

	<b>INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO</b>	Código: C1-01-F-03
		Versión: 03
		Página 1 de 61

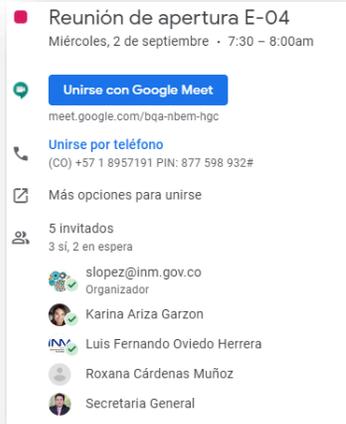
**INFORME DEFINITIVO**

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME:</b>	2020-10-19
<b>MACROPROCESO:</b>	Servicio al Ciudadano E-04
<b>PROCESO:</b>	Servicio al Ciudadano E-04
<b>LÍDER DEL PROCESO :</b>	Luis Fernando Oviedo Herrera
<b>OBJETIVO(S) DE LA AUDITORÍA:</b>	Verificar el cumplimiento del objetivo: " del nivel de satisfacción en los contactos con el Facilitar el uso de los mecanismos de participación ciudadana, buscando el cumplimiento de los tiempos y respuestas de fondo, así como, la medición ciudadano y cada uno de los servicios prestados a los clientes."
<b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA:</b>	Del 1 al 31 de agosto de 2020

**METODOLOGÍA Y / O FICHA TÉCNICA**

A continuación, los aspectos y características tenidas en cuenta para el desarrollo de la auditoría y en general en la preparación del informe:

- 1. Plan de Auditoría:** Remitido a los involucrados a través de la citación a la reunión de apertura mediante correo electrónico el 01 de septiembre de 2020, y modificado en desarrollo de la auditoría.
- 2. Reunión de apertura:** formalmente se dio inicio a la auditoría, el 2 de septiembre de 2020, mediante sesión virtual a través de la plataforma Unirse con Google Meet [meet.google.com/bqa-nbem-hgc](https://meet.google.com/bqa-nbem-hgc) +57 1 8957191 PIN: 877 598 932#, con asistencia del Secretario General, Profesional Universitario, Técnico y la Asesora con funciones de Jefe de Control Interno



La aprobación del acta según da cuenta la misma, se dio en su totalidad a través de correo electrónico.

- 3. Carta de Representación:** Se indicó por parte del Secretario General y del Profesional Universitario que la carta de representación y las actas que se suscribieran durante esta evaluación se enviarían a través de correo electrónico y la aprobación a través del mismo medio (correo electrónico); La carta fue aprobada por correo electrónico el dos de septiembre como se observa en las siguientes imágenes:



Re: Carta de representación, acta de apertura y plan de auditoría

1 mensaje

Secretaría General <[secgeneral@inm.gov.co](mailto:secgeneral@inm.gov.co)>  
Para: Luis Fernando Oviedo Herrera <[lfoviedo@inm.gov.co](mailto:lfoviedo@inm.gov.co)>  
Cc: Sandra Lucía López Pedreros <[slopez@inm.gov.co](mailto:slopez@inm.gov.co)>, Karina Ariza Garzon <[kariza@inm.gov.co](mailto:kariza@inm.gov.co)>  
Estoy de acuerdo con el contenido.  
**Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez**  
Secretario General  
**Secretaría General**  
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1211, 1212  
Página Web: [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co) (<http://www.inm.gov.co/>)  
Av. Cra. 50 No. 26-55 Int. 2 (<https://www.google.com/maps/search/Av.+Cra.+50+No.+26-55+Int.+2+Bogota+Colombia/@4.6105556,-76.6122222,12z>)

2 de septiembre de 2020, 19:51

- 4. Procedimientos de auditoría:** para la obtención de evidencia, se hizo uso entre otros de procedimientos como: observación, consulta, revisión, rastreo y revisión de comprobantes.

- 5. Fuentes de información:** Las fuentes de información y algunos de los documentos tenidos en cuenta como criterio, para consulta y/o como medio de validación durante la ejecución de la auditoría, fueron básicamente:

- Portal institucional ([www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co))
- INMtranet
- ISOLUCIÓN
- BPMETRO – IMPERIUM BI
- Sistema Único de Radicación de Documentos – SURDO

- Plan de Acción 2020
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Sistema de Seguimiento de Planes de Mejoramiento – SISEPM

## 6. Marco estadístico y Muestreo

Al no ser posible llevar a cabo verificaciones totales, se aplicaron procedimientos de auditoría a algunos elementos con el fin de sacar conclusiones acerca de lo que constituyó la población.

Para determinación de la muestra de auditoría se tuvo en cuenta el muestreo no estadístico, conceptuado por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la Guía de Auditoría para Entidades Públicas (versión 4 de julio de 2020), así:

Muestreo No Estadístico: Dentro de estos se encuentran el muestreo "indiscriminado", donde el auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitando cualquier desvío consciente o predecible.

**7. Observaciones:** Como resultado de la comparación que se realizó entre criterio(s) establecido(s) y la situación encontrada se efectúan observaciones teniendo en cuenta las siguientes variables a modo de estructura:

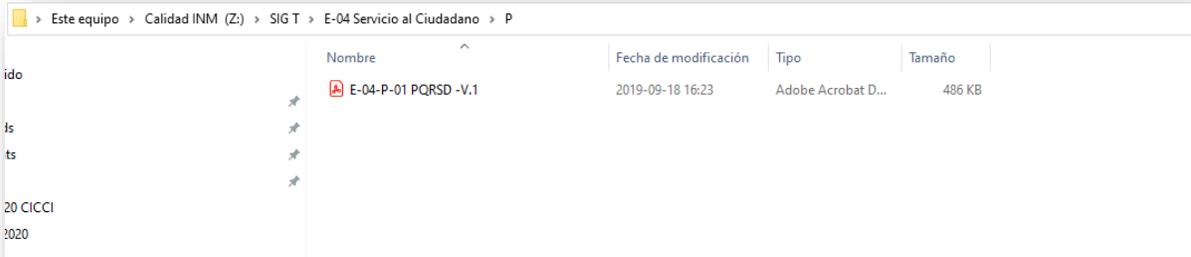
- **Condición:** La evidencia basada en hechos que encontró el auditor interno (realidad).
- **Criterio (s):** Las normas, reglamentos o expectativas utilizadas al realizar la evaluación, (lo que debe ser).
- **Causa (s):** Las razones subyacentes de la brecha entre la condición esperada y la real, que generan condiciones adversas (qué originó la diferencia encontrada).
- **Consecuencias o Efectos:** Los efectos adversos, reales o potenciales, de la brecha entre la condición existente y los criterios, (qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada).
- **Recomendaciones** de Control Interno a partir de las debilidades que se encontraron.

## RESUMEN EJECUTIVO

Se destaca la disposición de los auditados a brindar información de forma oportuna y ordenada a la auditoría.

En verificación de los procedimientos, formatos y documentos del proceso se

observó que existen los mismos documentos tanto en la carpeta SIG – T como en ISOLUCIÓN, a modo de ejemplo:

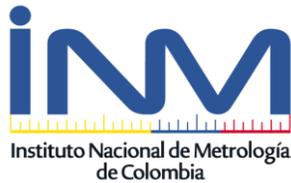


Proceso	Código	Título Documento	Tipo de documento	Versión	Usuario que revisa	Usuario que aprueba	Fecha Aprobación
Servicio al Ciudadano	E-04-F-002	CONTROL TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD	Formato	1	Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez	Acta de Aprobación de Documentos	12/sep./2019
Servicio al Ciudadano	E-04-P-001	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Procedimiento	1	Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez	Acta de Aprobación de Documentos	12/sep./2019
Servicio al Ciudadano	E-04-F-001	PQRSD	Formato	1	Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez	Acta de Aprobación de Documentos	12/sep./2019
Servicio al Ciudadano	E-04-001	SERVICIO AL CIUDADANO	Caracterización de procesos	2	Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	02/jun./2020

La gestión del riesgo del proceso se encuentra en un nivel de criticidad extremo. Esto se soporta en las debilidades comunes encontradas en la presente auditoría puesto que los riesgos presentan errores en sus controles internos y no contrarrestan suficientemente los riesgos inherentes y por tanto se generaron hallazgos relacionados con cada uno de los riesgos, su diseño y ejecución de controles, así como sobre las debilidades en la gestión del riesgo, todo ello al parecer debido al insuficiente conocimiento de los responsables y ejecutores de los procedimientos del proceso en la metodología de administración del riesgo.

Se recomienda a todos los servidores públicos del INM como responsables de dar respuesta oportuna a las PQRSD, acudir a la asesoría del profesional universitario de la Oficina Asesora de Planeación responsable de acompañar las actividades de implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Planeación y Gestión del INM, y así lograr que el proceso lleve sus riesgos a niveles aceptables y se asegure razonablemente el logro de sus objetivos institucionales.

Tal situación deja en alto grado de vulnerabilidad al proceso por cuanto se pueden presentar desaciertos ante el incumplimiento de los objetivos y metas trazados en el proceso y afectando el nivel institucional pues se pueden producir incidentes que generen tutelas y afectaciones reputacionales ante el incumplimiento de respuestas oportunas.



**INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL  
INTERNO**

Código: C1-01-F-03

Versión: 03

Página 5 de 61

**PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA  
AUDITORÍA**

**Observación No. 1: Comunicados a contacto@inm.gov.co**

**Condición:** En Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No. 15 del 5 de agosto de 2020, el proceso de Evaluación, Acompañamiento y Asesoría del Sistema de Control Interno se comprometió a realizar consulta a varias entidades públicas sobre la contratación con proveedores extranjeros, así la contratista Roxana Cárdenas Muñoz del INM, en cumplimiento del contrato No. 09 de 2020, procedió a gestionar consultas a distintas entidades. El pasado 18 de septiembre de 2020 se dio respuesta a una de esas consultas, la correspondiente a la de La Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional que tuvo por asunto: *Respuesta Derecho de Petición de consulta Rad 20201400005017*, la cual fue enviada al correo institucional [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co)

RESPUESTA DERECHO DE PETICION



Ana Carolina Meneses Benavides <anameneses@apccolombia.gov.co>  
Vie 18/09/2020 8:14 AM  
Para: Usted; [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co)



Respeusta Derecho de peticio...  
750 KB

Buenos días,

cordial saludo, adjunto respuesta a derecho de petición.

Atn.

--

Ana Carolina Meneses Benavides

Dirección Administrativa y Financiera

Carrera 10 No. 97A -13, Torre A, Piso 6

Bogotá, Colombia

PBX 6012424 Ext. 135

[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)

Al 29 de septiembre de 2020, no fue comunicado dicho correo, por parte del Instituto, ni a la contratista, ni al proceso, ni a La Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional a través de los Sistemas de Información.

**Criterio:** Procedimiento E-04-P-01 PQRSD – V1: “Si la PQRSD es presentada mediante el correo electrónico: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) el servidor responsable de la Unidad de Correspondencia, se encargará de hacer la respectiva radicación en la herramienta informática dispuesta por INM para tal fin”; numeral 6.1 canales virtuales se establece en el literal d que: “*Canal Virtual: Mediante la página web <http://www.inm.gov.co> en el enlace servicios al ciudadano, mediante correo electrónico: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co), en cualquier horario* y Ley 87 de 1993 ARTÍCULO 3: Características del Control Interno. Son algunas características del Control Interno y para el presente caso:

- a. El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- b. En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;

c. Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

**Causa:** Debilidades de control en el registro de comunicaciones en los sistemas de información recibidas al correo [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co)

**Consecuencia:** Pérdida de información por falta de radicación de PQRSD. No respuesta a los ciudadanos o peticionarios. Afectación de la imagen de la entidad a no ser oportunos en las respuestas.

**Recomendación:** Se sugiere diseñar mecanismos que permitan identificar la correspondencia y remitirla en los términos adecuados a todos los interesados y orientar los controles al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- a. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de el objetivo del proceso;
- b. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos del proceso y de la entidad;
- c. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- d. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
- e. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten y que puedan afectar el logro de los objetivos;

**Observación No. 2: Ausencia de caracterización de usuarios, grupos de interés y partes interesadas**

**Descripción:** La caracterización del proceso de servicio al ciudadano aprobada el 02 de junio de 2020 establece como salida la caracterización de usuarios grupos de valor:

PROVEEDORES	ENTRADA (INSUMOS)	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS O SERVICIOS)	CLIENTES
-------------	-------------------	-------------------------	---------------------------------	----------

Red Colombiana de metrología	Bases de datos de clientes a los que se les prestó el servicio en el periodo evaluado	Caracterizar los usuarios Grupos de valor	Caracterización de usuarios Grupos de Valor	Clientes y Grupos de Valor
Gestión de Tecnologías de la información	MIPG		Caracterización de usuarios Grupos de Valor	Todos los procesos

De igual manera, se observó en el instructivo sobre caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor código: E-04-I-01 aprobado el 25 de julio de 2019, que se establece como objetivo: *"Establecer los lineamientos para la identificación, priorización y caracterización de los grupos de valor del Instituto Nacional de Metrología, para generar un marco de referencia necesario en la intervención y consulta de los mismos y así enfocar como deben atenderse los usuarios que solicitan algún producto o servicio de la entidad"*.

En compromiso del PAAC de la vigencia 2019 se observa a 30 de diciembre de 2019 la actividad: *"Establecer los mecanismos (encuestas, foros, grupos focales, buzón de sugerencias) mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés"* y el producto: *"Informe de caracterización de usuarios"*

Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1.1 Establecer los mecanismos (encuestas, foros, grupos focales, buzón de sugerencias) mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	Informe de caracterización de usuarios	Secretaría General - Comunicaciones	2019-12-30

Para la vigencia 2020 se diseñó una acción igual:

1.2	Establecer los mecanismos (encuestas, foros, grupos focales, buzón de sugerencias, instancia de participación) mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los grupos de valor.	Informe de caracterización de usuarios	Secretaría General Comunicaciones	2020-12-30
-----	---	--	-----------------------------------	------------

Dentro del Plan de acción se observa como indicador y meta asociado al PEI: la actualización de la caracterización:

PLANEACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL																
INDICADOR Y META ASOCIADO AL PEI	Nº ITEM	ACTIVIDAD	PRODUCTO / ENTREGABLE	PROGRAMACIÓN												MET ANUAL
				M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	
Actualización de la caracterización de los grupos de valor y las partes interesadas	140	Consolidar información para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	Informe de Caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés										1			1

Dentro del Modelo Atención Ciudadano V2 código E4-01-D-03, se establece:

**7.3 MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

Para lograr una interacción, que permita una verdadera retroalimentación de parte de los grupos de valor, se han definido los siguientes elementos y parámetros:

**7.3.1 Caracterización de grupos de valor.**

La caracterización de los grupos de interés, se lleva a cabo de manera periódica, desde el año 2013, y establece los lineamientos para la identificación de los grupos de interés, priorización caracterización de los mismos dentro del Instituto de acuerdo con una serie de variables (geográficas, demográficas de comportamiento, entre otras) lo que permite asignar un nivel de prioridad que depende de la influencia y grado de afectación del Grupo de interés.

