

Instituto Nacional de Metrología  
de Colombia

# Informe PQRSD Primer Semestre de 2021

Oficina de Control Interno  
Bogotá

Fecha (2021-07-29)

## CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE .....	4
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	4
4. RESULTADOS.....	5
5. CONCLUSIONES & RECOMENDACIONES.....	23

## 1. INTRODUCCIÓN

El informe que a continuación se presenta se da en cumplimiento de disposiciones como:

- **Artículo 23 de la Constitución Nacional:** *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*
- **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011:** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*
- **Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011:** **TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*
  1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
  2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*
- **Ley 1755 de 2015:** *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*
- **Artículo 5 del Decreto 491 de 2020:** *Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*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.*

## 2. ALCANCE

Cronológicamente el alcance de este informe va del 1º de enero al 30 de junio de 2021.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

El procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, vigente (E-04-P-001, versión 2) constituyó el principal criterio a efectos de este seguimiento. La principal fuente de información para la realización de verificaciones y validaciones la constituyó BPMetro.

En aras de optimizar los recursos disponibles, la Oficina de Control Interno realizó solicitud de información a la Oficina Informática Desarrollo Tecnológico en los siguientes términos:

El vie, 16 jul 2021 a las 16:59, Sandra Lucia López Pedreros (<[slopez@inm.gov.co](mailto:slopez@inm.gov.co)>) escribió:

Cordial saludo.

En cumplimiento del plan de Auditoría, específicamente en lo que atañe al Informe de PQRSD, correspondiente al primer semestre de 2021 y a propósito del desarrollo de pruebas necesarias para la elaboración del mismo, agradezco su colaboración para que por favor indique a esta oficina a más tardar el próximo miércoles 21 de julio de 2021:

1. Cuál es la versión vigente del manual de usuario de PQRSD
2. Listado pormenorizado de la totalidad de reportes en BPMETRO que pueden generar los usuarios de la Oficina de Control Interno, especificando al máximo nivel de detalle por cada rol.
3. Procedimiento a seguir en BPMETRO por un usuario con rol de Gestor de Solicitudes, para extraer reporte de respuesta con asociación al documento que origine la misma; junto con asociación de datos básicos como fecha de respuesta y por ende visualización tanto de la solicitud como de la respuesta y no de forma individual, verbigracia por un rango de fechas o de radicados.
3. Soportes de la respuesta dada al radicado 21002179

Atentamente

Con el usuario del Gestor de Solicitudes se obtuvieron los dos reportes; referidos a continuación:

- **Solicitud PQRS:**

De la opción de generación de reporte a partir de la fecha inicial y final, con el resultado obtenido; se procedió a realizar filtro haciendo uso de buena parte de la información contenida en los campos denominados: No Documento, Nombre Solicitante, Tipo Doc. Empresa, No Documento Empresa, Nombre Empresa, País, Departamento, Municipio, Dirección, Teléfono, Celular, Email, Área A Asignar, Usuario Asignado, Fecha Reasignación, Prioridad, Actuación, Estado, Días Transcurridos, Días De Respuesta, Fecha De Respuesta, Asume Costo De Respuesta, Medio De Respuesta, Link, Entidad Traslado, Usuario Creador, Origen, Folio, Solución Primer Contacto, Radicado Vinculado, Laboratorio, Descripción.

The screenshot shows a user interface for generating a report. At the top right, there is a star icon and a user profile for 'María Margarita Peña Vargas'. Below this, there are three input fields: 'FechaInicial' with a calendar icon, 'FechaFinal' with a calendar icon, and 'Radicado'. To the right of these fields are a settings gear icon and a green 'Ejecutar' button. Below the input fields, there are two dropdown menus: 'Prioridad' and 'Estado'.

- **Trazabilidad:** opción única por cada radicado:

The screenshot shows a simplified user interface for generating a report. At the top right, there is a star icon and a user profile for 'María Margarita Peña Vargas'. Below this, there is a single input field labeled 'Radicado'. To the right of this field are a settings gear icon and a green 'Ejecutar' button.

#### 4. RESULTADOS

Del seguimiento realizado para el primer semestre de 2021, se tuvo:

##### 4.1 Canales de Comunicación

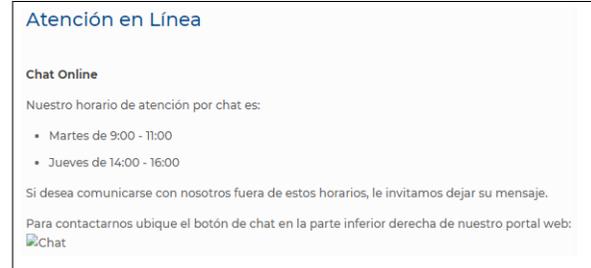
A través de la página web del INM, se pudo estipular información relacionada con los diferentes canales para la ciudadanía, tal cual como se aprecia en la imagen de la izquierda.

A modo de prueba y en aras de validar funcionamiento del canal a disposición de la ciudadanía, se realizó llamada desde un teléfono celular al número 318 8134901, el 16 de julio a las 16:53 h, sin que fuera contestada, pero si transferida posteriormente al buzón de mensajes.



