tercera línea de defensa, en ejercicio de su función de evaluación independiente, verificó posteriormente la oportunidad de la transmisión efectuada.*

Por lo anterior, los hechos observados no permiten concluir la inexistencia o ineffectividad estructural de los controles institucionales. Por el contrario, evidencian la materialización de un riesgo tecnológico específico que afectó una única rendición dentro del período evaluado, teniendo en cuenta que cinco (5) de las seis (6) rendiciones verificadas para cada modalidad fueron presentadas oportunamente, tal como el informe preliminar de la auditoría lo señala en su conclusión.

Sobre la referencia al artículo 77 de la Resolución 0073 de 2026

Respecto de la conclusión según la cual la situación "incrementa la exposición de la Entidad a la eventual apertura de un proceso administrativo sancionatorio fiscal, en los términos del artículo 77 de la Resolución Reglamentaria Orgánica No. 0073 de 2026", esta Oficina considera pertinente efectuar una precisión jurídica y técnica.

El artículo 77 de la Resolución Reglamentaria Orgánica REG-ORG-0073 de 2026 constituye una disposición de remisión normativa que establece que las dependencias competentes de la Contraloría General de la República serán

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

las responsables de conocer, tramitar y decidir los procesos administrativos sancionatorios fiscales que eventualmente procedan conforme al marco legal vigente. En consecuencia, la sola ocurrencia de una extemporaneidad no configura automáticamente una actuación sancionatoria ni permite concluir, por sí misma, la procedencia de un proceso administrativo sancionatorio fiscal.

Adicionalmente, la misma Resolución establece de manera expresa que, aun cuando la rendición se realice de forma extemporánea, las entidades deberán presentar la cuenta, informes y demás información requerida, manteniéndose habilitado el sistema SIRECI para tal fin. Esta disposición evidencia que en el caso de rendiciones extemporáneas se prioriza la efectiva entrega de la información para el ejercicio del control fiscal.

En el presente caso, una vez identificada la contingencia tecnológica, la Entidad adelantó de manera inmediata las acciones necesarias para garantizar la transmisión efectiva de la información requerida por la Contraloría General de la República, cumpliendo con la obligación de rendición prevista en la norma. Por lo anterior, no existe evidencia que permita asociar de manera directa dicho evento con una debilidad estructural de los controles institucionales ni con una consecuencia sancionatoria derivada automáticamente de los hechos observados.

Acciones de mejoramiento

Sin perjuicio de las consideraciones anteriores, la Oficina Asesora de Planeación Institucional reconoce la oportunidad de fortalecer los controles preventivos asociados a la gestión tecnológica del proceso de rendición de información y formulará acciones orientadas a:

- Implementar una verificación previa de la vigencia y compatibilidad de las versiones de STORM User antes de cada ciclo de reporte.*
- Coordinar con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la validación y actualización periódica de los aplicativos utilizados para la rendición de información ante organismos de control.*
- Incorporar el evento identificado dentro del análisis y tratamiento de riesgos operativos asociados a los procesos de reporte externo.*
- Establecer márgenes preventivos de anticipación para la transmisión de la información, con el fin de contar con tiempos de contingencia suficientes para atender eventuales fallas tecnológicas.*

Conclusión

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

En conclusión, esta Oficina considera que la evidencia disponible permite establecer que la causa raíz corresponde a una contingencia tecnológica asociada a la actualización requerida del aplicativo STORM User y no a una debilidad estructural de los mecanismos institucionales de seguimiento y control, situación que a su vez se sustenta en que cinco de seis reportes institucionales han operado sin inconveniente, situación que también fue reconocida en el marco de la auditoría, dentro del informe preliminar.

Asimismo, se evidencia que las líneas de defensa previstas en el MIPG operaron conforme a sus responsabilidades y que la Entidad adoptó las medidas correctivas necesarias para garantizar la rendición efectiva de la información ante la Contraloría General de la República, por lo que no procede la aplicación de medidas sancionatorias de tipo fiscal ni disciplinario toda vez que los procesos de transmisión de la información se ejecutaron de manera oportuna, con la novedad de la aplicación de la contingencia tecnológica y la retransmisión de la información en aras de dar cabal cumplimiento a las obligaciones referentes a la rendición de la información”.

Análisis final de la Oficina de Control Interno:

Analizados los argumentos y soportes presentados por la Oficina Asesora de Planeación Institucional – OAPI, la Oficina de Control Interno considera que estos no desvirtúan la situación evidenciada ni modifican la conclusión del Hallazgo No. 2, toda vez que permanece acreditado que las rendiciones correspondientes a las modalidades **M-9 Gestión Contractual** y **M-71 Obras Civiles Inconclusas o sin Uso**, con fecha límite de transmisión del 16 de junio de 2026, fueron recibidas y registradas por el SIRECI como extemporáneas el 17 de junio de 2026.

Sobre el particular, resulta relevante precisar que la situación identificada afectó dos obligaciones de rendición diferentes, correspondientes a las modalidades M-9 Gestión Contractual y M-71 Obras Civiles Inconclusas o sin Uso. Si bien ambas extemporaneidades se presentaron con ocasión de un mismo evento tecnológico, cada modalidad constituía una obligación de reporte sometida al cumplimiento de un término específico. En consecuencia, la situación evidenciada reviste relevancia para la evaluación del cumplimiento normativo y el fortalecimiento de los controles, dado que se materializó el incumplimiento del criterio de oportunidad en dos rendiciones ante la Contraloría General de la República, en el periodo de mayo para ser transmitidas en el mes de junio de 2026.