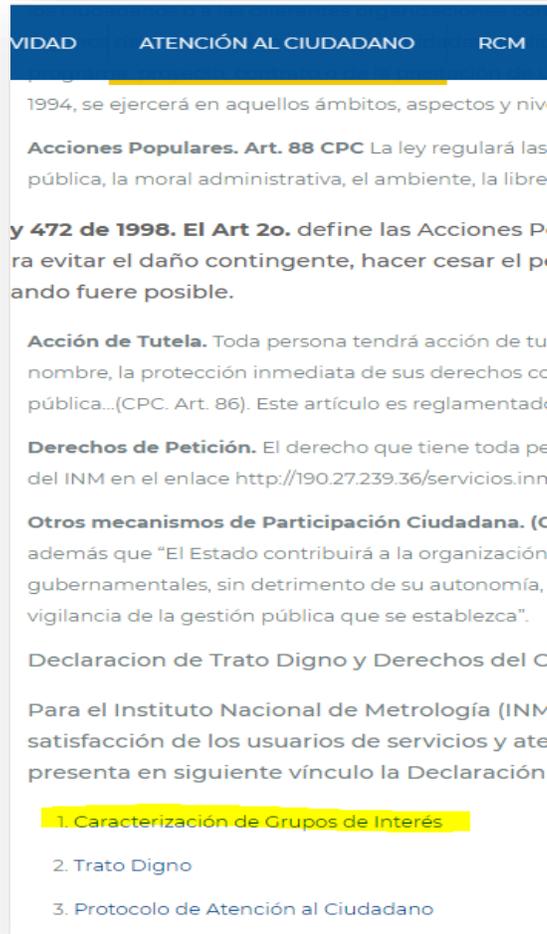
La caracterización comprende los usuarios o grupos de interés enmarcados dentro de los siguientes grupos: ciudadanos, organizaciones, laboratorios, universidades, empresas públicas o privadas.

Tras la solicitud a los auditados de la "Caracterización de usuarios Grupos de Valor" informaron: "El informe de caracterización, se encuentra hasta le fecha en levantamiento de información, éste será entregado en el mes de octubre, según lo ddefinido en la planeación inicial."

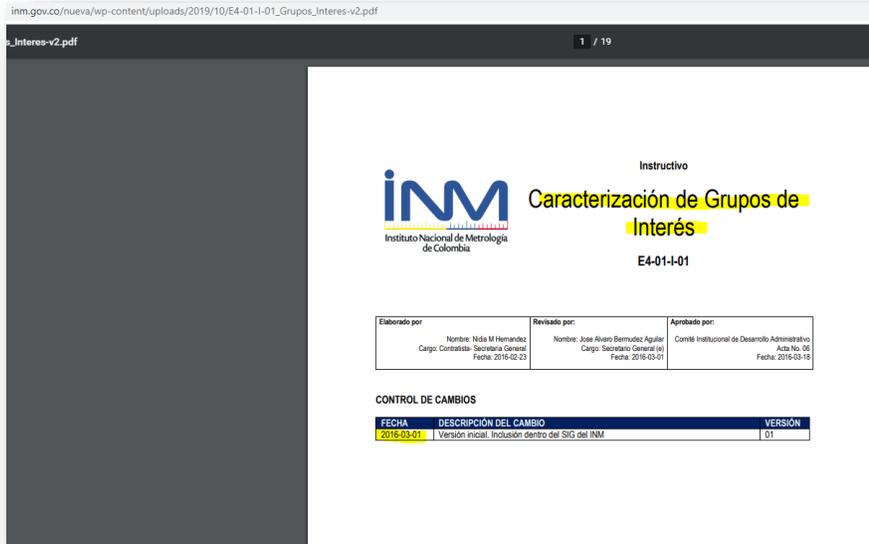
En este orden de ideas, no fue aportada la caracterización de grupos de valor, aún cuando a 30 de diciembre de 2019 se debio establecer una; al igual que se indica en el Modelo de Atención al Ciudadano que se realiza de manera periodica; no se pudo establecer cual es la vigencia de la caracterización y si es solo es vigente de octubre a diciembre de cada año.

En consulta en la página web del INM el 7 de octubre de 2020 en el apartado de atención al ciudadano – **mecanismos** de participación

<https://www.inm.gov.co/servicio-al-ciudadano/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion-ciudadana/>



Al ingresar a la página <https://www.inm.gov.co/nueva/wp-content/uploads/2019/10/E4-01-I-01 Grupos Interes-v2.pdf> se observó documento que data del primero de marzo de 2016, suministrando información desactualizada al ciudadano, como se refleja a continuación:



**Criterio:** Caracterización del proceso E-04, instructivo caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor código: E-04-I-01, Modelo Atención Ciudadano V2 - E4-01-D-03, Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019 y 2020 y Plan de Acción 2020, página web apartado participación ciudadana y Ley 87 de 1993. ARTÍCULO 3º. Características del Control Interno. Son algunas características del Control Interno y para el presente caso:

- El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

**Causa:** Debilidades de controles en la identificación de la periodicidad de los documentos del proceso. No verificación de la información publicada en la página web.

**Consecuencia:** El no tener caracterización de grupos de valor no permite desarrollar de forma adecuada la Política de Atención al Ciudadano y la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, según lo establecido en el instructivo. Suministro de información no veraz.

**Recomendación:** Diseñar dentro de los documentos del SIG controles que garanticen la periodicidad de realización de las actividades y que se orienten al logro de:

- a. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la objetivo del proceso;
- b. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos;
- c. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;

**Observación No. 3: Informes PQRSD del segundo trimestre alcance y periodicidad**

**Condición:** Se observó que el alcance del informe no cubre la totalidad de un trimestre ya que indica:

**2. ALCANCE**

Este informe analiza el segundo trimestre del año 2020, en el análisis del tratamiento a las PQRSD que fueron radicadas en el sistema BPMetro (Ophelia). Las fechas de corte comprenden el periodo entre el 1 de abril y el 26 de junio de 2020.

Considerando lo anterior, los trámites radicados del 27 al 30 de junio serán incluidos en el informe del próximo trimestre.

La definición de la RAE de trimestre es: "espacio de tres meses", lo cual en el presente informe no se dio ya que va del 1 de abril al 26 de junio de 2020, faltando cuatro días para completarlo; se incumplió el parágrafo 3 del numeral 7.2 reglamentación del trámite interno de las PQRSD del Modelo de Atención al Ciudadano.

**Criterio:** Modelo de atención al ciudadano numeral 7.2 reglamentación del trámite interno de las PQRSD que establece:

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias: Con el propósito de realizar seguimiento y análisis a las PQRSD, a través de los distintos canales de servicio y con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del Instituto, se genera un informe de PQRSD que debe ser elaborado en forma trimestral, el cual es publicado en el portal web del Instituto.

Ley 87 de 1993. ARTÍCULO 3º. Características del Control Interno. Son algunas características del Control Interno y para el presente caso:

- a. El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- b. En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- c. Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

**Causa:** Desconocimiento del SIG y sus lineamientos.

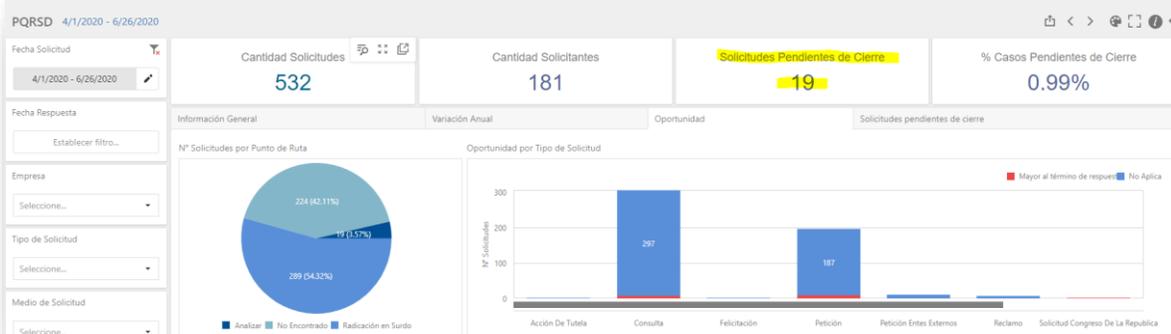
**Consecuencias:** Afectación de la efectividad y eficacia del Sistema de Control Interno.

**Recomendaciones:** Dar estricto cumplimiento a los parámetros establecidos en el SIG para lograr:

- a. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la objetivo del proceso;
- b. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos;
- c. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;

**Observación No. 4: Diferencia de información entre el Informe PQRSD y BPMETRO**

**Condición:** Según la información arrojada por la herramienta BPMETRO IMPERIUM BI para el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 26 de junio de 2020 la información arrojada fue:



Observándose 19 solicitudes pendientes de cierre.

En el informe se establece:

Los resultados presentados corresponden a la información obtenida del aplicativo de gestión de PQRSD que se ha implementado dentro del software de BPMetro. Este software fue puesto en operación en esta vigencia y se encuentra en periodo de normalización.

Durante el segundo trimestre del año 2020, se recibieron doscientos seis (206) PQRSD. De estas, ciento sesenta y dos (162), fueron respondidas dentro de los términos respectivos de ley. Para más detalle, se puede consultar el numeral 4.5 del presente informe.

Presentándose diferencias de 326 solicitudes; no se presenta información de pendientes de cierre en el informe. En cuanto a las PQRSD respondidas dentro de los términos de ley al consultar el numeral 4.5 se observó no existe en el informe.

**Criterio:** Informe PQRSD segundo trimestre y herramienta BPMETRO – IMPERIUM BI. Ley 87 de 1993. ARTÍCULO 3. Características del Control Interno. Son algunas características del Control Interno y para el presente caso:

- El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;

c. Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

**Causa:** Debilidad de controles para contrastar la información generada tanto por la herramienta como de la verificación puntual de cada uno de los radicados.

**Consecuencia:** Información no veraz al ciudadano.

**Recomendación:** Diseñar dentro de los documentos del SIG controles que garanticen contrastar información y lograr:

a. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro del objetivo del proceso;

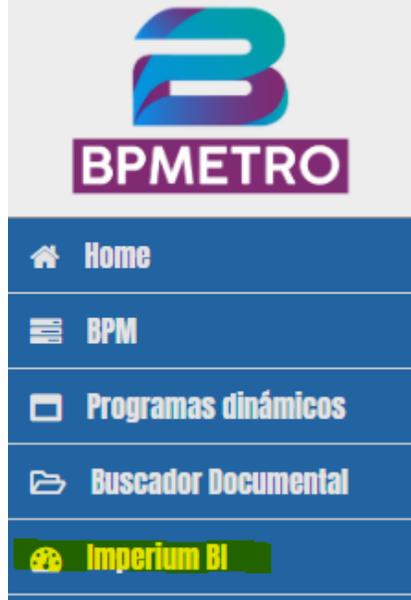
b. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional (segregación de funciones);

c. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;

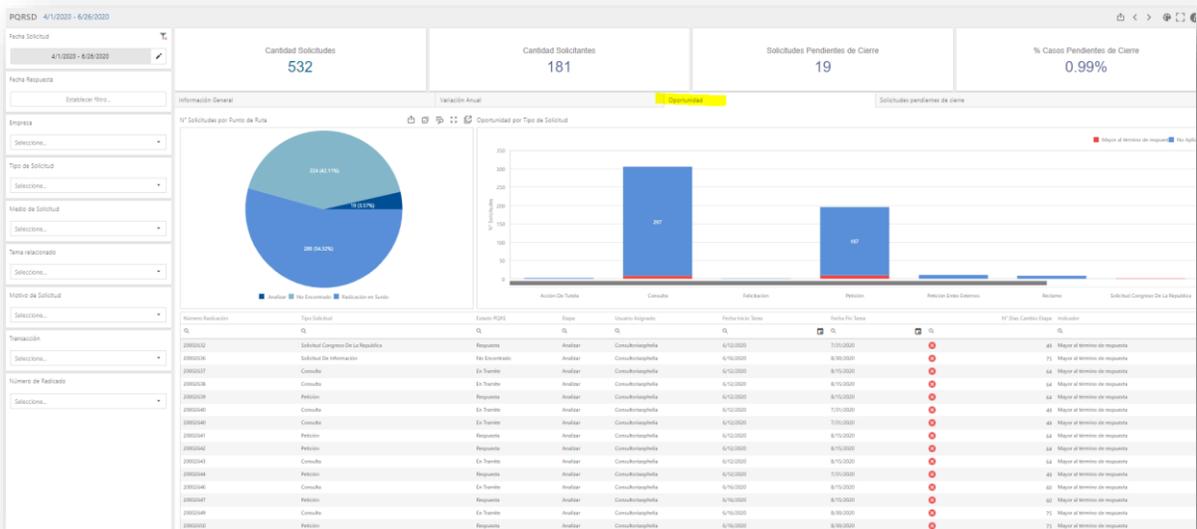
d. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten.

