

Instituto Nacional de Metrología  
de Colombia

# Informe sobre las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Control Interno  
Bogotá D.C  
2020-01-21



## CONTENIDO

	Página
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	3
<b>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA</b> .....	3
<b>4. RESULTADOS</b> .....	4
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	23

## 1. INTRODUCCIÓN

El informe que a continuación se presenta está dando alcance y cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, que señaló:

*ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. 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.*

A través de acta de reunión suscrita con ocasión de la sesión No 22 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD. Temas de Tecnología de Información, de fecha 15 de octubre de 2019, se presentó avance Business Process Management (BPM), donde quedó señalado *en cuanto al cumplimiento del cronograma de ejecución del proyecto señalan que los tiempos se encuentran muy justo. Afirmar que, a la fecha, se exhibe un rezago de tiempo en relación con las PQRSD, primer proceso con el cual se inició.*

## 2. ALCANCE

El período objeto de este informe corresponde del 1º de julio al 31 de diciembre de 2019.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Documentalmente hablando se tuvo en cuenta como criterio el Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD (E-04-P-01 – Versión 1), donde quedaron establecidas políticas, lineamientos y términos de respuesta para las diferentes solicitudes:

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

Con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad; se obtuvo reportes de Derechos de Petición, el martes 14 de enero de 2020, categorizado de estado actual:

1. Sin Respuesta
2. Respondido

#### 4. RESULTADOS

A partir de consultas y validaciones realizadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO, se pudo determinar para el periodo objeto de este informe (julio a diciembre de 2019), en cuanto a diferentes aspectos como: recepción, atención y salida (respuesta).

##### I. Recepción

Según reporte de Derechos de Petición se tuvo conforme al estado:

##### Sin Respuesta: 1

Al realizar consulta en el último radicado, tras la indagación de parte del INM a través de Jhon Jaiver Escobar, señala el Profesional de la Secretaría Distrital de Salud ya recibieron respuesta.



**INM** Instituto Nacional de Metrología de Colombia

El progreso es de todos Mincomercio

### Sistema Único de Radicación de Documentos

Salida | Interna | Revisión (5) | Pendientes (8) | Solicitudes | Consultas | Procesos | Operaciones | Salir

#### Consulta de Derechos de Petición

Ingrese los parámetros de su consulta y presione Enter o Click en el botón Consultar

##### RESUMEN DE DERECHOS DE PETICION

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

Nº	Número	Fecha Radicación	Trámite	Motivo PQRSD	Tema PQRSD	Tipo Prioridad	Solicitante	Dependencia Responsable	Dependencia Asignada	Funcionario Asignado	Fecha de Asignación	Dependencia que asigna
1	19-8298-0	2019-11-18 16:27:09	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Propio del Servicio	Atención al Ciudadano	NORMAL	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SUBDIRECCION FISICA	GRUPO AREA TECNICA	LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO	2019-12-11 09:34:35	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Asunto: DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS

##### Documentos Anexos

No	Actuacion	Documento anexo	Fecha de ingreso	Funcionario de Ingreso
1	PRESENTACION	19-8298-0-1.pdf	2019-11-18 16:27:09	ARLEYDY YOHANA QUEVEDO MORALES
2	TRASLADO COMPETENCIA INTERNA	19-8298-0-1.pdf	2019-11-18 16:27:09	ARLEYDY YOHANA QUEVEDO MORALES
3	TRASLADO ENTIDAD COMPETENTE	19-8298-2-1.pdf	2019-12-03 16:53:39	ALVARO BERMUDEZ CORONEL
4	COMUNICACION	19-8298-3-1.pdf	2019-12-11 09:29:09	ARLEYDY YOHANA QUEVEDO MORALES
5	COMUNICACION	19-8298-4-1.pdf	2019-12-11 09:34:35	ARLEYDY YOHANA QUEVEDO MORALES

11/12/2019 Correo de Instituto Nacional de Metrología - RE: Consulta personal autorizado para la ejecución de calibración- Estudiante diploma...



**INM** Instituto Nacional de Metrología de Colombia

**INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA**  
 Número Rad: 19-8298-4  
 Fecha: 2019-12-11 09:34:35 Folios: 3  
 Trámite: PETICION ENT EXT Actuación: COMUNICACION  
 Origen: LINA PATRICIA N Destino: GRUPO AREA TECNICA

### RE: Consulta personal autorizado para la ejecución de calibración- Estudiante diplomado Metrología

1 mensaje

**Navarro Carrasco, Lina Patricia** <LPNavarro@saludcapital.gov.co> 11 de diciembre de 2019, 7:58  
 Para: Jhon Jaiver Escobar Soto <jjescobar@inm.gov.co>  
 Cc: Centro de Gestion Documental <contacto@inm.gov.co>, "Gomez Mayorga, Mary Luz" <MLGomez@saludcapital.gov.co>

Buenos días profe,

**Si señor ya recibimos respuesta.**

Muchas gracias,

Cordialmente,

**ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.** | **BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**

**LINA PATRICIA NAVARRO CARRASCO**  
 Profesional Universitario  
 Secretaria Distrital de Salud  
 Laboratorio de Salud Pública - SGC  
 Cra. 32 Nro. 12-81 Teléfono: (571) 3649090 Ext. 9910

**De:** Jhon Jaiver Escobar Soto <jjescobar@inm.gov.co>  
**Enviado:** martes, 10 de diciembre de 2019 5:08 p. m.  
**Para:** Navarro Carrasco, Lina Patricia <LPNavarro@saludcapital.gov.co>  
**Cc:** Centro de Gestion Documental <contacto@inm.gov.co>; Gomez Mayorga, Mary Luz <MLGomez@saludcapital.gov.co>  
**Asunto:** Re: Consulta personal autorizado para la ejecución de calibración- Estudiante diplomado Metrología

Cordial saludo Lina.