Por su parte, la Oficina de Control Interno observó la evidencia aportada respecto del error C2E00049, asociado a una incompatibilidad entre la versión de STORM User utilizada por la Entidad y la requerida por la plataforma de la Contraloría General de la República. No obstante, dicha contingencia tecnológica corresponde al evento inmediato que incidió en la transmisión, pero no desvirtúa la causa

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

identificada por la auditoría, relacionada con la debilidad en la efectividad de los controles destinados a asegurar el seguimiento, validación y cierre oportuno de las obligaciones de reporte, este hecho como previsible debió ser teniendo en cuenta por el proceso para evitar la materialización del riesgo.

La Oficina de Control Interno no desconoce que pueden presentarse eventos tecnológicos durante la operación; sin embargo, el propósito de los controles es precisamente proporcionar una seguridad razonable frente a los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones institucionales. En consecuencia, resultaba necesario contar con mecanismos preventivos y de contingencia que permitieran reducir razonablemente la posibilidad de que una falla tecnológica impidiera culminar la transmisión dentro del término establecido.

En este sentido, la contingencia tecnológica acreditada no elimina la debilidad identificada, toda vez que los controles implementados no permitieron prevenir o mitigar oportunamente sus efectos sobre el cumplimiento de las obligaciones de rendición. Asimismo, el hecho de que cinco (5) de las seis (6) rendiciones verificadas para cada modalidad hayan sido presentadas oportunamente constituye un resultado favorable de la gestión, pero no desvirtúa la extemporaneidad materializada en las dos (2) rendiciones objeto del hallazgo.

Sobre este aspecto, resulta importante resaltar lo señalado en la *“Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces, versión 3 de septiembre de 2023”*, teniendo en cuenta que sus orientaciones constituyen directrices generales a través de las cuales se diseñan las políticas en materia de control interno⁶⁸, la cual dispone lo siguiente:

“Con base en lo dicho es recomendable para el desarrollo (...) tenga claridad frente:

- 5. las posibles sanciones por parte del respectivo ente de control en caso de la no entrega o entrega extemporánea de la información solicitada, información a partir de la cual podrá asesorar a la entidad y que se garantice la oportunidad, integridad y coherencia de la información reportada”.* (Subraya fuera de texto original).

⁶⁸ Conforme al artículo 2.2.21.5.5 del Decreto 1083 de 2015. **ARTÍCULO 2.2.21.5.5 Políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.** Las guías, circulares, instructivos y demás documentos técnicos elaborados por el Departamento Administrativo de la Función Pública constituirán directrices generales a través de las cuales se diseñan las políticas en materia de control interno, las cuales deberán ser implementadas al interior de cada organismo y entidad del Estado.

El Departamento Administrativo de la Función Pública elaborará prioritariamente guías e instructivos sobre elaboración de manuales de procedimientos, y sobre diseño de indicadores para evaluar la gestión institucional, los cuales se constituirán en herramientas básicas de eficiencia y transparencia de las organizaciones.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Asimismo, en el numeral 7.3 “**Calidad, oportunidad y otros atributos de la información en reportes al organismo de control**” de la referida Guía, se establece expresamente lo siguiente:

“Es importante tener en cuenta que el reporte inadecuado, incompleto, falaz o inoportuno de información requerida por entes externos de control, puede dar lugar a sanciones de índole disciplinarios, así como, a procesos administrativos sancionatorios fiscales, por lo que el Jefe de Control Interno debe alertar a la primera línea de defensa, y en general, a los responsables del aporte de información requerida por órganos de control sobre estos efectos.”

El Procedimiento Administrativo Sancionatorio Fiscal es una potestad con la que cuentan los órganos de control fiscal (...)” (Negrilla y subraya fuera del texto original).

Por tanto, el hecho de que el proceso de cargue hubiese iniciado el 16 de junio de 2026 no permite considerar satisfecho el atributo de oportunidad, toda vez que los certificados oficiales del SIRECI acreditan que la recepción efectiva y válida de la información se produjo el 17 de junio de 2026, una vez vencido el término asignado por la Contraloría General de la República.

Ahora bien, respecto de la manifestación de la Oficina Asesora de Planeación Institucional según la cual la sola ocurrencia de una extemporaneidad no genera “automáticamente una actuación sancionatoria”, la Oficina de Control Interno precisa que el informe preliminar no afirmó la existencia automática de responsabilidad ni la imposición cierta de una sanción, sino que identificó una exposición jurídica derivada del incumplimiento del término de rendición ante el Ente de Control Fiscal.

Lo anterior, en virtud del artículo 77 de la Resolución Reglamentaria Orgánica REG-ORG-0073 de 2026 el cual dispone expresamente que:

“ARTÍCULO 77. REMISIÓN NORMATIVA EN MATERIA SANCIONATORIA.
De conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, se impondrán las sanciones en materia de causales y sanciones por el incumplimiento en la rendición de cuentas e informes y otra información.

Las contralorías delegadas y demás dependencias competentes de acuerdo con las atribuciones legales o reglamentarias serán responsables para conocer, tramitar y decidir el proceso administrativo sancionatorio fiscal”.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

La misma Resolución establece que la presentación extemporánea de la información no extingue la obligación de rendirla ni subsana el incumplimiento del término establecido, sin perjuicio de las eventuales consecuencias sancionatorias que correspondan. En este sentido, el parágrafo del artículo 76 dispone expresamente lo siguiente:

“ARTÍCULO 76. PRÓRROGAS.

(...)

PARÁGRAFO. *Sin perjuicio de las sanciones de que trata el Capítulo II del presente Título, las entidades deberán, así sea extemporáneamente, rendir las cuentas e informe y otra información de que trata la presente resolución, para lo cual el SIRECI estará habilitado”.*

En concordancia con lo anterior, el artículo 101 de la Ley 42 de 1993, cuya vigencia fue restablecida por la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-209 de 2023⁶⁹, contempla expresamente la posibilidad de imponer sanciones, cuando las cuentas e informes exigidos por los órganos de control fiscal no sean rendidos o no se presenten en la forma y oportunidad establecidas⁷⁰.