**Observación No. 5: Información de BPMETRO y tiempos calendarios y no hábiles**

**Condición:** En consulta realizada el 6 de octubre de 2020 en BPMETRO en la opción IMPERIUM BI:



con fecha de solicitud del 1 de abril al 26 de junio de 2020 sobre la oportunidad de la respuesta, se obtuvo:



Del Excel generado de este reporte se observó que la herramienta arrojó la siguiente información:

Número Radicación	Tipo Solicitud	Estado PQRS	Etapas	Usuario Asignado	Fecha Inicio Tarea	Fecha Fin Tarea	Nº Días Cambio Etapa	Indicador
20002334	Consulta	En Tramite	Analizar	Consultoriaophelia	18-05-2020	11-06-2020	24	Mayor al término de respuesta
20002616	Petición	Respuesta	Analizar	Consultoriaophelia	11-06-2020	27-07-2020	46	Mayor al término de respuesta
20002617	Petición	Respuesta	Analizar	Consultoriaophelia	11-06-2020	27-07-2020	46	Mayor al término de respuesta
20002623	Petición	Respuesta	Analizar	Consultoriaophelia	11-06-2020	27-07-2020	46	Mayor al término de respuesta
20002629	Consulta	En Tramite	Analizar	Consultoriaophelia	12-06-2020	29-07-2020	47	Mayor al término de respuesta
20002632	Solicitud Congreso De La Republica	Respuesta	Analizar	Consultoriaophelia	12-06-2020	31-07-2020	49	Mayor al término de respuesta
20002636	Solicitud De Información	No Encontrado	Analizar	Consultoriaophelia	16-06-2020	30-08-2020	75	Mayor al término de respuesta
20002637	Consulta	En Tramite	Analizar	Consultoriaophelia	12-06-2020	15-08-2020	64	Mayor al término de respuesta
20002638	Consulta	En Tramite	Analizar	Consultoriaophelia	12-06-2020	15-08-2020	64	Mayor al término de respuesta
20002639	Petición	Respuesta	Analizar	Consultoriaophelia	12-06-2020	15-08-2020	64	Mayor al término de respuesta
20002640	Consulta	En Tramite	Analizar	Consultoriaophelia	12-06-2020	31-07-2020	49	Mayor al término de respuesta
20002640	Consulta	En Tramite	Analizar	Consultoriaophelia	12-06-2020	31-07-2020	49	Mayor al término de respuesta
20002641	Petición	Respuesta	Analizar	Consultoriaophelia	12-06-2020	15-08-2020	64	Mayor al término de respuesta
20002642	Petición	Respuesta	Analizar	Consultoriaophelia	12-06-2020	15-08-2020	64	Mayor al término de respuesta
20002643	Consulta	En Tramite	Analizar	Consultoriaophelia	12-06-2020	15-08-2020	64	Mayor al término de respuesta
20002644	Petición	Respuesta	Analizar	Consultoriaophelia	12-06-2020	31-07-2020	49	Mayor al término de respuesta

20002646	Consulta	En Tramite	Analizar	Consultoriaophelia	16-06-2020	15-08-2020	60	Mayor al término de respuesta
20002647	Petición	Respuesta	Analizar	Consultoriaophelia	16-06-2020	15-08-2020	60	Mayor al término de respuesta
20002649	Consulta	En Tramite	Analizar	Consultoriaophelia	16-06-2020	30-08-2020	75	Mayor al término de respuesta
20002650	Petición	Respuesta	Analizar	Consultoriaophelia	16-06-2020	30-08-2020	75	Mayor al término de respuesta

Se relacionan 20 radicados, donde se estipulan tanto el indicador: "Mayor al término de respuesta" como el "número días cambio etapa" reflejando que corresponde a la diferencia entre "Fecha Inicio Tarea" y "Fecha Fin Tarea" en días calendario y no hábiles que son los aplicables para dar respuesta a un derecho de petición y por lo tanto lo determina como un término mayor al término de respuesta. Esa información no se ajusta a la realidad.

**Criterio:** Términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020. Circular Externa 009 de 2020. Ley 87 de 1993. ARTÍCULO 3º. Características del Control Interno. Son algunas características del Control Interno y para el presente caso:

- a. El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- b. En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- c. Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

**Causa:** Una de las razones es que la herramienta está configurada con días calendario y no contempla los días hábiles establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

**Consecuencia:** Reporte inservible para el debido control y seguimiento de oportunidad de las respuestas.

**Recomendación:** Se sugiere parametrizar la herramienta a los días hábiles establecidos en la normatividad vigente y garantizar el cumplimiento normativo para que sea un reposte que contribuya a la determinación de la oportunidad en las

respuestas brindadas a las PQRSD. Estos controles diseñados dentro de la herramienta deben garantizar:

- a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
- b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de actividades definidas para el logro del objetivo del proceso;
- c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos del proceso;
- d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
- f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten y que puedan afectar el logro de sus objetivos;

**Observación No. 6: "Número días cambio etapa" - Trazabilidad de PQRSD - SURDO**

**Condición:** Tras la generación del reporte de oportunidad en IMPERIUM BI el 07 de octubre de 2020, se observó información sobre: "número días cambio etapa" la cual corresponde a la diferencia entre "Fecha Inicio Tarea" y "Fecha Fin Tarea". De manera aleatoria se seleccionaron tres radicados para verificar la veracidad de la información; los radicados y resultados fueron:

**Radicado 20002616**

Información del reporte IMPERIUM BI (2020-10-07):

Número Radicación	Tipo Solicitud	Estado PQRS	Etapa	Usuario Asignado	Fecha Inicio Tarea	Fecha Fin Tarea	Nº Días Cambio Etapa	Indicador
20002616	Petición	Respuesta	Analizar	Consultoriaophelia	11-06-2020	27-07-2020	46	Mayor al término de respuesta

Información trazabilidad PQRSD (2020-10-07):

RPG Visor de Reportes

Radicado \* 20002616

Ejecutar

Trazabilidad PQRS

Trazabilidad PQRS

Arrastra una columna aquí para agrupar por ella

ASUNTO	USUARIO ENCARGADO	ESTADO	FECHA	PROCESO	REFERENCIA	ETAPA
Solicitud Radicado	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	2020-06-11T15:42:55.317	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	3
Analizar PQRS	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	2020-06-11T15:43:05.52	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	160
Notificación	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	2020-06-11T15:43:08.193	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	164
Analizar Radicado Número 20002616	LILIA ADRIANA MATIZ FLÓREZ	Ejecutado	2020-06-11T18:34:34.43	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	174
Proyectar respuesta Radicado Númer 20002616	MONICA DIAZ GUZMAN	Ejecutado	2020-07-09T16:22:26.623	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	124
Notificación	MONICA DIAZ GUZMAN	Ejecutado	2020-07-09T16:22:27.937	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	149
Responder Radicado Número 20002616	MONICA DIAZ GUZMAN	Ejecutado	2020-07-21T11:46:30.373	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	132
Validacion respuesta radicado 20002616	LILIA ADRIANA MATIZ FLÓREZ	Ejecutado	2020-07-22T20:55:01.597	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	182
Notificación	LILIA ADRIANA MATIZ FLÓREZ	Ejecutado	2020-07-22T20:55:10.833	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	195

En generación del Excel del informe de trazabilidad (2020-10-07):

ASUNTO	USUARIO ENCARGADO	ESTADO	FECHA	PROCESO	REFERENCIA	ETAPA
Analizar PQRS	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	11/06/2020 3:43:05	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	160
Proyectar respuesta Radicado Númer 20002616	MONICA DIAZ GUZMAN	Ejecutado	9/07/2020 4:22:26	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	124
Notificación	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	11/06/2020 3:43:08	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	164
Solicitud Radicado	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	11/06/2020 3:42:55	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	3
Validacion respuesta radicado 20002616	LILIA ADRIANA MATIZ FLÓREZ	Ejecutado	22/07/2020 8:55:01	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	182
Notificación	LILIA ADRIANA MATIZ FLÓREZ	Ejecutado	22/07/2020 8:55:10	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	195
Analizar Radicado Número 20002616	LILIA ADRIANA MATIZ FLÓREZ	Ejecutado	11/06/2020 6:34:34	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	174
Responder Radicado Número 20002616	MONICA DIAZ GUZMAN	Ejecutado	21/07/2020 11:46:30	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	132
Notificación	MONICA DIAZ GUZMAN	Ejecutado	9/07/2020 4:22:27	91006	EEDEADB9-98AE-4178-9E33-573DCCBFC3A	149

Evidenciándose diferencias en la fecha de la última tarea asignada ya que en el reporte de oportunidad se registra como fecha fin el 27 de julio de 2020 y en el de trazabilidad la fecha es del 22 de julio de 2020. Adicionalmente el Excel generado no guarda el mismo orden que se observa en la consulta en BPMETRO.

**Radicado 20002636**

Reporte de oportunidad IMPERIUM BI (2020-10-07):

Número de Radicación	Tipo Solicitud	Estado PQRS	Etapas	Usuario Asignado	Fecha Inicio Tarea	Fecha Fin Tarea	Nº Días Cambio Etapa	Indicador
20002636	Solicitud De Información	No Encontrado	Analizar	Consultoriaophelia	16-06-2020	30-08-2020	75	Mayor al término de respuesta

Aun cuando se indica que no fue encontrado el estado se establece fecha de inicio y de fin de la tarea.

Información trazabilidad PQRS (2020-10-07):

No fue encontrado tal como se registra en el informe:

**Radicado 20002646**

Informe de oportunidad IMPERIUM BI (2020-10-07):

Número Radicación	Tipo Solicitud	Estado PQRS	Etapas	Usuario Asignado	Fecha Inicio Tarea	Fecha Fin Tarea	Nº Días Cambio Etapa	Indicador
20002646	Consulta	En Trámite	Analizar	Consultoriaophelia	16-06-2020	15-08-2020	60	Mayor al término de respuesta

Se relaciona que está en trámite, sin embargo, presenta fecha fin de tarea, cuando el reporte es generado el 7 de octubre de 2020.

Informe Trazabilidad (2020-10-07):

RPG Visor de Reportes Radicado: 20002646 Ejecutar

**Trazabilidad PQRS**

Trazabilidad PQRS

Arrastra una columna aquí para agrupar por ella

ASUNTO	USUARIO ENCARGADO	ESTADO	FECHA	PROCESO	REFERENCIA	ETAPA
Solicitud Radicado	JOSE LAUREANO URREGO	Ejecutado	2020-06-16T09:33:41.103	91006	18E47F68-9677-4AF3-8542-4902E9736625	3

En este estado se relaciona como ejecutado el 16 de junio de 2020.

En consulta del 7 de octubre de 2020 en **solicitudes PQRS** de BPMETRO se observó que es un tema relacionado con servicios de calibración, motivo: propios del servicio y está radicado en SURDO:

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TEMA RELACIONADO	TIPO DE PQRS	DERECHO DE PETICION	MOTIVO	DEPENDENCIA	TIPO DE PERSONA
20002646	2020-06-16T09:33:41.103	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	

En consulta en SURDO se observó:

**RESUMEN DE RADICACIONES**

Total registros encontrados: 1 Página 1 de 1 Ver Todos Registros

No	Número	Fecha	Trámite	Actuación	Tipo Rad.	Solicitante	Origen	Destino	Funcionario Radica
1	20-2646-0	2020-06-16 09:33:40	324 PETICION INTERNA	411 PRESENTACION	TRASLADO	ANDREA DEL PILAR MOJICA CORTES CC 52024742	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	DIRECCION GENERAL	ANDREA DEL PILAR MOJICA CORTES

Asunto: Solicitud designación de supervisión

**Documentos Anexos**

No	Documento anexo	Fecha de ingreso	Funcionario de Ingreso
1	20-2646-0-1.pdf	2020-06-16 09:33:42	ANDREA DEL PILAR MOJICA CORTES

Total registros encontrados: 1 Página 1 de 1 Ver Todos Registros

Que no tiene que ver con servicio de calibración, que es una comunicación interna y no una PQRS.

**Criterio:** Sistemas de información: BPMETRO, IMPERIUM BI, SURDO y Ley 87 de 1993. ARTÍCULO 3º. Características del Control Interno. Son algunas características del Control Interno y para el presente caso:

a. El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;

b. En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;

c. Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

**Causa:** Inconsistencias y debilidades de registro y de parametrización del BPMETRO.

**Consecuencia:** Información no veraz.

**Recomendación:** Se sugiere diseñar controles para realizar validaciones constantes para mantener actualizado el BPMETRO y garantizar el cumplimiento de objetivos del Sistema de Control interno como son:

a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;

b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas;

c. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de los procesos;

d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión;

e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;

f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten y que puedan afectar el logro de sus objetivos;

**Observación No. 7: Incumplimientos en tiempos de respuesta de las PQRSD**

**Condición:** Si bien en el informe de PQRSD publicado en la página web, se indica:

#### 4.3 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta

Para este trimestre, se hace necesario resaltar que no se presentaron PQRSD pasadas en tiempo, en algunos casos, se ve reflejada la disminución de tiempos de respuesta, en esta oportunidad y en relación con las anteriores vigencias, el número de PQRSD respondidas de manera extemporánea se redujo notablemente.

La disminución en el número de respondidas fuera de tiempo anterior pudo haberse dado por las alarmas y escalamientos propios de las herramientas de radicación, y desde Servicio al Ciudadano, haber realizado seguimiento a cada una de las actuaciones que están llegando a fechas límites para su atención y respuesta.

Se observó que existen PQRSD pasadas en tiempo (respuestas después de los términos establecidos o se da respuesta por otros medios diferentes a los establecidos); no es comprensible lo registrado en el informe en relación a si no se presentaron PQRSD pasadas en tiempo si hay un número de PQRSD respondidas de manera extemporánea que se redujo notablemente. Este numeral no es concordante con lo establecido en el numeral 4.1 en el informe, donde se indica que 162 fueron respondidas dentro de los términos respectivos de Ley y las restantes 44, ¿qué pasó con el trámite de respuesta?:

## 4. RESULTADOS

### 4.1 Resultados Generales

Los resultados presentados corresponden a la información obtenida del aplicativo de gestión de PQRSD que se ha implementado dentro del software de BPMetro. Este software fue puesto en operación en esta vigencia y se encuentra en periodo de normalización.

Durante el segundo trimestre del año 2020, se recibieron doscientas seis (206) PQRSD. De estas, ciento sesenta y dos (162), fueron respondidas dentro de los términos respectivos de ley. Para más detalle, se puede consultar el numeral 4.5 del presente informe.

Como producto de la revisión de las PQRSD de auditoría a la gestión contractual y las cuales fueron reportadas como en trámite para el corte de 30 de mayo de 2020, se observó incumplimientos tanto en el registro de respuesta en la herramienta como en respuesta final al ciudadano por otro medio.

