

Instituto Nacional de Metrología  
de Colombia

# Informe sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Evaluación Acompañamiento y Asesoría al Sistema de Seguimiento de Control  
Interno  
Bogotá  
2020-07-31



## CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	4
4. RESULTADOS .....	5
5. CONCLUSIONES .....	36

## 1. INTRODUCCIÓN

El informe que se presenta a continuación, corresponde a la evaluación y verificación del cumplimiento normativo relacionado con la atención en el INM para: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias; en virtud de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza:

*"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." (Subrayado fuera de texto).*

## 2. ALCANCE

El alcance de este informe se da desde el punto de vista cronológico entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020 y desde la óptica de los sistemas de información, para:

- BPMetro; con opciones de consulta en:
  - a. Solicitudes PQRSD:
  - b. Trazabilidad PQRSD
- Sistema Único de Radicación de Documentos – SURDO; con opciones de consulta a partir de:
  - a. Centro de Radicación Documental
  - b. Servicios en línea
- Página web
  - a. Atención al ciudadano – PQRSD - Clic para ir a la plataforma de PQRSD
  - b. Atención al ciudadano – PQRSD – Clic para ir a la plataforma de PQRSD-Consulta – Estado PQRSD

- c. Atención al ciudadano – PQRSD – Clic para ir a la plataforma de PQRSD-  
Consulta –Registro Público de PQRS

### 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Como criterio en la realización de esta evaluación y preparación de este informe se tuvo en cuenta:

- ✚ Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD (E-04-P-01 – Versión 01), vigente, el cual se encuentra disponible para consulta en la carpeta compartida de Calidad en: Z:\SIG T\E-04 Servicio al Ciudadano\P, donde según el control de cambios del documento, a partir de esta versión se da la inclusión en el Sistema Integrado de Gestión, se realizará socialización en octubre de 2019 y ante la ausencia de resultados tras la búsqueda efectuada en Isolución:

<b>Proceso</b>	<b>Servicio al Ciudadano</b>	
<b>Tipo de documento</b>	<b>Procedimiento</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD</b>	
<b>Código</b>	<b>E-04-P-01</b>	

<b>Elaborado por:</b> <b>Nombre:</b> Luis Fernando Oviedo Herrera <b>Cargo:</b> Profesional Universitario <b>Nombre:</b> Karina Ariza Garzón <b>Cargo:</b> Técnico Administrativo <b>Fecha:</b> 2019-05-17	<b>Revisado por:</b> <b>Nombre:</b> Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez <b>Cargo:</b> Secretario General <b>Fecha:</b> 2019-07-20	<b>Aprobado por:</b> Acta de aprobación de documentos. Acta No. 19-12 Fecha: 2019-09-12
---	---	--

Invitación actualizada: SOCIALIZACION PROCEDIMIENTO PQRSD jue 31 de oct de 2019 11am - 12pm (COT) (mpvargas@inm.gov.co) Recibidos x

Talento Humano talentohumano@inm.gov.co a través de google.com para mí 17 oct. 2019 14:37 ☆ ↶ ⋮

<p><b>31</b></p> <p>oct. <b>31</b> jue.</p>	<p><b>SOCIALIZACION PROCEDIMIENTO PQRSD</b> Míralo en Google Calendar</p> <p><b>Cuándo</b> jue 31 de oct de 2019 11am - 12pm (COT) <b>Ubicación</b> AUDITORIO INM <b>Participantes</b> La lista de invitados no está disponible</p>	<p><b>Agenda</b> jue 31 de oct de 2019</p> <p>No hay eventos anteriores.</p> <p>11am SOCIALIZACION PROCEDIMIENTO PQRSD</p> <p>No hay eventos posteriores.</p>
---	---	---



- Consultas a partir del rol del usuario: María Margarita Peña Vargas; donde la solicitud del usuario y el otorgamiento de rol como Gestor de solicitudes se llevó a cabo en mayo de 2020:

**Re: Permisos opciones de consulta**  
13 de mayo de 2020, 14:37

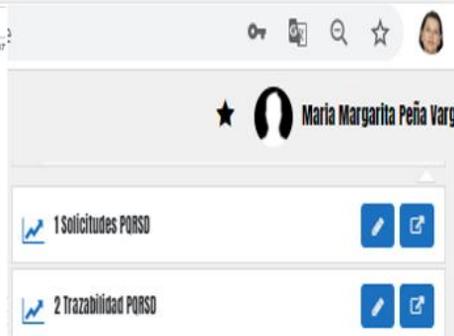
Ing Carlos A Lobo M. <carlobo@inm.gov.co>  
Para: Laurena Uribe <laurena@inm.gov.co>  
Cc: Sandra Lucia López Pederos <sllopez@inm.gov.co>, María Margarita Peña Vargas <mpevargas@inm.gov.co>

Buenos días estimadas Días e Ingenieras.

Resultado lista de permisos según informen en tabla 1:

NOMBRES COMPLETOS	USUARIO A ASIGNADO	REPORTE	PERMISOS
MARIA MARGARITA PEÑA VARGAS	mpevargas	Solicitudes PQRSD E Trazabilidad PQRSD E Usuarios INM N Consulta inscritas N Solicitudes de Materias de Referencia N Servicios de calibración N Disponibilidad vs Programación por Laboratorio N Trazabilidad calibración N Trazabilidad laboratorios de referencia N Reporte trazabilidad capacitación N Reporte trazabilidad asistencia Técnica N Reporte Trazabilidad Ensayos de Añudad N Listado de servicios por Laboratorio N	Consulta

Desde N= Nuevo permiso, E = Permiso Existente  
Cualquier duda, con gusto será atendida.  
Cordial saludo,



- Desde el Sistema Único de Radicación de Documentos – SURDO se tuvieron los reportes posibles a partir de la opción consultas y reportes: Radicaciones Generales y Derechos de Petición; con todas y cada una de las opciones posibles en cada caso.
- Radicación y consulta ciudadana a través de la página web del INM.

#### 4. RESULTADOS

A continuación, los resultados obtenidos en la evaluación y verificación del cumplimiento normativo relacionado con la atención en el INM de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; teniendo presente además de la documentación y sistemas de información referidos en el numeral anterior, la orientación de la que trata el Manual del Proceso PQRSD código 01, versión 01, generado y con última modificación el 16-09-2019, de Ophelia Suite; Se procede a dar cuenta y detalle de las observaciones obtenidas a través de la realización de la evaluación y seguimiento que nos ocupa, así:

## Manual proceso PQRSD

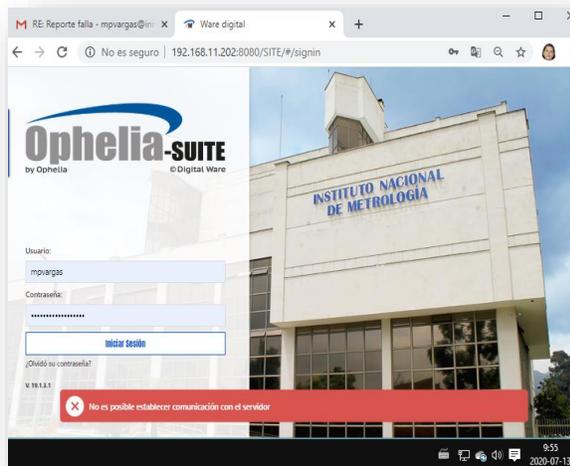
El Manual Proceso PQRSD, de código 01, con fecha de generación y última modificación del 16-09-2019, versión 01, tenido en cuenta como criterio y documento de consulta para esta verificación, además de tener ausencia de acento ortográfico en algunas palabras de su contenido, carece de de ilustración, debido a que no presenta el nivel de detalle a nivel descriptivo; a modo de ejemplo se tiene el siguiente caso: La ilustración gráfica no despliega la totalidad de opciones que contempla el tema relacionado, la vista de la ventana solo permite visualizar 5 ítems y adicional a ello no se puede inferir si existe la opción de incorporar a la lista un tema que no haga parte o esté incluido en la misma (la lista).

Tema relacionado con: Seleccione el tema al que corresponde la solicitud del ciudadano.

Código	Tema Relacionado
Q	Q
001	Servicios de Calibración
002	Capacitaciones en Metrología
003	Atención al Ciudadano
004	Contratación

Proceso de PQRSD Código: 01	16-09-2019 Fecha de generación	16-09-2019 Última modificación	1.0 Versión
--------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------

## Acceso



El lunes 13 de julio de 2020, se efectuó reporte ante la falla para ingreso a la suite, a lo que informó el Profesional Especializado de Sistemas de Información y Redes; correspondía a una falla generalizada:

Re: Falla ingreso Ophelia Recibidos x

Jose Laureano Urrego

para mí, Sandra ▾

Buenos días Margarita, este fue un problema generalizado. Se ajustó por parte de mesa de ayuda.