Así mismo, la Resolución Reglamentaria Orgánica REG-ORG-0069 de 2025 *“Por la cual se reglamenta el ejercicio de la potestad sancionatoria fiscal al interior de la Contraloría General de la República y se dictan otras disposiciones”*, establece en su artículo 9⁷¹ las posibles sanciones por la extemporaneidad en la redición de la información ante la CGR.

⁶⁹La Corte dispuso la reviviscencia de los artículos 99 a 104 de dicha Ley después de declarar inexecutable, entre otros, los artículos 78, 79, 80, 81 y 82 del Decreto Ley 403 de 2020. Sentencia que puede ser consultada en el siguiente enlace: [C-209/23 Corte Constitucional de Colombia](#)

⁷⁰ **“ARTÍCULO 101.** Los contralores impondrán multas a los servidores públicos y particulares que manejen fondos o bienes del Estado, hasta por el valor de cinco (5) salarios devengados por el sancionado a quienes no comparezcan a las citaciones que en forma escrita las hagan las contralorías; no rindan las cuentas e informes exigidos o no lo hagan en la forma y oportunidad establecidos por ellas (...)”

(Negrilla y subrayado por fuera del texto original).

⁷¹ **“ARTÍCULO 9. MULTA.** En consonancia con lo preceptuado en el artículo 101 de la Ley 42 de 1993, se impondrán multas a los servidores públicos y particulares que manejen fondos o bienes del Estado, hasta por el valor de cinco (5) salarios devengados por el sancionado a quienes:
(...)

c. No rindan los informes que se les exijan o no lo hagan en la forma y oportunidad establecidos por la Contraloría;(...)”

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Por tanto, desde la perspectiva de auditoría interna, lo que se identifica es una exposición jurídica a la Entidad asociada a la presentación extemporánea de información sometida a término por el órgano de control fiscal.

En este contexto, la extemporaneidad acreditada en las dos rendiciones constituye la materialización del incumplimiento del criterio de oportunidad y genera una exposición al riesgo de eventual apertura de actuaciones por parte de los Entes competentes. En consecuencia, resulta necesario fortalecer los controles preventivos y su monitoreo para reducir la posibilidad de recurrencia de situaciones similares y mitigar la exposición de la Entidad a las consecuencias jurídicas que puedan derivarse del incumplimiento de sus obligaciones de reporte.

Ahora bien, las acciones de mejora propuestas por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, relacionadas con la verificación previa de las versiones de STORM User, la coordinación con OTIC, la incorporación del evento en el análisis de riesgos operativos y el establecimiento de márgenes preventivos de transmisión, guardan correspondencia con la necesidad de fortalecer los controles y el monitoreo de riesgos identificados por la auditoría.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno confirma el Hallazgo No. 2 para el informe final de auditoría y mantiene la causa relacionada con oportunidad en el fortalecimiento de los controles relacionados al seguimiento, validación y cierre oportuno de las obligaciones de rendición ante el SIRECI (identificada en el marco del ejercicio independiente de auditoría), no obstante, se invita al proceso en el marco de la construcción del plan de mejoramiento a identificar la causa raíz del hallazgo bajo la metodología establecida en la Entidad y establecer las acciones que permitan continuar fortaleciendo los controles preventivos, tecnológicos y de contingencia que busquen garantizar razonablemente la transmisión completa, válida y oportuna de las obligaciones de rendición ante los Entes Externos de Control, así como a fortalecer el monitoreo de los riesgos asociados y verificar periódicamente la efectividad de las medidas implementadas, con el fin de prevenir la recurrencia de situaciones similares.

Por último observamos que la respuesta emitida en el marco de la socialización del informe final argumenta aspectos funcionales; no obstante, se recuerda que la Oficina de Control Interno en sus ejercicios de evaluación independiente tiene enfoque en riesgos, en ese sentido es relevante citar lo establecido en la Ley 87 de 1993, la cual establece que la Oficina de Control Interno mide y evalúa la eficiencia, eficacia y economía de los controles en los procesos y no establece responsabilidades individuales, ya que como componente del Sistema de Control Interno, la Oficina de Control Interno evalúa procesos, proyectos, procedimientos, políticas, planes, programas, metas y cumplimiento de normatividad, con el fin de generar oportunidades de mejora.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- Respecto de la Observación No. 1 la Oficina de Tecnologías de la Información y Tecnologías – OTIC manifestó:

“Durante la etapa de socialización del informe preliminar, la Subdirección de Gestión Corporativa, mediante memorando No. 202604000019873 del 14 de septiembre de 2026, remitió sus observaciones frente a los resultados de la auditoría. En relación con el presente aspecto, precisó lo siguiente:

“La Subdirección de Gestión Corporativa – SGC mediante correo electrónico del 10 de septiembre de 2026, remitió el informe preliminar a la Oficina de Tecnologías de la Información y Tecnologías – OTIC, para que remitiera sus comentarios al mismo, a lo cual a través de correo electrónico del 11 de septiembre de 2026, manifestó que:

Revisado el informe de seguimiento al cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control en lo que refiere a la observación relacionada con el Servicio de Telefonía, nos permitimos presentar aclaración frente a lo manifestado por la Oficina de Control Interno cuando indica:

*(...) Sobre el particular, la Oficina de Control Interno presenta observación, teniendo en cuenta que, durante el periodo objeto de evaluación, se evidenció que la Entidad continúa sin disponer de un canal telefónico habilitado para la atención a la ciudadanía. **Esta situación reviste especial relevancia considerando que ya había sido identificada en la auditoría correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025**, por lo que se evidencia su persistencia durante la vigencia 2026, pese a las gestiones institucionales adelantadas para su atención. " Negrilla, cursiva y subrayado fuera del texto.*

Lo anterior teniendo en cuenta que es impreciso lo afirmado por la Oficina de Control Interno cuando se indica que desde el segundo semestre de la vigencia 2025 no se tenía línea telefónica. Como se mencionó en su momento, la línea telefónica dejó de funcionar a finales del mes de febrero de 2026 una vez venció el contrato RMBC-MC-164-2025 suscrito con la firma INFRAGCOL SAS.