Tras la solicitud de enviar los soportes de las respuestas dadas a través de correo electrónico o de forma física, los auditados enviaron la siguiente información que y refleja incumplimiento en los términos de respuesta al ciudadano para los siguientes casos:

Radicado	Fecha de solicitud	Tiempo de respuesta	Observación
20000769	10/02/2020 10:50:25 a.m.	15 días de respuesta. Fecha máxima: 2 de marzo de 2020.	16 de septiembre de 2020. Incumplimiento de 133 días.
20001486	5/03/2020 12:23:34 p.m.	30 días hábiles. Fecha máxima: 21 de abril de 2020.	Respuesta del 22 de abril de 2020. Sin soporte de correo. 1 día de incumplimiento.
20001599	10/03/2020 12:18:51 p.m.	30 días hábiles. Fecha máxima: 24 de abril de 2020.	Respuesta del 02 junio de 2020. 21 días de incumplimiento. Correo del 15 de mayo remite información incompleta.
20001605	10/03/2020 3:37:57 p.m.	30 días hábiles. Fecha máxima: 24 de abril de 2020.	Respuesta del 04 de mayo de 2020. 05 días de incumplimiento. No se puede validar fecha informada, se anexa correo del 4 de agosto de 2020.
20001625	11/03/2020 10:53:19 a.m.	30 días hábiles. Fecha máxima: 27 de abril de 2020.	Correo del 27 de mayo de 2020. Aún está en trámite. Última actuación 8 de agosto de 2020 (nueva proyección).
20001640	11/03/2020 11:32:36 a.m.	30 días hábiles. Fecha máxima: 27 de abril de 2020.	Respuesta del 09 de junio de 2020. 29 días de incumplimiento.
<b>20001642</b>	11/03/2020 11:28:59 a.m.	30 días hábiles. Fecha máxima: 27 de abril de 2020.	Respuesta del 26 de mayo de 2020. Enviada al correo el 13 de mayo de 2020. 19 días de incumplimiento en BPMETRO. 11 días de demora según términos de ley.
20001650	11/03/2020 2:26:58 p.m.	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 27 de abril de 2020.	Respuesta del 22 de julio de 2020. 56 días de incumplimiento en el Sistema. Correo electrónico del 5 de junio de 2020, 27 días de incumplimiento al ciudadano y a los términos de Ley.
20001656	13/03/2020 3:57:01 p.m.	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 29 de abril de 2020.	Respuesta en blanco del 16 de marzo de 2020. El consecutivo debería ser del día 11 de marzo. No hay soporte de entrega física.
20001678	12/03/2020 10:34:34 a.m.	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 28 de abril de 2020.	Respuesta del 02 de junio de 2020, 23 días de incumplimiento. Correo del 27 de mayo de 2020, 19 días de incumplimiento con el ciudadano y los términos de ley.
20001683	12/03/2020 11:53:52 a.m.	30 días hábiles. 28 de abril de 2020.	Respuesta del 04 de mayo de 2020. No se adjuntó correo electrónico.
20001684	12/03/2020 12:03:37 p.m.	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 28 de abril de 2020.	Respuesta del 02 de junio de 2020 en el Sistema y 23 días de incumplimiento. Correo del 27 de mayo de 2020, 19 días de incumplimiento con el ciudadano y los términos de ley.
20001751	13/03/2020 10:55:57 a.m.	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 29 de abril de 2020.	Respuesta del 02 de junio de 2020 en el Sistema. No se aportó correo electrónico.
20001757	13/03/2020 11:06:29 a.m.	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 29 de abril de 2020.	Respuesta del 02 de junio de 2020 en el Sistema. Correo electrónico del 11 de mayo de 2020, 7 días de incumplimiento con el ciudadano y los términos de ley.
20001840	18/03/2020	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 04 de mayo de 2020.	Respuesta del 02 de junio de 2020 en el Sistema. No se anexa correo. 20 días de incumplimiento con el ciudadano y los términos de ley.
20001841	18/03/2020	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 04 de mayo de 2020.	Respuesta del 09 de junio de 2020 en el Sistema. Respuesta por correo electrónico del 27 de mayo de 2020.

			16 días de incumplimiento con el ciudadano y los términos de ley.
20001857	200-03-18	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 04 de mayo de 2020.	Respuesta del 09 de junio de 2020 en el Sistema. Respuesta por correo electrónico del 16 de mayo de 2020 (día no hábil). 10 días de incumplimiento con el ciudadano y los términos de ley.
20001913	2020-03-19	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 05 de mayo de 2020.	Respuesta del 09 de junio de 2020 en el Sistema. No hay correo electrónico
20002084	16/04/2020 3:38:58 p.m.	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 05 de mayo de 2020.	Respuesta del 10 de julio de 2020 en el Sistema. Correo electrónico del 24 de junio de 2020. 33 días de incumplimiento con el ciudadano y los términos de ley.
20002096	20/04/2020 2:33:19 p.m.	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 31 de mayo de 2020.	Respuesta del 10 de julio de 2020 en el Sistema. Correo electrónico del 16 de mayo; respuesta incompleta.
20002395	2020-05-22	30 días hábiles de 2020. Fecha máxima: 09 de julio de 2020.	Respuesta del 3 de agosto de 2020 en el Sistema dice en <b>trámite</b> . Correo electrónico del 24 de junio.

No es posible visualizar los anexos de la información enviada solo la remisión de la información.

En el formato de seguimiento de las PQRSD y a modo de ejemplo se tomó el radicado 20001642 y se observó que es ineficaz pues no se logró la respuesta oportuna al ciudadano; adicionalmente no contempla los tiempos establecidos del artículo 5 del Decreto 491 de 2020:

INM		CONTROL DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSD								Código: E-04-F-02	
										Versión: 01	
										Página 1 de 1	
FECHA	Miércoles 20 de mayo 2020										
NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	TEMA	MOTIVO PQRSD	NOMBRE DEL CLIENTE	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIEMPOS DE RESPUESTA (LEY 1759)	DIAS DIFERENCIA	NOTIFICACION (FIRMA)	
20001549	9/03/2020 9:46:06 a.m.	Peticion	Contratacion	Propios en el servicio	ASTRID CAMILA RIVEROS MESA	MONICA DIAZ GUZMAN	Grupo de Gestión Jurídica - Contratacion	15	49		
20001642	11/03/2020 11:28:59 a.m.	Peticion	Contratacion	Propios en el servicio	ROXANA CÁRDENAS MUÑOZ	MONICA DIAZ GUZMAN	Grupo de Gestión Jurídica - Contratacion	15	47		

Adicionalmente se observó que se presentan varios responsables para dar la respuesta oportuna; a modo de ejemplo se tomó el radicado 20001625:

RPG Visor de Reportes

Radicado \* 20001625

Ejecutar

Trazabilidad PQRSO

Trazabilidad PQRSO

Arrastra una columna aquí para agrupar por ella

ASUNTO	USUARIO ENCARGADO	ESTADO	FECHA	PROCESO	REFERENCIA	ETAPA
Solicitud Radicado	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	2020-03-11T10:53:17.47	91006	4743C967-86FD-403D-88CF-827F30D6E2A8	3
Analizar PQRSO	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	2020-03-11T10:53:21.157	91006	4743C967-86FD-403D-88CF-827F30D6E2A8	160
Notificación	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	2020-03-11T10:53:24.11	91006	4743C967-86FD-403D-88CF-827F30D6E2A8	164
Analizar Radicado Número 20001625	LILIA ADRIANA MATIZ FLOREZ	Ejecutado	2020-05-11T14:22:12.79	91006	4743C967-86FD-403D-88CF-827F30D6E2A8	174
Proyectar respuesta Radicado Número 20001625	MONICA DIAZ GUZMAN	Ejecutado	2020-05-01T18:10:32.627	91006	4743C967-86FD-403D-88CF-827F30D6E2A8	124
Validacion respuesta radicado 20001625	LILIA ADRIANA MATIZ FLOREZ	Ejecutado	2020-05-04T12:52:09.44	91006	4743C967-86FD-403D-88CF-827F30D6E2A8	182
Proyectar respuesta Radicado Número 20001625	MONICA DIAZ GUZMAN	Ejecutado	2020-05-27T10:53:39.547	91006	4743C967-86FD-403D-88CF-827F30D6E2A8	104
Validacion respuesta radicado 20001625	LILIA ADRIANA MATIZ FLOREZ	Ejecutado	2020-06-02T14:27:11.27	91006	4743C967-86FD-403D-88CF-827F30D6E2A8	182
Proyectar respuesta Radicado Número 20001625	MONICA DIAZ GUZMAN	Ejecutado	2020-06-08T11:31:53.273	91006	4743C967-86FD-403D-88CF-827F30D6E2A8	124

Participando en el proceso de respuesta el técnico, el coordinador y quien finalmente expide la certificación. Los correos electrónicos son enviados por quien elabora la respuesta más no por a quien es asignado.

Se concluye que no se realiza de forma oportuna y eficaz la atención a las peticiones recibidas, dentro de los términos legales vigentes.

**Criterio:** Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 - artículo 5, Circular Externa 09 de 2020 y Ley 87 de 1993. ARTÍCULO 3. Características del Control Interno. Son algunas características del Control Interno y para el presente caso:

- El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

**Causa:** Ausencia de actualización de términos en los procedimientos para las nuevas respuestas establecidas. Omisión por parte de los responsables (dependiendo de rol) para dar respuesta en los términos de ley, así cada incumplimiento tendrá una causa específica. Falta de compromiso en el ejercicio de la función pública. Utilización de otros medios no oficiales de respuesta. Fallas en la herramienta para poder dar respuesta a través de esta.

**Consecuencias:** Debilidad de imagen del INM ante los ciudadanos. Tutelas al ser un derecho fundamental el acceso a la información. Posibles investigaciones disciplinarias. Posibles detrimentos patrimoniales a utilizar herramientas diferentes a las establecidas para dar respuesta. Materialización del riesgo.

**Recomendación:** Las respuestas a las PQRSD son de obligatorio cumplimiento por parte de los servidores públicos y en los tiempos determinados en la ley.

Se sugiere actualizar los sistemas a las diferentes condiciones de periodicidad que se establezcan para generar las respectivas alertas. Se sugiere sensibilizar al personal del INM para responder en los términos establecidos en la ley sin excepción y así evitar investigaciones disciplinarias; tener presente que el personal que maneja la parte operativa de la herramienta debe saber que se le debe dar prioridad a los requerimientos que se realicen cuando es una PQRSD.

#### **Observación No. 8: Respuestas Incompletas**

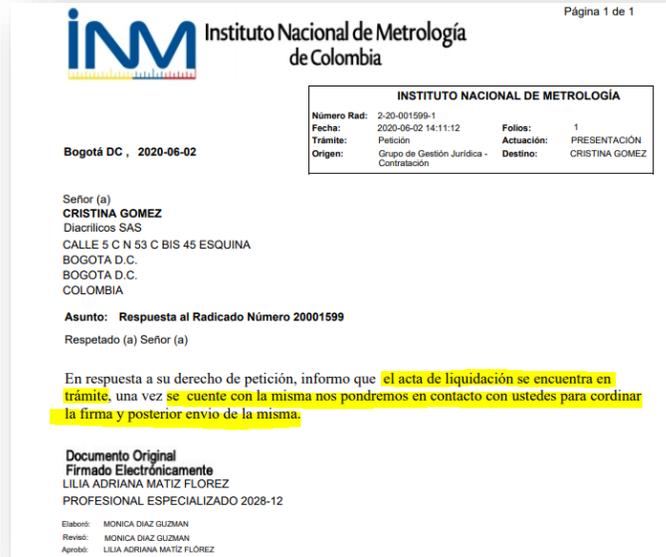
**Condición:** Se observan respuestas incompletas, en blanco y sin respuesta, como por ejemplo en los radicados:

#### **Radicado 20001599**

A la solicitud del 10 de marzo de 2020 que establecía: "Buen día, amablemente solicito por favor enviarnos un acta de liquidación del contrato del proceso MC-038-2016, muy amable. Gracias. Somos Diacríticos SAS Nit 900.691.817-9

Se dio la siguiente respuesta:

Página 1 de 1



**INM** Instituto Nacional de Metrología  
de Colombia

**INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA**

Número Rad:	2-20-001599-1	Folios:	1
Fecha:	2020-06-02 14:11:12	Actuación:	PRESENTACIÓN
Trámite:	Petición	Origen:	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación
Destino:	CRISTINA GOMEZ		

**Bogotá DC , 2020-06-02**

Señor (a)  
**CRISTINA GOMEZ**  
Diacrilicos SAS  
CALLE 5 C N 53 C BIS 45 ESQUINA  
BOGOTA D.C.  
BOGOTA D.C.  
COLOMBIA

**Asunto: Respuesta al Radicado Número 20001599**

Respetado (a) Señor (a)

En respuesta a su derecho de petición, informo que **el acta de liquidación se encuentra en trámite**, una vez **se cuente con la misma nos pondremos en contacto con ustedes para coordinar la firma y posterior envío de la misma.**

**Documento Original  
Firmado Electrónicamente**  
LILIA ADRIANA MATIZ FLOREZ  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028-12

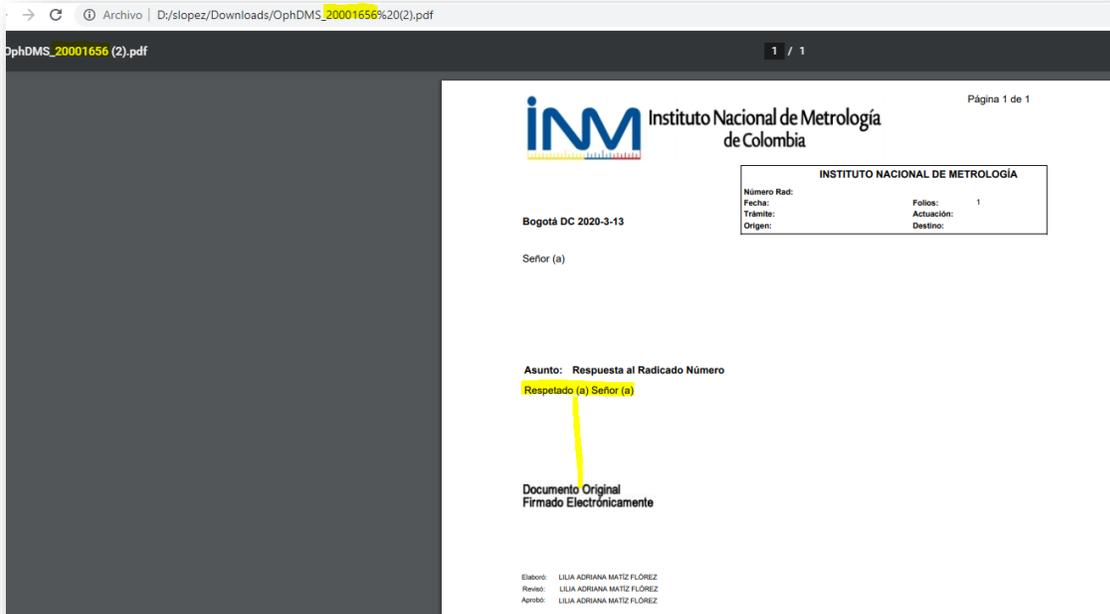
Elaboró: MONICA DIAZ GUZMAN  
Revisó: MONICA DIAZ GUZMAN  
Aprobó: LILIA ADRIANA MATIZ FLOREZ

De procesos de contratación de 2016, debería ya tenerse acta de liquidación (más de dos años); se debió enviar el acta de liquidación para la firma y no informar que se encuentra en trámite, sin dar una fecha cierta para dar una efectiva respuesta.

### **Radicado 20001656**

A la solicitud del 13 de marzo que expresaba: "Solicito de su amable colaboración con la certificación del contrato realizado en el año 2019, debido a que estamos próximos a renovar el RUP y necesitamos estos certificados de carácter urgente. POR FAVOR ESPECIFICAR;CONTRATO, VALOR Y TIEMPO.CONTRATO 132 DEL ADEQUIM S.A.S NIT: 800200257"

No se dio respuesta:



**Criterio:** Artículo 1 de la ley 1755 de 2015: " Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, **y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma**" (resaltado fuera de texto). Artículo 5 del Decreto 491 de 2020, inciso: "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 el presente artículo 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 en este artículo.