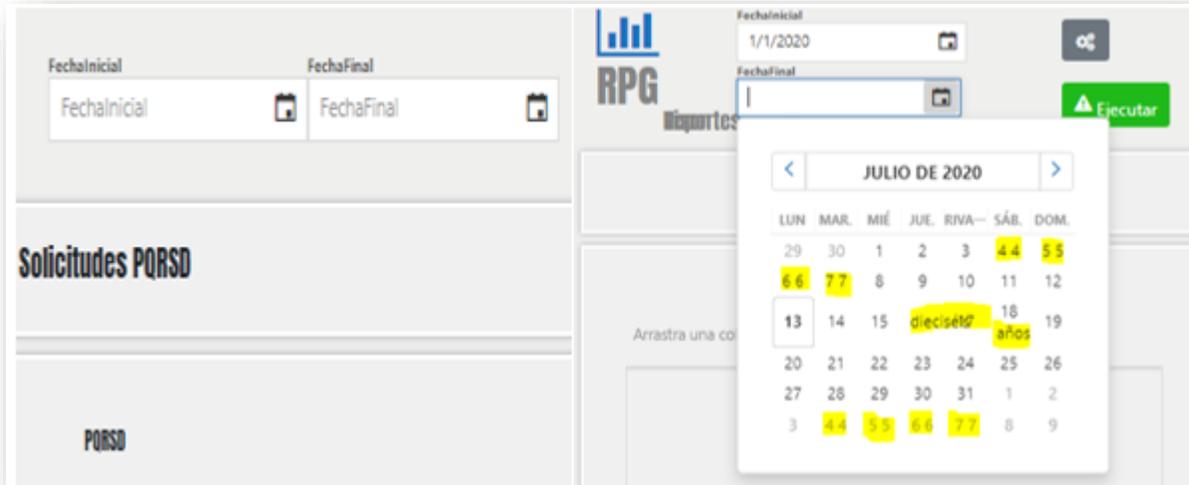
Atentamente

Ing. José Laureano Urrego

## Vista fecha

A través de la opción de RPG, del aparte de consulta de Solicitudes PQRSD, para el rango de fecha se pudo evidenciar el calendario presenta errores, que van desde duplicidad de

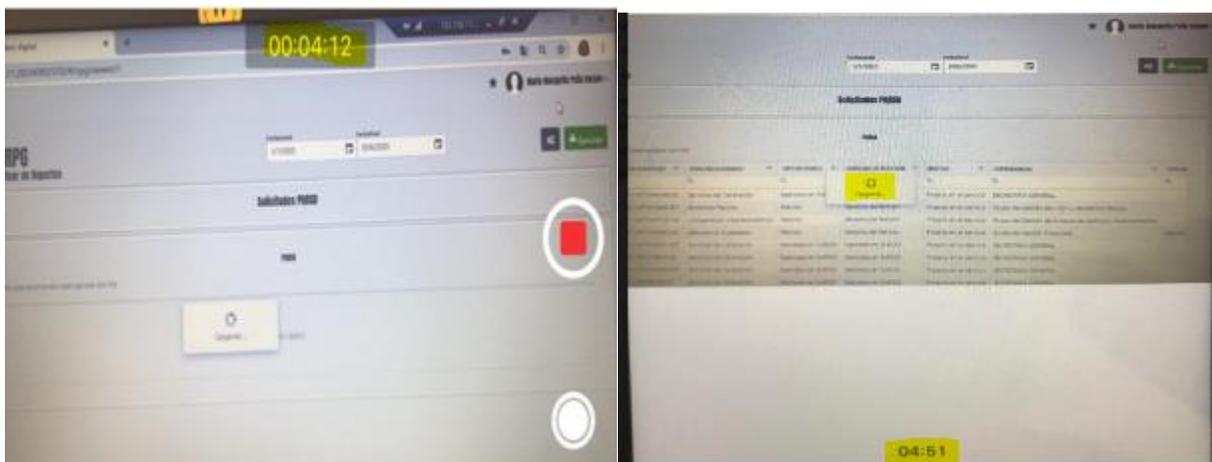
dígitos de un solo carácter hasta inclusión de palabras dentro de campos totalmente numéricos, como se aprecia en la imagen capturada desde la fuente, y a efectos de ilustrar el caso:



### Solicitudes PQRSD

Para la primera de las opciones del RPG, de Solicitud de PQRSD, se tuvo dentro de la obtención de reporte y realización de pruebas básicas de auditoría:

1. El proceso de descarga del archivo que genera el mismo sistema demoró casi 5 minutos (00:04:51), tiempo que no es destacable, cuando los manuales de la herramienta (DigitalWare) hacen mención de trabajos automatizados:



- El reporte que genera la única opción de consulta (RPG, de Solicitud de PQRSD) para el usuario María Margarita Peña Vargas, parametrizada por el sistema, arroja datos e información relacionados con: Número de radicado, Fecha de solicitud, Tema relacionado, Tipo de PQRS, Derecho de petición, Motivo, Dependencia, Tipo de persona, Tipo documento, No documento, Nombre solicitante, Tipo de empresa, Tipo documento empresa, Nombre empresa, País, Departamento, Municipio, Dirección, Teléfono, Celular, E-mail, Área a asignar, Usuario asignado, Prioridad, Actuación, Tipo de radicación, Estado, Fecha de respuesta, Asume costo de respuesta, Medio de respuesta, Link, Entidad traslado, Usuario creador, Origen, Solicitud primer contacto, Radicado vinculado y Descripción.

Ahora bien, a partir del archivo generado y exportado a Excel (RPG, de Solicitud de PQRSD), el cual consta de 1.389 filas y 37 columnas, sin tener la totalidad de campos con datos, al tratar de realizar un cruce y validar la practicidad de la experiencia orientada al seguimiento y monitoreo del que hace mención la introducción del manual emitido por el proveedor, es preciso comentar el reporte presenta:

- Filas en blanco, en donde por citar unos pocos ejemplos se tiene: fila 608, 610, 612, 614, 616, 618, 620, 623 y 624

RADICAL	FECHA DE SOLICITUD	TEMA	TIPO DE PETICIÓN
20000817	10/02/2020 3:17:12	Servicios	Radicado en S
20000819	10/02/2020 3:23:33	Servicios	Petición
20000820	10/02/2020 3:37:57	Servicios	Radicado en S
20000821	2/03/2020 10:54:46	Servicios	Radicado en S
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA			
Ciudad			
Buenas tardes			
De la manera más comedida y amparada en lo establecido en el artículo 13 del Decreto 2760 de 2010			
De existir algún registro de calibración, solicito que se certifique			
Se realiza esta solicitud, a fin de que obre como prueba de verificación			
Recibo notificaciones en la calle 51 # 55 -64 Apto 502 Barrio			
Atentamente,			
YELIS CANDELARIA LOPEZ CONTRERAS			
C.C. 22586669			
20000822	10/02/2020 4:21:00	Servicios	Radicado en S
20000823	10/02/2020 4:57:49	Servicios	Petición
20000824	10/02/2020 4:54:00	Servicios	Radicado en S
20000825	10/02/2020 4:56:22	Servicios	Radicado en S

- Campos con registros que difieren a los que arroja un filtro, por ejemplo: RADICADO:

RADICAL	FECHA DE SOLIC	TEMA R	TIPO DE PQ	DERECI	M
20000852	11/02/2020 12:27:50	Servicios	Petición	Derecho d	P
20000853	2/03/2020 11:01:44	Servicios	Radicado en S	Radicado e	F
<b>Rodolfo Alfonso Cetina en mi condición de Jefe de Servicios de la Cámara</b>					
20000854	11/02/2020 12:34:28	Atención a	Petición	Derecho d	A

RADICAL	FECHA DE SOLIC	TEMA R	TIPO DE PQ	DERECI	M
20001450	5/03/2020 8:41:29 a.	Servicios	Radicado en S	Radicado e	
20001451	5/03/2020 9:12:06 a.	Servicios	Petición	Derecho d	
20001452	6/03/2020 8:26:47 a.	Atención a	Radicado en S	Radicado e	
<b>2. En la Ciudad se están instalando nuevas cámaras de fotodetección,</b>					
20001453	6/03/2020 8:27:47 a.	Atención a	Radicado en S	Radicado e	
<b>Complemento esta petición a la radicada con # 20001452 de FECHA:</b>					
20001454	5/03/2020 9:18:32 a.	Servicios	Petición	Derecho d	

- Al realizar el conteo haciendo uso de una tabla dinámica, se tiene corresponde a 1.372; concluyendo que se da entonces la inclusión de registros que no son radicados, tal cual como se aprecia en la imagen, capturada desde la herramienta a través de la cual se efectuara el conteo:

20002705	1
20002706	1
20002707	1
20002708	1
20002709	1
20002710	1
20002711	1
20002712	1
20002724	1
20002725	1
20002726	1
20002729	1
20002746	1
20002747	1
20002761	1
2. En la Ciudad se están instalando nuevas cáma	1
Atentamente,	1
Buenas tardes	1
C. C. 22586669	1
Ciudad	1
Complemento esta petición a la radicada con # 2	1
De existir algún registro de calibración, solicito qu	1
De la manera más comedida y amparada en lo es	1
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	1
Recibo notificaciones en la calle 51 # 55 -64 Aptc	1
Rodolfo Alfonso Cetina en mi condición de Jefe d	1
Se realiza eta solicitud, a fin de que obre como pr	1
YELIS CANDELARIA LOPEZ CONTRERAS	1
(en blanco)	1
<b>Total general</b>	<b>1372</b>

- Formato de campos, que no hacen posible la realización de un cruce como por ejemplo la diferencia de días; pese a que se recurriera a la incorporación de ajustes al formato que genera el reporte por conversión de texto de ancho fijo no fue posible:

Arrastra una columna aquí para agrupar por ella		RADICADO	FECHA DE SOLICITUD
		20000068	10/01/2020 2:44:09 p.m.
		20000077	10/01/2020 8:16:42 p.m.
		20000078	13/01/2020 7:30:42 a.m.
		20000079	13/01/2020 9:16:14 a.m.
		20000080	13/01/2020 10:35:44 a.m.
		20000082	13/01/2020 2:14:59 p.m.
		20000083	13/01/2020 2:36:52 p.m.
		20000084	13/01/2020 2:50:48 p.m.
		20000086	13/01/2020 3:07:26 p.m.
		20000087	13/01/2020 4:21:37 p.m.
		20000088	13/01/2020 4:35:17 p.m.
		20000089	13/01/2020 4:46:47 p.m.
		20000090	13/01/2020 6:00:35 p.m.
		20000093	14/01/2020 8:19:45 a.m.