Escribo para saber si ya les llegó la respuesta oficial a la consulta realizada.

Quedo atento.

## Respondidos: 795

- Cantidad de Derechos de Petición Respondidos en el segundo semestre de 2019 (mes a mes), con actuación presentación:

Nombre del Trámite	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total	Total
384 DERECHO DE PETICION - PETICION	72	64	67	56	50	58	367	46,2%
398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	63	69	64	69	39	28	332	41,8%
113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA	11	6	14	6	3	6	46	5,8%
393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	6	6	1	4	5	5	27	3,4%
386 DERECHO DE PETICION - RECLAMO	4	4	2	3		1	14	1,8%
394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS		1	1	1			3	0,4%
397 ACCION DE TUTELA	1	1					2	0,3%
385 DERECHO DE PETICION - QUEJA				1			1	0,1%
388 DERECHO DE PETICION - DENUNCIA				1			1	0,1%
389 DERECHO DE PETICION - FELICITACION		1					1	0,1%
399 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD CONGRESO REPUBLICA	1						1	0,1%
<b>Total General</b>	<b>158</b>	<b>152</b>	<b>149</b>	<b>141</b>	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>795</b>	<b>100%</b>

## II. Atención

### Oportunidad en la respuesta

A partir del reporte obtenido del SURDO, se pudo determinar de la columna denominada DIAS RESPUESTA, para cada uno de los trámites, conforme a los términos establecidos en el procedimiento:

- **113 DERECHO DE PETICION – CONSULTA**

Cantidad de solicitudes radicadas: 46

Tiempos respuesta según procedimiento: 30

En el total de consultas (46) en ningún caso hubo respuestas en un término superior al que estableció el procedimiento (30). La cantidad de días máximo empleado en emitir una respuesta en el segundo semestre de 2019 (julio a diciembre) fue de 29 días para 1 de ellos.

- **384 DERECHO DE PETICION - PETICION**

Cantidad de solicitudes radicadas julio a diciembre 2019: 367

Tiempos respuesta según procedimiento: 15

De los 367 trámites bajo este concepto, 24 de ellos superaron un término de 15 días para la respuesta según el reporte del SURDO.

Número de Radicado				
19 4624 0	19 7672 0	19 8798 0	19 6268 0	19 8545 0
19 4834 0	19 7718 0	19 8807 0	19 7463 0	19 8547 0
19 4909 0	19 8064 0	19 8810 0	19 7646 0	19 8695 0
19 5067 0	19 8125 0	19 8811 0	19 6190 0	19 8138 0
19 6196 0	19 8216 0	19 9056 0	19 8819 0	

Al revisar de manera aleatoria las respuestas emitidas fuera de términos, se trae a modo de ejemplo el radicado 19 4624 (19 4626):

Radicado 2 19 4624-2, del 24 de julio de 2019, informa que la respuesta a la solicitud ya se dio a través de radicado 19-4626, es decir con un consecutivo posterior.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA	
Número Rad: 2 19-4624-2	
Fecha: 2019-07-24 10:16:08	Folios: 1
Trámite: PETICION	Actuación: RESPUESTA
Origen: SUB. FISICA	Destino: USUARIO EXTERNO

**Bogotá D. C., 2019-07-24**

Señor  
**HENRY QUIROGA VACA**  
CARRERA 30 N. 48-51  
BOGOTA D.C.  
COLOMBIA

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

Respetado Señor:

De manera atenta informamos que la respuesta a su solicitud fue dada mediante radicado número 19- 4626 el cual se anexa.

Atentamente,

Documento Original  
Firmado Electrónicamente

**ALVARO BERMUDEZ CORONEL**  
SUBDIRECTOR METROLOGIA FISICA

Radicado 2 19-4626-2, de fecha 11 de julio de 2019, da respuesta a los interrogantes:

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA			
Número Rad:	2 19-4626-2	Folios:	1
Fecha:	2019-07-11	Actuación :	RESPUESTA
15:56:11		Destino:	USUARIO
Trámite:	PETICION	Destino:	USUARIO
Origen:	SUB. FISICA	Destino:	USUARIO

Señor

**HENRY QUIROGA VACA**  
CARRERA 30 N. 48-51  
BOGOTA D.C.  
COLOMBIA

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

Reciba un cordial saludo,

Dando respuesta a los siguientes interrogantes:

1. "Agradezco que por su intermedio nos ayude con definir se den los lineamientos en cuanto a la forma de utilizar la unidad de medidas para los predios cuya medida de la cavidad son mayores a 10.000 m<sup>2</sup>, si es válido representarlo como 1 Ha (Hectárea)."
2. "se hace perentorio definir por medio de la autoridad competente (INM) se den los lineamientos en cuanto a la forma de utilizar la unidad de medidas para los predios cuya medida de la cabida son mayores a 10.000 m<sup>2</sup>, si es válido representarlo como 1 Ha (Hectárea)."

En el Sistema Internacional de Unidades SI, la forma para expresar el área es metro cuadrado (m<sup>2</sup>), es decir, un área conformada por un cuadrado de 1 m de lado.

De otra parte, el documento Sistema interancional de Unidades novena edición 2019 - BIPM (<https://www.bipm.org/utis/common/pdf/si-brochure/SI-Brochure-9.pdf>) , numeral 4 Unidades no pertenecientes al SI aceptadas para su uso con unidades SI, y unidades basadas en constantes fundamentales (tabla 8), se acepta entre otras a la hectárea (cuyo símbolo es ha), dado que es de uso corriente a nivel mundial y es correspondiente en un factor igual a una potencia entera de diez.