**Causa:** Omisión por parte de los responsables para dar respuesta completa. Falta de compromiso en el ejercicio de la función pública. Utilización de otros medios no oficiales de respuesta.

**Consecuencias:** Debilidad de imagen del INM ante los ciudadanos. Tutelas al ser un derecho fundamental el acceso a la información. Investigaciones disciplinarias. Materialización del riesgo.

**Recomendación:** Las respuestas completas a las PQRSD son de obligatorio cumplimiento por parte de los servidores públicos y en los tiempos determinados en la ley. Se sugiere iniciar las respectivas indagaciones preliminares para evaluar la responsabilidad disciplinaria en la respuesta o de manera incompleta de PQRSD.

### Observación No. 9: Diferencia entre radicado y fecha de expedición del oficio

**Condición:** La fecha de radicado no coincide con la fecha de expedición del documento:

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA			
Número Rad:	2-20-001642-1	Folios:	1
Fecha:	2020-03-11T11:28:59	Actuación:	PRESENTACIÓN
Trámite:	Petición	Destino:	Roxana Cárdenas Muñoz
Origen:	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación		

Bogotá DC 2020-5-26

Señor (a)  
Roxana Cárdenas Muñoz

CR 17 # 55 - 34 AP 204  
BOGOTÁ D.C.  
BOGOTÁ D.C.  
COLOMBIA

Asunto: Respuesta al Radicado Número 20001642

Respetado (a) Señor (a)

Dando respuesta a su derecho de petición, remito información requerida. De igual manera le comunico que la información se le envío, vía correo el día 13 de mayo , del año en curso.

Documento Original  
Firmado Electrónicamente  
LILIA ADRIANA MATIZ FLOREZ  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028-12

Elaboró: MONICA DIAZ GUZMAN  
Revisó: MONICA DIAZ GUZMAN  
Aprobó: LILIA ADRIANA MATIZ FLOREZ

**Criterio:** Ley 87 de 1993. ARTÍCULO 3º. Características del Control Interno. Son algunas características del Control Interno y para el presente caso:

- El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

**Causa:** Debilidad de controles en la parametrización del sistema para la fecha de generación de las comunicaciones.

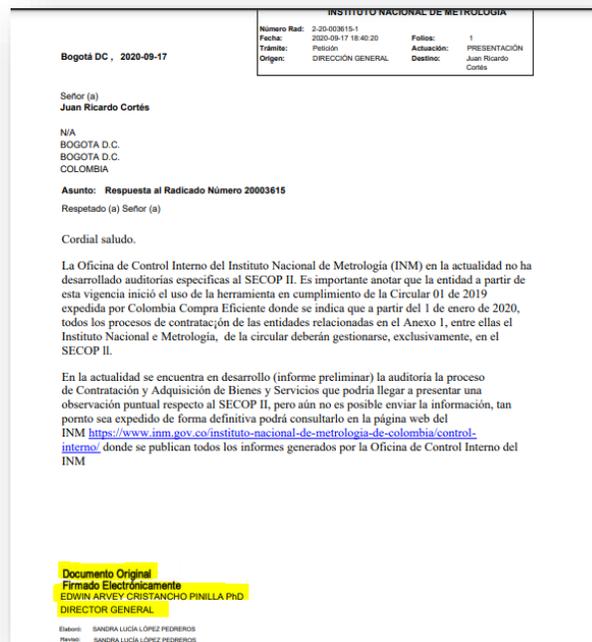
**Consecuencia:** Información no veraz al ciudadano.

**Recomendaciones:** Parametrizar el sistema para orientarlo al logro de los siguientes objetivos fundamentales del control interno:

- a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
- b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las actividades definidas para el logro del objetivo del proceso;
- c. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
- d. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;

### Observación No. 10: Expedición de información - responsabilidades

**Condición:** El radicado No. 20003615 fue dirigido a la asesora con funciones de Jefe de Control Interno al ser un tema relacionado con sus funciones. Al generar la respuesta esta salió suscrita por el Director General, sin indicar en ningún momento en el proceso de respuesta que esta sería suscrita por él:



Adicionalmente el Director General no intervino en la generación de esta, como se observa en la siguiente imagen:

The screenshot shows a web application interface for 'RPG Visor de Reportes'. The main content is a table titled 'Trazabilidad PORSO'. The table has columns for ASUNTO, USUARIO ENCARGADO, ESTADO, FECHA, PROCESO, REFERENCIA, and ETAPA. The data rows show various administrative actions like 'Solicitud Radicado', 'Notificación', and 'Notificación' with corresponding dates and references.

ASUNTO	USUARIO ENCARGADO	ESTADO	FECHA	PROCESO	REFERENCIA	ETAPA
Solicitud Radicado	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	2020-09-11T15:02:19.007	91006	EDNATRESA-D198-4385-AUPC-87285710112	3
Notificación	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	2020-09-11T15:02:28.367	91006	EDNATRESA-D198-4385-AUPC-87285710112	160
Notificación	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	2020-09-11T15:02:32.96	91006	EDNATRESA-D198-4385-AUPC-87285710112	164
Notificación	SANDRA LUCIA LOPEZ PEDREÑO	Ejecutado	2020-09-17T18:39:47.648	91006	EDNATRESA-D198-4385-AUPC-87285710112	174
Notificación	SANDRA LUCIA LOPEZ PEDREÑO	Ejecutado	2020-09-18T15:26:29.287	91006	EDNATRESA-D198-4385-AUPC-87285710112	251

**Criterio:** Ley 87 de 1993. ARTÍCULO 3. Características del Control Interno. Son algunas características del Control Interno y para el presente caso:

- El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

**Causa:** Debilidades de parametrización en BPMETRO

**Consecuencias:** Esta situación podría conllevar a una aparente extralimitación de funciones y dar en nombre de otro funcionario la respuesta cuando no es de su competencia.

**Recomendación:** Diseñar controles dentro de la herramienta que garanticen antes de expedir la respuesta la posibilidad de verificación de quien la expedirá. Estos controles deben cumplir los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, y orientarse al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro del objetivo del proceso;
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos del proceso;
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;

d. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;

**Observación No. 11: Incumplimientos Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

**Condición:** En seguimiento al Plan Anticorrupción a Atención al Ciudadano, aprobado en CIGD, en el componente “MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, se observan a 31 de agosto de 2020 dos actividades incumplidas:

2.2	Implementar un mecanismo de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, diferente al obligatorio.	Informe	Secretaría General Servicio al Ciudadano	2020-08-31	No	La fecha de cumplimiento es 31 de agosto de 2020, y corresponde una actividad rezagada del PAAC de la vigencia 2019. Se sugiere que ante imprevistos se deben modificar los planes. De igual manera, se recomienda validar que el mecanismo sea tanto presencial como electrónico (virtual), antes las nuevas condiciones de la pandemia la virtualidad toma fuerza ante lo presencial. La OAP no realiza monitoreo.
3.2	Elaborar documento y gestionar la aprobación en el SIG, con los pasos necesarios para oficializar, inscribir o actualizar los trámites y servicios de la entidad ante los entes competentes.	Documento aprobado en SIG	Oficina Asesora de Planeación	2020-07-31	No	No se aportó soporte

**Criterio:** Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

**Causa:** No modificación de planes en su oportunidad.

**Consecuencia:** Incumplimiento de planes y de gestión del proceso.

**Recomendación:** Tener presente que el Plan anticorrupción y Atención al ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión.

**Observación No. 12: Política de Servicio al Ciudadano y Líneas estratégicas de la política de Servicio al Ciudadano**

**Condición:** En la caracterización del proceso se establece como salida del proceso las líneas estratégicas de la política de Servicio al Ciudadano:

PROVEEDORES	ENTRADA (INSUMOS)	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS O SERVICIOS)	CLIENTES
P				
Presidencia de la República	Plan Nacional de Desarrollo	Definir y planificar las estrategias que faciliten el acceso a los mecanismos de participación ciudadana	Plan de participación ciudadana	Todos los Procesos
Ministerio de Comercio Industria y Turismo	Plan Estratégico Sectorial		Plan de participación ciudadana	Ciudadanía y Partes Interesadas
Secretaría de transparencia de la presidencia de la republica	Estrategia para la construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano		Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Direccionamiento Estratégico y Planeación
Entidades reglamentadoras (eje. Congreso de la República, ISO, etc.)	Normatividad relacionada con Servicio al Ciudadano		Plan de acción	Direccionamiento Estratégico y Planeación
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Documento para la formulación de planes institucionales		Modelo de atención al ciudadano y Líneas estratégicas de la política de Servicio al Ciudadano	Direccionamiento Estratégico y Planeación
Todos los procesos	Información de trámites y servicios		Lineamientos de Servicio al ciudadano	Todos los procesos

En solicitud de esta política y de las líneas estratégicas a los auditados se informó: "El documento E-04-D-01 Modelo de atención al Ciudadano -V.1 puede ser consultado en: Z:\SIG T\E-04 Servicio al Ciudadano\D".

En consulta de dicho documento se identificaron **"políticas"** y no **"política"** de servicio al ciudadano y no se identificaron líneas estratégicas de la política:

## 6. POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

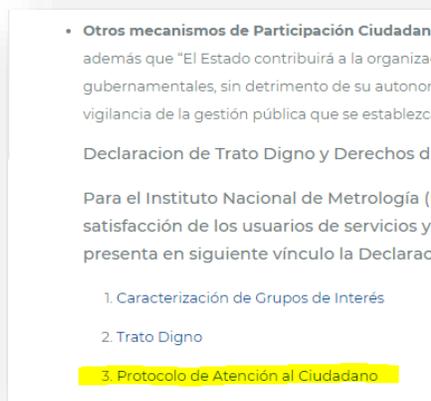
El Instituto Nacional de Metrología reconoce que la razón de ser de toda entidad pública es trabajar constantemente por el ciudadano, satisfaciendo en mayor medida sus expectativas y necesidades.

Por lo tanto, cuenta con políticas dirigidas al logro de dicho objetivo y con las cuales están comprometidos todos los colaboradores del Instituto:

- Es deber de todos los colaboradores y servidores del Instituto Nacional de Metrología, brindar un servicio oportuno, eficaz y con cordialidad a todos nuestros usuarios, clientes y ciudadanía en general. El servicio al ciudadano en INM debe cumplir con lo establecido en el E-04-D-02 Declaración de trato Digno y Derechos del Ciudadano
- Es deber de todos los colaboradores y servidores INM, especialmente aquellos que están de cara al cliente en cualquiera de los canales de servicio, brindar información veraz, oportuna y completa a quien la solicite, observando los principios de Igualdad, veracidad, integridad seguridad, confidencialidad y disponibilidad.

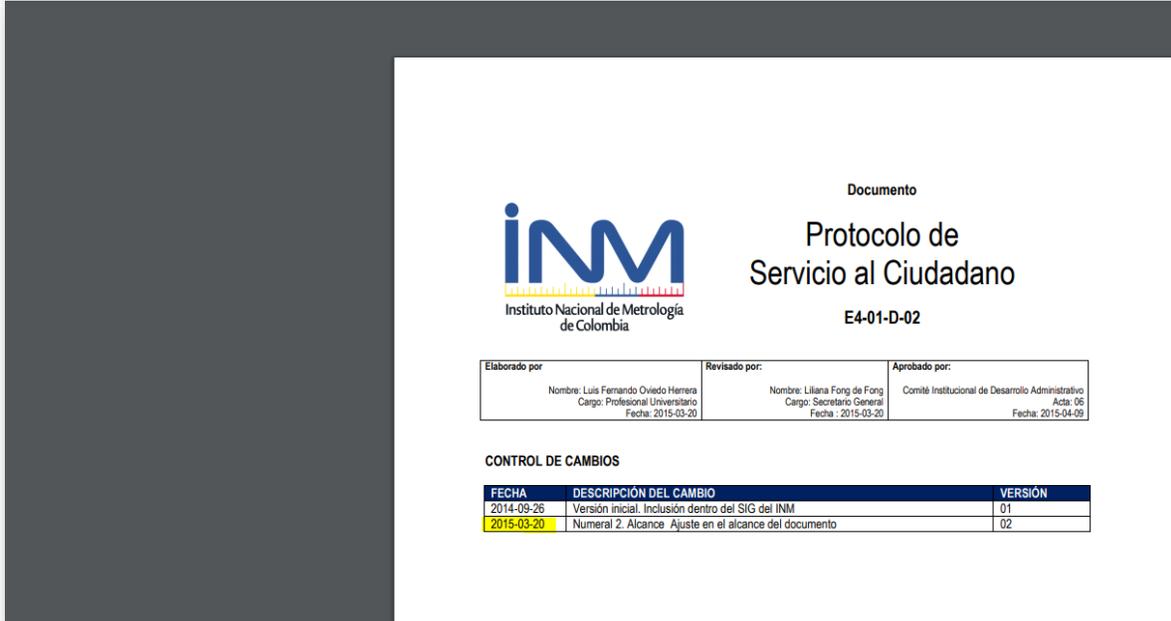
- Es responsabilidad de todos los colaboradores y servidores INM, especialmente de quienes ejercen funciones de cara al ciudadano:
  - a. Atender a todos los ciudadanos en igualdad de condiciones, sin expresar preferencia o discriminación alguna.
  - b. Recibir, diligenciar y canalizar correctamente las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, de acuerdo con los procedimientos ciclos y tiempos de servicio establecidos por el INM.
  - c. Basados en la normatividad legal colombiana y en los lineamientos institucionales, brindar atención especial a ciudadanos con alguna discapacidad, mujeres embarazadas o personas acompañadas de niños o adultos mayores.
  - d. Cumplir con los estándares y protocolos de atención dispuestos.
- Es responsabilidad de la Secretaría General, de acuerdo con el Decreto 4175 de 2011, administrar la gestión de Atención o Servicio al Ciudadano, entendiéndose éste, como usuarios que requieran algún servicio o información de parte del INM.
- Todo el personal deberá prestar su atención basándose en los principios y valores que se encuentran inmersos en el Código de Ética y Buen Gobierno (resolución 105 de marzo 31 de 2017), y el Código de Integridad del Servidor Público. (resolución 171 de 2019).

