

Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe PQRSD

Semestre julio a diciembre de 2021

Oficina de Control Interno
Bogotá

(2022-01-28)



CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	3
4. RESULTADOS.....	4
5. CONCLUSIONES	12
6. ANEXOS	13

1. INTRODUCCIÓN

El informe que a continuación se presenta, se da básicamente en cumplimiento de los preceptos legales, relacionados a continuación:

1. Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece "...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"
1. 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"
2. 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"
3. Decreto 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
4. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (3ª dimensión Gestión con Valores para Resultados - Política de Servicio al Ciudadano y en el de la 5ª dimensión Información y Comunicación)

2. ALCANCE

El alcance para el informe que se presenta en esta oportunidad; corresponde al segundo semestre de 2021, es decir del periodo comprendido del 1º de julio al 31 de diciembre de 2021.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

La información obtenida se tuvo a través de la generación del Reporte Solicitudes PQRS de la plataforma de BPMetro, para el periodo del 2021-07-01 al 2021-12-31, convertido a Excel, para efectos de practicidad y facilidad en el procesamiento de la información, objeto de seguimiento y dada la escasez misma en cuanto a la versatilidad del reporte.

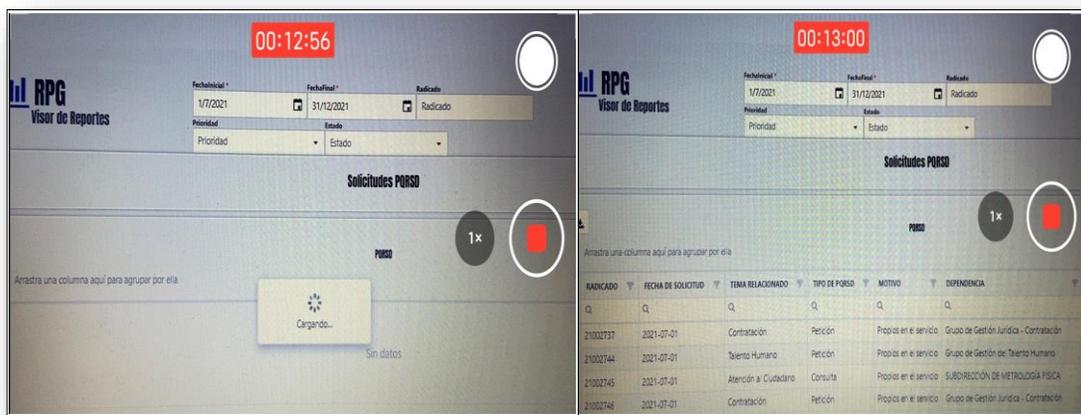


4. RESULTADOS

A partir del seguimiento efectuado se tuvo como resultado:

4.1. Generación del reporte

La obtención del reporte que convertido a Excel, estuviera compuesto de aproximadamente de 40 columnas y 492 filas se tardó aproximadamente 13 minutos para ser generado, tal cual como se aprecia en las imágenes capturadas desde un teléfono celular durante la generación del mismo al finalizar el minuto 12 y al inicio del minuto 13.



A partir de la cuantificación del tiempo en la obtención del reporte de aproximadamente 13 minutos, se pudo concluir el proceso de generación del tipo de archivo suministrado por la plataforma (BPMetro) no es óptimo comparado con el tamaño del archivo, donde a partir del ejercicio realizado nos preguntamos ¿cuánto tardaría si hubiera que procesar información correspondiente a un periodo igual o superior a una vigencia, es decir de 365 o más días?.

4.2 Errores en reporte Solicitud de PQRSD

Al efectuar la conversión del reporte de Solicitudes PQRSD, para el periodo comprendido del 1º de julio al 31 de diciembre de 2021, el cual constituyera insumo para realización de este seguimiento; se pudo determinar falta de consistencia en el contenido de los campos, tal cual como se aprecia por ejemplo en aproximadamente 35 filas del archivo, donde hay pérdida total de la consistencia o estructura del archivo que está constituido por columnas, tal cual como se aprecia en las ilustraciones que siguen, las cuales fueron obtenidas desde el archivo en comento.