## ▪ 385 DERECHO DE PETICION - QUEJA

Cantidad de solicitudes radicadas julio a diciembre 2019: 1

Tiempos respuesta según procedimiento: 15

El único trámite del periodo tuvo 3 días de respuesta, corresponde al radicado de número: 7588, relacionado con el servicio de hora legal.



#### Documentos Anexos

No se encontraron registros de documentos anexos

#### Observaciones

Remitente: OSCAR JAVIER ACELAS PEÑALOZA

Correo Electrónico: oscarjavieracelas@inkcweb.com

Cordial Saludo, Asunto: Error en la respuesta NTP en el dominio Hemos detectado que el dominio horalegal.inm.gov.co, ofrecido como servidor de tiempo por el Intituto Nacional de Metrologia, no devuelve un formato legible para el protocolo de tiempo de red NTP. Les pedimos por favor nos informe si existe una url alternativa que podamos usar para la sincronización de nuestros servidores con la hora legal colombiana. "no server suitable for synchronization found/no se encontrÃ³ ningÃ³n servidor adecuado para la sincronizaciÃ³n" Gracias,

#### ▪ 386 DERECHO DE PETICION - RECLAMO

Cantidad de solicitudes radicadas: 14

Tiempos respuesta según procedimiento: 15

Entre julio y diciembre de 2019, hubo 1 trámite con 20 días de respuesta, los 13 restantes tuvieron respuesta dentro del plazo.

El contenido (profundidad de la respuesta) del documento de radicado 2 19-8893-1 pudo determinarse corresponde a la remisión de un link, que visto desde la óptica de cumplimiento al solícitamente bien pudiera haberse remitido por lo menos dentro de los 15 días que se tiene como término para la respuesta:

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA			
Número Rad:	2 19-8893-1	Folios:	1
Fecha:	2020-01-10 17:55:45	Actuación:	RESPUESTA
Trámite:	RECLAMO	Destino:	USUARIO EXTERNO
Origen:	SIST-REDES		

Señor  
GERENCIA PARADIGMA  
JPGOMEZ@PARADIGMAN.NET  
BOGOTA D.C.  
COLOMBIA

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

Estimado Señor:

Buenos tardes, reciba un cordial saludo

De antemano agradezco que se haya comunicado con nosotros comentando las observaciones que tiene, motivo por el cual **envió** los links de descarga para el instructivo de configuración y software de sincronización, en donde se recomienda el procedimiento para realizar una conexión satisfactoria con el servicio de hora legal que presta el Instituto Nacional de Metrología

En el siguiente enlace puede encontrar el instructivo y el programa recomendado para realizar la sincronización.

<http://www.inm.gov.co/servicios/hora-legal/>

*(Acento ortográfico incorrecto)*

▪ **388 DERECHO DE PETICION - DENUNCIA**

Cantidad de solicitudes radicadas julio a diciembre 2019:  
Tiempos respuesta según procedimiento:

A través de correo electrónico fue recibida denuncia clasificada de origen anónimo, con respuesta desde la Dirección General transcurridos dos días de haber sido recibida la misma.

**Sistema Unico de Radicación de Documentos**

Salida Interna Revisión (6) Pendientes (9) Solicitudes Consultas Procesos Operaciones Salir

**Consulta de Radicaciones**

MARIA MARGARITA PEÑA VARGAS  
FUNCIONARIO INM  
CONTROL INTERNO

Ingrese los parámetros de su consulta y presione Enter o Click en el botón Consultar

**RESUMEN DE RADICACIONES**

Total registros encontrados: 4      Página 1 de 1      Ver 2      Registros

No	Número	Fecha	Trámite	Actuación	Tipo Rad.	Solicitante	Origen	Destino	Funcionario Radica
1	19 7652 0	2019-10-23 09:40:47	388 DERECHO DE PETICION - DENUNCIA	411 PRESENTACION	ENTRADA	ANONIMO NN 654894811431	USUARIO	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	ARLEYDY YOHANA QUEVEDO MORALES
Asunto: DERECHO DE PETICION - DENUNCIA									
2	19 7652 1	2019-10-23 10:43:12	388 DERECHO DE PETICION - DENUNCIA	470 TRASLADO DE COMPETENCIA INTERNA	TRASLADO	ANONIMO NN 654894811431	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	GRUPO DE GESTION DE ENSAYOS DE APTITUD Y AUTOMATIZACION	ADRIANA PATRICIA HURTADO CORREA
3	19 7652 2	2019-10-24 09:24:17	388 DERECHO DE PETICION - DENUNCIA	440 RESPUESTA	SALIDA	ANONIMO NN 654894811449	DIRECCION GENERAL	USUARIO	ASISTENTE DIRECCION
Asunto: Referencia: RESPUESTA DERECHO DE PETICION - DENUNCIA									
4	19 7652 3	2019-10-24 11:13:02	388 DERECHO DE PETICION - DENUNCIA	440 RESPUESTA	ENTRADA	ANONIMO NN 654894811456	USUARIO	DIRECCION GENERAL	KARINA ARIZA GARZON
Asunto: DERECHO DE PETICION - DENUNCIA									

Total registros encontrados: 4      Página 1 de 1      Ver 2      Registros

A través del correo electrónico con el cual se realizó la denuncia se dio a conocer la situación a la Asesora con Funciones de Jefe Control Interno del INM; así como también a personal del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, que fueron concedores de la respuesta a la denuncia.