En consulta en la página web del INM el 7 de octubre en el apartado de atención al ciudadano – mecanismos de participación se encuentra el link protocolo de atención al ciudadano, como se observa en la imagen:



Al ingresar a la página [https://www.inm.gov.co/nueva/wp-content/uploads/2019/09/E4-01-D-02\\_Protocolo\\_Servicio\\_Ciudadano-V2.pdf](https://www.inm.gov.co/nueva/wp-content/uploads/2019/09/E4-01-D-02_Protocolo_Servicio_Ciudadano-V2.pdf) se observa documento que data del veinte de marzo de 2015, suministrando información desactualizada al ciudadano, como se observa a continuación:

inm.gov.co/nueva/wp-content/uploads/2019/09/E4-01-D-02\_Protocolo\_Servicio\_Ciudadano-V2.pdf



Documento

**Protocolo de  
Servicio al Ciudadano**

E4-01-D-02

Elaborado por	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Luis Fernando Oviedo Herrera Cargo: Profesional Universitario Fecha: 2015-03-20	Nombre: Liliana Fong de Fong Cargo: Secretario General Fecha: 2015-03-20	Comité Institucional de Desarrollo Administrativo Acta: 06 Fecha: 2015-04-08

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
2014-09-26	Versión inicial. Inclusión dentro del SIG del INM	01
2015-03-20	Numeral 2. Alcance. Ajuste en el alcance del documento	02

**Criterio:** Caracterización del proceso, Modelo de Atención al Ciudadano y Ley 87 de 1993. ARTÍCULO 3º. Características del Control Interno. Son algunas características del Control Interno y para el presente caso:

- El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

**Causa:** Desarticulación entre lo establecido en el proceso y el Modelo de Atención al Ciudadano. Cambios de caracterización sin el debido cambio entre los documentos del proceso.

**Consecuencias:** Debilitamiento del SIG.

**Recomendación:** Se sugiere la evaluación y armonización entre la caracterización y los documentos al momento de alguna modificación. Se recomienda diseñar controles que garanticen la eficacia, la eficiencia y economía en todas las

operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro del proceso;

### Observación No. 13: Datos abiertos

**Condición:** En consulta del link servicio al ciudadano en la página web del INM, datos abiertos (ley de transparencia – información de interés) se observó en consulta realizada el 7 de octubre de 2020, no existen datos publicados para la vigencia 2020:



Es de anotar que el página de datos abiertos si se encuentra publicados en [https://www.datos.gov.co/browse?q=metrolog%C3%ADa&sortBy=last\\_modified&utf8=%E2%9C%93](https://www.datos.gov.co/browse?q=metrolog%C3%ADa&sortBy=last_modified&utf8=%E2%9C%93)

## Programación de capacitaciones del Instituto Nacional de Metrología para el año 2020

Conjunto de Datos

Comercio, Industria y Turismo

Programación de capacitaciones en temas de metrología del Instituto Nacional de Metrología para el año 2020  
Más

Actualizado  
1 de abril de 2020

Vistas  
77

Temas instituto nacional de metrología, metrología, cursos de metrología, capacitaciones en metrología, inm, y 2 más

Documentos de API

## Programación de ensayos de aptitud del Instituto Nacional de Metrología para el año 2020

Conjunto de Datos

Comercio, Industria y Turismo

Programación del servicio de ensayos de aptitud prestado por el Instituto Nacional de Metrología para la vigencia del año 2020  
Más

Actualizado  
1 de abril de 2020

Vistas  
49

Temas ensayo aptitud, comparación, metrología, comparación interlaboratorios, ensayo de aptitud

Documentos de API

## Seguimiento Segundo Trimestre del Plan Estratégico Institucional del INM

Conjunto de Datos

Comercio, Industria y Turismo

Seguimiento Segundo Trimestre del Plan Estratégico Institucional del INM

Actualizado  
20 de mayo de 2020

Vistas  
49

Temas pei, plan estrategico, seguimiento

Documentos de API

**Criterio:** Resolución 3564 de 2015 – Anexo 1 2.1. *Publicación de datos abiertos:* El sujeto obligado debe publicar datos abiertos contemplando las excepciones establecidas en el Título 3 de la Ley 1712 de 2014, acogiendo los lineamientos establecidos por MinTIC que se encuentran disponibles en el portal [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co) o el que haga sus veces.

**Causa:** Ausencia de establecimiento de periodicidad de publicación de datos abiertos en la página web del INM.

**Consecuencia:** Desactualización de la página web y posibles incumplimientos de la Ley de transparencia.

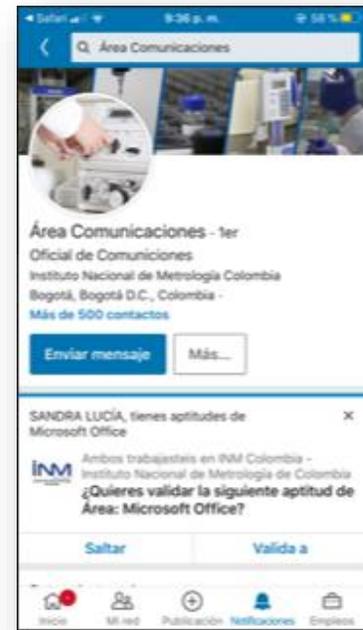
**Recomendación:** Diseñar controles que garanticen periodicidad de publicación de datos abiertos en la página web del INM.

**Observación No. 14: Canales virtuales - LinkedIn**

**Condición:** En el procedimiento denominado: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Código: E-04-P-01 numeral 6.1 canales virtuales se establece en el literal d que:

*"Canal Virtual: Mediante la página web <http://www.inm.gov.co> en el enlace servicios al ciudadano, mediante correo electrónico: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co), en cualquier horario. A través de las redes sociales Twitter: @inmdecolombia, y Facebook: INMdeColombia, redcolmetrologia, recibidos en cualquier horario. Adicionalmente, existe el chat virtual que tiene horario inicial de martes desde la 09h00 a las 11h00 y el jueves de las 14h00 a las 16:h00".*

Se observó en la red LinkedIn tres páginas referentes del INM así:



**Criterio:** En procedimiento PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Código: E-04-P-01.

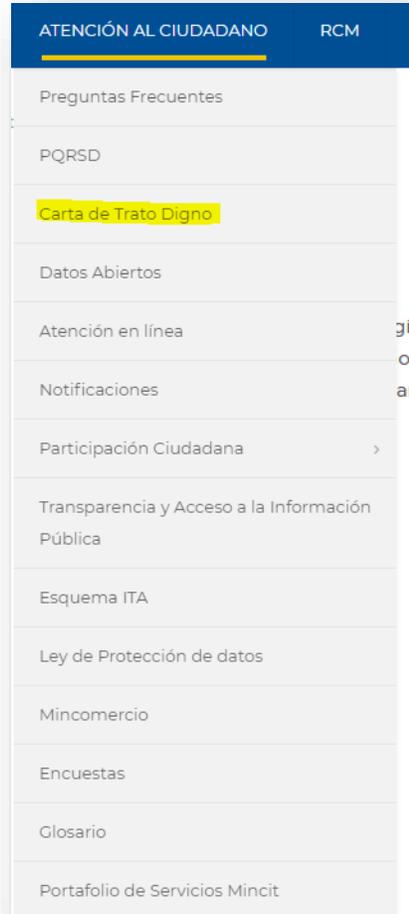
**Causa:** Debilidades de control en la creación de páginas en redes sociales. Debilidades de seguimiento de páginas abiertas a nombre del INM o falta de registro de las páginas del INM dentro del procedimiento.

**Consecuencia:** No contestar PQRSD que se den por ese medio.

**Recomendación:** Diseñar controles que garanticen el establecimiento de las redes sociales oficiales del INM en articulación con el procedimiento de PQRSD.

**Observación No. 15: ¿Carta o Declaración? de trato digno y derechos del ciudadano**

**Condición:** En consulta en la página web del INM en el apartado de atención al ciudadano se encuentra el link carta de trato digno, como se observa en la imagen:



Al ingresar a la página <https://www.inm.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno/> se observó:



Mostrando que en un apartado se llama **carta** de trato digno y en otro una **declaración** de trato digno y derechos del ciudadano. Al ingresar se obtiene un documento de **declaración** de trato digno

**Criterio:** Carta y declaración de trato digno.

**Causa:** Diferencia en la terminología utilizada para un mismo documento

**Consecuencia:** Confusión para el ciudadano al no dar el mismo nombre a un mismo documento.

**Recomendación:** Denominar con el mismo nombre el documento referido.

### Observación No. 16: Defensor del ciudadano

**Condición:** En virtud de la Resolución 164 de 2019 que establece en su artículo segundo las siguientes funciones

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Designar como Defensor del Ciudadano del Instituto Nacional de Metrología al servidor público que ejerza el cargo de Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

**ARTÍCULO SEGUNDO: FUNCIONES:** Son funciones del Defensor del ciudadano las siguientes:

1. Garantizar la implementación de la Política Servicio al Ciudadano en el Instituto Nacional de Metrología, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
2. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política de Servicio al Ciudadano, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención al ciudadano del Instituto Nacional de Metrología.
3. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción.
4. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía, a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad.
5. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la Entidad para dar una respuesta de fondo.
6. Presentar ante la alta Dirección aquellas controversias entre la entidad y la ciudadanía en lo que respecta al servicio al ciudadano que no se hayan resuelto en una primera instancia y que a su juicio ameriten el análisis y la decisión de una instancia superior.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

**PÁRAGRAFO:** Para garantizar el cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de las funciones como Defensor del Ciudadano del Instituto Nacional de Metrología, el servidor público que ejerza el cargo de Jefe de la Oficina Asesora de Planeación podrá solicitar el apoyo de colaboradores de su dependencia.

Se procedió a solicitar los soportes de cumplimiento al Jefe de La oficina Asesora de Planeación; indicó la siguiente ejecución de acciones:

- *"Aprobación e Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano: Acto administrativo: Acta AD 19-12 SG de 2019-09-30 Documento: D-04-E-01 Modelo de Atención al Ciudadano, Numeral 6. Políticas de Servicio al Ciudadano".*

No se observa que se garantizará la implementación, la acción referida se realiza con todos los documentos que se prueban en CIGD.

*"- En lo referente a la disposición de recursos para prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo a*

*la Política de Servicio al Ciudadano: Desde la secretaría General a través de recursos de funcionamiento y recursos de inversión se garantizan los recursos necesarios para la atención a la ciudadanía tales como el servicio de internet, sostenimiento de la página web, personal para la atención presencial”.*

No se observó se haya velado por el posicionamiento “estratégico” de la dependencia Atención al ciudadano; surge la inquietud de si existe dependencia de Atención al ciudadano.

*“- Desde la gestión realizada frente a compromisos del PAAC a través del Aplicativo de Seguimiento de Planes Institucionales*

*Desde el monitoreo y revisión (M&R) de la OAP, de las actividades definidas en el componente de Mecanismos de Participación Ciudadana del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se evidenciaron los avances en las actividades con sus respectivos soportes”.*

Es una obligación de Ley diferente a las obligaciones establecidas en la referida resolución. Además de presentarse incumplimientos en el PAAC y no observarse alertas por parte de la OAP.

**Criterio:** Resolución No. 164 de 2019. Acta de entrega de cargo María Luisa Saldarriaga.

**Causa:** Desconocimiento del contenido de la Resolución. En acta de entrega del cargo de la ex funcionaria María Luisa Saldarriaga no se observó se refiriera a dicha obligación.

**Consecuencia:** Posibles investigaciones disciplinarias por no ejecutar funciones asignadas.

**Recomendación:** Dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 164 de 2019.

**Observación No. 17: Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad – formulario derecho de petición – Acceso a la información pública**

**Condición:** En el numeral 12 del link de transparencia de la página web del INM se informa:

11. Transparencia Pasiva

12. Accesibilidad Web

La Página Web del Instituto Nacional de Metrología fue sometida a escaneo través de la herramienta Tadwis para Accesibilidad y Usabilidad, obteniendo una calificación nivel AA.

Al ingresar a la página del INM para la interposición y seguimiento de PQRSD, integrada con la solicitud de información pública, se observan las herramientas de accesibilidad

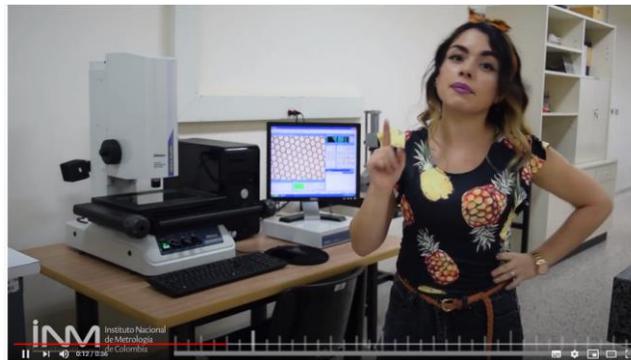


Sin embargo, al ingresar al link interposición y seguimiento de PQRSD <http://servicios.inm.gov.co/portal/InterposicionPqrs.php> las herramientas de accesibilidad desaparecen:



The screenshot shows the INM website interface for filing a petition. The page title is 'Servicios en Línea' and the main heading is 'Interposición de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias'. The form includes sections for 'Clasificación PQRSO' (with dropdowns for 'Tipo PQRSO', 'Tema relacionado con', and 'Motivo de la PQRSO'), 'Peticionario' (with radio buttons for 'Natural', 'Jurídica', and 'Anónimo', and dropdowns for 'Documento' and 'Número'), and 'Contacto' (with dropdowns for 'Dirección', 'País', 'Región / Departamento', and 'Ciudad'). The 'País' dropdown is set to 'COLOMBIA', 'Región / Departamento' to 'BOGOTÁ D.C.', and 'Ciudad' to 'BOGOTÁ D.C.'.

Tampoco se observa que en los videos de YOUTUBE del INM se disponga de información con subtítulos o lengua de señas:



**Criterio:** Resolución 3564 de 2015 artículo 5 y el Anexo 2 numeral 1.2. Condiciones de accesibilidad: El formulario debe ser accesible independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios. En general, debe aplicar lo establecido sobre accesibilidad web en la Norma Técnica Colombiana 5854.

**Causa:** Debilidades de seguimiento para que todas las herramientas de accesibilidad se encuentran en todos los links de la página del INM e información brindada por el INM.

**Consecuencia:** Afectación para la interposición de una PQRSD por parte de personas con discapacidad.

**Recomendación:** Verificar que todos los links cuenten con las herramientas de accesibilidad establecidas en la Norma Técnica Colombiana 5854. De igual manera, información audiovisual como videos de YouTube del Instituto con subtítulos o lengua de señas.