Asimismo, se informa nuevamente que no fue posible la contratación una vez vencida el contrato arriba mencionado pese a las gestiones adelantadas por la Oficina Tics para adelantar la contratación, las cuales se relacionan a continuación con corte a la fecha de hoy:

1. *El proceso fue incluido en el Plan de Adquisiciones de la Oficina en el mes de diciembre de 2025, para contar con los servicios desde el 22*

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

de febrero de 2026, fecha en la cual terminaba el contrato con el prestador INFRAGCOL SAS. A su vez, mediante memorando 202601600001883 del 16/01/2026 se solicita el Certificado de Disponibilidad Presupuestal. El cual fue expedido con el No. 197 el 30 de enero de 2026.

- 2. El 14 de enero de 2026 mediante correo electrónico se solicitó acompañamiento a la Oficina Jurídica para la revisión de los documentos soporte del proceso de mínima cuantía. El proceso de revisión y ajustes transcurrió entre el 19 de enero con los primeros comentarios de la OJ hasta el 6 de febrero de 2026, fecha en la cual se nos informó la viabilidad de radicar el proceso para realizar la publicación del evento de cotización en Secop ii. Mediante memorando 202601600004113 del 9 de febrero se solicita de manera formal la publicación del evento en Secop por cinco (5) días hábiles.*
- 3. El 10 de febrero es publicado el evento de cotización en Secop II por cinco (5) días hábiles, esto fue hasta el 18 de febrero de 2026. Si bien manifestaron interés 2 empresas, no presentaron ningún tipo de cotización. Sin embargo, se remitieron por parte de UNE -EPM observaciones que se respondieron dentro de la plataforma.*
- 4. En este contexto, la Oficina TIC 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, 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.*

Dicha alternativa fue presentada en reunión del 30 de abril de 2026 al subdirector de Gestión Corporativa como ordenador del Gasto y socializada con 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.

- 5. Se avanzó durante el mes de mayo y junio, con las gestiones contractuales y presupuestales. Adicional, se realizó la solicitud 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. Para este trámite fue necesario realizar modificaciones presupuestales a través de resolución para crear este rubro y se expidió el CDP de fecha 18 de junio de 2026.*

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

6. *La Oficina TIC adelantó el correspondiente análisis técnico y económico, que sustentó la viabilidad de contratar estos servicios bajo la figura de servicios públicos. En desarrollo de este análisis, se efectuaron acercamientos con operadores autorizados para la prestación del servicio público de telecomunicaciones tales como: ETB, COMCEL – CLARO Y UNE -TIGO, quienes pusieron a disposición sus ofertas técnico y económicas. Como resultado del análisis se escogió la oferta de la ETB.*
7. *El trámite fue radicado en la Oficina Jurídica el 7 de julio y el 31 de julio luego de las revisiones internas se remitieron los documentos firmados a la ETB. Los antecedentes y soportes de este trámite se encuentran en el expediente SIGMA 2026160196100003E.*
8. *El 31 de agosto de 2026 la ETB da numeración al contrato de servicio de telecomunicaciones y se inician las actividades tendientes a la implementación del servicio.*
9. *A la fecha de la presente respuesta se informa que ya se cuenta asignado el Número de PBX 6013386103 y se realizó la habilitación de la línea de atención al ciudadano (Softphone Zoom): Con el objetivo de garantizar el servicio, se gestionó con ETB la asignación de una licencia de softphone (Zoom) para la funcionaria Diana Mahecha. Ya se cuenta con el instructivo correspondiente y se radicó el ticket en la mesa de ayuda (GLPI) para realizar la instalación en su equipo informático, lo que permitirá atender las llamadas de la línea de atención.*

El proveedor ETB confirmó que la entrega de los teléfonos físicos se realizará en el transcurso de la próxima semana, de acuerdo con las especificaciones del contrato de servicio

Así las cosas, una vez recibidos e instalados la totalidad de los teléfonos físicos, se procederá con la activación de las extensiones restantes. En ese momento, ETB emitirá la carta oficial de entrega del licenciamiento, el cual consta de 10 licencias Zoom y 10 teléfonos físicos, para efectuar el cierre formal de la implementación de la línea telefónica de la Entidad y con esto se daría cumplimiento a lo establecido en el Artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015 - Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública”.

Análisis final de la Oficina de Control Interno:

La Oficina de Control Interno analizó las precisiones y soportes remitidos por la Subdirección de Gestión Corporativa y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC frente a la observación relacionada con la disponibilidad del canal telefónico de atención a la ciudadanía.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