	A	B	C	D
				<b>CRUCE</b> (FechaRespuesta Vs FechaSolicitud)
1	RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA	
3	20000083	13/01/2020 2:36:52 p.m.	13/01/2020 2:29:47 p.m.	#¡VALOR!
0	20000101	22/01/2020 2:29:37 p.m.	14/01/2020 9:05:39 a.m.	#¡VALOR!
1	20000102	14/01/2020 9:31:11 a.m.	14/01/2020 9:00:01 a.m.	#¡VALOR!
2	20000103	14/01/2020 10:05:54 a.m.	14/01/2020 10:00:32 a.m.	#¡VALOR!
3	20000104	22/01/2020 2:30:23 p.m.	14/01/2020 10:16:35 a.m.	#¡VALOR!
4	20000105	14/01/2020 10:29:53 a.m.	14/01/2020 10:29:44 a.m.	#¡VALOR!
5	20000106	14/01/2020 10:37:26 a.m.	14/01/2020 10:42:48 a.m.	#¡VALOR!
6	20000107	14/01/2020 10:50:46 a.m.	14/01/2020 10:57:42 a.m.	#¡VALOR!
5	20000116	14/01/2020 3:44:32 p.m.	14/01/2020 3:27:50 p.m.	#¡VALOR!
9	20000120	15/01/2020 8:54:17 a.m.	15/01/2020 8:59:03 a.m.	#¡VALOR!
0	20000121	22/01/2020 3:14:08 p.m.	15/01/2020 9:13:54 a.m.	#¡VALOR!
2	20000123	15/01/2020 10:42:55 a.m.	15/01/2020 9:52:15 a.m.	#¡VALOR!
1	20000132	15/01/2020 10:59:17 a.m.	15/01/2020 10:54:02 a.m.	#¡VALOR!
2	20000133	15/01/2020 11:10:49 a.m.	15/01/2020 11:09:19 a.m.	#¡VALOR!
3	20000134	15/01/2020 11:30:51 a.m.	15/01/2020 11:28:04 a.m.	#¡VALOR!
4	20000135	15/01/2020 11:59:07 a.m.	15/01/2020 11:51:29 a.m.	#¡VALOR!
5	20000136	15/01/2020 1:28:47 p.m.	15/01/2020 1:20:04 p.m.	#¡VALOR!
6	20000138	4/02/2020 12:06:11 p.m.	15/01/2020 1:49:10 p.m.	#¡VALOR!

- Al hacer uso incluso de las herramientas que proporciona Excel; se tuvo como resultado de la cuenta de radicados a partir del TIPO DE PQRSD para el periodo objeto de esta evaluación:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
8002002576	
Acción de tutela	1
Consulta	28
DIRECCIÓN GENERAL	
Felicitación	1
Petición	386
Petición Entes Externos	13
Radicado en SURDO	904
Reclamo	10
Recurso de reposición	1
Solicitud de Información	14
Sugerencia	1
(en blanco)	13
<b>Total general</b>	<b>1372</b>

Los 13 registros en blanco entonces corresponden al error de conversión del archivo a Excel, tal cual como se evidencia a continuación, al visualizar el detalle:

RADICADO	FECHA DE SOLI	TEMA RELACION	TIPO DE PQ	DERECHO DE PE	MOTIVO	DEPENDEN
		Complemento esta petición a la radicada con # 20001452 de FECHA: 2020-03-05 08:57:57, para indicar que la pregunta que las pr				
		2. En la Ciudad se están instalando nuevas cámaras de fotodetección, informarme si para su instalación requieren estudios técnicos				
		Rodolfo Alfonso Cetina en mi condición de Jefe de Servicios de la Cámara de representantes y de conformidad con lo ordenado en				
		C.C. 22586689				
		YELIS CANDELARIA LOPEZ CONTRERAS				
		Atentamente,				
		Recibo notificaciones en la calle 51 # 55 -64 Apto 502 Barrio Montecristo, Barranquilla - Atlántico o al mail yeliso@hotmail.com				
		Se realiza eta solicitud, a fin de que obre como prueba dentro de proceso administrativo por la presunta infracción de transito descrit				
		De existir algún registro de calibración, solicito que se certifique la última fecha en que se realizo este servicio.				
		De la manera más comedida y amparada en lo establecido en el articulo 23 de la Constitución Nacional, acudo ante ustedes a fin de				
		Buenas tardes				
		Ciudad				
		INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA				

A partir de la tabla dinámica, se observa que el TIPO DE PQRSD que resume el archivo no es consistente o no corresponde al dato a obtener, como por ejemplo en el caso de la etiqueta de un número de NIT, Dirección General, Radicado en SURDO y en blanco; aspecto este que no contempla por ejemplo al Manual de proceso PQRSD de Digital Ware en su numeral 7, relacionado con los reportes y su conversión a Excel, dando por hecho no existen errores de conversión; condición esta que no debiera estar presentándose cuando el sistema se encuentra en producción desde comienzos de la vigencia 2020:

## 7. REPORTES

Ophelia Suite dentro de las actividades habilitadas para usuarios finales permite generar los siguientes Informes de gestión con las siguientes características:

Código: 01  
Proceso de PQRSD

Fecha de generación  
16-09-2019

Última modificación  
16-09-2019

Versión  
1.0

### 7.1 Solicitudes PQRSD

Por la opción Home y en la subpantalla de RPG se da Ingreso para la consulta las solicitudes de PQRSD  
Ingresar el número de radicado a consultar y dar clic



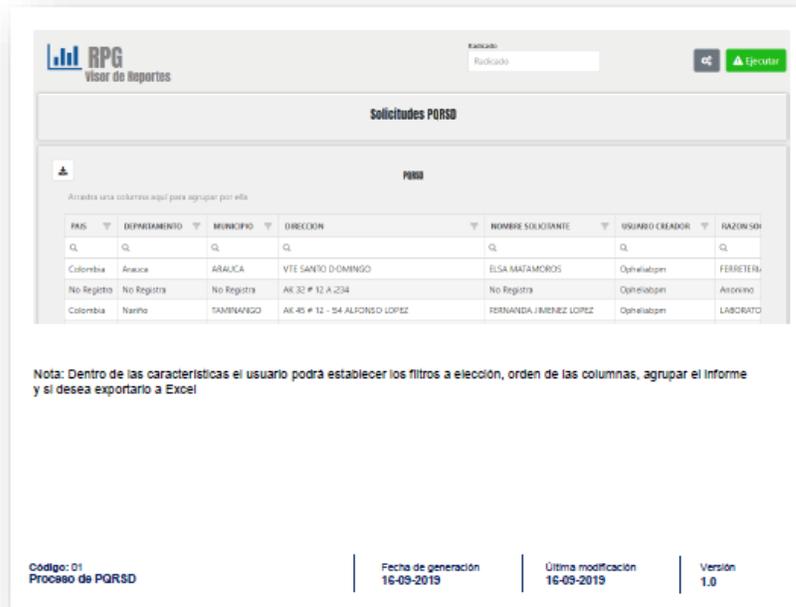
The screenshot shows a web interface with a blue header bar containing the text 'RPG'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Buscar...'. Below the search bar is a result card that displays '1 Solicitudes PQRSD' with a small icon of a document and two action buttons (edit and share).

Código: 01  
Proceso de PQRSD

Fecha de generación  
16-09-2019

Última modificación  
16-09-2019

Versión  
1.0



RMS	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	DIRECCION	NOMBRE SOLICITANTE	USUARIO CREADOR	RAZON SO
Colombia	Arauca	ARAUCA	VTE SANTO DOMINGO	ELSA MATAMOROS	Ophelapem	FERRETERIA
No Registrado	No Registrado	No Registrado	AK 32 # 12 A 234	No Registrado	Ophelapem	Aronino
Colombia	Nariño	TAMINANZO	AK 40 # 12 - 54 ALFONSO LOPEZ	FERNANDA JIMENEZ LOPEZ	Ophelapem	LABORATORIO

Código: 01  
Proceso de PQRSD

Fecha de generación: 16-09-2019

Última modificación: 16-09-2019

Versión: 1.0

- De la conversión a Excel se observa y sin realizar ningún tipo de análisis no existe el orden natural de asignación de radicados, tal cual como se aprecia en los campos que contienen el NÚMERO DE RADICADO y FECHA DE SOLICITUD, traídos como ejemplo para ilustrar esta observación:

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TEMA RELACIONADO	TIPO DE PQRSD
20000093	14/01/2020 8:19:45 a.m.	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO
20000094	14/01/2020 8:21:24 a.m.	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO
20000095	14/01/2020 8:30:05 a.m.	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO
20000096	14/01/2020 8:32:16 a.m.	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO
20000081	13/01/2020 1:42:56 p.m.	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO
20000101	22/01/2020 2:29:37 p.m.	Servicios de Calibración	Petición
20000102	14/01/2020 9:31:11 a.m.	Contratación	Petición
20000103	14/01/2020 10:05:54 a.m.	Servicios de Calibración	Petición
20000104	22/01/2020 2:30:23 p.m.	Atención al Ciudadano	Consulta
20000105	14/01/2020 10:29:53 a.m.	Servicios de Calibración	Petición
20000106	14/01/2020 10:37:26 a.m.	Contratación	Petición
20000107	14/01/2020 10:50:46 a.m.	Comparación Interlaboratorios	Petición
20000108	14/01/2020 2:14:26 p.m.	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO
20000109	14/01/2020 2:53:10 p.m.	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO
20000110	14/01/2020 3:01:13 p.m.	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO

- Para efectos de analizar, por ejemplo, a partir de los campos denominados TIPO DE PQRSD y DERECHO DE PETICIÓN, para los casos de Radicado en SURDO; no se puede establecer a que corresponde o específicamente que proceso surtió a través del Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO y la información que genera en BPMetro, como se aprecia en los casos traídos como ejemplo desde la fuente, resaltados con color amarillo:

RADICADO	TIPO DE PQRSD	DERECHO DE PETICION	MOTIVO	DEPENDENCIA	TIPO DE PER
20000068	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	
20000077	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	
20000078	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	
20000079	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	
20000080	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	
20000082	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	

Las posibilidades de realizar análisis u obtener cualquier dato con carácter estadístico no existen.