Figurando como parte del mensaje del INM\_News\_2021-07-23 y la puesta a disposición del canal denuncia segura y recepción de PQRSD, se procedió el mismo día (2021-07-23) a validar funcionamiento de la línea y la opción sugerida sin ser contestada, tal cual como quedara evidenciado a través del audio que hace parte de los papeles de trabajo de este informe, pero si transferida posteriormente al buzón de mensajes. Se indica que la llamada será grabada y monitoreada.

En la página del INM, se pudo evidenciar la atención en línea tiene habilitada la opción de chat para 2 días a la semana con un horario específico y con opción para dejar el mensaje.



A través de la prueba realizada en aras de validar funcionamiento de la plataforma de PQRSD, se pudo establecer procedió de manera exitosa, generando e informando del número de radicado (21003026). Al revisar el contenido de la notificación, se pudo observar asociación con servicios de calibración, condición esta que no corresponde o no está asociada a la solicitud, pues la clara y expresamente lo que se requirió fue un link que detalle o dé cuenta de las preguntas frecuentes y no precisamente aspectos de los servicios de calibración; tal cual como se aprecia en la ilustración que sigue:

Respetado(a) señor(a)

**María Margarita Peña Vargas**

Su solicitud fue recibida y radicada de manera exitosa, con la información que se anexa a continuación. Esta solicitud será direccionada a la dependencia encargada y allí será asignada a un funcionario de la entidad para proporcionarle la debida atención.

Tipo de PQRSD

Solicitud de Información

**Relacionada con**

**Servicios de Calibración**

Motivo de la PQRSD

Propios en el servicio

Información del Peticionario

Cordial saludo

En medio de la ejecución de pruebas de auditoría, para la elaboración del informe de la Oficina de Control Interno, correspondiente al seguimiento de las PQRSD, del primer semestre de 2021; agradezco su atención y colaboración para que **por favor me indiquen el link o sitio donde se pueda visualizar el detalle de las preguntas frecuentes** dado que en este momento (2021-07-26 9:38 h) no es posible consultar en el sitio indicado: <https://inm.gov.co/web/servicio-al-ciudadano/preguntas-frecuentes/>.

Adicional a lo anterior, agradezco también me indiquen si el único tipo de archivo que se puede seleccionar es en PDF. Adjunto imagen de lo enunciado.

Desde ya agradezco su atención.

## 4.2 Reporte Solicitudes PQRSD

A partir del reporte en comentario se pudo determinar:

### 4.2.1 Superposición

Caracteres alfanuméricos combinados y traslapados a la ventana de fijación de la fecha, por ejemplo para el día 16 con letras y el 17 con números, tal cual como se aprecia en la imagen capturada desde la fuente, condición esta que ya había sido reportada con anterioridad en otro informe emitido también por la Oficina de Control Interno:

FechaFinal \* Radicado

| Radicado

< JUNIO DE 2021 >

LUN.	MAR.	MIÉ.	JUE.	RIVA...	SÁB.	DOM.
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	dieciséis	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27

#### 4.2.2 Conversión a Excel

Al realizar la conversión del archivo a Excel, se evidenció pérdida de uniformidad en presentación de la secuencia de la información y en general de los campos, tal cual como se aprecia en la ilustración que sigue con los dos casos traídos a modo de ejemplo, donde en la columna denominada Radicado no presenta exactamente datos correspondientes a números de radicación sino a campos en blanco y texto:

RADICAD	FECHA DE	TEMA REL	TIPO DE PQRS	MOTIVO	DEPENDI	TIPO DE P	TIPO DOC	NO DOCU	NOMBRE	TIPO DOC	NO DOC
21002102	2021-05-18	Atención al C	Petición	Propios en e	Grupo de Ge:	Natural	Cedula de Ci	80199398	Osmolab metrologia y calibracion		
El presente es para solicitar su colaboración para hacer ensayo de aptitud para medición de conductividad electrolítica del agua y pH, se que en el moment											
Atentamente,											
Julian Osorio											
Gerente General											
Osmolab SAS											
21002103	2021-05-18	Contratación	Petición	Propios en e	Grupo de Ge:	Natural	Cedula de Ci	1,052E+09	SINDY JESSENIA HIGUERA AGUDELO		
RADICAD	FECHA DE	TEMA REL	TIPO DE PQRS	MOTIVO	DEPENDENCIA	TIPO DE P	TIPO DOC	NO DOCU			
Anexo cámara de comercio de Air-e.											

Tras eliminación de los campos mencionados en el ítem anterior, el conteo de radicados, entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2021, fue 703, condición esta que pudiera resultar consistente con el conteo a simple vista tras la generación del archivo que por cierto tarda algo más de 5 minutos en descargar.