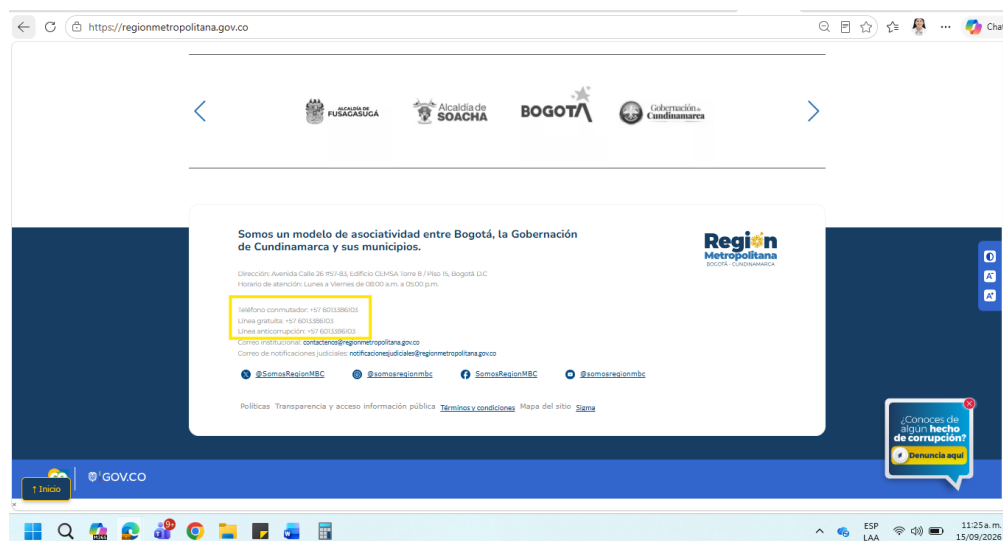
En primer lugar, frente a la manifestación según la cual resultaba impreciso señalar que la situación había sido identificada en la auditoría correspondiente al segundo semestre de 2025, la Oficina de Control Interno considera necesario precisar el alcance temporal de dicha afirmación.

La expresión contenida en el informe preliminar no indica que durante el segundo semestre de 2025 la Entidad hubiese carecido de servicio telefónico. La referencia obedece a que la auditoría denominada “*Seguimiento al Cumplimiento Normativo y a la Gestión de PQRSD y Requerimientos de Entes Externos de Control – Segundo Semestre de 2025*” la cual fue ejecutada durante los meses de abril y mayo de 2026, se observó la indisponibilidad del canal telefónico en dicho periodo de ejecución de la auditoría.

Por consiguiente, la Oficina de Control Interno mantiene que la situación fue advertida durante la ejecución, en el primer semestre de 2026, de la auditoría cuyo periodo objeto de evaluación correspondía al segundo semestre de 2025.

Ahora bien, respecto de las acciones adelantadas para superar la condición observada, OTIC acreditó la gestión contractual, técnica y presupuestal efectuada para restablecer el servicio, así como la asignación del nuevo número **PBX 6013386103** y la implementación de la solución de telefonía institucional.

Con el propósito de verificar la situación informada por el proceso auditado, la Oficina de Control Interno consultó, el día 15 de septiembre de 2026, la página web institucional en donde se observó que actualmente se encuentra publicado el número **+57 601 3386103** como teléfono conmutador, línea gratuita y línea anticorrupción, como se evidencia a continuación:



Fuente: página web de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca. Consulta efectuada el 15 de septiembre de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

Adicionalmente, el día 17 de septiembre de 2026, la Oficina de Control Interno efectuó prueba de llamada al número **601 3386103**, mediante la cual se corroboró que el canal se encuentra operativo y direcciona efectivamente a la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca.

En consecuencia, a partir de la evidencia adicional obtenida durante la etapa de contradicción y previo a la emisión del informe final, la Oficina de Control Interno verificó que la condición que dio origen a la observación —ausencia de un canal telefónico institucional habilitado y operativo para la atención a la ciudadanía— fue superada, de manera que se reconoce como **beneficio de auditoría**⁷², en tanto la materialización de las acciones institucionales que permitieron habilitar y poner en funcionamiento el canal telefónico de atención a la ciudadanía durante el desarrollo del ejercicio auditor y antes de la emisión del informe final.

Este beneficio de auditoría se concreta en la disponibilidad efectiva de un canal telefónico institucional, ampliando los medios de atención disponibles para la ciudadanía y mitigando el riesgo asociado a la ausencia de este mecanismo de comunicación.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno retira la observación formulada en el informe preliminar, sin que ello implique (i) desconocer que la condición existió durante el periodo objeto de evaluación y fue evidenciada durante los procedimientos de auditoría inicialmente ejecutados y (ii) que verificará este aspecto en próximos ejercicios de evaluación independiente.

- **Respecto de la Recomendación No. 1**, el proceso auditado no presentó observaciones ni comentarios. En consecuencia, la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación formulada.
- **Respecto de la Recomendación No. 2, la Subdirección de Gestión Corporativa manifestó lo siguiente:**

*“En atención a la recomendación formulada, se informa que el **11 de septiembre de 2026** se adelantaron las acciones necesarias para fortalecer y garantizar la operatividad de los canales de atención a la ciudadanía. En ese sentido, a la fecha de la presente respuesta se cuenta con la asignación del nuevo número de **PBX 6013386103**.”*

⁷² Guía para la Gestión Estratégica y el Fortalecimiento de la Auditoría Interna en Entidades Públicas, Versión 5, Julio 2026. **Beneficio de auditoría.** Como señala la norma 15.1 Comunicación del informe final, si durante el proceso de auditoría, y antes de emitir formalmente el informe de auditoría, la oficina de control interno advierte que los responsables de la unidad auditada han puesto en marcha o concluido acciones orientadas a corregir un hallazgo, estas deben ser debidamente reconocidas en el informe.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

En consecuencia, y una vez culminada la configuración e implementación de la línea de atención, se actualizará la información publicada en la página web institucional, la Carta de Trato Digno y los demás instrumentos de atención a la ciudadanía, sustituyendo el número telefónico que actualmente no se encuentra habilitado. Lo anterior, con el fin de garantizar que la información suministrada a la ciudadanía sea clara, consistente, actualizada y acorde con los canales de atención efectivamente disponibles”.