▪ **389 DERECHO DE PETICION - FELICITACION**

Cantidad de solicitudes radicadas julio a diciembre 2019: 1  
Tiempos respuesta según procedimiento: 15

Según el reporte de Derechos de Petición Respondidos obtenidos a través del Sistema Único de Radicación de Documentos, se tuvo figura para el periodo 1 solo trámite de Felicitación, de radicado número 19 6149 0, con fecha del 29 de agosto de 2019:

NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	NOMBRE ACTUACION
19 6149 0	2019-08-29 11:00	389 DERECHO DE PETICION - FELICITACION	411 PRESENTACION

Al realizar la validación del documento se tuvo que la descripción o el contenido del trámite no corresponde precisamente a una felicitación, se trata de una solicitud de información relacionada con la programación de ensayos de aptitud en presión para el 2019 y 2020, tal cual como se evidencia en la imagen que sigue, capturada desde la fuente:



Contacto INM <contacto@inm.gov.co>

### Ensayo de Aptitud - magnitud: presión

1 mensaje

Ronald Alfonso Pacheco Torres <rtorres@cotecmar.com>  
Para: Comparaciones Inm <comparaciones@inm.gov.co>, Instituto Nacional de Metrología de Colombia - Capacitaciones <contacto@inm.gov.co>  
Cc: Ronald Yesid Argote Guzman <rargote@cotecmar.com>

29 de agosto de 2019, 10:33

Buenos días

Cordial saludo,

Por medio del presente me permito solicitar información sobre programa de participación de ensayo de aptitud en la magnitud de presión para el año 2019 y 2020.

Cordialmente,



Ronald Pacheco Torres  
Metrólogo 1 | Metrologist 1  
Zona Industrial Mamonal Km. 9, Cartagena, Colombia  
rtorres@cotecmar.com | Móvil (+57 322) 690 9337 | Tel (+57 5) 653 5035 | ext. 1333  
Línea de Transparencia: 018000960096 | tronsparencia@cotecmar.com

## ▪ 393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS

Cantidad de solicitudes radicadas julio a diciembre 2019:  
Tiempos respuesta según procedimiento:

De los 27 trámites 2 tuvieron respuesta en un término superior a 10 días de 11 y 43 días respectivamente. Para el caso del documento de radicado 7853 de fecha 30 de octubre de 2019, la respuesta que emitiera el INM el 2 de enero de 2020, se dio en términos de programación de una reunión para después del 20 de enero de 2020

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA			
Número Rad:	2 19-7853-8	Folios:	1
Fecha:	2020-01-02 11:35:11	Actuación:	TRASLAENTCOMPE
Trámite:	PETICION ENT EXT	Destino:	USUARIO EXTERNO
Origen:	I+D+I Y AS TECNICA		

Bogotá D. C., 2020-01-02

Señor  
**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**  
KM. 2,2 VIA CAJICA - ZIPAQUIRA  
BOGOTA D.C.  
COLOMBIA

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

Estimado Señor:

En atención a su solicitud, para poder elaborar una propuesta que se ajuste a las necesidades y entender cuáles son los mejores mecanismos para desarrollarla, consideramos pertinente realizar una reunión entre las partes interesadas del INM y de la Universidad Militar.

Para esto, proponemos reunirnos después del 20 de enero de 2020. El grupo de Gestión de I+D+i y Asistencia Técnica será el encargado de coordinar la reunión, por lo que le solicito comunicarse directamente al correo [coordinacion.idi\\_at@inm.gov.co](mailto:coordinacion.idi_at@inm.gov.co) o al 2542222 extensión 1420, y proponer algunas fechas posibles para acordar el encuentro.

Atentamente,

Adicional a lo anterior, en cuento a la respuesta, pudo determinarse falta de precisión y puntualidad en términos cronológicos, dado que el segundo semestre del 2020 tiene 183 días y en cuanto a la realización del ensayo la incertidumbre de la adquisición del Ítem de Ensayo de Aptitud que se anuncia en el mismo texto.

**Asunto:** Consulta EA en la magnitud de presión

Estimado Señor:

En atención a su solicitud de manera atenta informo que el Instituto Nacional de Metrología (INM) tiene proyectado realizar un Ensayo de Aptitud (EA) en la calibración de un manómetro hidráulico en el intervalo de 0 psi a 10.000 psi para el segundo semestre del próximo año. Sin embargo, su realización depende de la adquisición del Ítem de Ensayo de Aptitud.

Agradecemos su interés en participar en nuestros ensayos de aptitud, quedamos atentos.

Atentamente,

## ▪ 394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS

Cantidad de solicitudes radicadas julio a diciembre 2019: 3

Tiempos respuesta según procedimiento: 10

Los 3 trámites clasificados como solicitud de documentos tuvieron como días de respuesta 2, 4 y 6 días, es decir dentro del plazo definido procedimentalmente hablando.

### ▪ 397 ACCION DE TUTELA

Cantidad de solicitudes radicadas julio a diciembre 2019: 2

Tiempos respuesta según procedimiento:

A partir del reporte generado a través del Sistema Único de Radicación de Documentos se pudo determinar en el SURDO quedó trazabilidad de la anulación de un trámite.

## Sistema Unico de Radicación de Documentos

Salida Interna Revisión (5) Pendientes (9) Solicitudes Consultas Procesos Operaciones Salir



### Consulta de Radicaciones

MARIA MARGARITA PEÑA VARGAS  
FUNCIONARIO INM  
CONTROL INTERNO



Ingrese los parámetros de su consulta y presione Enter o Click en el botón Consultar