ARRASTRA UNA COLUMNA AQUÍ PARA AGRUPAR POR ELLA

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TEMA RELACIONADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	DEPENDENCIA	TIPO DE PERSONA	TIPO DOCUMENTO
21002715	2021-06-30	Contratación	Petición	Propios en el servicio	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación	Natural	Cedula de Clu
21002717	2021-06-30	Contratación	Petición	Propios en el servicio	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación	Natural	Cedula de Clu
21002723	2021-06-30	Atención al Ciudadano	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación	Jurídica	Cedula de Clu

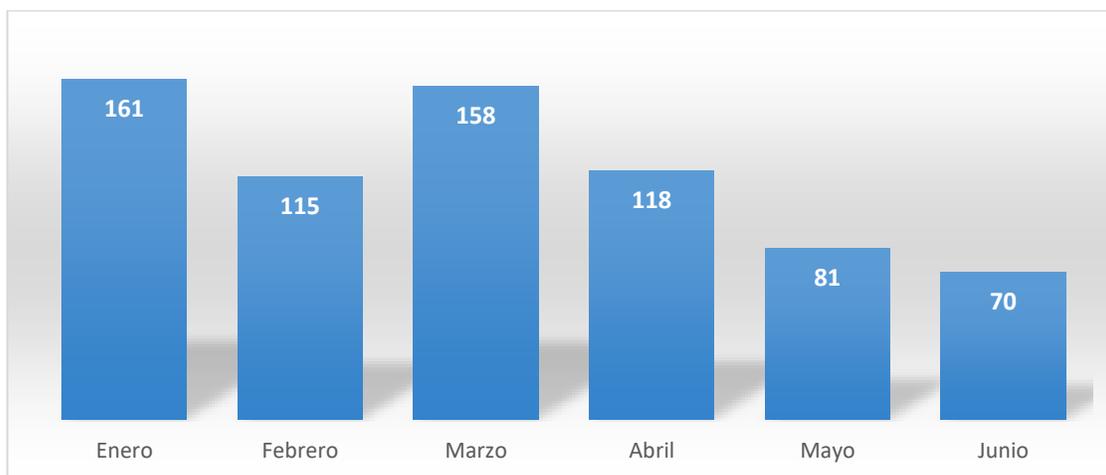
Página 71 de 71 (703 elementos)

### 4.2.3 Aplicación de filtros

De la aplicación del filtro teniendo en cuenta las variables generadas a partir del reporte, distribución conforme a:

- **Tipo de PQRSD, Cantidad por mes:**

Tipo de PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Petición	146	102	138	96	61	54	597
Consulta	9	7	10	9	13	11	59
Petición Entes Externos	1		3	2	3	3	12
Acción de tutela		2	3		1	1	7
Solicitud de Información	3		2	9	2	1	17
Reclamo	2	3					5
Solicitud Congreso de la Republica			1				1
Solicitud de documentos			1	2	1		4
Sugerencia		1					1
<b>Total general</b>	<b>161</b>	<b>115</b>	<b>158</b>	<b>118</b>	<b>81</b>	<b>70</b>	<b>703</b>



▪ **Tipo de PQRS y Motivo:**

Motivo	Tipo de PQRS								
	Petición	Consulta	Acción de tutela	Solicitud de Información	Petición Entes Externos	Reclamo	Solicitud de documentos	Sugerencia	Solicitud Congreso de la República
Propios en el servicio	573	58	6	16	10		4	1	1
Atención al Ciudadano	12	1	1	1	2				
Información Errónea	4								
Información Suministrada	4					1			
Calidad en el Servicio	2								
Demora en el Servicio	1					3			
Falta de Información	1					1			
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>59</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

▪ **Estado:**

Tipo de PQRS	Estado				
	Respuesta	En Trámite	Solicitud Complemento Información	Traslado Entidad Competente	Total General
Petición	588	7	1	1	597
Consulta	58		1		59
Solicitud de Información	16		1		17
Petición Entes Externos	11	1			12
Acción de tutela	4	3			7
Reclamo	5				5
Solicitud de documentos	4				4
Solicitud Congreso de la República	1				1
Sugerencia	1				1
<b>Total general</b>	<b>688</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>703</b>

▪ **Dependencia y Motivo:**

Dependencia	Motivo						
	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano	Información Suministrada	Demora en el Servicio	Información Errónea	Calidad en el Servicio	Falta de Información
Grupo de Gestión Jurídica - Contratación	235	1		1			
Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos	154	3			4		2
Dirección General	90	8	2	1		2	
Subdirección de Metrología Física	52	2					
Grupo de Gestión Financiera	47	1	1	2			
Grupo de Gestión del Talento Humano	33	1					
Secretaría General	15	1					
Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico	13		2				
Subdirección de Metrología Química y Biología	12						
Grupo de Gestión de I+D+i y Asistencia Técnica	7						
Grupo de Gestión de Ensayos de Aptitud y Automatización	6						
Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano	3						
Grupo de Metrología en Análisis Inorgánico	1						
Grupo de Servicios Administrativos	1						
<b>Total general</b>	<b>669</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

#### 4.2.4 Solicitudes y Respuesta

Respecto a la respuesta, para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2021, a la fecha de generación del reporte (2021-07-07) se pudo determinar:

- 4.2.4.1 Para los radicados 21000379, 21000443, 21000523, 21000524, 21000994, 21001175, 21001233, 21001234, 21000688, 21002127, 21002529, 21002555, 21002661, 21002666, 21002670, 21002677, 21002709, 21002712, 21002715, 21002717, 21002723 y 21002435; no figura en el reporte asociación a link para consultar y/o visualizar el documento.
- 4.2.4.2 Conforme al estado el 98% figuraba con respuesta y el 2% restante correspondiente a 15 radicados; en trámite, solicitud complemento información y traslado entidad competente.
- 4.2.4.3 Al establecer la diferencia entre los días transcurridos y los días de respuesta, se encontró en los 15 casos corresponden a actuaciones clasificadas como presentación de estado en trámite, solicitud complemento de información y traslado a entidad competente.
- 4.2.4.4 Los radicados 21000940, 21001445 y 21001329, fueron clasificados con prioridad periodista y los 700 restantes con prioridad normal.
- 4.2.4.5 La totalidad de radicados figuran con afirmación asume costo de respuesta.
- 4.2.4.6 Casos aleatorios: al revisar aleatoriamente solicitudes con su respuesta, fue posible establecer:
  - Radicado 21000010: *ustedes están al tanto de que su servidor web está alojando páginas ajenas a ustedes?* <https://inm.gov.co/nueva/index.php/guidebook-algorithm/alibaba-neo-crypto-bittrex-is-a-bad/>.

A partir de la respuesta se pudo determinar no se atiende de manera concreta a la pregunta realizada, dado que la pretensión de la mismo (pregunta) era consultar si estaban al tanto de que el servidor estaba alojando páginas ajenas y no precisamente de acciones próximas como el lanzamiento de la página web.

**Asunto: Respuesta al Radicado Número 21000010**  
Respetado (a) Señor (a)

Buenos días Sr. Cristian Erazo,

Atento saludo,

Al respecto de su inquietud, nos permitimos informar que **estamos pronto a lanzar nuestra pagina web nuevamente.**

Atentamente,

Oficina de Informatica y desarrollo tecnologico.

- **Radicado 21000064:** *Quería reportarles que Google está arrojando resultados de la página del INM relacionados con minería de cryptomonedas. Adicionalmente, dando click a esos resultados lleva a una página externa. Esto usualmente se debe a alguna de las siguientes, entre otras: des configuración del servidor, seguridad del servidor comprometida, un mal actor ha tomado control. A este momento, la siguiente URL lleva a un link externo: <http://inm.gov.co/nueva/index.php/kraken-alternative/nvidia-mining-card-windows-ethereum-mining-guide/> Los resultados que muestra Google son los siguientes: Espero que le reporten eso al equipo de seguridad de TI, ya que esto podría tener repercusiones mayores en el gobierno.*

La respuesta que tomara 30 días en ser emitida; estuvo orientada a la observación realizada.

**Asunto: Respuesta al Radicado Número 21000064**  
Respetado (a) Señor (a)

Buenos días Sr.Andres Uribe,

Atento saludo,

Agradecemos su reporte. Desde el momento en que se presento la situacion con la página Web del INM, hemos venido adelantando las acciones pertinentes, involucrando el equipo tecnico y de seguridad de la información.

Gracias nuevamente por su reporte e interes.

Atte.

Oficina de Informatica y Desarrollo Tecnologico.

- **Radicado 21000039:** *De manera atenta, solicito certificación del contrato 041 del 2020, ya que la enviada en fechas anteriores dice en ejecución y el contrato ya fue terminado.*

A partir de la descriptiva de la solicitud se puede inferir el INM generó un documento con información que no correspondía a la realidad.

Tras visualizar el documento mediante el cual se atiende al solicitante, se pudo determinar no figura quien elaboró el documento, la mayúscula inicial para nombres propios y así como tampoco el ortográfico en mayúsculas, tal cual como se aprecia en la ilustración que sigue donde fueron resaltados las oportunidades de mejora en cuanto a la ortografía:

**Asunto: Respuesta al Radicado Número 21000039**  
Respetado (a) Señor (a)

En atención a su solicitud, remito información.

**Documento Original  
Firmado Electrónicamente**

Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez  
SECRETARIA GENERAL 0037-22

Elaboró: [Redacted]

Revisó: **Mónica** **díaz** **guzmán**

Aprobó: **Rodolfo** **manuel** **gómez** **rodríguez**

- Radicado 21000083: *Por medio del presente correo me permito solicitar respetuosamente el Acta de Liquidación del contrato No. 124 de 2020 suscrito entre el INSTITUTO NACIONAL DE Metrología Y EL CENTRO NACIONAL DE PROYECTOS S.A.S cuyo objeto fue "Idquo, Contratar los Servicios de Consultoría para el Diagnóstico de las Redes Sanitarias, Red de Aguas Lluvias y Red de Aguas Residuales para el Mantenimiento de la Infraestructura, Mejoramiento y Sostenibilidad de la Sede INM &rdquo,. Lo anterior se solicita teniendo en cuenta la terminación y entrega en debida forma de los productos requeridos.*

Al visualizar el documento del 2021-02-02, no se observa de forma concreta una respuesta o una explicación a la expresión utilizada, sumado a esto a que el contenido del texto (en trámite) está en mayúscula sostenida; pese a que la escritura normal utiliza habitualmente las letras minúsculas, si bien, por distintos motivos, pueden escribirse enteramente con mayúsculas palabras, frases e incluso textos enteros; pero lo usual es que las mayúsculas se utilicen solo en posición inicial de palabra, y su aparición está condicionada por distintos factores.