Análisis final de la Oficina de Control Interno:

Analizada la respuesta suministrada, la Oficina de Control Interno evidencia que el proceso auditado acoge la recomendación formulada. Adicionalmente, se verificó en la página web de la entidad el nuevo canal telefónico institucional; no obstante, se mantiene la recomendación relacionada con la actualización y armonización de la Carta de Trato Digno y de los demás instrumentos institucionales que conserven información correspondiente a canales o números telefónicos que ya no se encuentran vigentes.

- **Respecto del Recomendación No. 3, la Subdirección de Gestión Corporativa manifestó lo siguiente:**

“Actualmente, se adelanta la revisión de la Resolución Regional No. 004 de 2023 respecto del “P ATC-001 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRSD”, el cual regula los lineamientos, responsabilidades y actividades relacionadas con la gestión, seguimiento y control de las PQRSD - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, al interior de la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca RMBC, en aras de establecer las medidas a que haya lugar frente a la aplicación de la Resolución mencionada”.

Análisis final de la Oficina de Control Interno:

Analizada la respuesta presentada, la Oficina de Control Interno evidencia que el proceso auditado acoge la recomendación formulada y que actualmente adelanta la revisión de la Resolución Regional No. 004 de 2023 frente al Procedimiento de Atención de PQRSD – P-ATC-001. En consecuencia, la recomendación se mantiene, hasta tanto se culmine el análisis jurídico y técnico correspondiente y, de resultar procedente, se formalicen los ajustes institucionales que permitan armonizar los instrumentos aplicables, se precisa que verificará en próximos ejercicios de evaluación independiente.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

- Respecto del Recomendación No. 4, la Oficina Jurídica manifestó lo siguiente:

“La Subdirección de Gestión Corporativa – SGC mediante correo electrónico del 10 de septiembre de 2026, remitió el informe preliminar a la Oficina Jurídica- OJ , para que remitiera sus comentarios al mismo, a lo cual a través de correo electrónico del 14 de septiembre de 2026, manifestó que:

En atención a la Comunicación Interna, mediante la cual la Oficina de Control Interno notifica el Informe Preliminar de la 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 2026”, en donde se deja planteada como recomendación para la Oficina Jurídica, como líder de Política de Racionalización de Trámites “i) establecer y documentar un mecanismo periódico de revisión de competencias, procesos, productos y servicios institucionales, que permita identificar oportunamente la eventual configuración de trámites, OPAS o consultas de acceso a información pública susceptibles de inscripción en el SUIT; ii) culminar y formalizar la definición de la dependencia responsable del liderazgo de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, atendiendo el compromiso establecido en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 26 de junio de 2026; y iii) adelantar la gestión institucional ante el DAFP para obtener orientación frente a la aplicación de la política y del SUIT en la RMBC,” la Oficina Jurídica manifiesta lo siguiente:

- 1. Establecer y documentar un mecanismo periódico de revisión de competencias, procesos, productos y servicios institucionales, que permita identificar oportunamente la eventual configuración de trámites, OPAS o consultas de acceso a información pública susceptibles de inscripción en el SUIT***

RESPUESTA

Sobre el particular, es necesario señalar que, de acuerdo con lo acordado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la sesión del 26 de junio de 2026, como consta en el Acta 002 de 2026 que se suministró a la OCI, la Subdirección de Gestión Corporativa, la Oficina de Planeación Institucional y la Oficina Jurídica, en conjunto, se encuentran en el proceso de levantamiento de información, con el fin de poder identificar y caracterizar la oferta institucional frente a ciudadanos, usuarios y grupos de interés, que permita determinar si esta corresponde a un Trámite, Otro Procedimiento Administrativo (OPA), o Consulta de Acceso a Información Pública, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Por tanto, se considera

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

prematureo crear un procedimiento teniendo en cuenta el nivel de madurez misional de la entidad y dado que se está efectuando un primer ejercicio de levantamiento de información, del cual se obtendrán insumos valiosos.

- 2. culminar y formalizar la definición de la dependencia responsable del liderazgo de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, atendiendo el compromiso establecido en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 26 de junio de 2026.***

RESPUESTA

La gestión a la que se hace referencia en la respuesta anterior, tiene como finalidad, no solamente identificar la oferta institucional frente a ciudadanos, usuarios y grupos de interés, y determinar si esta corresponde a un Trámite, Otro Procedimiento Administrativo (OPA), o Consulta de Acceso a Información Pública, sino también, con esta validación, poder presentar en Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la pertinencia de cambiar el líder de la política de Racionalización de Trámites.

- 3. adelantar la gestión institucional ante el DAFP para obtener orientación frente a la aplicación de la política y del SUIT en la RMBC,***

RESPUESTA

A este respecto, como lo ha manifestado la Oficina Jurídica, a la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca no le es aplicable lo dispuesto en la Ley 2052 de 2020, toda vez que su ámbito de aplicación abarca la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en las que no se ubica la entidad, no obstante, esta dependencias en el marco de sus competencias funcionales, realizará monitoreo frente a eventuales modificaciones normativas, conceptos de autoridad competente o pronunciamientos que puedan incidir en la interpretación jurídica actualmente adoptada”.

Análisis final de la Oficina de Control Interno:

Analizados los argumentos expuestos por la Oficina Jurídica, la Oficina de Control Interno observa que las dependencias involucradas vienen adelantando acciones orientadas a identificar y caracterizar la oferta institucional, determinar la eventual existencia de trámites, otros procedimientos administrativos – OPA o consultas de acceso a información pública, así como evaluar la definición del liderazgo de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

En consideración a que las actuaciones informadas se encuentran en desarrollo y que su resultado permitirá definir posteriormente las decisiones institucionales que correspondan, la Oficina de Control Interno mantiene la Recomendación No. 4 del presente informe final y se verificará en próximos ejercicios de evaluación independiente.