#### RESUMEN DE RADICACIONES

Total registros encontrados: 8
Página 1 de 1
Ver **Todos** Registros

No	Número	Fecha	Trámite	Actuación	Tipo Rad.	Solicitante	Origen	Destino	Funcionario Radica
1	19 5124 0	2019-07-19 17:06:49	397 ACCION DE TUTELA	411 PRESENTACION	ENTRADA	EDILSON DIAZ SALCEDO CC 1090424061	USUARIO	ASESOR DESPACHO JOSE ALVARO BERMUDEZ	ARLEYDY YOHANA QUEVEDO MORALES
Asunto: ACCION DE TUTELA									
2	19 5124 1	2019-07-26 10:49:51	397 ACCION DE TUTELA	440 RESPUESTA	SALIDA	EDILSON DIAZ SALCEDO CC 1090424061	ASESOR DESPACHO JOSE ALVARO BERMUDEZ	USUARIO	JOSE ALVARO BERMUDEZ AGUILAR
Asunto: Referencia: ACCION DE TUTELA									
3	19 5124 2	2019-08-06 08:08:24	397 ACCION DE TUTELA	330 COMUNICACION	ENTRADA	EDILSON DIAZ SALCEDO CC 1090424061	USUARIO	ASESOR DESPACHO JOSE ALVARO BERMUDEZ	KARINA ARIZA GARZON
Asunto: ACCION DE TUTELA									
4	19 5135 0	2019-07-22 09:10:06	0 TRAMITE ANULADO	411 PRESENTACION	ENTRADA	EDILSON DIAZ SALCEDO NN 654894809215	USUARIO	ASESOR DESPACHO JOSE ALVARO BERMUDEZ	KARINA ARIZA GARZON
Asunto: ACCION DE TUTELA									
5	19 5696 0	2019-08-12 16:32:11	397 ACCION DE TUTELA	411 PRESENTACION	ENTRADA	JESUS SUAREZ PEREZ NN 654894809636	USUARIO	ASESOR DESPACHO JOSE ALVARO BERMUDEZ	ARLEYDY YOHANA QUEVEDO MORALES

### ▪ 398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION

Cantidad de solicitudes radicadas julio a diciembre 2019: 332

Tiempos respuesta según procedimiento: 10

De las 332 solicitudes de información, según **el reporte generado por el SURDO**, 16 de estos trámites fueron atendidas en un término superior a los 10 días de los que trata (11, 13, 14, 15, 16, 20, 34, 52, 59)

NÚMERO RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	DIAS RESPUESTA	NÚMERO RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	DIAS RESPUESTA
19 4711 0	2019-07-04 15:58	59	19 6752 0	2019-09-17 14:44	20
19 4868 0	2019-07-10 12:40	16	19 7051 0	2019-09-30 10:02	15
19 4969 0	2019-07-15 8:37	13	19 7369 0	2019-10-08 15:08	52
19 5180 0	2019-07-23 16:44	13	19 7963 0	2019-11-01 16:52	11
19 5493 0	2019-08-02 10:06	11	19 8062 0	2019-11-07 8:59	34
19 5723 0	2019-08-13 12:07	11	19 8255 0	2019-11-15 14:43	14
19 5910 0	2019-08-21 12:30	11	19 8389 0	2019-11-21 12:23	16
19 5918 0	2019-08-21 17:00	11	19 8928 0	2019-12-11 12:45	11

Tras verificación uno a uno de cada radicado se observa que efectivamente los siguientes radicados no cumplieron los términos establecidos en la ley: 19 4868, 19 5180, 19 7051 y 19 8389 (en blanco). Así la información suministrada por el SURDO no se ajusta a la realidad de vencimientos.

La solicitud de Información radicada bajo el número 19 8487 0 tuvo respuesta en los siguientes términos:

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA

Número Rad: 2 18-5487-4	Folio: 1
Fecha: 2019-12-04 09:36:28	Actuación: RESPUESTA
Trámite: SOL INFORMACION	Destino: USUARIO EXTERNO
Origen: EA Y AUTOMATIZACION	

**Bogotá D. C., 2019-12-04**

Señor  
**JIMY ALEXANDER LUIS**  
Consultor  
QUALYTIME  
CARRERA 28 # 84-18  
BOGOTA D.C.  
COLOMBIA

**Asunto:** Consulta Programación EA 2020

Estimado Señor:

En atención a su consulta relacionada con los Ensayos de Aptitud (EA) que realizará el INM el próximo año, informo que entre los EA proyectados están: calibración de un termómetro digital, calibración de un instrumento de medición de par torsional y calibración de un manómetro digital.

En relación a los otros dos EA solicitados, calibración de reglas graduada y calibración de balanzas de presión de pesos muertos, quiero comentarle que registramos esta solicitud en nuestra base de datos de: "Laboratorios Interesados", para tenerlos en cuenta en la programación de los Ensayos de Aptitud (EA) que se ofrecerán para el año 2021.

La programación de EA para el año 2020 estará disponible en la página web del INM: [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co) a partir del 20 de enero próximo.

Agradecemos su interés en nuestro servicio de EA y quedamos atentos para resolver cualquier otra inquietud.