**Observación No. 18: Niños, niñas y adolescentes en formulario de PQRSD – acceso de información pública**

**Condición:** En verificación del requisito establecido en el anexo 2 de la resolución 3564 de 2015 denominado lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública, se observó el de interposición de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y dentro de él la solicitud de información pública. El numeral 1.10 del anexo 2 establece la integración con el sistema de PQRD del sujeto obligado, indicando que las solicitudes de información pública deben estar vinculadas en el sistema de PQRD que maneja el sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba; se observó que se clasifica en tipo de PQRSD

En este orden de ideas, específicamente en los requisitos generales en el numeral 1.5 se establece la "Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes" donde

se indica que el formulario debe estar habilitado para que tanto niños y niñas como adolescentes puedan hacer solicitudes de información pública. En verificación del requisito en el formulario de PQRSD de la página web, que debe estar integrado al de información pública, no se observó se dé cumplimiento; a continuación la imagen:

**Criterio:** Resolución 3564 de 2015 anexo 2.

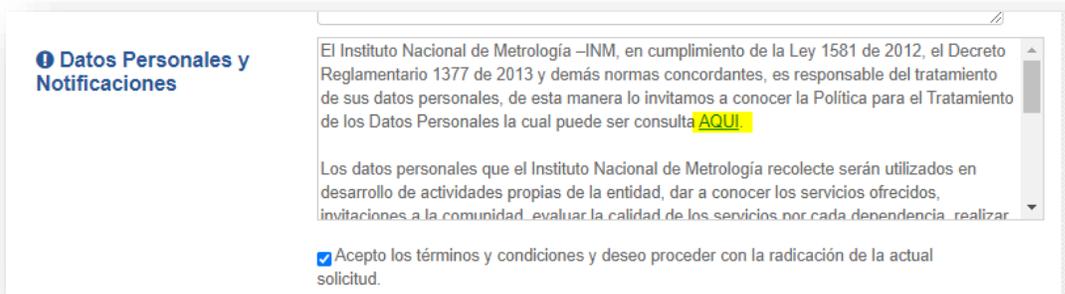
**Causa:** Debilidades de seguimiento para que todas la solicitud de información pública cuente con los requisitos normativos.

**Consecuencia:** Afectación para la interposición de una solicitud de información pública por parte de niños, niñas y adolescentes.

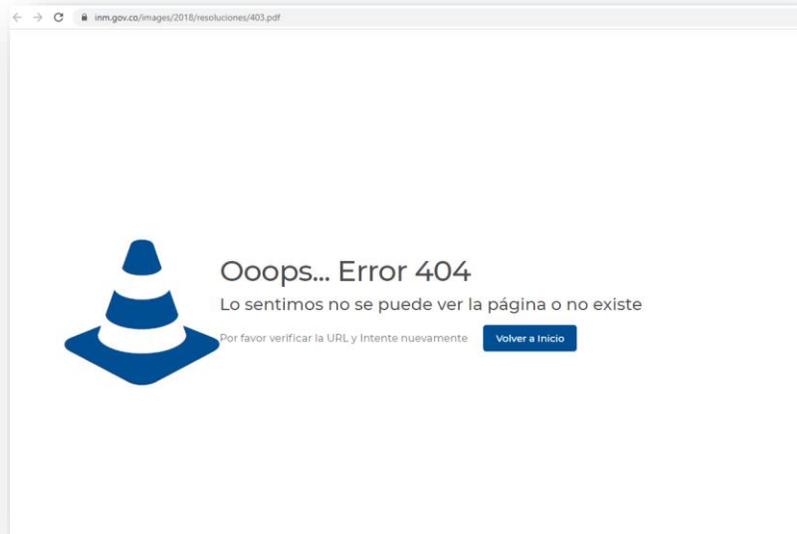
**Recomendación:** Verificar que se cumpla la totalidad de los requisitos del Anexo de la Resolución 3564 de 2015.

**Observación No. 19: Política de Protección de datos personales**

**Condición:** En la interposición de las PQRSD al ingresar a conocer la Política para el Tratamiento de los Datos personales en el link denominado AQUÍ, como se observa en la imagen:



No es posible conocer la política ya que la pagina no se puede ver o no existe:



**Criterio:** Ley estatutaria 1581 de 2012, Capítulo III Decreto 1377 de 2013, Artículo 2.2.2.25.3.1 y Ley 87 de 1993. ARTÍCULO 3º. Características del Control Interno. Son algunas características del Control Interno y para el presente caso:

- a. El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- b. Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

**Observación No. 20: Medición de desfase de sincronización con la hora legal e informe satisfacción al cliente**

**Condición:** En consulta efectuada a la Resolución 015 de 2020, por la cual se fijan tasas que por los servicios de metrología presta el Instituto Nacional de Metrología – INM vigencia 2020, se pudo determinar hace parte o constituye servicio del laboratorio de Tiempo y Frecuencia la medición de desfase de sincronización con la hora legal:

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA – INM

RESOLUCIÓN NÚMERO **015 - 2020**

( 16 ENE 2020 )

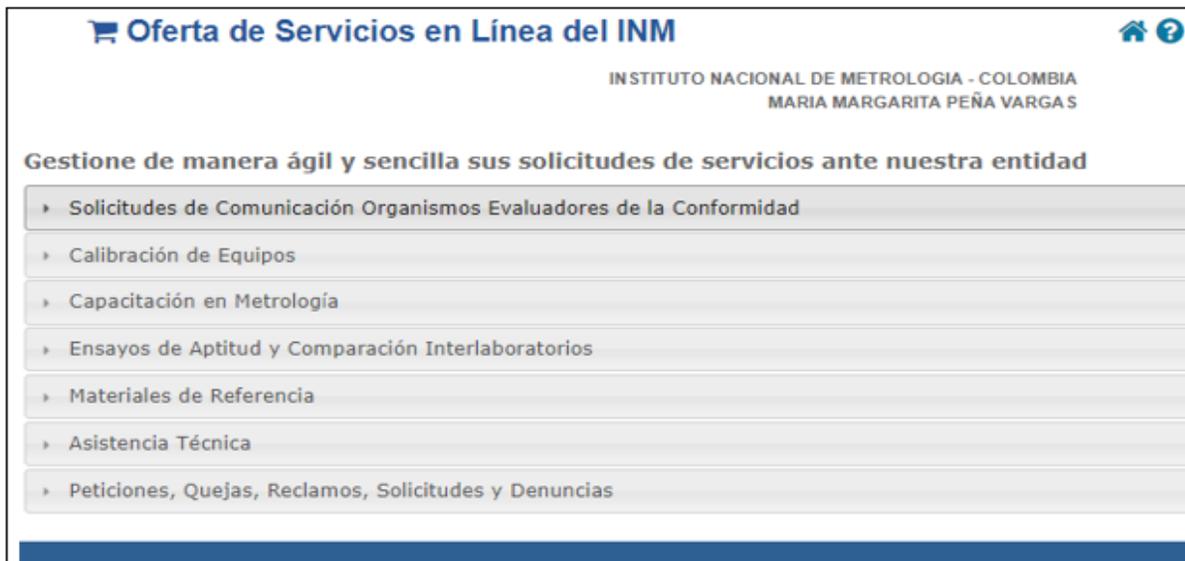
*"Por la cual se fijan las tasas que por los servicios de metrología presta el Instituto Nacional de Metrología – INM - vigencia 2020."*

SERVICIOS LABORATORIO DE TIEMPO Y FRECUENCIA			
Nombre del servicio	Tasa COP	Tasa S.M.M.L.V.	Tasa USD
Medición de desfase de sincronización con la hora legal, un informe mensual.	1 473 500	1.678623	545

A través de la página web se pudo determinar hay inclusión en el aparte de servicios lo correspondiente al servicio de la hora legal, servicio este que hubiera tenido divulgación por ejemplo mediante el webinar gratuito el jueves 16 de julio de 2020, entre las 10:00 y las 11:00 horas, para conocer acerca de los usos de este nuevo servicio del Instituto y también sobre el nuevo servicio para empresas y "Hora Legal Premium", al cual se puede acceder gratuitamente hasta el 31 de agosto de 2020.



A través de la plataforma de servicios en línea no se pudo determinar existencia de la oferta del servicio de hora legal a partir de la focalización con la que se muestra el servicio desde la página web:



En verificación de este servicio en el informe de medición de la satisfacción del cliente 2020 vigencia de enero a junio de 2020, no se observó que se contemple:

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente informe, se entregan los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente frente a los servicios que les ha prestado INM en el primer semestre del año 2020. Las mediciones se efectuaron a los servicios de: Capacitación, Calibración, Asistencia Técnica, Ensayos de Aptitud y Materiales de Referencia Certificados. Igualmente, se incluye la percepción de los clientes sobre el sitio web INM, y las evaluaciones de algunos clientes (desde sus Sistemas de Calidad), en el rol del INM como su proveedor.

**Criterio:** La Resolución 015 de 2020, la página web, la plataforma de servicios en línea del INM, comunicación institucional (ponte al día), informe medición de la satisfacción del cliente 2020 Vigencia de enero a junio de 2020. Ley 1712 de 2014, y Resolución MinTIC 3564 de 2015.

**Causa:** La falta de seguimiento a los nuevos servicios adoptados por el INM.

**Consecuencia:** Tanto la desinformación en el ciberespacio como la pérdida de potenciales usuarios del nuevo servicio, no atención de requerimientos empresariales, debilidades en el desarrollo institucional. No percepción del nuevo servicio.

**Recomendación:** A partir de la condición que se presenta, se sugiere:

- Revisar y proceder con la actualización de la documentación e información que hace parte del Sistema Integrado de Gestión, pertinente y relacionada de manera expresa al servicio de hora legal, como uno de los nuevos servicios.
- Revisar, publicar y actualizar la información residente en el sitio web de la entidad, vinculada al servicio de hora legal, de tal manera que se familiarice el nuevo servicio; aunado esto también al cumplimiento fundamentalmente de las disposiciones como la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015.

### Observación No. 21: Plan de participación ciudadana

**Condición:** En verificación de la caracterización en las actividades del hacer: "Ejecutar las actividades y estrategias de los planes de participación ciudadana y plan anticorrupción y atención al ciudadano"; y de las salidas: "Reporte de avance de las actividades de los planes a cargo de Servicio al ciudadano" y como cliente: "Direccionamiento Estratégico y Planeación" y "Servicio al Ciudadano"

PROVEEDORES	ENTRADA (INSUMOS)	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS O SERVICIOS)	CLIENTES
H				
Ciudadano Grupos de Valor	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias	Recibir, analizar y dar respuestas a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias	Respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias	Ciudadano o Grupo de Valor
Ciudadano Partes interesadas	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias		Informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias	Administración del SIG Ciudadano
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ejecutar las actividades y estrategias de los planes de participación ciudadana y plan anticorrupción y atención al ciudadano	Reporte de avance de las actividades de los planes a cargo de Servicio al ciudadano	Direccionamiento Estratégico y Planeación
Servicio al Ciudadano	Plan de participación ciudadana		Reporte de avance de las actividades de los planes a cargo de Servicio al ciudadano	Servicio al Ciudadano

Se solicitó el seguimiento realizado a dichas actividades y salidas a lo cual se indicó:

*El Plan de Participación Ciudadana 2020, establecen tres actividades, puede ser consultado en: [https://www.inm.gov.co/nueva/wp-content/uploads/2020/01/4a\\_Cronograma\\_de\\_participacion\\_ciudadana\\_y\\_rendicion\\_de\\_cuentas\\_anexo\\_1.pdf](https://www.inm.gov.co/nueva/wp-content/uploads/2020/01/4a_Cronograma_de_participacion_ciudadana_y_rendicion_de_cuentas_anexo_1.pdf)*

*Los soportes a la primera actividad pueden ser consultados en: <https://www.inm.gov.co/rcm/guias-de-calibracion/>*

*La segunda actividad puede ser consultada con sus avances en: <https://www.inm.gov.co/instituto-nacional-de-metrologia-de-colombia/gestion/rendicion-de-cuentas/>*

*La tercera actividad, se encuentra en desarrollo, en el momento (desde las áreas involucradas), se está desarrollando el documento base, el cual será puesto en consulta pública a más tardar el 30 de septiembre. Se adjunta correo y documento soporte.*

No se observó como cliente de la ejecución de dicho reporte al Direccionamiento estratégico y Planeación.

**Criterio:** Caracterización del proceso E-04.

**Causa:** Debilidades en la ejecución de las actividades del proceso.

**Consecuencias:** No aporte de información a la línea estratégica y limitación en la toma de decisiones.

**Recomendación:** Diseñar controles que garanticen el cumplimiento estricto de los parámetros establecidos en las caracterizaciones del proceso.

**Observación No. 22: Esquema ITA**

Condición: En verificación del esquema ITA en la página web: <https://www.inm.gov.co/servicio-al-ciudadano/esquema-ita/> en cuanto al punto 7 Control :

Categoría	Subcategoría	Idioma	Medio de conservación	Formato	Fecha de generación	Frecuencia de actualización	Lugar de consulta	Área responsable de producción	Área responsable de publicación
7. Control.	7.1. Informes de gestión, evaluación y auditoría	Castellano	Electrónico	html	44T10	Por definir	<a href="https://www.inm.gov.co/servicio-al-ciudadano/esquema-ita/">https://www.inm.gov.co/servicio-al-ciudadano/esquema-ita/</a>		Secretaría General
	7.2. Reportes de control interno	Castellano	Electrónico	html	44T10	Por definir	<a href="https://www.inm.gov.co/servicio-al-ciudadano/esquema-ita/">https://www.inm.gov.co/servicio-al-ciudadano/esquema-ita/</a>	Comité de Coordinación de Control Interno	Secretaría General

Se observó que para la información 7.1 no hay responsable y para el numeral 7.2 el área responsable de producción es el Comité de Coordinación de Control Interno. Esta información no se ajusta a las responsabilidades vigentes ya que el responsable de los informes de evaluación y auditoría y de los reportes de control interno es la Asesora con funciones de Jefe de Control Interno. Adicionalmente el numeral 7.1 debe ser dividido en informes de gestión y en informes de evaluación y auditoría ya que tiene diferentes responsables.