RADICADO	FECHA DE SO	TEMA RELACI	TIPO DE POR	MOTIVO	DEPENDENCI	TIPO DE PER	TIPO DOCUM	NO DOCUME	NOMBRE SOI	TIPO DOC	EN NO DOCUME	NOMBRE EM	PAIS	DEPARTAME	MUNICIPIO	DIRECCION	TELEFONO	CEU
21003425	2021-08-30	Atención al (Consulta	Propios en e	SUBDIRECCION	Natural	Cedula de CI	99	Diego Alejandro Hernandez Cardenaz					COLOMBIA	BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	N/A	N/A	
21003429	2021-09-07	Atención al (Denuncia	Propios en e	SECRETARIA	(Natural	Cedula de CI	99	Juan Camilo Rivera					COLOMBIA	BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	N/A	N/A	
<p>En atención al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, estamos trasladando sus observaciones a las autoridades competentes para pronunciarse sobre el particular.</p> <p>Asunto: observaciones CARLOS EDUARDO JAIME GARZON</p> <p>SEÑORES DE TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA: CUALES FUNCIONES DESEMPEÑADAS EN CARGOS ANTERIORES POR EL SEÑOR CARLOS EDUARDO JAIME GARZON SON RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DEL CARGO? NO TIENE FUNCIONES SIMILARES A LAS DEL CARGO A PROVEER</p> <p>Para los efectos del presente decreto, la experiencia se clasifica en profesional, relacionada, laboral y docente.</p> <p>Experiencia Profesional. Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida para el cargo.</p> <p>En el caso de las disciplinas académicas o profesiones relacionadas con el Sistema de Seguridad Social en Salud, la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional.</p> <p>La experiencia adquirida con posterioridad a la terminación de estudios en las modalidades de formación técnica profesional o tecnológica, no se considerará experiencia profesional.</p> <p>Experiencia Relacionada. Es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer. NO TIENE FUNCIONES SIMILARES A LAS DEL CARGO A PROVEER</p> <p>Buenos días, En atención al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, estamos trasladando sus observaciones a las autoridades competentes para pronunciarse sobre el particular</p> <p>Asunto: observaciones CARLOS EDUARDO JAIME GARZON</p>																		
21003430	2021-09-07	Atención al (Denuncia	Propios en e	SECRETARIA	(Natural	Cedula de CI	99	Juan Camilo Rivera					COLOMBIA	BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	N/A	N/A	
<p>En atención al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, estamos trasladando sus observaciones a las autoridades competentes para pronunciarse sobre el particular.</p> <p>Asunto: observaciones CARLOS EDUARDO JAIME GARZON</p> <p>SEÑORES DE TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA: CUALES FUNCIONES DESEMPEÑADAS EN CARGOS ANTERIORES POR EL SEÑOR CARLOS EDUARDO JAIME GARZON SON RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DEL CARGO? NO TIENE FUNCIONES SIMILARES A LAS DEL CARGO A PROVEER</p> <p>Para los efectos del presente decreto, la experiencia se clasifica en profesional, relacionada, laboral y docente.</p> <p>Experiencia Profesional. Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida para el cargo.</p> <p>En el caso de las disciplinas académicas o profesiones relacionadas con el Sistema de Seguridad Social en Salud, la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional.</p> <p>La experiencia adquirida con posterioridad a la terminación de estudios en las modalidades de formación técnica profesional o tecnológica, no se considerará experiencia profesional.</p> <p>Experiencia Relacionada. Es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer. NO TIENE FUNCIONES SIMILARES A LAS DEL CARGO A PROVEER</p> <p>Buenos días, En atención al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, estamos trasladando sus observaciones a las autoridades competentes para pronunciarse sobre el particular</p>																		