10. Conclusiones: Hallazgos⁷³, Observaciones⁷⁴ y/o Recomendaciones

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

- I. Los hallazgos están llamados a elaborar Plan de Mejoramiento,
- II. Las observaciones, son banderas rojas para el proceso, que buscan que la Entidad analice dichas circunstancias evidenciadas en el seguimiento, con el fin de evaluar la necesidad de adoptar y/o fortalecer puntos de control y/o implementar acciones; y;
- III. 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 primer semestre de 2026, 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. Incumplimiento del término legal de respuesta y debilidad en la tipificación de una petición de información y documentos entre autoridades.

En la revisión de la muestra no estadística de PQRSD correspondiente al primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno evidenció que el radicado de entrada No. 202604000000022, recibido el 2 de enero de 2026, correspondía a una solicitud formulada por la Financiera de Desarrollo Nacional S.A. – FDN, mediante la cual se

⁷³ Los hallazgos están llamados a elaborar Plan de Mejoramiento.

⁷⁴ 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

requirió a la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca la remisión de información y documentación institucional específica relacionada, entre otros aspectos, con certificados institucionales, seguridad social y parafiscales, así como documentos asociados al representante legal y personas autorizadas.

De acuerdo con el contenido material del requerimiento y con la naturaleza jurídica de la FDN como sociedad de economía mixta del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la solicitud correspondía a una petición de información y documentos entre autoridades, cuyo término legal de respuesta era de diez (10) días hábiles.

En consecuencia, teniendo en cuenta que la petición fue recibida el **2 de enero de 2026**, el término legal vencía el 19 de enero de 2026. No obstante, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 202604000000311 del **22 de enero de 2026**, evidenciándose una extemporaneidad de tres (3) días hábiles.

Adicionalmente, al verificar la “*Matriz Correspondencia 2026*”, se evidenció que el requerimiento fue registrado como “petición de interés general”, clasificación que no correspondía con su contenido material ni con la naturaleza del solicitante y que implicaba la aplicación de un término diferente al legalmente procedente.

La situación descrita se aparta de lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, según el cual:

“ARTÍCULO 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”.

Asimismo, el **Procedimiento Atención de PQRSD – Código P-ATC-001, versión 1 del 15 de diciembre de 2025**, vigente para el periodo evaluado, establece expresamente que las peticiones entre autoridades relacionadas con información o documentos tienen un término de diez (10) días. El procedimiento dispone, además, que las solicitudes deben clasificarse de acuerdo con su modalidad, que posteriormente debe efectuarse una validación de la tipificación con el propósito de confirmar que la clasificación sea correcta y garantizar la generación adecuada de alertas en el sistema (en las actividades 3 y 4). Igualmente, establece que las respuestas deben elaborarse de acuerdo con el tipo de trámite y los términos legales aplicables y que debe efectuarse seguimiento permanente a las solicitudes para evitar vencimientos (en las actividades 6, 7 y 8).

La situación evidenciada se asocia a una debilidad en la aplicación de los controles establecidos para la clasificación y posterior validación de la tipificación de las PQRSD, toda vez que el requerimiento fue registrado como petición de interés

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

general, pese a que, por su objeto material y la naturaleza jurídica del solicitante, correspondía a una petición de información y documentos entre autoridades.

Lo anterior guarda relación directa con el riesgo identificado por la Entidad para el proceso de Atención a la Ciudadanía, denominado **“Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS a causa del incumplimiento en los tiempos establecidos en la ley”**, en la matriz de riesgos contempla como control la verificación periódica de la matriz de seguimiento y la generación de alertas ante posibles vencimientos; por tanto, el caso analizado evidencia la necesidad de fortalecer la efectividad del control, particularmente frente a la correcta determinación previa del tipo de petición y del término legal aplicable.

Hallazgo No. 2. Extemporaneidad en la rendición de información a la Contraloría General de la República a través del SIRECI.

En el marco de la verificación de las obligaciones de rendición de información ante la Contraloría General de la República, cuya fecha límite de transmisión se encontraba comprendida entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, la Oficina de Control Interno revisó los certificados de aceptación generados por el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI correspondientes, a las modalidades M-9 Gestión Contractual y M-71 Obras Civiles Inconclusas o sin Uso.

Como resultado de la revisión, se evidenció que para ambas modalidades la información con fecha de corte 31 de mayo de 2026 tenía como fecha límite de transmisión el **16 de junio de 2026**.

Respecto de la modalidad M-9 Gestión Contractual, se evidenció que los formularios electrónicos correspondientes **fueron transmitidos el 17 de junio de 2026 a las 00:24:59**, y el respectivo acuse de aceptación expedido por la Contraloría General de la República confirmó expresamente el **recibo extemporáneo** de la información.

De igual manera, para la modalidad M-71 Obras Civiles Inconclusas o sin Uso, se evidenció que, si bien el documento electrónico F71.13D fue remitido el 16 de junio de 2026, el formulario electrónico F71 – Declaración de **Información fue transmitido el 17 de junio de 2026 a las 00:25:17**, razón por la cual el acuse generado por la Contraloría General de la República registró igualmente el **recibo extemporáneo** de la rendición.

En consecuencia, de las seis (6) rendiciones mensuales verificadas para cada una de estas modalidades, correspondientes a obligaciones cuyo vencimiento se produjo durante el primer semestre de 2026, se evidenció que cinco (5) fueron oportunas y una (1) fue extemporánea en cada modalidad, coincidiendo ambas extemporaneidades en la obligación con corte al 31 de mayo de 2026.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

La situación se aparta de lo establecido en los artículos 31 y 53 de la Resolución Reglamentaria Orgánica No. 0073 de 2026 de la Contraloría General de la República, que indica:

“CAPÍTULO IV. RENDICIÓN DEL INFORME DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.