**Criterio:** Ley 87 de 1993 artículo 12 y Decreto 2106 artículo 156: Reportes del responsable de control interno.

**Causa:** Desconocimiento normativo.

**Consecuencia:** Posible desactualización de la página al no contar con los debidos responsables.

**Recomendaciones:** verificar los responsables de producción de la información en todo el formato ITA

**Observación No. 23: Planes de Mejoramiento**

**Condición:** El estado del último plan suscrito en virtud del informe de auditoría del 5 de diciembre de 2018 es:

**Plan de Mejoramiento No. 45 para Gestión del Servicio al Ciudadano**

Fecha de emisión de Informe de Auditoría	2018-12-05	Estado	Plazo	Número
Procesos	E4-01	Vencidas del plazo	Abiertas	3
Lider del proceso auditado	OVEDO HERRERA LUIS FERNANDO	Vencidas del plazo	Cerradas	5
Autor	OVEDO HERRERA LUIS FERNANDO	Dentro del plazo	Abiertas	0
		Dentro del plazo	Cerradas	2
		<b>Total</b>		<b>10</b>

Teniendo como incumplidas tres acciones:

Ítem	Acción a implementar	Fechas	Responsable	Seguimiento
1	<p><b>ÍTEM 2</b></p> <p><b>OBSERVACIÓN O HALLAZGO</b></p> <p>Respuesta a solicitudes de la ciudadanía</p> <p><b>CAUSA Y EFECTO</b></p> <p>Puede citarse como causa la verificación puntual sobre términos para emisión de respuestas y la falta de revisión de contenidos y de la calidad en la respuesta. Adicionalmente puede ser considerada como causa al momento de emitir respuestas la presunción por parte de quien emite la respuesta del conocimiento absoluto del ciudadano solicitante acerca de la Red Colombiana de Metrología como unión sinérgica coordinada por el Instituto Nacional de Metrología.</p> <p><b>RIESGO IDENTIFICADO</b></p> <p>El principal efecto de la condición expuesta esta dado en la emisión de respuestas a ciudadanos que no satisfacen las necesidades y/o las expectativas y de paso el incumplimiento de una de las funciones previstas en el Decreto 4175 de 2011, por medio del cual se creó la entidad (Numeral 11 del artículo 11 del Decreto 4175 de 2011).</p> <p><b>ACCIÓN A IMPLEMENTAR</b></p> <p>Por medio de correo electrónico informar a los jefes o coordinadores de área las PQRSD que se encuentran sin responder</p> <p><b>RESPONSABLE</b></p> <p>Luis Fernando Oviedo Herrera</p>	<p><b>Inicial:</b> 2019-04-05 <b>Final:</b> 2019-12-31</p>	<p>OVEDO HERRERA LUIS FERNANDO.</p>	<p><a href="#">Editar</a></p> <p><a href="#">No tiene Soportes</a></p> <p><a href="#">Cargar Soporte</a></p> <p><a href="#">Eliminar Actividad</a></p>

2	<p><b>ÍTEM 3</b></p> <p><b>OBSERVACIÓN O HALLAZGO</b></p> <p>Atención en línea (chat)</p> <p><b>CAUSA Y EFECTO</b></p> <p>La principal causa para la condición a la que se hace referencia puede ser la misma actualización de documentos y la falta de revisión una vez surtido el proceso de actualización documental.</p> <p><b>RIESGO IDENTIFICADO</b></p> <p>Como efecto puede citarse las fallas en el proceso de comunicación y/o desinformación a los ciudadanos.</p> <p><b>ACCIÓN A IMPLEMENTAR</b></p> <p>Revisar y ajustar los procedimientos y documentos de servicio al ciudadano, adicionando un protocolo de ingreso para verificar la conectividad</p> <p><b>RESPONSABLE</b></p> <p>Luis Fernando Oviedo Herrera</p>	<p><b>Inicial:</b> 2019-03-01 <b>Final:</b> 2019-06-30</p>	<p>OVEDO HERRERA LUIS FERNANDO.</p>	<p><a href="#">Editar</a></p> <p><a href="#">No tiene Soportes</a></p> <p><a href="#">Cargar Soporte</a></p> <p><a href="#">Eliminar Actividad</a></p>
3	<p><b>ÍTEM 7</b></p> <p><b>OBSERVACIÓN O HALLAZGO</b></p> <p>Contrato 072 -2018</p> <p><b>CAUSA Y EFECTO</b></p> <p>Puede atribuirse como causa de la condición aquí expuesta la falta de comunicación por parte de la supervisora del contrato con quienes conformaban el grupo para desarrollar las actividades del proceso.</p> <p><b>RIESGO IDENTIFICADO</b></p> <p>El principal efecto de una condición como la aquí expuesta puede ser de un lado el debilitamiento de la comunicación como proceso transversal.</p> <p><b>ACCIÓN A IMPLEMENTAR</b></p> <p>Actualizar manual y procedimientos de gestión jurídica Incluir un instrumento de seguimiento y control</p> <p><b>RESPONSABLE</b></p> <p>Rodolfo Gómez</p>	<p><b>Inicial:</b> 2019-03-11 <b>Final:</b> 2019-06-30</p>	<p>GOMEZ RODRIGUEZ RODOLFO MANUEL.</p>	<p><a href="#">Editar</a></p> <p><a href="#">No tiene Soportes</a></p> <p><a href="#">Cargar Soporte</a></p> <p><a href="#">Eliminar Actividad</a></p>

**Criterio:** Registro de información en el Sistema de Seguimiento de Planes de Mejoramiento.

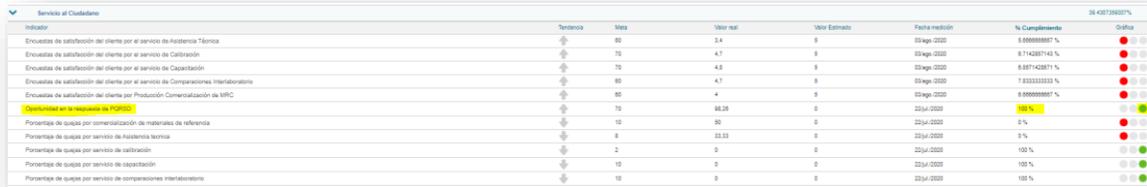
**Causa:** Falta de seguimiento y compromiso con las acciones suscritas.

**Consecuencia:** No mejoras para el proceso.

**Recomendaciones:** Revaluar los planes y dar cumplimientos a estos.

**Observación No. 24: Indicadores del proceso**

**Condición:** En la consulta realizada en ISOLUCION de los indicadores se observaron 11 indicadores, de los cuales 7 se encuentran en incumplimiento y 4 en cumplimiento :



Indicador	Tendencia	Meta	Valor real	Valor Estimo	Fecha medición	% Cumplimiento	Defici
Encuestas de satisfacción del cliente por el servicio de Asistencia Técnica	↕	80	3,4	0	03 ago. 2020	4,2500000000000000 %	●●●●●
Encuestas de satisfacción del cliente por el servicio de Calibración	↕	70	4,7	0	03 ago. 2020	6,714285714285714 %	●●●●●
Encuestas de satisfacción del cliente por el servicio de Capacitación	↕	70	4,8	0	03 ago. 2020	6,857142857142857 %	●●●●●
Encuestas de satisfacción del cliente por el servicio de Comparaciones Interlaboratorio	↕	80	4,7	0	03 ago. 2020	5,875000000000000 %	●●●●●
Encuestas de satisfacción del cliente por Producción Comercialización de MFC	↕	80	4	0	03 ago. 2020	5,000000000000000 %	●●●●●
<b>Disponibilidad de oportunidad de PQRSD</b>	↕	70	80,28	0	22 jul. 2020	<b>114,68571428571428 %</b>	●●●●●
Porcentaje de suipes por comercialización de materiales de referencia	↕	10	0	0	22 jul. 2020	0 %	●●●●●
Porcentaje de suipes por servicio de asistencia técnica	↕	8	33,33	0	22 jul. 2020	41,66666666666667 %	●●●●●
Porcentaje de suipes por servicio de calibración	↕	2	0	0	22 jul. 2020	0 %	●●●●●
Porcentaje de suipes por servicio de capacitación	↕	10	0	0	22 jul. 2020	0 %	●●●●●
Porcentaje de suipes por servicio de comparaciones interlaboratorio	↕	10	0	0	22 jul. 2020	0 %	●●●●●

Llama la atención en el indicador de oportunidad de PQRSD que se establezcan como límite superior 80 y una meta de 70 cuando es un mandado de ley que debo cumplir en su totalidad.

**Observaciones del Indicador**

Fecha	Meta	Medición	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior
22/jul./2020	70	80,2842	0	80	70
30/abr/2020	70	80,2842	0	80	70
05/feb./2020	70	80,2842	0	80	70



Fecha	Meta	Medición	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones sugeridas	Avance
22jul.2020	70	80,2842	0	80	70	Se cumplió con los tiempos y metas establecidos, sin embargo, se debe revisar la funcionalidad de reporte SPQRS y su seriedad con la realidad.		
30abr.2020	70	80,2842	0	80	70	En el primer trimestre 2020 se cumple con los tiempos y metas establecidos, sin embargo, se debe revisar la funcionalidad de reporte en el aplicativo SPQRS.		
05feb.2020	70	80,2842	0	80	70	La meta fue cumplida. Sin embargo, se hace necesario realizar campañas de cumplimiento de tiempos, toda vez que la cantidad de PQRSD sin responder aumenta, en comparación con los periodos anteriores. Realizar campañas de socialización frente al cumplimiento de los tiempos de respuesta.		

**Criterios:** Artículo 23 de la CPC, Ley 17 55 de 2015 artículo 1. Ley 87 ARTÍCULO 2º. Objetivos del sistema de Control Interno. Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales y para el presente caso:

b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;

c. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;

d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;

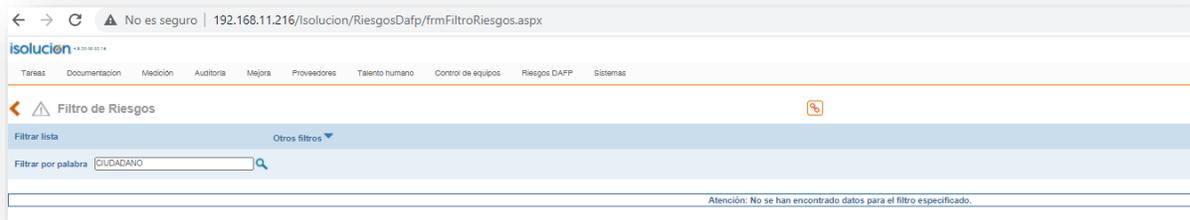
**Causa:** Debilidades de seguimiento y ejecución de actividades. Debilidades en el diseño de los indicadores.

**Consecuencia:** Investigaciones disciplinarias por no contestar en oportunidad las PQRSD

**Recomendaciones:** Diseñar los indicadores según los mandatos de ley.

### Observación No. 25 : Mapa de Riesgos

**Condición:** Al realizar consulta de los riesgos del proceso E-04, a través de ISOLUCIÓN, hubo advertencia en términos de: *"Atención: No se han encontrado datos para el filtro especificado"*.



En ausencia de registros en la plataforma de ISOLUCIÓN, se procedió a realizar consulta en la carpeta de calidad puntualmente en Matriz Riesgos 2020 Consolidado 2020-07-29,

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Informe de Riesgos 2020 Q1	2020-04-01 18:17	Adobe Acrobat D...	700 KB
Informe de Riesgos 2020 Q2	2020-08-03 15:02	Adobe Acrobat D...	800 KB
Matriz Riesgos 2020 Consolidado 2020-01-29	2020-02-06 0:11	Adobe Acrobat D...	2,390 KB
Matriz Riesgos 2020 Consolidado 2020-01-29	2020-02-18 0:54	Hoja de cálculo d...	540 KB
Matriz Riesgos 2020 Consolidado 2020-05-04	2020-04-01 18:34	Adobe Acrobat D...	8,660 KB
Matriz Riesgos 2020 Consolidado 2020-05-04	2020-04-01 18:33	Hoja de cálculo d...	561 KB
Matriz Riesgos 2020 Consolidado 2020-07-29	2020-08-03 0:08	Adobe Acrobat D...	8,610 KB
Matriz Riesgos 2020 Consolidado 2020-07-29	2020-08-14 11:29	Hoja de cálculo d...	800 KB

En donde se pudo identificar a través del presente informe la materialización de los todos los riesgos del proceso:

1. Responder inadecuada o inoportunamente las PQRSD recibidas (observaciones números (tutela por acceso a la información 13001310400220200005300, e incumplimiento en términos de ley).
2. Falta de insumos, o información poco fiable, para la elaboración del informe de satisfacción (según los indicadores estos se encuentran en rojo y no se incluye el servicio de Medición de desfase de sincronización con la hora legal).
3. Ausencia de una completa caracterización de usuarios y grupos de interés (observación No. 2).
4. Desactualización o no aplicación de la normatividad (planillas de seguimiento con los tiempos de la Ley 1755 de 2015 y no del artículo 5 del Decreto 491 de 2020, al igual que la parametrización del BPMETRO).
5. Tratamiento inadecuado de la información (El control establece: Realizar seguimiento al cumplimiento de la Ley 1581 y Ley1712 y se observó que no es visible la política de tratamiento de datos en el formulario de PQRSD).

Adicionalmente se observan oportunidades de mejora respecto a:

- Actualización de la matriz de riesgos del proceso, claramente conforme a la metodología prevista a nivel institucional.
- El diseño de los controles incorporó acciones a través del aplicativo SURDO, condición esta que no es ajustable a lo que en realidad se da en el proceso justo con la implementación de BPMETRO y la salida de operación del sistema

al que se hace alusión.

Control

El sistema **SURDO**, una a una de las PQRSD, hace notificaciones por medio de correo electrónico (y colores tipo semáforo dentro de la aplicación), con el fin de evitar falta de respuesta en términos de ley.

Para las PQRSD de petición que se encuentren cercanos vencerse, o que se encuentren fuera de tiempo, el asistente administrativo de SAC, de manera semanal, aplica el Seguimiento mediante formato de tiempos de respuesta E4-01-F-11

Estos controles, se encuentran documentados en el procedimiento E4-01-P-01

Actualización de clientes en sistema y **base de datos de INM (SURDO)**

- En las fechas límite quedaron incorporadas de la vigencia 2019, tal cual como figura a continuación:

Soporte	Responsable	Fecha límite	Indicador Clave de Riesgo
N.A.	N.A.	N.A.	#respuestas de PQRSD en tiempo / total de respuestas PQRSD
Documento	Lider de Proceso	2019-12-16	Por definir
tabla Excel de cruce de información.	Lider de Proceso	2019-12-16	Por definir
Informe presentado	Lider de Proceso	2019-12-20	Por definir
Soporte de capacitación	Lider de Proceso	2019-12-20	Por definir



<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO</b>	Código: C1-01-F-03
		Versión: 03
		Página 61 de 61

--

<b>CONCLUSIONES</b>
<p>Se concluye después de la verificación realizada al proceso que no se facilita el uso de los mecanismos de participación ciudadana, debido al incumplimiento de los tiempos y la presentación de respuestas en blanco y/o incompletas que no brindan respuestas de fondo, así como, la no medición del nivel de satisfacción del servicio nuevo de Medición de desfase de sincronización con la hora legal prestados a los clientes.</p>

<b>APROBADO POR:</b>	<b>ELABORADO POR:</b>
<b>Sandra Lucía López Pedreros</b> Asesor con Funciones de Jefe de Control Interno	<b>Sandra Lucía López Pedreros</b> Asesor con Funciones de Jefe de Control Interno