- Al realizar filtro por TIPO DE PERSONA, se evidencia no están diligenciados en su totalidad los campos, de tal forma que se tiene de los 1.372 radicados (que en realidad no lo son por los 14 registros que no corresponden a radicados) solo registran 239 tipos de persona entre jurídica y natural, los demás campos no contienen registro:

Etiquetas de fila		Cuenta de RADICADO
BOGOTA D.C.		
CESAR AUGUSTO PINZON CORREA		
Juridica		87
Natural		152
(en blanco)		1133
<b>Total general</b>		<b>1372</b>

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TEMA RELACIONADO	TIPO DE PQRSD	DERECHO DE PETICION	MOTIVO	DEPENDENCIA	TIPO DE PERSONA	TIPO DOCU
20000815	10/02/2020 2:56:14	Servicios de Calibrac	Peticion	Entes E	Derecho de Peticion	Propios en DIRECCION GENERAL		Cedula de
20000817	10/02/2020 3:17:12	Servicios de Calibrac	Radicado en SUI	Radicado en SURDO	Propios en SECRETARIA GENERAL			Cedula de
20000819	10/02/2020 3:23:33	Servicios de Calibrac	Peticion	Derecho de Peticion	Propios en Grupo de Gestión de Servicios Mel			Cedula de
20000820	10/02/2020 3:37:57	Servicios de Calibrac	Radicado en SUI	Radicado en SURDO	Propios en SECRETARIA GENERAL			Cedula de
20002637	12/06/2020 3:47:14	Servicios de Calibrac	Radicado en SUI	Radicado en SURDO	Propios en SECRETARIA GENERAL			Cedula de
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA								
Ciudad								
Buenas tardes								
De la manera más comedida y amparada en lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Nacional, acudo ante ustedes a fin de solicitar se sirvan								
De existir algún registro de calibración, solicito que se certifique la última fecha en que se realizo este servicio.								
Se realiza esta solicitud, a fin de que obre como prueba dentro de proceso administrativo por la presunta infracción de transito descrita en la orden de c								
Recibo notificaciones en la calle 51 # 55 -64 Apto 502 Barrio Montecristo, Barranquilla - Atlántico o al mail yelislo@hotmail.com								
Atentamente,								
YELIS CANDELARIA LOPEZ CONTRERAS								

- Efectuado el conteo de radicados con Número de Identificación Tributaria (NIT) genérico (2, 99 y 999) se encontró figuran 87.

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
1	
2	1
99	82
999	3
4896925	1
8277532	1
8715886	1
9122089	1
9011974741	1
9012401432	1
9012435571	1
2512977 EXT. 107	
NI 9008066	1
(en blanco)	16
<b>Total general</b>	<b>1372</b>

- Para el campo destinado al registro del NOMBRE DEL SOLICITANTE, se encontró 16 figuran sin apellidos:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
3168312978	
CARLOS	1
DIANA	1
JULIO LI	1
No Registra	12
sebastian	1
(en blanco)	14
<b>Total general</b>	<b>30</b>

- En cuanto a la PRIORIDAD, según el Manual del proceso PQRSD (Digital Ware) es un campo obligatorio de la información del solicitante y por defecto aparece

NORMAL; se observó el 100% no registra ningún tipo de información sobre dicha variable:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
earojas	
EN TRAMITE	
(en blanco)	1372
<b>Total general</b>	<b>1372</b>

Para un usuario que cuenta con rol de consulta, la obtención de datos como este (PRIORIDAD) a la hora de realizar un análisis, no ofrece mayor información.

- A partir del ÁREA A ASIGNAR, se pudo establecer con el reporte están concentrados el 82,7% en: Secretaría General 65,2%; Grupo de Gestión de Servicios Metroológicos con 13,3% y la Dirección General con el 4,3%, quedando en blanco el 1% (los campos incorrectos del reporte) y el 16,3% restante entre las demás áreas, tal cual como se aprecia en la tabla que sigue:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
DIRECCIÓN GENERAL	59
Grupo Área Técnica 2 (Laboratorio de fuerza, Par torsional, Dimensional y	3
Grupo Área Técnica 3 (Laboratorio Corriente Continua y Alterna, Temperat	1
Grupo Área Técnica 4 (Laboratorio de Tiempo y Frecuencia y Laboratorio F	1
Grupo de Gestión de Ensayos de Aptitud y Automatización	27
Grupo de Gestión de I+D+i y Asistencia Técnica	10
Grupo de Gestión de Servicios Metroológicos	182
Grupo de Gestión del Talento Humano	3
Grupo de Gestión Financiera	34
Grupo de Gestión Jurídica - Contratación	66
Grupo de Servicios Administrativos	8
Grupo de Sistemas de Información y Redes	9
http://192.168.11.202:8082/Drive/api/Document/Public?id=5e440e8c43f14517c45ae09c&folderCode=	
Oficina Asesora de Planeación	1
PRESENTACIÓN	
SECRETARIA GENERAL	894
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	13
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	42
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOMEDICINA	5
(en blanco)	14
<b>Total general</b>	<b>1372</b>

- Al extraer resumen por USUARIO ASIGNADO se encontró el 66% no tuvo usuario asignado:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
ADRIANA PATRICIA HURTADO CORREA	15
ÁLVARO BERMÚDEZ CORONEL	19
ANA MARÍA REYES SANCLEMENTE	179
CIRO ALBERTO SÁNCHEZ MORALES	1
DIANA CAROLINA GALINDO GARCIA	21
DIANA CAROLINA RODRIGUEZ FERNANDEZ	4
DIEGO ALEJANDRO AHUMADA FORIGUA	3
EDWIN ARVEY CRISTANCHO PINILLA	2
FREDDY GUILLERMO HERNANDEZ SANDOVAL	30
GLORIA ISABEL MOTTA CARVAJAL	5
JOSÉ ÁLVARO BERMUDEZ AGUILAR	57
KATHERIN HOLGUÍN AGUDELO	25
LILIA ADRIANA MATÍZ FLÓREZ	66
LIZ CATHERINE HERNÁNDEZ FORERO	1
LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO	1
LUIS FERNANDO OVIEDO HERRERA	3
LUISA JUANA BERNAL ROA	6
LUZ ANGELA GALLEGO HOLGUIN	8
MARIA LUISA SALDARRIAGA MORALES	1
MARTHA XIMENA MARTINEZ VIDARTE	3
MAYCKOL JESID MORALES CASTRO	3
NIDIA MARGOT HERNÁNDEZ ORTÍZ	3
OSCAR FABIÁN CRISTANCHO CASAS	9
PQRSD	
RODOLFO MANUEL GOMEZ RODRIGUEZ	2
SANDRA ELVIRA MENDOZA BARRANTES	2
(en blanco)	903
<b>Total general</b>	<b>1372</b>

CELULAR	EMAIL	AREA A ASIGNAR	USUARIO ASIGNADO	PRIORIDAD	ACTUACION	TIPO DE RADICACION	ESTADO
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
00	INSTITUTO DE CIENCIA	Grupo de Gestión de Ensayos de Aptitud y Automatización				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE
5712542222	contacto@in	SECRETARIA GENERAL				PRESENTACIÓN PQRSD	EN TRAMITE

- De la ACTUACIÓN se pudo concluir a partir del reporte (RPG visor de reportes Solicitud PQRSD) solo se clasifica en presentación, pese a que el Manual de Proceso de PQRSD de Digital Ware señale es un campo obligatorio y corresponde a una lista de valores de acuerdo a la solicitud, no es comprensible a partir de la ilustración

que tiene el manual y del mismo reporte cuál es la información que procesa el software cuando el campo se genera por defecto:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
Correo Electrónico PRESENTACIÓN (en blanco)	1358 14
<b>Total general</b>	<b>1372</b>



- Por TIPO DE RADICACIÓN se clasifican con PQRSD 1358 de los 1.372:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
No PQRSD Si (en blanco)	1358 14
<b>Total general</b>	<b>1372</b>

Al validar los 14 registros, corresponden al error con que cuenta el archivo fuente, tal cual como se aprecia en la imagen que sigue, obtenida al buscar los datos de los campos en blanco:



- El MEDIO DE RESPUESTA casi en su totalidad, se dio a través de Email:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
Email	1356
kariza	
(en blanco)	16
<b>Total general</b>	<b>1372</b>

FECHA DE RESPUESTA	ASUME COSTO DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA	Link	E
No	No		http://192.168	
No	No		http://192.168	
Solicitud de su amable colaboración con la certificación del contrato realizado en el año 2019, debid				
os de la Corporación y con la prestación de los servicios generales", me dirijo a ustedes a fin de solici				

- Del USUARIO CREADOR el 64% corresponde al administrador (Laureano Urrego), el 25% al Radicador Karina Ariza, el 9% al Radicador Edwin Alfonso Rojas Pedreros, el 1% en el Radicador Oscar Mario Valencia, el Gestor de Solicitudes Rosa Isela Posada y el responsable Luis Fernando Oviedo y el otro 1% corresponde al error que presenta el archivo fuente convertido a Excel:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO	ENTIDAD TRASLADO	USUARIO CREADOR
earojas	130		
kariza	338		
lfoviedo	2		
lurrego	884		
omvalencia	2		
riposada	2		
(en blanco)	14		
<b>Total general</b>	<b>1372</b>		

- El ORIGEN de las PQRSD está concentrado en un 97% entre la página web y el correo electrónico:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
Chat	3
Correo Certificado	8
Correo Electrónico	426
De conformidad con lo ordenado dentro de la ACCIÓN DE TUTELA No. 1100131030362020-0001600	
Llamada Telefónica	1
Página Web	904
Radicación Presencial	14
Servicios en línea	2
(en blanco)	14
<b>Total general</b>	<b>1372</b>

- Respecto al radicado vinculado en el primer semestre figuran según el reporte en blanco el 98% y el 2% con datos indescifrables:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
07724005-488f-40a3-a6b6-c7bd91e46782	1
0b644c96-e86c-45a1-8793-06f8b5cbc1d4	1
1ba37541-5790-4d2c-85e4-921ec7519e40	1
26f33d25-5400-492f-8632-e70cf434537e	1
300024b8-87ab-4847-8119-8893870030a3	1
3ff34244-60f0-427a-b506-8c80cba62c0d	1
4145869c-a4a8-4c7d-9554-6cc8020c7aa1	1
56550a5b-2857-47cd-828d-285a00ea89b6	1
5873fa79-df4b-45f4-83eb-eae9daa0a80e	1
5b64f025-d519-4d5a-bfac-d43c1486b5fc	1
6651a6c9-63ee-48b2-a341-f21f8ea07bf0	1
72fe76db-ae1a-46ee-a9b7-dbdff3f8a97e1	1
7bdc5944-d4ad-4eeb-854a-19706f0b5381	2
7d83f789-30f5-410e-ad6c-68c2d22fcc80	1
88d018ae-14af-41fc-89da-1b51a95311ed	1
af1ed286-ab68-4a8a-8f1e-8dd55d995bae	1
d77fd56f-d409-47ec-879b-e3fdda10dd36	1
e10ff74e-5111-4cfd-90fc-181844825d97	1
e1c28a1e-9163-4bd6-8fad-852d6b7f35d0	1
e5f211e0-c86d-499f-9b6c-532005445e6e	1
ed130dff-20a6-4249-a8b6-bd0a3d0086b7	1
(en blanco)	1350
<b>Total general</b>	<b>1372</b>