<b>INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA</b>	
Número Rad:	2-21-000083-1
Fecha:	2021-02-02 15:00:43
Trámite:	Petición
Origen:	Grupo de Servicios Administrativos
Folios:	1
Actuación:	PRESENTACIÓN
Destino:	SANDRA PATRICIA MARTELO PEREZ

**Bogotá DC , 2021-02-02**

Señor (a)  
**SANDRA PATRICIA MARTELO PEREZ**  
CENTRO NACIONAL DE PROYECTOS CNP S A S  
N/A  
BOGOTA D.C.  
BOGOTA D.C.  
COLOMBIA

**Asunto: Respuesta al Radicado Número 21000083**

Respetado (a) Señor (a)

**EN TRAMITE**

**Documento Original**  
**Firmado Electrónicamente**  
SANDRA MILENA SIERRA CARDENAS  
Cordinador Servicios Administrativos

Elaboró: CARLOS EDUARDO JAIME GARZON  
Revisó: CARLOS EDUARDO JAIME GARZON  
Aprobó: SANDRA MILENA SIERRA CARDENAS

A través de consulta realizada en la plataforma del SECOP; se pudo identificar claramente en el clausulado del contrato (124-2020), el establecimiento del plazo para adelantar el proceso de liquidación; señalamiento este que fuera omitido en el cuerpo de la comunicación suministrada como respuesta, que bien hubiera podido contribuir de manera importante en la calidad de la respuesta.

<b>CLÁUSULA 23. LIQUIDACIÓN</b>	La liquidación a que se refiere el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto 019 de 2012, se realizara dentro de los seis (6) meses siguientes a la expiración del término previsto para su ejecución, o a la expedición del acto administrativo que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga, en todo caso de conformidad y dentro de los plazos previstos en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.
-------------------------------------	---

- Radicado 21000113: La página muestra un "banner" que dice que la "Guía para la selección y uso de Ensayos de Aptitud" está en consulta pública, pero el enlace no envía al documento y en la sección de "Guías en consulta pública" no aparece el documento mencionado.

La respuesta emitida no precisó o no condujo a la ubicación o puntualmente al documento: "Guía para la selección y uso de Ensayos de Aptitud"

Buenos dias Sr. Antonio Garcias Tarquino,

Atento saludo,

De manera atenta, y ante los inconvenientes que se ha presentado con la normalidad de la pagina web del INM, nos permitimos informar que pronto se reestablecerá el servicio de esta, y estaremos lanzando la pagina nuevamente.

Atentamente,

Oficina de Informatica y desarrollo tecnologico

**Documento Original**  
**Firmado Electrónicamente**

OMAR ENRIQUE MEJIA VARGAS

- Radicado 21000126: *el día 10/12/2020 recibí el No. radicado 20004926 para envío de certificados de retenciones practicadas durante el 2020, sin embargo, a la fecha no he recibido respuesta.*

En este caso es evidente a partir de la lectura el solicitante no había recibido respuesta al momento de la solicitud (2021-01-15), que según da cuenta el texto había sido realizada desde el 10 de diciembre de 2020; es decir pasados 24 días hábiles.

En el documento de respuesta se observa emisión de la comunicación el 4 de febrero de 2021, es decir después de 35 días hábiles contados a partir de la solicitud.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA	
Número Rad:	2-21-000126-1
Fecha:	2021-02-04 15:41:54
Folios:	1
Trámite:	Reclamo
Actuación:	PRESENTACIÓN
Origen:	Grupo de Gestión Financiera
Destino:	Silvia Juliana Mesa Bautista

**Bogotá DC , 2021-02-04**

Señor (a)  
**Silvia Juliana Mesa Bautista**  
INLINE FLUID SYSTEMS  
CALLE 28 N 20 80  
BUCARAMANGA  
SANTANDER  
COLOMBIA

**Asunto: Respuesta al Radicado Número 21000126**

Respetado (a) Señor (a)

De manera atenta y de acuerdo a su solicitud, se envía certificado correspondiente.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida.

**Documento Original**  
**Firmado Electrónicamente**  
FREDDY GUILLERMO HERNANDEZ SANDOVAL  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028-18

Elaboró: LADY OOLIA NOVA DIAZ  
Revisó: LADY OOLIA NOVA DIAZ  
Aprobó: FREDDY GUILLERMO HERNANDEZ SANDOVAL

- Radicado 21000242: De acuerdo al requerimiento realizado el día 10 de noviembre de 2020, me permito nuevamente solicitar su colaboración para generar la certificación laboral del contrato culminado el día 28 de octubre de 2020, suscrito a mi nombre, el cual relaciono a continuación: N&deg, de Contrato: 074 Fecha Inicio: 14 de Febrero de 2020 Fecha Terminación: 28 de Octubre de 2020 Contratista: DWIGHT OMAR Martínez CABALLERO Favor remitir el documento solicitado a esta dirección de correo electrónico personal [dwight.omartin@gmail.com](mailto:dwight.omartin@gmail.com).

Por lo que indica el peticionario a través del texto corresponde a la reiteración de un requerimiento ya efectuado desde el 10 de noviembre de 2020.