“(…)

ARTÍCULO 31. TÉRMINO. *Es la fecha límite de rendición de la información contractual establecida en el Sistema de Rendición Electrónico de la Cuenta e Informe y Otra Información (SIRECI), para cada entidad o particular sujeto de vigilancia y control fiscal de la Contraloría General de la República, fecha que está comprendida en el mes inmediatamente siguiente del periodo por reportar, dentro del sexto (6) día hábil y el décimo (10) día hábil de cada mes”.*

“CAPÍTULO II. INFORMACIÓN REGISTRO NACIONAL DE OBRAS CIVILES INCONCLUSAS.

“(…)

ARTÍCULO 53. TÉRMINO. *Es la fecha límite de rendición de la información con la relación de las obras civiles Inconclusas establecida en el Sistema de Rendición Electrónico de la Cuenta e Informe y Otra Información (SIRECI) para cada entidad responsable, fecha que está comprendida, en el mes inmediatamente siguiente del período por reportar, dentro del sexto (6) día hábil y el décimo (10) día hábil de cada mes”.*

Para los dos reportes analizados, el propio sistema SIRECI estableció como fecha límite el 16 de junio de 2026, término que no fue observado, ya que en que ambas modalidades tenían la misma fecha límite de transmisión y fueron registradas como extemporáneas al ser transmitidas el 17 de junio de 2026 por la Entidad.

La situación evidencia una debilidad en los controles asociados al seguimiento, validación y cierre oportuno de las obligaciones de rendición ante el SIRECI, particularmente respecto de la verificación previa al vencimiento de los plazos establecidos.

Como consecuencia, se materializó el incumplimiento del criterio de oportunidad en dos rendiciones efectuadas ante la Contraloría General de la República, incrementando la exposición de la Entidad a riesgos asociados con la presentación

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

extemporánea de información requerida para el ejercicio de la vigilancia y control fiscal.

La situación identificada incrementa la exposición de la Entidad a la eventual apertura de un proceso administrativo sancionatorio fiscal, en los términos del artículo 77 de la Resolución Reglamentaria Orgánica No. 0073 de 2026, como consecuencia del incumplimiento de los plazos establecidos para la rendición de información ante la Contraloría General de la República, asociado a debilidades en la efectividad del punto de control destinado al seguimiento, validación y cierre oportuno de las obligaciones de reporte en el SIRECI.

Recomendaciones

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

1. Se recomienda formular e implementar el correspondiente Plan de Mejoramiento, estableciendo acciones que ataquen la causa raíz de los hallazgos – efectivos – de acuerdo con la metodología de análisis de causa raíz con la cuenta la entidad apoyándose metodológicamente de la segunda línea de aseguramiento – Oficina Asesora de Planeación Institucional.

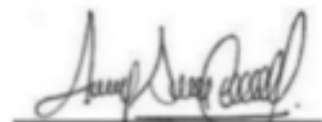
De igual manera, monitorear de manera oportuna por parte de la primera y segunda línea de aseguramiento el plan de mejoramiento formulado, a fin de evitar la ocurrencia de las situaciones evidenciadas en los hallazgos.

2. Se recomienda a la Subdirección de Gestión Corporativa, mantener actualizada y consistente la información publicada en la página web y en los demás instrumentos institucionales de atención a la ciudadanía, en particular la Carta de Trato Digno, teniendo en cuenta que actualmente conserva publicado el número telefónico 57 (601) 7431943, el cual no se encuentra habilitado. En consecuencia, deberá ajustarse dicha información para evitar la permanencia de canales no operativos y garantizar que la ciudadanía disponga de datos claros, coherentes y actualizados sobre los medios efectivamente disponibles para su atención.
3. Respecto de la elaboración y presentación de informes al Consejo Regional en materia de PQRSD, se recomienda revisar jurídica y técnicamente el artículo 10 de la Resolución Regional 004 de 2023 y, de ser procedente, armonizarlo con el procedimiento institucional vigente, definiendo con claridad la forma, responsabilidad y oportunidad de presentación de dichos informes.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO

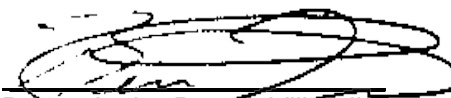
4. Respecto al seguimiento al SUI y definición del liderazgo de la Política de Racionalización de Trámites se recomienda la Entidad: **i)** establecer y documentar un mecanismo periódico de revisión de competencias, procesos, productos y servicios institucionales, que permita identificar oportunamente la eventual configuración de trámites, OPAS o consultas de acceso a información pública susceptibles de inscripción en el SUI; **ii)** culminar y formalizar la definición de la dependencia responsable del liderazgo de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, atendiendo el compromiso establecido en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 26 de junio de 2026; y **iii)** adelantar la gestión institucional ante el DAFP para obtener orientación frente a la aplicación de la política y del SUI en la RMBC, considerando la evolución progresiva de la misionalidad de la Entidad.

Realizó verificación y elaboró el informe



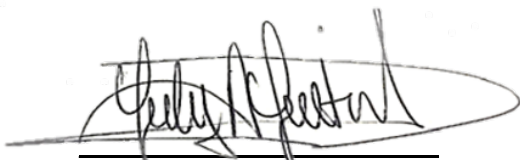
Ayda Del Socorro Cadena Camuez
Auditora Líder

Revisión Par



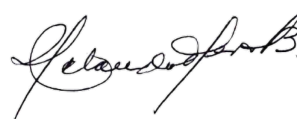
Bryan Javier Duarte Villamil
Auditora Par

Revisión Par



Yuly Andrea Ujueta Castillo
Auditora Par⁷⁵

Revisión Par



María Claudia Olivo Bejarano
Auditora Par⁷⁶

Revisó y aprobó



Andrea Reyes Saavedra
Jefe de Oficina de Control Interno

⁷⁵ Auditora Par en lo relacionado con los Entes Externos de Control del presente informe.

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