1	RADICAL	FECHA	TEMA RELACIONADO	TIPO DE	MOTIVO	DEPEN	TIPO DE	TIPO DC	NO DOC	NOMBRI	T
6			Para los efectos del presente decreto, la experiencia se clasifica en profesional, relacionada, laboral y docente.								
7			Experiencia Profesional. Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida para el cargo.								
8			En el caso de las disciplinas académicas o profesiones relacionadas con el Sistema de Seguridad Social en Salud, la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional.								
9			La experiencia adquirida con posterioridad a la terminación de estudios en las modalidades de formación técnica profesional o tecnológica, no se considerará experiencia profesional.								
10			Experiencia Relacionada. Es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer. NO TIENE FUNCIONES SIMILARES A LAS DEL CARGO A PROVEER								
11			Buenos días, En atención al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, estamos trasladando sus observaciones a las autoridades competentes para pronunciarse sobre el particular								
12			Asunto: observaciones CARLOS EDUARDO JAIME GARZON								
13			En atención al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, estamos trasladando sus observaciones a las autoridades competentes para pronunciarse sobre el particular								
14			Asunto: observaciones CARLOS EDUARDO JAIME GARZON								
15			SEÑORES DE TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA: CUALES FUNCIONES DESEMPEÑADAS EN CARGOS ANTERIORES POR EL SEÑOR CARLOS EDUARDO JAIME GARZON SON RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DEL CARGO? NO TIENE FUNCIONES SIMILARES A LAS DEL CARGO A PROVEER								
16			Para los efectos del presente decreto, la experiencia se clasifica en profesional, relacionada, laboral y docente.								
17			Experiencia Profesional. Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida para el cargo.								
18			En el caso de las disciplinas académicas o profesiones relacionadas con el Sistema de Seguridad Social en Salud, la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional.								
19			La experiencia adquirida con posterioridad a la terminación de estudios en las modalidades de formación técnica profesional o tecnológica, no se considerará experiencia profesional.								
20			Experiencia Relacionada. Es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer. NO TIENE FUNCIONES SIMILARES A LAS DEL CARGO A PROVEER								
21			Buenos días, En atención al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, estamos trasladando sus observaciones a las autoridades competentes para pronunciarse sobre el particular								
22			Asunto: observaciones CARLOS EDUARDO JAIME GARZON								
23			SEÑORES DE TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA: CUALES FUNCIONES DESEMPEÑADAS EN CARGOS ANTERIORES POR EL SEÑOR CARLOS EDUARDO JAIME GARZON SON RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DEL CARGO? NO TIENE FUNCIONES SIMILARES A LAS DEL CARGO A PROVEER								
24			DECRETO 1083 DE 2015 - ARTICULO 2.2.2.3.7 Experiencia. Se entiende por experiencia los conocimientos, las habilidades y las destrezas adquiridas en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer.								
25			Para los efectos del presente decreto, la experiencia se clasifica en profesional, relacionada, laboral y docente.								
26			Experiencia Profesional. Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida para el cargo.								
27			En el caso de las disciplinas académicas o profesiones relacionadas con el Sistema de Seguridad Social en Salud, la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional.								
28			La experiencia adquirida con posterioridad a la terminación de estudios en las modalidades de formación técnica profesional o tecnológica, no se considerará experiencia profesional.								
29			Experiencia Relacionada. Es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer. NO TIENE FUNCIONES SIMILARES A LAS DEL CARGO A PROVEER								
30			NO TIENE FUNCIONES SIMILARES A LAS DEL CARGO A PROVEER								
31			Se compartieron referencias bibliográficas novedosas y estratégicas para aplicación transversal a todas las magnitudes de medición.								
32			La instructora Claudia Guillén tiene excelentes habilidades pedagógicas y de transferir su propio conocimiento transversal en sistemas de gestión de calidad.								
33			Sugerencias: (1) Dentro de la publicación de cada taller en Classroom se puede incluir la descripción de lo que el estudiante debe hacer en la tarea.								
34	21004454	27/10/2021	Capacitaciones en Metrología - Sugerencias Propios en Grupo de G Natural Cedula de CI 99 David Leonar								
35			Muy positiva la estrategia pedagógica del curso, me gustó mucho. Pienso que debería aplicarse todos los días, al menos dos veces (antes y después) del curso.								
36			Muchas gracias por el curso, fue muy fructífero para mí.								
37			Por otro lado tomando como referencia el documento NIST Special Publication 811-2008 Edition (Guide for the Use of the International System of Units)								

Situación reiterada en varios informes.

4.3 Visualización texto (respuesta)

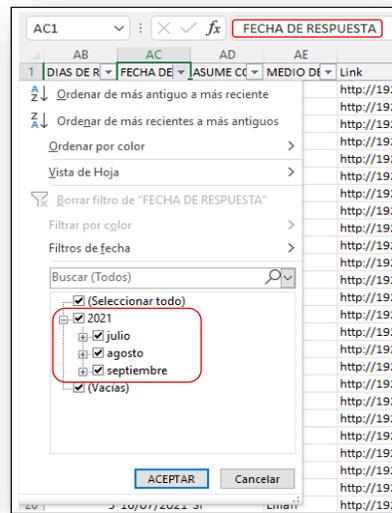
La opción para visualización de texto desde el reporte convertido a Excel no en todos los casos funciona o se logra apreciar completamente el contenido de la PQRSD. A modo de ejemplo se tiene el caso de

radicado 21002813, donde no es posible observar lo indicado conforme a lo consagrado en la Ley 850 de 2003, tal cual como se aprecia en la imagen que sigue capturada desde el archivo tenido en cuenta para la elaboración de este informe.

AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR
02.8082/Drh	earojas	Correo Electr	1	No			Mi nombre es Diana Marcela Forero Guerrero y trabajé como Profesional Universitario en la SMF del Instituto Naci				
02.8082/Drh	earojas	Correo Electr	6	No			Bogotá D.C.Señores INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA - INME.S.D.REFERENCIA: DERECHO DE PETICIONASUNT				
02.8082/Drh	earojas	Correo Electr	1	No			Cordial saludo Martha Ximena. Con base en la información publicada en intranet relacionada con los cargos a pro				

4.4 Filtros

Imposibilidad de obtener filtros por los campos que no guardan consistencia con la estructura del archivo, tal cual como se aprecia en la imagen que sigue, al tratar de filtrar por la fecha.



Tras inconveniente para obtención de filtros, se procedió a intervenir (manualmente) la fuente de información eliminando las filas que presentan características diferenciales a las de la estructura del archivo y a partir de dicho ajuste se pudo determinar cuantitativamente conforme al tipo de PQRS, donde se aprecia por el conteo de los radicados es igual a 452 y conforme al tipo de PQRS y su estado (en trámite o con respuesta) mes a mes a la fecha de generación del archivo el 13 de enero de 2022, era:

Tipo de PQRS y Estado	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acción de tutela				1	2	1	4

En trámite					2	1	3
Respuesta				1			1
Consulta	11	8	12	7	9	5	52
En trámite						2	2
Respuesta	11	8	12	7	9	3	50
Denuncia			3	1			4
En trámite			2	1			3
Respuesta			1				1
Felicitación	1			1			2
Respuesta	1			1			2
Petición	58	55	43	49	42	57	304
En trámite			1			5	6
Respuesta	58	55	42	49	42	52	298
Petición Entes Externos	1	6	6	2	3	2	20
Respuesta	1	6	6	2	3	2	20
Reclamo	4		4	3	2	2	15
Respuesta	4		4	3	2	2	15
Solicitud de Información	2		6	2	1	6	17
Respuesta	2		6	2	1	5	16
Traslado entidad competente						1	1
Solicitud de información pública						1	1
En trámite						1	1
Sugerencia			14	13	4	1	32
Respuesta			14	13	4	1	32
(en blanco)			1				1
En trámite			1				1
Total general	77	69	89	79	63	75	452

4.5 Respuestas

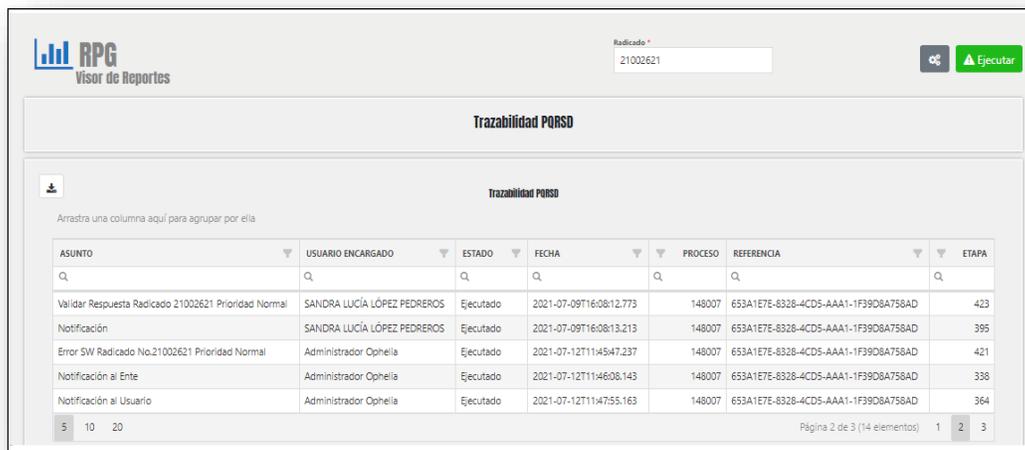
En aras de verificar el contenido y la calidad de las respuestas emitidas para atender las PQRS, se pudo determinar a través de algunos casos la existencia de oportunidades de mejora, como por ejemplo con los radicados mencionados a continuación:

4.5.1 Radicado 21002621

A partir de la redacción, con la lectura, se deduce que el solicitante sigue teniendo la misma duda expuesta con antelación al requerimiento efectuado; tal cual como se aprecia en la ilustración que sigue tomada desde el archivo tenido en cuenta como fuente para este informe.