<b>Asunto:</b> Respuesta al Radicado Número 21000242
Respetado (a) Señor (a)
En respuesta a su derecho de petición, remito información.
<b>Documento Original Firmado Electrónicamente</b>
Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez
SECRETARIA GENERAL 0037-22
Elaboró: Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez
Revisó: Rodolfo manuel gómez rodríguez
Aprobó: Rodolfo manuel gómez rodríguez

A través del documento mediante el cual se emite respuesta, se evidenció no hay mayúscula inicial en los nombres propios y ausencia de acento ortográfico en mayúsculas cuando hay lugar a ello.

- Radicado 21002509: *Observación - Se radica como consulta ya que en el aplicativo no hay opción aun de Apelación 17043, de igual forma para la respuesta, se aclara que se responde Apelación 17043 Buenos días, Reciban cordial saludo, Por medio de la presente permitimos remitir apelación dando continuidad al proceso del ensayo de aptitud para la calibración de comparadores de carátula 20-INM-EA-04.*

A partir del texto puede concluirse el aplicativo no tiene completitud en la parametrización

#### 4.3 Reporte Trazabilidad PQRS

De la consulta realizada a través del usuario de solicitudes asignado a quien realizara las pruebas en medio de la elaboración de este informe (María Margarita Peña Vargas), pudo evidenciarse a partir de generación de un reporte, asociado casualmente al numeral que sigue de este informe (4.4):

- El reporte consta de 49 registros, dispuestos en 7 columnas y 7 filas.
- Las 7 columnas se encuentran denominadas, así: Asunto; Usuario encargado, Estado, Fecha, Proceso, Referencia y Etapa.
- De la comuna titulada asunto se tiene 3 de los 7 registros obedecen a notificación.
- Los usuarios encargados en este caso son Edwin Alfonso Rojas Pedreros y Martha Ximena Martínez Vidarte.
- El estado para la totalidad de asuntos figura como ejecutado, incluso la correspondiente a "Validar Respuesta Radicado 21002179 Prioridad Normal"
- Al realizar la conversión del reporte en comentario desde BPMetro a un archivo de Excel, se notó la fecha no conserva una secuencia cronológica; es decir que para obtenerlo hay que activar la función para ordenarlo desde el propio Excel. Particularmente se observa registro después del 26, el 21.

FECHA
21/05/2021 9:32:09 a.m.
21/05/2021 9:32:17 a.m.
26/05/2021 8:50:33 a.m.
26/05/2021 11:00:30 a.m.
21/05/2021 9:32:15 a.m.
26/05/2021 11:00:31 a.m.

- Para efectos de la realización de análisis se encuentra en el reporte información no útil para el auditor como por ejemplo la que incluyen las columnas denominadas proceso, etapa y referencia, cuando esta última es una clave de la data y es indescifrable pese a tener caracteres alfa numéricos.

ASUNTO	USUARIO ENCARGADO	ESTADO	FECHA	PROCESO	REFERENCIA	ETAPA
Solicitud Radicado	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	Ejecutado	2021-05-21T09:32:09.397	148007	262B3F77-8FD8-42CF-B43D-C967647EB61B	3
Notificación	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	Ejecutado	2021-05-21T09:32:15.397	148007	262B3F77-8FD8-42CF-B43D-C967647EB61B	160
Notificación	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	Ejecutado	2021-05-21T09:32:17.037	148007	262B3F77-8FD8-42CF-B43D-C967647EB61B	164
Analizar Radicado 21002179 Prioridad Normal	MARTHA XIMENA MARTINEZ VIDARTE	Ejecutado	2021-05-26T08:50:33.49	148007	262B3F77-8FD8-42CF-B43D-C967647EB61B	174
Validar Respuesta Radicado 21002179 Prioridad Normal	MARTHA XIMENA MARTINEZ VIDARTE	Ejecutado	2021-05-26T11:00:30.807	148007	262B3F77-8FD8-42CF-B43D-C967647EB61B	423
Notificación	MARTHA XIMENA MARTINEZ VIDARTE	Ejecutado	2021-05-26T11:00:31.103	148007	262B3F77-8FD8-42CF-B43D-C967647EB61B	395

#### 4.4 Caso Radicado 21002179

En virtud de la observación realizada por la Oficina de Control Interno, a través del Informe de Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público, de fecha 24 de mayo de 2021,

donde reseñara el documento de radicado 21002179, en este aparte de este informe será tenido en cuenta el comentario realizado en su momento, tal cual como se aprecia en la ilustración que sigue, extraída desde la fuente:

A propósito de este nombramiento al que hacemos referencia, se observó en el documento de radicado 21002179, en BPMetro, del 21 de mayo de 2021:

*He visto en la página del INM que el Grupo de Gestión del Talento Humano publicó la hoja de vida de Ana María Campos Rosario aspirante para el cargo Asesor Código 1020 Grado 13 de la Dirección General. Al ver su hoja de vida me llama la atención que la persona que se nomina para este cargo tiene experiencia casi que exclusivamente como docente y me surge la inquietud de si este cargo no requiere algún tipo de experiencia en el desempeño de cargos similares en el sector público o del funcionamiento de la administración pública. Amablemente solicito que por favor me informen cuáles son los requisitos de experiencia, estudios y habilidades del cargo Asesor Código 1020 Grado 13 de la Dirección General. También, si este cargo fue ofertado a través de su página en algún momento por favor.*

A la respuesta dada a esta petición se realizará seguimiento en el informe semestral de PQRSD.