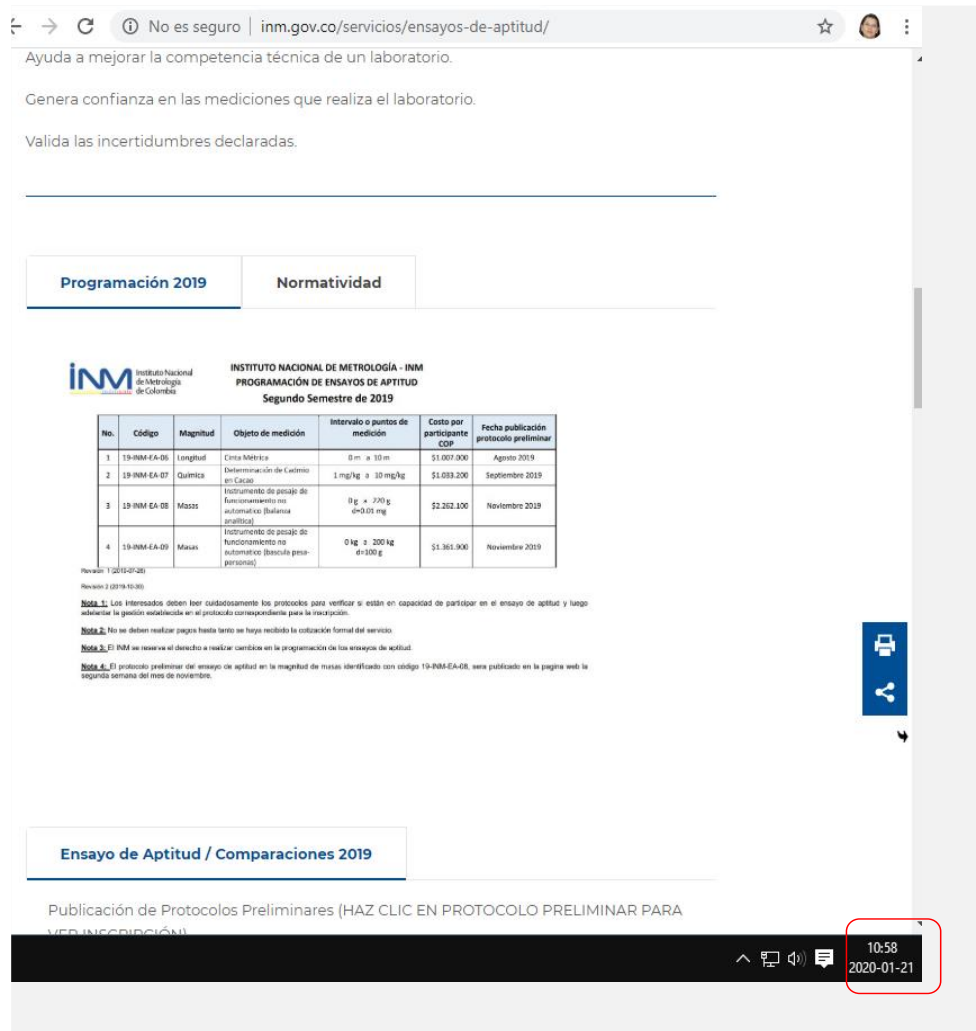
Atentamente,

**Documento Original  
Firmado Electrónicamente**

**KATHERIN HOLGUÍN AGUDELO**  
COORDINADORA GRUPO DE GESTION DE ENSAYOS DE APTITUD Y AUTOMATIZACION

Anexos:  
Elaboró: Antonio García Tarquino  
Revisó: Katherin Holguín Agudelo  
Aprobó: Katherin Holguín Agudelo

Al realizar consulta en la página web según indicaciones del documento, no se evidenció el 21 de enero de 2020 a las 10:58 horas la publicación de la programación indicada, es decir dejando ver incumplimiento al anuncio realizado en el documento de respuesta a la consulta efectuada, tal cual como se aprecia en la siguiente imagen capturada desde la página web (<http://www.inm.gov.co/servicios/ensayos-de-aptitud/>):



INM Instituto Nacional de Metrología de Colombia

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA - INM  
PROGRAMACIÓN DE ENSAYOS DE APTITUD  
Segundo Semestre de 2019

No.	Código	Magnitud	Objeto de medición	Intervalo o puntos de medición	Costo por participante COP	Fecha publicación protocolo preliminar
1	19-INM-EA-05	Longitud	Cinta Métrica	0 m a 10 m	\$1.007.000	Agosto 2019
2	19-INM-EA-07	Química	Determinación de Cadmio en Cacao	1 mg/kg a 10 mg/kg	\$1.033.200	Septiembre 2019
3	19-INM-EA-08	Masa	Instrumento de pesaje de funcionamiento no automático (Balanza analítica)	0 g a 200 g e=0.01 mg	\$2.202.100	Noviembre 2019
4	19-INM-EA-09	Masa	Instrumento de pesaje de funcionamiento no automático (Balanza pesadora)	0 kg a 200 kg e=100 g	\$1.361.900	Noviembre 2019

Nota 1. Los interesados deben leer cuidadosamente los protocolos para verificar si están en capacidad de participar en el ensayo de aptitud y luego solicitar la gestión solicitada en el protocolo correspondiente para la inscripción.

Nota 2. No se deben realizar pagos hasta tanto se haya recibido la cotización formal del servicio.

Nota 3. El INM se reserva el derecho a realizar cambios en la programación de los ensayos de aptitud.

Nota 4. El protocolo preliminar del ensayo de aptitud en la magnitud de masas identificado con código 19-INM-EA-08, será publicado en la página web el segundo semana del mes de noviembre.

Ensayo de Aptitud / Comparaciones 2019

Publicación de Protocolos Preliminares (HAZ CLIC EN PROTOCOLO PRELIMINAR PARA VER INSCRIPCIÓN)

10:58  
2020-01-21

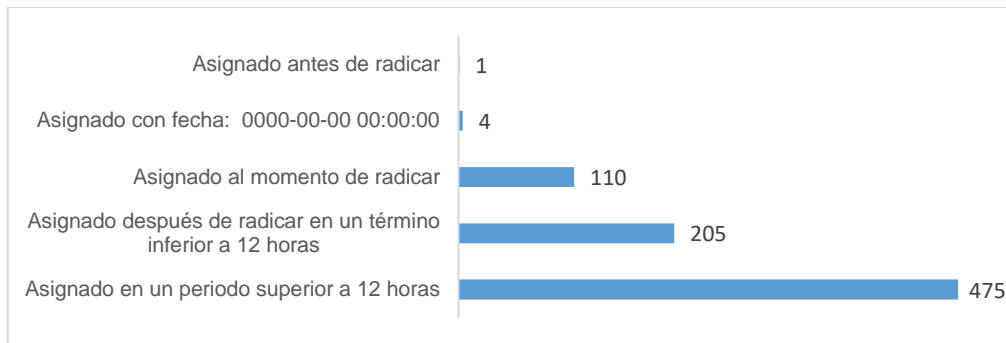
### ▪ 399 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD CONGRESO REPUBLICA

Cantidad de solicitudes radicadas julio a diciembre 2019: 1  
Tiempos respuesta según procedimiento: 5

El INM dio respuesta al siguiente día de recibido el comentario de Joan Sebastián Lozada Barrios el cual remitió a través de correo electrónico y que no era precisamente a un requerimiento del **CONGRESO REPUBLICA**.