**Descripción de la Solicitud:** Se debe narrar la solicitud que esta realizando el Ciudadano de forma concreta.

**Código:** 01  
**Proceso de PQRSD**

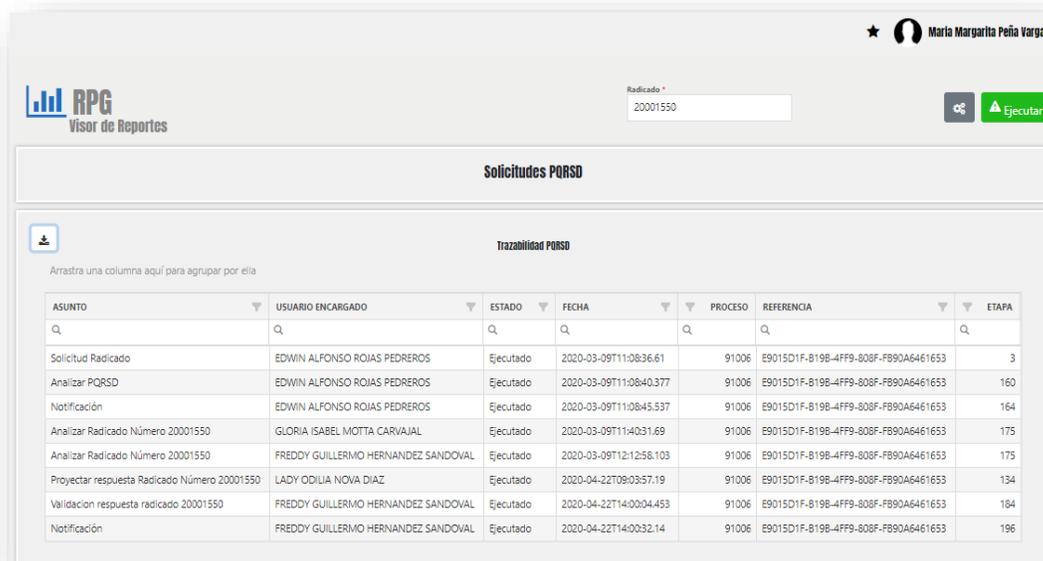
**Fecha de generación:** 16-09-2019

**Última modificación:** 16-09-2019

**Versión:** 1.0

## Trazabilidad PQRSD

A propósito de esta opción se trae a modo de ejemplo el radicado número 200001550, el cual desde la opción de consulta del Gestor de Solicitudes que realiza esta validación no es posible visualizar documento alguno; pero inferir y concluir a partir del reporte:



**Solicitudes PQRSD**

**Trazabilidad PQRSD**

Arrastra una columna aquí para agrupar por ella

ASUNTO	USUARIO ENCARGADO	ESTADO	FECHA	PROCESO	REFERENCIA	ETAPA
Solicitud Radicado	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	Ejecutado	2020-03-09T11:08:36.61	91006	E9015D1F-B19B-4FF9-808F-FB90A6461653	3
Analizar PQRSD	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	Ejecutado	2020-03-09T11:08:40.377	91006	E9015D1F-B19B-4FF9-808F-FB90A6461653	160
Notificación	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	Ejecutado	2020-03-09T11:08:45.537	91006	E9015D1F-B19B-4FF9-808F-FB90A6461653	164
Analizar Radicado Número 20001550	GLORIA ISABEL MOTTA CARVAJAL	Ejecutado	2020-03-09T11:40:31.69	91006	E9015D1F-B19B-4FF9-808F-FB90A6461653	175
Analizar Radicado Número 20001550	FREDDY GUILLERMO HERNANDEZ SANDOVAL	Ejecutado	2020-03-09T12:12:58.103	91006	E9015D1F-B19B-4FF9-808F-FB90A6461653	175
Proyectar respuesta Radicado Número 20001550	LADY ODILIA NOVA DIAZ	Ejecutado	2020-04-22T09:03:57.19	91006	E9015D1F-B19B-4FF9-808F-FB90A6461653	134
Validación respuesta radicado 20001550	FREDDY GUILLERMO HERNANDEZ SANDOVAL	Ejecutado	2020-04-22T14:00:04.453	91006	E9015D1F-B19B-4FF9-808F-FB90A6461653	184
Notificación	FREDDY GUILLERMO HERNANDEZ SANDOVAL	Ejecutado	2020-04-22T14:00:32.14	91006	E9015D1F-B19B-4FF9-808F-FB90A6461653	196

- Se desconoce el asunto del comunicado (solicitud efectuada y/o tipo de PQRSD)
- Ausencia del contenido de la solicitud
- A quien está dirigida la solicitud
- Trámite efectuado y/o respuesta emitida por el INM
- Cronológicamente la única trazabilidad que se puede establecer a partir del radicado traído a modo de ejemplo, es que tuvo inicio el 9 de marzo de 2020 y finaliza el 22 de abril de 2020, es decir en total 30 días hábiles a partir de la fecha de radicación.
- A través del número del proceso indicado: 91006; no se obtiene ningún tipo de análisis y/o conclusión.
- Con los textos de la descriptiva no se pudo obtener ninguna conclusión dada la cantidad de caracteres sin tener ningún tipo de comprensibilidad.



	La educación es de todos	Mineducación	Número Rad: 120-3161-0 Fecha: 2020-05-29 18:25:30 Trámite: REMISIONFORMA Origen: MINISTERIO DE E	Folios: 3 Actuación: PRESENTACION Destino: SECRETARIA G
Correo Destino:	<b>contacto@inm.gov.co</b>			
Bogotá D.C., 28 de Mayo de 2020	No. de radicación anterior:	2020-ER-094509		
Doctora RODOLFO MANUEL GOMEZ RODRIGUEZ SECRETARIA GENERAL INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA DE COLOMBIA contacto@inm.gov.co Bogotá D.C.	 <b>2020-EE-107367</b>			
Asunto: de: contacto@inm.gov.co enviado el: miércoles, 22 de abril de 2020 14:01 para: fghermandez@inm.gov.co; atencion al ciudadano men asunto: respuesta radicado número 20001550 con fecha 22/04/2020 2:00:32 p.m.este mensaje proviene de u				
Respetado Doctor Gómez,				
En atención al oficio remitido al Ministerio de Educación Nacional, ingresado a nuestro sistema de información interno bajo el radicado No 2020-ER-094509, por medio del cual el Instituto Nacional de Metrología de Colombia da respuesta al requerimiento realizado por este Ministerio en relación con la documentación e información a través de la cual se acredite la correcta retención y traslado de los recursos correspondientes a la contribución para fiscal Estampilla Pro Universidad Nacional de Colombia y demás Universidades Estatales de Colombia correspondiente a la vigencia 2019, nos permitimos informar que al efectuar la revisión del citado radicado, enviado desde el correo electrónico <a href="mailto:contacto@inm.gov.co">contacto@inm.gov.co</a> , se observa que no contiene documentos adjuntos, y por consiguiente, no se atiende de fondo la solicitud formulada por el Ministerio de Educación.				
Así las cosas, solicitamos al INM la remisión de la información solicitada vía mail a los correos <a href="mailto:atencionalciudadano@mineducacion.gov.co">atencionalciudadano@mineducacion.gov.co</a> y <a href="mailto:javilab@mineducacion.gov.co">javilab@mineducacion.gov.co</a> ; esto con el fin de cumplir las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional con ocasión a la emergencia sanitaria que se presenta en nuestro país.				
En los términos anteriores consideramos atendida su comunicación, sin embargo, cualquier duda adicional será atendida en el número de teléfono 2222800 extensión 4327 - <b>Grupo de Recaudo del Ministerio de Educación Nacional.</b>				
Cordial saludo,				

Respuesta emitida por el INM (desde Gestión Financiera) a través de SURDO

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA			
Número Rad:	220-2461-2	Folio:	1
Fecha:	2020-06-05 19:09:01	Asunción:	RESPUESTA
Título:	REMISION DE INFORMACION	Destino:	USUARIO EXTERNO
Origen:	GESTION FINANCIERA		

Bogotá D. C., 2020-06-05

Señores  
MINISTERIO DE EDUCACION  
CALLE 43 NO. 57-14  
BOGOTA D.C.  
COLOMBIA

Asunto: Referencia: REMISION DE INFORMACION

Respetados Señores:

De manera atenta y en atención a lo solicitado en cuanto a la verificación correcta de retención y traslado de recursos de la contribución parafiscal, estampilla Pro-Universidad Nacional de Colombia y demás Universidades Estatales de Colombia correspondiente a la vigencia 2019 para ser enviado de manera física y digital en CD, para el Instituto Nacional de Metrología-INM dadas las condiciones actuales de aislamiento preventivo obligatorio por emergencia sanitaria COVID19 no ha sido posible realizar su envío de forma física, por lo tanto, de manera provisional es enviada la respuesta a dicha solicitud por este medio y una vez se encuentre normalizada la situación se estará remitiendo la información físicamente.

Ofrecemos disculpas por el anterior envío que no fue exitoso y por ello nuevamente remitimos la información en el siguiente enlace:  
[http://servicios.inm.gov.co/INM\\_2019\\_estampilla\\_Pro\\_Unal\\_y\\_demas\\_Universidades.rar](http://servicios.inm.gov.co/INM_2019_estampilla_Pro_Unal_y_demas_Universidades.rar)

Agradezco su atención y cualquier inquietud, con gusto será suministrada.

Atentamente,

Documento Original  
Firmado Electrónicamente  
FREDDY GUILLERMO HERNANDEZ SANDOVAL

A partir de las evidencias obtenidas, se procedió a consultar al Profesional Especializado de Sistemas de Información y Redes, acerca del motivo de la respuesta emitida a través del Sistema Único de Radicación y no por BPMetro y sobre el particular indicó:

Considero que la eventualidad de que se haya presentado una respuesta de SURDO posterior a la respuesta de BPM se debe a que una vez respondido un asunto en BPM se considera cerrado el ciclo o trámite y ya no se puede retomar para dar un alcance a lo remitido. De otra parte también puede tratarse de la dificultad de BPM para permitir anexar más de un documento o también al tamaño del archivo anexo que en este caso es de 32MB

A partir de la respuesta del ingeniero Laureano Urrego, respecto a la incorporación de documentos en una respuesta; se pudo concluir hay limitantes en BPMetro, situación que no deberían suceder, ya que se adquirió la implementación de una herramienta tecnológica para la automatización de procesos y flujos de documentos.