A propósito del señalamiento realizado en el informe de Seguimiento al SIGEP, se efectuó consulta a través del reporte de solicitudes obtenido y se evidenció el contenido lo constituye un anexo que no fue posible visualizar desde el reporte y/o a partir del link asociado ([file:///C:/Users/mpvargas/Downloads/OphDMS\\_21002179.pdf](file:///C:/Users/mpvargas/Downloads/OphDMS_21002179.pdf)), tal cual como se aprecia en la imagen que sigue, correspondiente a la del documento de asunto: respuesta al radicado número 21-002179, emitido por la Coordinadora de Gestión de Talento Humano:

Bogotá D.C. 2021-05-26 08:50:37Z		<b>INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA</b>	
Señor (a) Johanna Alejandra Mora Ramos		Número Rad: 2-21-002179-1	Folios: 1
N/A		Fecha: 2021-05-21T09:32:10	Actuación: PRESENTACIÓN
BOGOTA D.C.		Trámite: Petición	Destino: Johanna Alejandra Mora Ramos
BOGOTA D.C.		Origen: Grupo de Gestión del Talento Humano	
COLOMBIA			
<b>Asunto: Respuesta al Radicado Número 21002179</b>			
Respetado (a) Señor (a)			
Buenos días;			
Anexo respuesta a su petición.			
Documento Original Firmado Electrónicamente			
MARTHA XIMENA MARTINEZ VIDARTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028-18			

Al realizar el seguimiento a la respuesta y después de haber efectuado la solicitud a la Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico, solicitando copia de la respuesta emitida; no fue posible obtenerla porque según da cuenta el Profesional Universitario de la Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico contiene información sensible.

3. Soportes de la respuesta dada al radicado 21002179

Respuesta:

Respecto al radicado 21002179 se informa que no es un radicado de los procesos de la OI DT, lo cual, es un radicado de Talento Humano por ende sugiere realizar solicitud a esta área ya que contiene información sensible.

Atentamente,

Jose Eduin Culma Caviedes  
Profesional Universitario  
Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico  
Instituto Nacional de Metrología de Colombia

A partir de la respuesta entregada por el profesional, se puede concluir:

- Desconocimiento del Código de Ética de los auditores de la Oficina de Control Interno, específicamente por lo que atañe a las reglas de conducta de las que trata el numeral 5.3 del documento aquí referido (Código de Ética de los auditores de la Oficina de Control Interno) el cual hace parte integral del Sistema Integrado de Gestión
- Probabilidad de no conocer la realización de este informe se encuentra inmersa dentro de uno de los roles de la Oficina de Control Interno (Evaluación y Seguimiento) previsto mediante artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017

**“ARTÍCULO 2.2.21.5.3 De las oficinas de control interno.** Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, **evaluación y seguimiento,** relación con entes externos de control.

De igual manera, se solicitó al proceso de Gestión de Talento Humano soportes a la respuesta al radicado 21002179



Sin que a la fecha de expedición de este informe se obtenga respuesta.

#### 4.4 Caso Radicado 21002117

En atención a la solicitud realizada por la Contraloría General de la República clasificado como Petición de Entes Externos de radicado número 21002117 del 18 de mayo de 2021, donde hizo alusión a Denuncia DP Servicio Código 2021-207825-82111-SE de 2021-04-19 donde se indica: "Respetado doctor Cristancho: Con fundamento en los principios, deberes y obligaciones que rigen el control fiscal, y en relación con el artículo 3 de la Resolución reglamentaria ejecutiva No. 0062 de 2020 de la CGR, y atendiendo a lo dispuesto en el Artículo 30 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, la Contraloría Delegada para el Sector Comercio y Desarrollo Regional, en trámite de la denuncia con radicado No. código 2021-207825-82111-SE de 2021-04-19, previamente trasladada por competencia, y allegada a la CGR por parte de anónimo, a través del correo oficial de PQRS de la página web de la entidad, en la cual nos informan sobre las presuntas irregularidades y falencias, en relación con El DIRECCIONAMIENTO Y CONCENTRACIÓN de la contratación pública en el país que desde el año 2019 se viene materializando desde las entidades que conforman el sector central de la nación y a favor de un contratista en particular (DIGITAL WARE), que ha conllevado a presuntos detrimentos patrimoniales así como a la violación de los principios de la función administrativa, y al principio de transparencia, selección objetiva, igualdad y libre concurrencia de la LEY 80 DE 1993. Entidades dentro de la cuales se menciona al Instituto Nacional de Metrología- INM, en relación con el contrato No. 191 de 2018, mediante el cual, el INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA (INM) adquirió la herramienta Kactus HCM".

En verificación de la respuesta suministrada se observa que la respuesta fue dada a través de correo electrónico y no por medio de la herramienta destinada para tal fin.

Bogotá D.C. 2021-05-24 10:54:17Z

Señor (a)

Jacqueline Cetina Zona

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

N/A

BOGOTA D.C.