## Radicación Vs Asignación

Efectuada la comparación entre la fecha de Radicación y la fecha de Asignación de los trámites radicados, pudo determinarse de los 795 Derechos de Petición (PQRSD) solo el 14% fue asignado justo al momento de ser radicado y el 86% restante fue asignado en un ahora diferente a la de radicación. A continuación, se ilustra gráficamente lo comentado en este aparte.



## Motivo

A partir del mismo reporte obtenido pudo determinarse que de acuerdo al motivo de la PQRSD, fueron las propias del servicio las que constituyeron el 88% del total recibidas (795) dentro del periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2019.

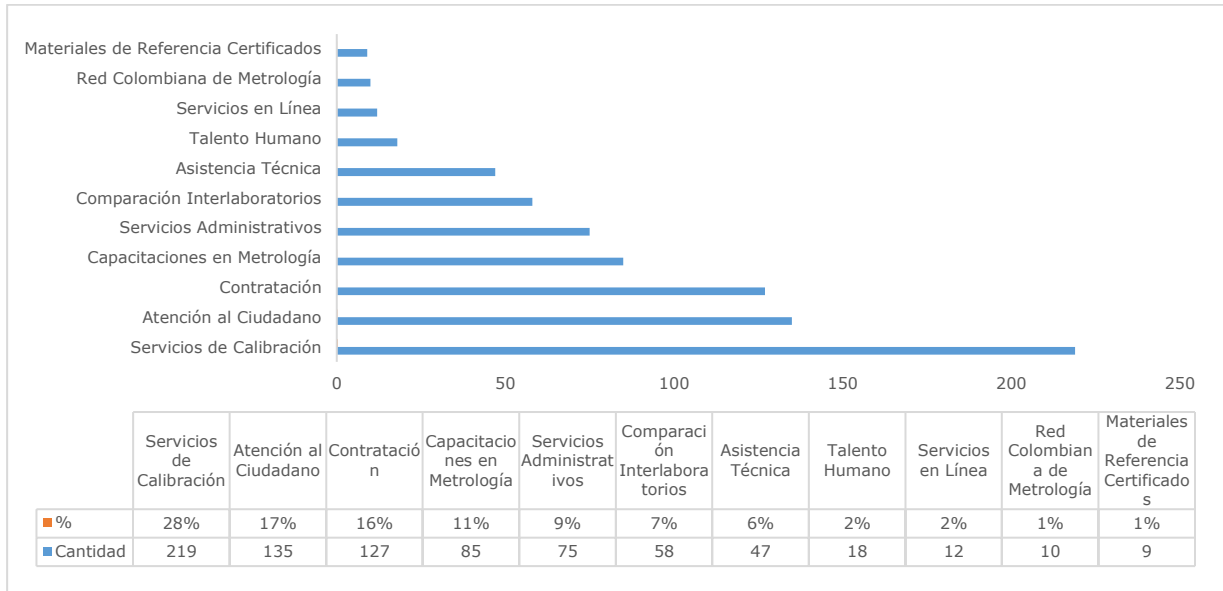
	Propio del Servicio	Atención al Ciudadano	Información Suministrada	Calidad en el Servicio	Sin clasificar	Irregularidades en el servicio	Protección de Datos personales	Falta de Información
Etiquetas de fila								
113 DP - CONSULTA	39	4			2			1
384 DERECHO DE PETICION - PETICION	322	29	12		2	1	1	
385 DP - QUEJA						1		
386 DP - RECLAMO	8	1	2	3				
388 DP - DENUNCIA	1							
389 DP - FELICITACION	1							
393 DP - PETICION EN TES EXTERNOS	24	3						
394 DP - SOLICITUD DOCUMENTOS	2				1			
397 ACCION DE TUTELA	1	1						
398 DP - SOLICITUD INFORMACION	303	29						
399 DP - SOLICITUD CONGRESO REPUBLICA							1	
Total general	701	67	14	3	5	2	2	1

Los documentos con radicados números 19 5658, 19 6080, 19 6303, 19 6378 y 19 7810, son los que señalan como motivo: Sin clasificar, tuvieron en su totalidad respuesta.



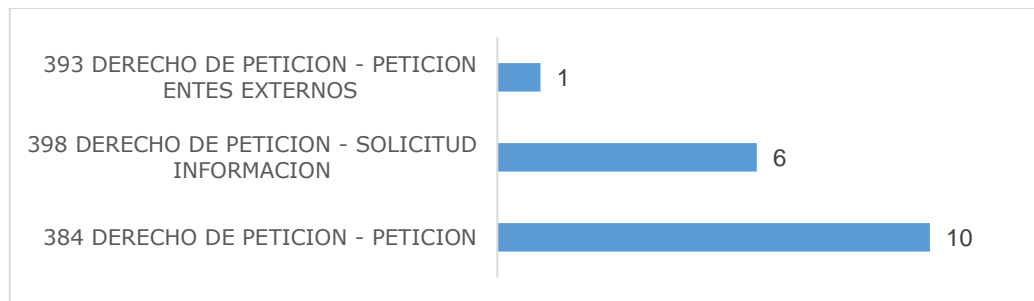
▪ **Tema de la PQRSD**

A partir del reporte obtenido se pudo determinar para el segundo semestre de 2019 (julio a diciembre), los temas de las PQRSD fueron clasificados y/o categorizados tal cual como se aprecia en la siguiente ilustración gráfica donde se muestra la cantidad de trámites por los (11) temas durante el segundo semestre de 2019:



▪ **Traslados**

Entre julio y diciembre de 2019, hubo en total 17 trámites objeto de traslado, con dependencia destino A: Asesor del Despacho José Álvaro Bermúdez (13), Gestión de Servicios Metroológicos (1), Secretaría General (1) y la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos (2).