## Reporte Derechos de Petición radicados en SURDO

Mediante reporte obtenido el 17 de julio de 2020, para el periodo objeto de este seguimiento, es decir entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2020, bajo la opción respondidos y no, se pudo determinar:

### **No respondidos:**

No figuran actuaciones provenientes de Derechos de Petición, pendientes de respuesta, tal cual como se aprecia a partir de la imagen capturada desde la fuente:



### **Respondidos:**

- El total de Derechos de Petición respondidos fueron 26, donde porcentualmente constituyó el 77%, las peticiones seguido por la Solicitud de Información con el 19% y el 4% restante Consulta y los temas relacionados con 7 aspectos; así:

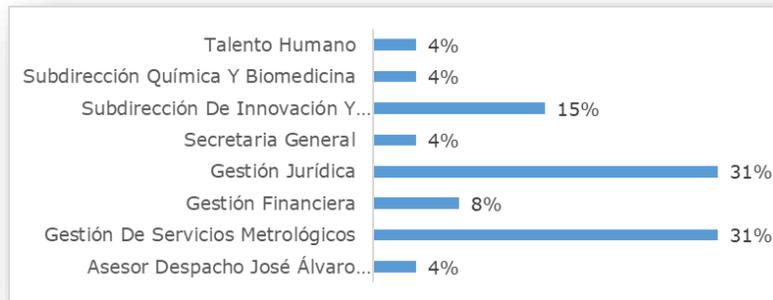
Tema	DERECHO DE PETICIÓN - CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD INFORMACIÓN	Total General
Atención al Ciudadano			2	2
Capacitaciones en Metrología		1	2	3
Comparación Interlaboratorios		1		1
Contratación		8		8
Materiales de Referencia Certificados	1			1
Servicios de Calibración		9	1	10
Talento Humano		1		1
Total general	1	20	5	26

- Por la dependencia destino los Derechos de Petición respondidos tuvieron como destino las dependencias relacionadas en la siguiente tabla:

Dependencia destino	DERECHO DE PETICIÓN CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD INFORMACIÓN	Total General
Asesor Despacho José Álvaro Bermúdez			1	1
Gestión De Servicios Metrológicos		7	1	8
Gestión Financiera		1	1	2
Gestión Jurídica		8		8
Secretaria General			1	1
Subdirección De Innovación Y Servicios Tecnológicos		3	1	4

Subdirección Química Y Biomedicina	1			1
Talento Humano		1		1
Total general	1	20	5	26

Y porcentualmente la concentración, así:



Ahora bien, en cuanto a la respuesta, una vez efectuado el cruce, se pudo determinar las respuestas fueron emitidas en su totalidad dando cumplimiento a los plazos establecidos en el procedimiento vigente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD (E-04-P-01; versión 01) los cuales quedaron detallados en la tabla 1 del procedimiento en comento. Adicional a lo anterior y como prueba complementaria se contrastó la veracidad a través de la copia (digital) del documento, en donde de paso se comprobó la calidad de la respuesta otorgada a un cliente externo.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	
Número Rad: 2 20-6-1	Folios: 1
Fecha: 2020-01-13 16:19:32	Actuación: RESPUESTA
Trámite: PETICION	Destino: USUARIO EXTERNO
Origen: GESTION FINANCIERA	

**Bogotá D. C., 2020-01-13**

Señores  
**DRÄGER COLOMBIA S.A**  
CALLE 11A #98-50 PISO 6 EDIFICIO PUNTO 99  
BOGOTA D.C.  
COLOMBIA

**Asunto:** Referencia: DERECHO DE PETICION - PETICION

Respetados Señores:

De manera atenta y en atención a su petición, se informa que el presente día fue efectivo el pago por concepto de devolución de retención de IVA practicada por error en la factura FE09217, se adjunta comprobante de pago correspondiente.

Por lo anterior, se ofrece disculpas por los inconvenientes ocasionados y quedamos atentos ante cualquier inquietud.

Atentamente,

Documento Original  
Firmado Electrónicamente

## Radicación a través de la página web como ciudadano

Como prueba de auditoría el 30 de julio de 2020 a través de la página web del Instituto la Jefe de Control Interno como ciudadana radicó Derecho de Petición específicamente una **SUGERENCIA**; tras esta acción se le informó a través de la web el número de radicado asignado, siendo el número 20003142 con hora: **21:51:09**, relacionado con la Red Colombiana de Metrología, aun cuando la solicitud se dirigió a Servicio al Ciudadano, el deseo era radicarlo a Control Interno, pero no fue posible; el registro de la información se observa en la siguiente imagen:

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	
RADICACION: 20003142	FECHA: 2020-07-30 21:51:09
DEPENDENCIA: SECRETARIA GENERAL	
TRAMITE: SUGERENCIA	FOLIOS: 1
ACTUACION: PRESENTACION	

Respetado(a) señor(a)  
**Sandra Lucía López Pedreros**

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	Sugerencia
Relacionada con	Red Colombiana de Metrologia
Motivo de la PQRSD	Irregularidades en el servicio

Información del Peticionario

El 31 de julio a las 9:26 h y posteriormente a las 9:37 h se realizó consulta en el aplicativo a través de solicitudes PQRSD y no fue posible observar el radicado 20003142 ya que no se encontraba registrado:

★  Sandra Lucia López Pedreros

**RPG**  
Visor de Reportes

FechaInicial: 30/7/2020    FechaFinal: 31/7/2020     

### Solicitudes PQRSD

PQRSD

Arrastra una columna aquí para agrupar por ella

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TEMA RELACIONADO	TIPO DE PQRSD	DERECHO DE PETICION	MOTIVO	DEPENDENCIA
20003132	2020-07-30T11:21:29.017	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL
20003133	2020-07-30T11:39:54.967	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL
20003134	2020-07-30T11:55:14.647	Contratación	Petición	Derecho de Petición	Propios en el servicio	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación
20003135	2020-07-30T12:42:02.183	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL
20003136	2020-07-30T15:17:32.067	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL
20003137	2020-07-30T16:39:45.32	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL
20003138	2020-07-30T16:42:18.703	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL
20003139	2020-07-30T16:58:29.01	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL
20003140	2020-07-30T17:15:57.017	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL

Posteriormente se realizó consulta a través de la opción trazabilidad PQRSD y se observa la siguiente información:

★  Sandra Lucia López Pedreros

**RPG**  
Visor de Reportes

Radicado: 20003142     

### Trazabilidad PQRSD

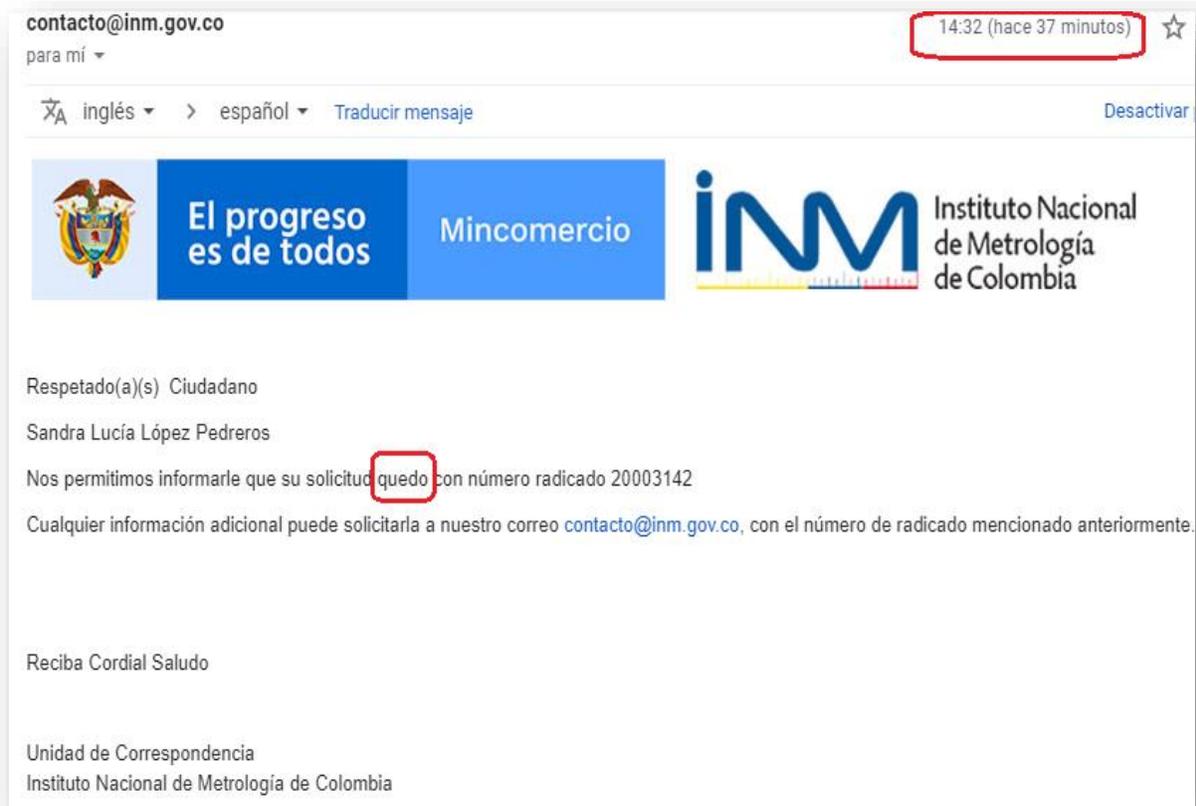
Trazabilidad PQRSD

Arrastra una columna aquí para agrupar por ella

ASUNTO	USUARIO ENCARGADO	ESTADO	FECHA	PROCESO	REFERENCIA	ETAPA
Solicitud Radicado	KARINA ARIZA GARZON		2020-07-30T21:50:49.587	91006	E66E406A-CD3E-4000-94D3-B433B73A5779	3