BOGOTA D.C.

COLOMBIA

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA			
Número Rad:	2-21-002117-1	Folios:	2
Fecha:	2021-05-18T12:28:35	Actuación:	PRESENTACIÓN
Trámite:	Petición Entes Externos	Destino:	Jacqueline Cetina Zona
Origen:	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación		

**Asunto: Respuesta al Radicado Número 21002117**

Respetado (a) Señor (a)

Atendiendo la información solicitada, en virtud de la denuncia de la referencia, comunico que el día 21 de mayo de 2021 se allegó comunicación de respuesta suscrita por el Director General del Instituto Nacional de Metrología - INM, con respecto al contrato No. 191 de 2018, mediante el cual se adquiere la herramienta denominada "Kactus HCM", a los correos [luis.vasquez@contraloria.gov.co](mailto:luis.vasquez@contraloria.gov.co); [dixon.vega@contraloria.gov.co](mailto:dixon.vega@contraloria.gov.co); [natalia.rios@contraloria.gov.co](mailto:natalia.rios@contraloria.gov.co).

Esperando dar respuesta satisfactoria quedamos atentos a sus requerimientos

**Documento Original  
Firmado Electrónicamente**

Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez

SECRETARIA GENERAL 0037-22

Se pudo establecer a través del portal SECOP II, el INM entre la vigencia 2020 y 2021 suscribió contratos con Digital Ware en total por \$507.032.812, correspondiente a los 7 contratos relacionados a continuación, donde además puede observarse el objeto:

Número Contrato	Objeto	Valor
44-2021	Contratar el soporte y mantenimiento de nivel 1 y 2 en la plataforma BPMetro para la atención de requerimientos logrando actualizar los sistemas de información.	\$39.984.000,00
103-2021	Contratar el soporte y mantenimiento de la plataforma Kactus, con bolsa de horas para actualizaciones, en el marco de la actualización de los sistemas de información del INM	\$60.975.592,00
109-2021	Contratar la adquisición, instalación e implementación del software para la automatización del proceso radicación de correspondencia, basado en la plataforma Ophelia SGDEA de Digital Ware, para mantener los sistemas de información	\$222.530.000
113-2020	Servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica, del software Kactus HR permitiendo tramitar las eventualidades que se presenten buscando el correcto funcionamiento de las áreas de nómina y gestión humana del Instituto Nacional de Metrología	\$62.996.220,00

122-2020	Contratar el servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma BPMetro, que permita asegurar el acompañamiento al INM ante cualquier eventualidad tendiente a atender y garantizar el funcionamiento adecuado para mantener actualizado dicho sistema de información	\$111.169.800,00
185-2020	Implementar un nuevo módulo que permita generar suplementos de certificados e informes de calibración con la herramienta tecnológica Ophelia BPM y prestar los servicios de fortalecimiento de los procesos de calibración y PQRSD asegurando un correcto funcionamiento de la herramienta en condiciones de calidad y oportunidad al interior del INM	\$231.907.200,00
192-2020	Contratar el servicio de soporte de nivel 1 y 2 en la herramienta tecnológica BPMetro, que permita asegurar el acompañamiento al INM ante cualquier eventualidad, en busca de actualizar el sistema de información	\$45.172.400,00
<b>Total</b>		<b>\$507.032.812,00</b>

## 5. CONCLUSIONES & RECOMENDACIONES

Una vez realizado el seguimiento se pudo determinar:

1. Teniendo en cuenta la continuidad de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia COVID 19, permanece vigente la ampliación de los términos a las PQRSD, señalados en el Decreto 491 de 2020.
2. La entidad tiene establecidos canales de comunicación, informados a través de la página web.
3. De cara a la elaboración del informe, a partir del reporte de Solicitudes PQRSD se extrajo la información correspondiente a las PQRSD del primer semestre de 2021, usada en la obtención de filtros, conteos, descripciones, gráficos, etc y se observó que la plataforma BPMetro continúa presentando debilidades y fallas para la conversión de archivos a Excel, de las cuales ya se hubiera dado cuenta en otros espacios a través de otros informes emitidos por la Oficina de Control Interno en desarrollo del Plan de Auditoría y de sus funciones.
4. Obtención de reportes individualizados correspondiente a la trazabilidad de un radicado donde para efectos de revisión y/o pruebas de 7 campos previstos a través de columnas 3 resultan no útiles para la realización de análisis y/o de comprobación.
5. Los roles y en general el desarrollo de las funciones de la Oficina de Control Interno, están bajo el marco de fundamentos y preceptos de carácter legal como la Ley 87 de 1993, *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"* y el Decreto 648 de 2017 *Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.*

6. Empezar acciones conducentes a la revisión de la información suministrada y/o publicada a través de los diferentes canales, validando su existencia y consistencia; ajustando donde quiera que se necesite.
7. Propender para que las comunicaciones que se emiten en calidad de respuesta gocen de buena calidad, incluyendo de paso el uso de las reglas en materia ortográfica.

---

**SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS**

Jefe de Control Interno.

Fecha: 2021-07-29

Elaboró: María Margarita Peña Vargas.