Buen día, esperando se encuentre muy bien, he recibido la respuesta al radicado número 21002621, pero sigo teniendo la misma duda expuesta en este, ¿iguales si es posible que al momento de contratar con el mismo proveedor de calibración, el cual calibra dos instrumentos distintos con las mismas condiciones de marca, modelo, intervalo de medición, resolución y para esto ellos están utilizando el mismo medio, patrones y estos están con el mismo certificado de calibración vigente y en los dos informes de resultados tengamos una diferencia de 19 veces en incertidumbre? ya que en uno tengo incertidumbres de 0.077 hPa y en otro la incertidumbre entregada es de 1,8 hPa lo cual me muestra una diferencia abismal entre los dos equipos y me hace dar a entender que uno de los dos informes puede llegar a tener un error en el análisis de datos, y quisiera tener una segunda opinión para ratificar si estoy en lo correcto o si por lo contrario es muy normal que esto suceda.

Haciendo uso de la opción de trazabilidad PQRSD, con el radicado correspondiente al ejemplo que nos ocupa (21002621); se observa en la imagen que sigue (extraída desde la opción de trazabilidad PQRSD) figurando a la Jefe de Control Interno – Sandra Lucía López Pedreros como usuario encargado; para validar respuesta radicado 21002621 prioridad normal y notificación; cuando precisamente sus roles y funciones sobre la materia, están definidos a través de preceptos legales.



Visor de Reportes

Radicado *
21002621

Ejecutar

Trazabilidad PQRSD

Trazabilidad PQRSD

Arrastra una columna aquí para agrupar por ella

ASUNTO	USUARIO ENCARGADO	ESTADO	FECHA	PROCESO	REFERENCIA	ETAPA
Validar Respuesta Radicado 21002621 Prioridad Normal	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS	Ejecutado	2021-07-09T16:08:12.773	148007	653A1E7E-832B-4CDS-AAA1-1F39D8A758AD	423
Notificación	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS	Ejecutado	2021-07-09T16:08:13.213	148007	653A1E7E-832B-4CDS-AAA1-1F39D8A758AD	395
Error SW Radicado No.21002621 Prioridad Normal	Administrador Ophelia	Ejecutado	2021-07-12T11:45:47.237	148007	653A1E7E-832B-4CDS-AAA1-1F39D8A758AD	421
Notificación al Ente	Administrador Ophelia	Ejecutado	2021-07-12T11:46:08.143	148007	653A1E7E-832B-4CDS-AAA1-1F39D8A758AD	338
Notificación al Usuario	Administrador Ophelia	Ejecutado	2021-07-12T11:47:55.163	148007	653A1E7E-832B-4CDS-AAA1-1F39D8A758AD	364

Página 2 de 3 (14 elementos) 1 2 3

4.5.2 Radicado 21002744

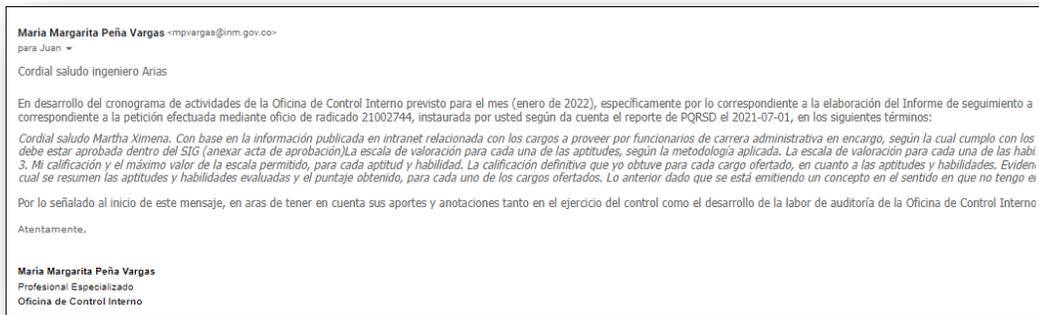
A través del documento asociado como respuesta a través del link externo (<http://192.168.11.202:8082/Drive/api/Document/Public?id=612d0a912733ae1e600f1402&folderCode=240-85-0-21002744>) no se logra hallar trazabilidad al documento y no fue posible determinar la calidad de la respuesta tras el señalamiento a través del oficio que quedara cargado en la plataforma de Digital Ware indicando: "Se dio respuesta por correo electrónico", condición esta que debilita el sistema de control dada la permisibilidad de suministrar respuesta