- **Asunto:** Solicitud Radicado
- **Usuario encargado:** Karina Ariza
- **Estado:** no tiene información
- **Fecha:** 2020-07-30 **21:50:49** (no es la misma informada a la Jefe de Control Interno al radicar la petición)

Posteriormente, a las 14:32 del 31 de julio de 2020 se notificó al correo electrónico [slopez@inm.gov.co](mailto:slopez@inm.gov.co) (brindado en la radicación) la siguiente información:

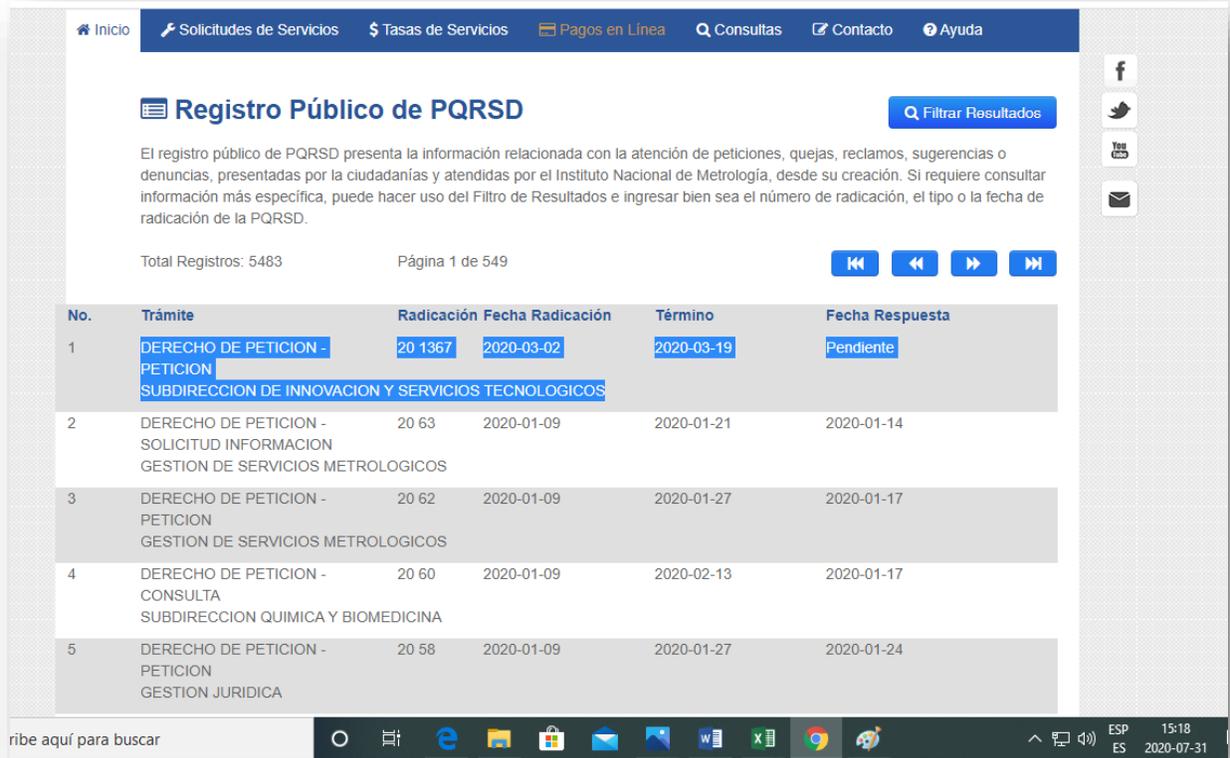


Dicha comunicación no indica más allá que su solicitud quedó con número de radicado 20003142; no informa por ejemplo si es posible realizar seguimiento a la petición. Además de tener ausencia de acento ortográfico en la palabra resaltada en la imagen.

Igualmente, se observó que en la página web existe la posibilidad de realizar seguimiento a las PQRSD; al consultar el radicado en mención no arrojó ninguna información:



Posteriormente, se procedió a consultar el registro público de PQRSD de la página web del INM y este se encuentra desactualizado, el último registro es del 2 de marzo de 2020 y se indica que está pendiente:



No.	Trámite	Radicación	Fecha Radicación	Término	Fecha Respuesta
1	DERECHO DE PETICION - PETICION SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	20 1367	2020-03-02	2020-03-19	Pendiente
2	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	20 63	2020-01-09	2020-01-21	2020-01-14
3	DERECHO DE PETICION - PETICION GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	20 62	2020-01-09	2020-01-27	2020-01-17
4	DERECHO DE PETICION - CONSULTA SUBDIRECCION QUIMICA Y BIOMEDICINA	20 60	2020-01-09	2020-02-13	2020-01-17
5	DERECHO DE PETICION - PETICION GESTION JURIDICA	20 58	2020-01-09	2020-01-27	2020-01-24

Se verificó a través de SURDO y se identificó respuesta del 10 de marzo de 2020.

Al recibir la notificación a través de correo electrónico a las 14:32 se verificó la información en la herramienta BPmetro, en solicitudes PQRSD:

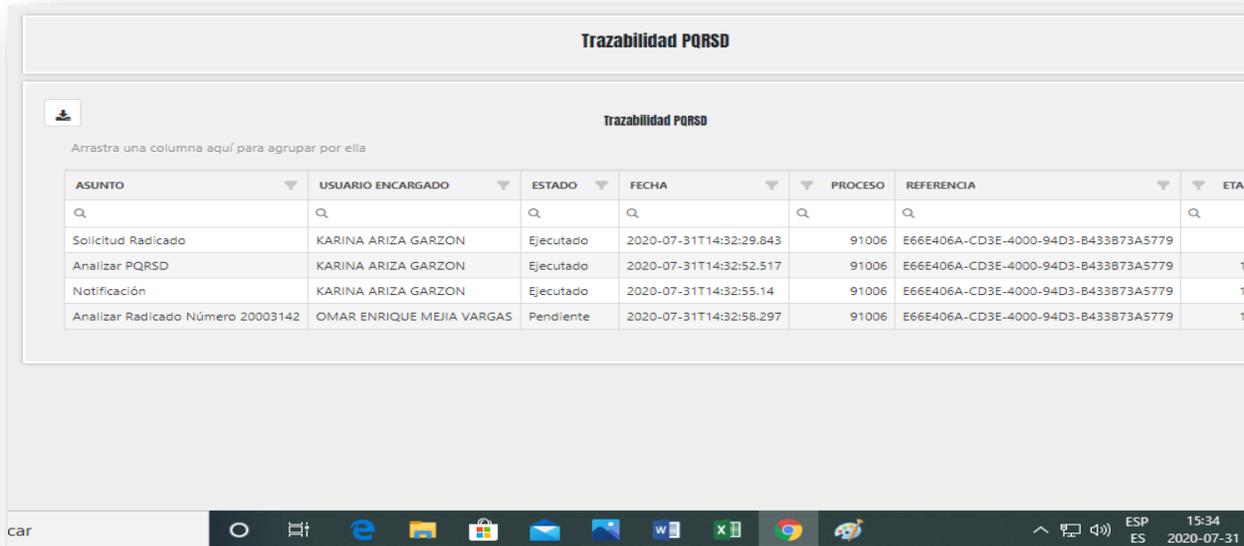


**Solicitudes PQRSD**

Arrastra una columna aquí para agrupar por ella

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TEMA RELACIONADO	TIPO DE PQRSD	DERECHO DE PETICION	MOTIVO	DEPENDENCIA
20003142	2020-07-31T14:32:37.573	Atención al Ciudadano	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Irregularidades en el servicio	Grupo de Sistemas de Inform
20003144	2020-07-31T09:59:17.113	Servicios de Calibración	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL
20003145	2020-07-31T11:37:29.93	Atención al Ciudadano	Petición Entes Externos	Derecho de Petición	Atención al Ciudadano	DIRECCIÓN GENERAL

En la consulta de trazabilidad PQRSD se observó:

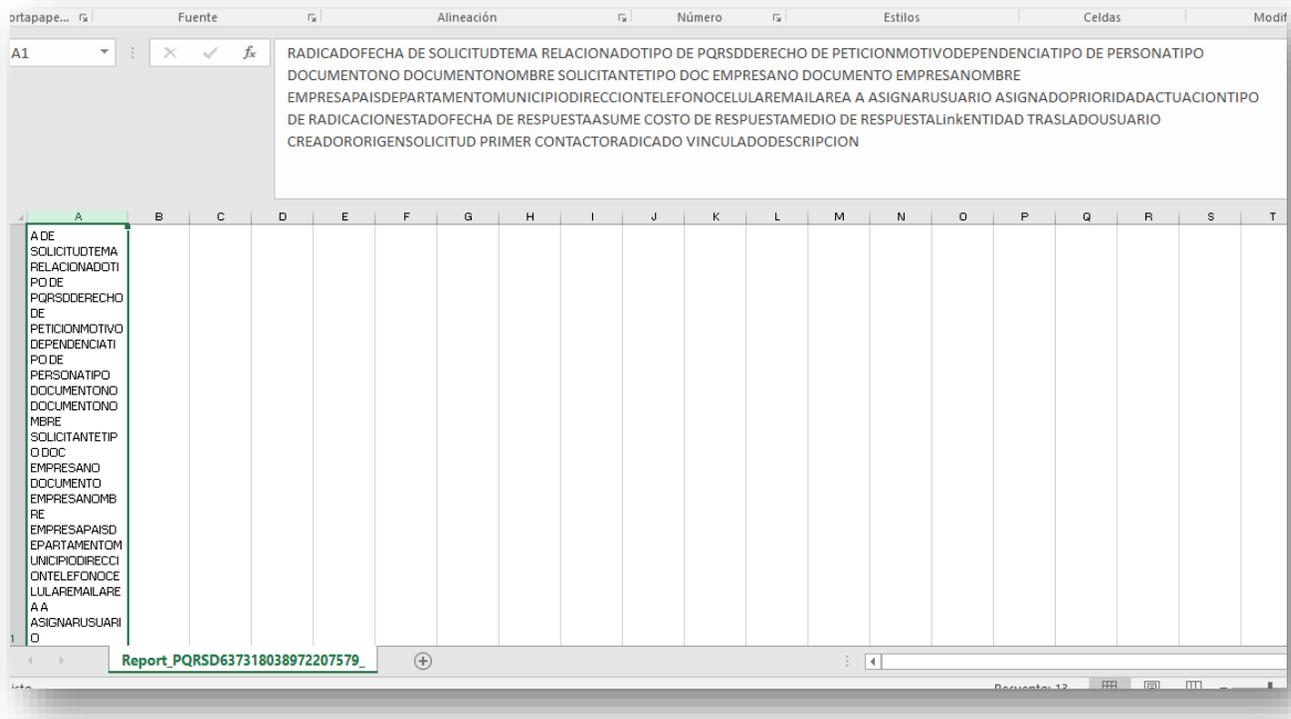


**Trazabilidad PQRSD**

Arrastra una columna aquí para agrupar por ella

ASUNTO	USUARIO ENCARGADO	ESTADO	FECHA	PROCESO	REFERENCIA	ETA
Solicitud Radicado	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	2020-07-31T14:32:29.843	91006	E66E406A-CD3E-4000-94D3-B433B73A5779	
Analizar PQRSD	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	2020-07-31T14:32:52.517	91006	E66E406A-CD3E-4000-94D3-B433B73A5779	1
Notificación	KARINA ARIZA GARZON	Ejecutado	2020-07-31T14:32:55.14	91006	E66E406A-CD3E-4000-94D3-B433B73A5779	1
Analizar Radicado Número 20003142	OMAR ENRIQUE MEJIA VARGAS	Pendiente	2020-07-31T14:32:58.297	91006	E66E406A-CD3E-4000-94D3-B433B73A5779	1

Tras la descarga en Excel de la información relacionada atrás y en referente al Derecho de Petición número 0003142 no fue posible filtrar información ya que esta se generó en una misma celda como se observa en las siguientes imágenes:



2000314531/07/2020 11:37:29 a.m. Atención al Ciudadano Petición Entes Externos Derecho de Petición Atención al Ciudadano DIRECCIÓN GENERAL Cedula de Ciudadanía 999 No Registra Número Identificación Tributaria 999 VLEX COLOMBIA BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ D.C. N/A Impuestos justos 57@gmail.com DIRECCIÓN GENERAL JOSÉ ÁLVARO BERMUDEZ AGUILAR PRESENTACIÓN PQRSD EN TRÁMITE Si Email kariza Correo Electrónico No "Señores" INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA Y CALIBRACIÓN "A" Santa Fe de Bogotá, D.E. E.S.D. Cordial Saludo.

Comparando los momentos anteriormente descritos se observan las siguientes diferencias:

Tema	Información BPMetro 31 de Julio De 2020: 14:32	Trazabilidad 9:32	Trazabilidad 14:32	Radicado Página Web
<b>Radicado</b>	20003142	20003142	20003142	20003142
<b>Fecha De Solicitud</b>	31/07/2020 2:32:37 P.M.	30/07/2020 21:50:49	2020-07-31 14:32	30/07/2020 21:51:09
<b>Tema Relacionado</b>	Atención Al Ciudadano	Sin Información	Sin Información	Red Colombiana De Metrología
<b>Tipo De PQRSD</b>	Radicado En Surdo	Sin Información	Sin Información	Sugerencia
<b>Derecho De Petición</b>	Radicado En Surdo	Sin Información	Sin Información	Fue Radicado En La Página Web
<b>Motivo</b>	Irregularidades En El Servicio	Sin Información	Sin Información	Irregularidades En El Servicio
<b>Dependencia</b>	Grupo De Sistemas De Información Y Redes	Sin Información	Sin Información	Atención Al Ciudadano

Desde el usuario de consulta de la Jefe de Control Interno no existe posibilidad de visualizar documentos a través de un número de radicado; permite la visualización de algunos que se encuentren con respuestas (no todos) y solo se puede acceder a la respuesta y no a la PQRSD; aspecto que constituye limitación, tanto en la obtención de evidencia como en la aplicación de procedimientos de auditoría tales como: observación, consulta e inspección.

## 5. CONCLUSIONES

Respecto al reporte del visor RPG de solicitudes PQRSD, obtenido desde el usuario de consulta del Gestor de Solicitudes (mpvargas), para el primer semestre de 2020, no se pudo evidenciar por ejemplo para efectos de la automatización que manifiesta tener la herramienta a través de su manual de operación, la incorporación dentro de los parámetros, los términos de respuesta de los que trata el procedimiento vigente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD (E-04-P-01; versión 01) resumidos en la tabla 1 del procedimiento en comento y del cual pudiera obtenerse algún tipo de análisis o estadística en cuanto a cumplimiento y de paso constituiría evolución respecto a la herramienta existente:

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1	2		5
Petición entes externos		1		3	3	3		10
Solicitud documentos		1		3	3	3		10
Solicitud de información		1		3	3	3		10
Atención a Periodistas		1		3	3	3		10
Petición		1		5	5	4		15
Queja		1		5	5	4		15
Reclamo		1		5	5	4		15
Sugerencia		1		5	5	4		15
Denuncia		1		5	5	4		15
Felicitación		1		5	5	4		15
Consultas		1		18	7	4		30

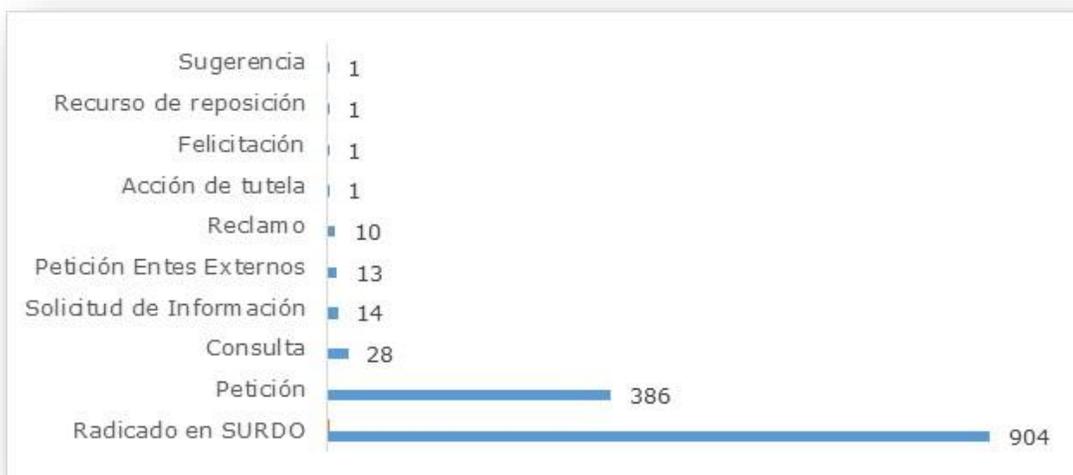
No hay posibilidad de obtener informes flexibles que atiendan o den respuesta a los reportes propicios para análisis requeridos en la obtención de evidencia o necesarios por ejemplo para el desarrollo de actividades como las que ejecuta el proceso de Evaluación, Acompañamiento y Asesoría al Sistema de Control Interno, en ejercicio de roles como los que le designa el Decreto 648 de 2017 a través del artículo 76 y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.

Durante el tiempo en que se realizaron las verificaciones (julio 2020) propias o requeridas en la construcción de este informe, no hubo o no existía para el usuario de consulta mpena la opción de flexibilización en la solicitud de un reporte pese a que el Visor de Reportes RPG incluye la opción sobre el único reporte existente de arrastrar columnas para agrupar

por ella, se debió generar la información de filtros de Excel en el único archivo generado, pues la herramienta no genera dichos reportes:

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRS	DERECHO DE PETICION	MOTIVO	MOTIVO	DEPENDENCIA	TIPO DE
20000068	2020-01-10T14:44:09.223	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Servicios de Calibración	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	
20000069	2020-01-10T15:19:46.027	Petición	Derecho de Petición	Asistencia Técnica	Propios en el servicio	Grupo de Gestión de I+D+i y Asistencia Técnica	
20000071	2020-01-10T15:47:53.123	Petición	Derecho de Petición	Comparación Interlaboratorios	Propios en el servicio	Grupo de Gestión de Ensayos de Aptitud y Automatización	
20000072	2020-01-10T15:56:00.243	Petición	Derecho de Petición	Atención al Ciudadano	Propios en el servicio	Grupo de Gestión Financiera	Natural
20000073	2020-01-10T16:26:01.687	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Servicios de Calibración	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	
20000074	2020-01-10T17:08:45.39	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Servicios de Calibración	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	
20000075	2020-01-10T18:38:00.803	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Servicios de Calibración	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	
20000076	2020-01-10T20:15:23.6	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Servicios de Calibración	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	
20000077	2020-01-10T20:16:42.89	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Servicios de Calibración	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	
20000078	2020-01-13T07:30:42.233	Radicado en SURDO	Radicado en SURDO	Servicios de Calibración	Propios en el servicio	SECRETARIA GENERAL	

La cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes fueron según el reporte obtenido a través de BPMetro y convertido a una hoja de cálculo de Excel fue:



La cantidad, confiabilidad, veracidad y la calidad de los reportes obtenidos a través de BPMetro es una oportunidad de mejora latente y apremiante, dada la concepción y la importancia que reviste la herramienta tecnológica adquirida para automatización de procesos y flujos de documentos y de este modo atender no solo requerimientos de la ciudadanía sino de los mismos procesos institucionales.

Es importante que se verifique a partir de qué momento se lleva el control para las respuestas y notificaciones que se deben dar para que no se presente incumplimiento de las PQRSD.

Se recomienda llevar actualizado el registro público y la consulta de estado de las PQRSD a través de la página web del INM.

Al finalizar la evaluación que se presentara a través de este informe, se puede concluir que la solución tecnológica OPHELIA BPM, considerada así por Digital Ware, pareciera estar no en la etapa de producción, en la que se encuentra desde enero de 2020, sino en construcción, dadas las falencias y debilidades que se evidenciaron a través del presente informe.



---

**Sandra Lucía López Pedreros**  
Asesor con Funciones de Jefe de Control Interno  
2020-07-31

Elaboraron: María Margarita Peña Vargas  
Profesional especializado  
Sandra Lucía López Pedreros  
Jefe de Control Interno