a la petición desde otra fuente, que tardara según da cuenta el reporte 37 días. A continuación, la ilustración gráfica de la observación realizada:

Cordial saludo Martha Ximena. Con base en la información publicada en intranet relacionada con los cargos a proveer por funcionarios de carrera administrativa en encargo, según la cual cumpla con los requisitos establecidos en el Manual de Funciones y Competencias pero no poseo las aptitudes y habilidades, solicito la siguiente información: Metodología empleada para la medición de las aptitudes y habilidades, la cual debe estar aprobada dentro del SIG (anexar acta de aprobación) La escala de valoración para cada una de las aptitudes, según la metodología aplicada. La escala de valoración para cada una de las habilidades, según la metodología aplicada. Puntaje obtenido por mí, para cada una de las aptitudes, con base en la escala del punto 2. Puntaje obtenido por mí, para cada una de las habilidades, con base en la escala del punto 3. Mi calificación y el máximo valor de la escala permitido, para cada aptitud y habilidad. La calificación definitiva que yo obtuve para cada cargo ofertado, en cuanto a las aptitudes y habilidades. Evidencia de la citación documentada para la presentación de pruebas de aptitudes y habilidades para cada uno de los cargos ofertados. Formato de la evaluación de aptitudes y habilidades diligenciado por mí. Documento en el cual se resumen las aptitudes y habilidades evaluadas y el puntaje obtenido, para cada uno de los cargos ofertados. Lo anterior dado que se está emitiendo un concepto en el sentido en que no tengo el derecho preferencial como lo establece la normatividad vigente, para ser encargado sin que haya procedido prueba alguna sobre la medición de mis aptitudes y habilidades.

<p>Bogotá D.C. 2021-08-25 16:19:25Z</p> <p>Señor (a) JUAN ALBERTO ARIAS PRIETO</p> <p>Av. Cra 50 No. 26-55 int 2 BOGOTA D.C. BOGOTA D.C. COLOMBIA</p> <p>Asunto: Respuesta al Radicado Número 21002744</p> <p>Respetado (a) Señor (a)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se dio respuesta por correo electrónico. <p>Documento Original Firmado Electrónicamente</p> <p>OMAR ENRIQUE MEJIA VARGAS COORDINADOR DE TALENTO HUMANO</p> <p>Elaboró: Martha Ximena Martínez Vidarte Revisó: Martha Ximena Martínez Vidarte Aprobó: Martha Ximena Martínez Vidarte</p>	<p>INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA</p> <p>Número Rad: 2-21-002744-1</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">Fecha: 2021-07-01T09:33:42</td> <td style="width: 33%;">Folios: 1</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td>Trámite: Petición</td> <td>Actuación: PRESENTACIÓN</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Origen: Grupo de Gestión del Talento Humano</td> <td>Destino: JUAN ALBERTO ARIAS PRIETO</td> <td></td> </tr> </table>	Fecha: 2021-07-01T09:33:42	Folios: 1		Trámite: Petición	Actuación: PRESENTACIÓN		Origen: Grupo de Gestión del Talento Humano	Destino: JUAN ALBERTO ARIAS PRIETO	
Fecha: 2021-07-01T09:33:42	Folios: 1									
Trámite: Petición	Actuación: PRESENTACIÓN									
Origen: Grupo de Gestión del Talento Humano	Destino: JUAN ALBERTO ARIAS PRIETO									

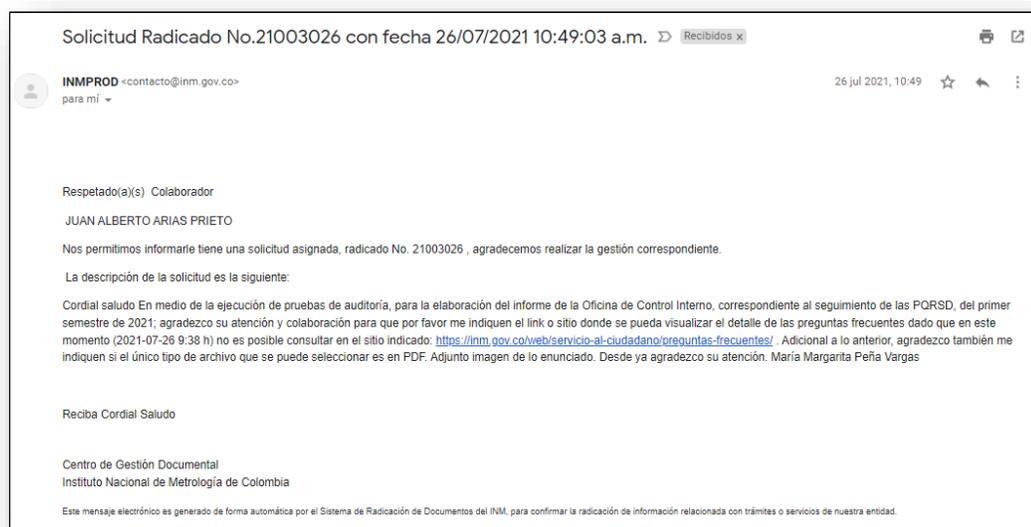
Durante la elaboración de este informe se realizó confirmación directa al solicitante, en aras de conocer la percepción desde el origen y/o la fuente; sin que se lograra respuesta a la fecha de elaboración de este informe el 2022-01-28.



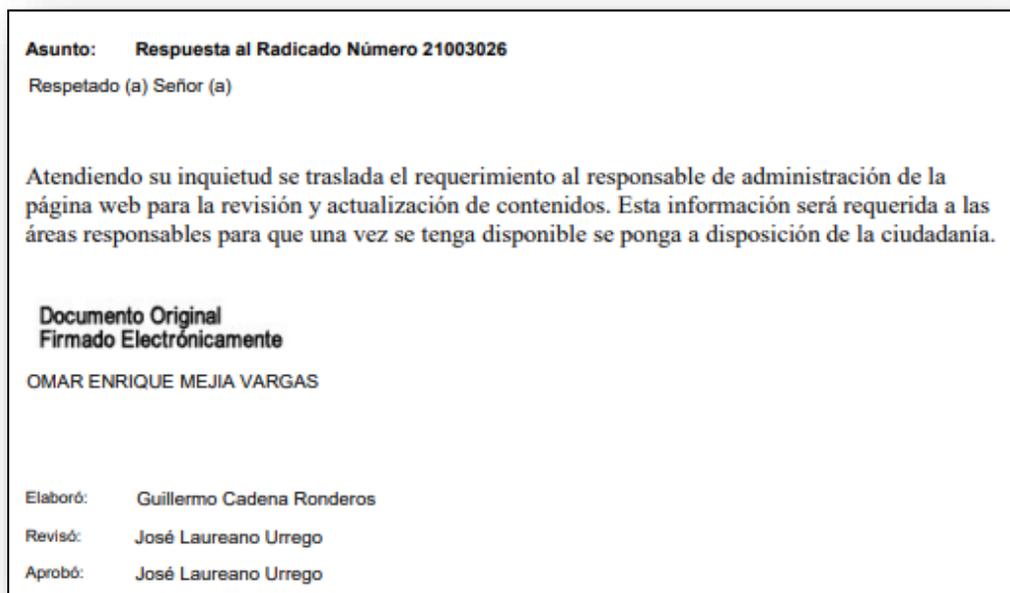
4.5.3 Radicado 21003026

El caso traído a modo de ejemplo lo constituye solicitud de parte de quien realizara ese y este informe, por lo correspondiente para el primer semestre de 2021; pero dentro del alcance para el periodo de este informe, es decir el segundo semestre de 2021; en donde se solicitara link o sitio para visualizar las preguntas frecuentes de las que hacía alusión la pestaña de servicio al ciudadano, donde vale la pena comentar:

- a. Se informa a través de correo electrónico al usuario (María Margarita Peña Vargas) acerca de la solicitud de radicado No 21003026, con fecha 2021-07-26, dirigida Juan Alberto Arias Prieto, condición esta que a la luz de la necesidad planteada carece de significatividad toda vez que lo que se pretende es obtener información y no precisamente el curso o trámite que surte el requerimiento al interior de la entidad; tal cual como se observa con el + zoom de la imagen que sigue tomada desde la fuente:



- b. A través de la imagen que sigue, correspondiente al aparte del cuerpo de la respuesta, del radicado 2-21-003026-1; de fecha 2021-07-26, se aprecia la respuesta suministrada por la entidad, donde también se aprecia por la redacción del texto que no atendió el requerimiento efectuado toda vez que hubo indicación trasladaría el requerimiento al responsable de administración de la página web, sin que por ejemplo hubiera señalamiento de una fecha exacta de cuándo estuviera disponible el link y por ende la información alojada en ese sitio.
- c. También se aprecia en la respuesta afirmaciones que para el solicitante ni atiende la solicitud y en el momento de la respuesta no reviste interés o importancia al tratarse de un procedimiento interno de la entidad, como por ejemplo: *“Esta información será requerida a las áreas responsables para que una vez tenga disponible se ponga a disposición de la ciudadanía”*



Llama la atención quienes elaboran, revisan, aprueban y firma ya que el jefe de la OI DT elabora, profesional especializado de OI DT revisa y aprueba y el coordinador de talento humano firma la comunicación.

4.6 Atención y respuesta por parte de la Oficina de Control Interno a requerimientos de funcionarios y/o ciudadanos.

De julio a diciembre de 2021, la Oficina de Control Interno atendió solicitudes efectuadas a través de diferentes medios por funcionarios y ciudadanos, donde es preciso mencionar conforme a la fecha de la solicitud, fueron:

Ítem	Remitente	Fecha Solicitud
1	Juan Alberto Arias Prieto	1/07/2021

2	Luis Carlos Castro Camacho	1/07/2021
3	Jorge Enrique Gómez Herrera	2/07/2021
4	Alexander Martínez López	2/07/2021
5	Álvaro Zipaquirá Triana	7/07/2021
6	Denunciante anónimo (denunciandolodelinm@outlook.com)	20/07/2021
7	Juan Camilo Rivera <camiloriverag@protonmail.com>	19/08/2021
8	denuncianteanonimo@gmail.com .	20/08/2021
9	Diego Gustavo Falla Falla	10/09/2021
10	Alejandra Osorio Hernández	13/09/2021
11	Ministerio de Comercio	15/09/2021
12	Elhuason2021@elhuason2021	21/09/2021
13	cejg1136880022@hotmail.com DENUNCIA INM @DenunciaInm	20/10/2021
14	DENUNCIA INM @DenunciaInm	30/11/2021

5 CONCLUSIONES

1. Obtención de archivo fuente para elaboración del seguimiento carente de integridad y completitud a partir de un proceso aparentemente de naturaleza automática: la conversión a Excel.
2. El reporte que brinda la plataforma Digital Ware, del cual se hace uso en desarrollo y ejecución del seguimiento a PQRSD, no es amigable para efectos de navegación o búsqueda y casi que se hace obligatoria y necesaria la conversión a Excel.

Solicitudes PQRSD

PQRSD

Arrastra una columna aquí para agrupar por ella

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TEMA RELACIONADO
21005160	2021-12-29	Contratación
21005167	2021-12-29	Contratación
21005168	2021-12-29	Contratación
21005169	2021-12-29	Atención al Ciudadano

- De las fallas y debilidades reportadas en el informe correspondiente al primer semestre de 2021 y a la emisión de este informe cuyo alcance es el segundo semestre de 2021; no es apreciable de manera concreta ajustes y/o mejoras incorporadas al sistema; simplemente porque durante el desarrollo y elaboración de este informe vuelven a ser evidenciadas oportunidades de mejora idénticas en cuanto a la funcionalidad de la plataforma BPMetro y en algunos casos se reiteran fallas y debilidades propias del sistema que ya habían sido reportadas con antelación incluso al 2021 (concretamente para el 2020, desde cuando entrara en producción la plataforma).

6 ANEXOS

No aplica.



Sandra Lucía López Pedreros
Jefe Oficina de Control Interno.
Fecha: 2022-01-28