**III. Respuesta**

En cuanto a la calidad de la respuesta, se pudo establecer de manera aleatorio casos como los que se traen a modo de ejemplo, existen oportunidades de mejora en la emisión de la misma:

**Radicado 19 7371-1:** el trámite interno además de que no es perceptible para Jesen Group (el solicitante) no atiende el requerimiento efectuado por la Coordinadora de Gestión Servicios Metroológicos para que adelante Gestión Financiera y se haga efectiva la devolución del dinero. Gestión Financiera le responde a la Coordinadora de Servicios Metroológicos como si hubiera sido ella (Coordinadora de Servicios Metroológicos) la peticionaria. No se evidencia resolución del asunto: devolución de dinero

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA			
Número Rad:	2 19-7371-1	Folios:	1
Fecha:	2019-11-21 09:23:42	Actuación:	RESPUESTA
Trámite:	PETICIONINTERNA	Destino:	USUARIO EXTERNO
Origen:	GESTION FINANCIERA		

**Bogotá D. C., 2019-11-21**

Doctora  
**ANA MARIA REYES SANCLEMENTE**  
CALLE 75A NO.66-43  
BOGOTA D.C.  
COLOMBIA

**Asunto:** Referencia: PETICION INTERNA

Respetada Doctora:

En respuesta a su derecho de petición y atendiendo lo estipulado en el numeral 14 del artículo quinto Resolución N° 338-2018 del Instituto Nacional de Metrología, mediante la cual se crea el Equipo Transversal de Sostenibilidad Contable, cordialmente me permito informarle que su solicitud ha sido incluida dentro de los temas a tratar en la próxima reunión del mencionado Equipo, la cual esperamos realizar dentro del presente mes y una vez aprobada durante los siguientes quince días hábiles se procederá con trámite de pago de la correspondiente devolución.

Atentamente,

Documento Original  
Firmado Electrónicamente

**JUAN ALBERTO LOPEZ PIRANEQUE**  
COORDINADOR GESTION FINANCIERA (E)

**Radicado 19 7594-3:** Al solicitante (cliente) no se le da información clara y precisa; por ejemplo: La solicitud ha sido incluida dentro de los temas a tratar en una reunión de la cual no hay una fecha cierta y el trámite de pago será durante los siguientes 15 días de realizada la reunión que no se sabe cuándo va a celebrarse.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA			
Número Rad:	2 19-7594-3	Folios:	1
Fecha:	2019-11-20 11:20:16	Actuación:	RESPUESTA
Trámite:	REMISIONFORMA	Destino:	USUARIO EXTERNO
Origen:	GESTION FINANCIERA		

**Bogotá D. C., 2019-11-20**

Señores  
**ASEI S.A.**  
 CALLE 1 NO 3-15 KM 7 VIA PALENQUE  
 BUCARAMANGA SANTANDER  
 COLOMBIA

**Asunto:** Referencia: REMISION DE INFORMACION

Respetados Señores:

De manera atenta en respuesta a su derecho de petición y atendiendo lo estipulado en el numeral 14 del artículo quinto Resolución N° 338-2018 del Instituto Nacional de Metrología, mediante la cual se crea el Equipo Transversal de Sostenibilidad Contable, cordialmente me permito informarle que su solicitud ha sido incluida dentro de los temas a tratar en la próxima reunión del mencionado Equipo, la cual esperamos realizar dentro del presente mes y una vez aprobada durante los siguientes quince días hábiles se procederá con trámite de pago de la correspondiente devolución.

Atentamente,

**Documento Original  
Firmado Electrónicamente**

**JUAN ALBERTO LOPEZ PIRANEQUE  
COORDINADOR GESTION FINANCIERA (E)**

Anexos:

Elaboró: Lady Odilia Nova Diaz  
Revisó: Juan Alberto Lopez Piraneque  
Aprobó: Juan Alberto Lopez Piraneque

**Radicado 19 4820:** Al interior del INM hubo traslado del documento, pasado 10 días se emite respuesta

No	Actuación	Documento anexo	Fecha de ingreso	Funcionario de Ingreso
1	PRESENTACION	19-4820-0-1.pdf	2019-07-12 14:51:36	ARLEVDY YOHANA QUEVEDO MORALES
2	TRASLADO COMPETENCIA INTERNA	19-4820-0-1.pdf	2019-07-12 14:51:36	ARLEVDY YOHANA QUEVEDO MORALES
3	RESPUESTA	19-4820-2-1.pdf	2019-07-25 16:14:16	RODOLFO MANUEL GOMEZ RODRIGUEZ
4	COMUNICACION	19-4820-3-1.pdf	2019-07-25 16:41:53	ARLEVDY YOHANA QUEVEDO MORALES

**Observaciones**

Por favor atender este requerimiento.

De manera atenta damos traslado del documento radicado en esta entidad ya que de acuerdo a solicitud el proveedor requiere certificaciones de contratos que es competencia del Área Jurídica, en cuanto a los comprobantes de pago ya cuento con ellos y se los estará enviando por correo para completar la respuesta a esta solicitud, quedo atenta.

**Funcionario**  
FREDDY GUILLERMO HERNANDEZ SANDOVAL  
  
LADY ODILIA NOVA DIAZ

El solicitante informa ya había obtenido respuesta:

25/7/2019 Correo de Instituto Nacional de Metrologia - RE: 19-4820 - Radicacion de Documentos INM



**INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA**

Número Rad: 19-4820-3  
 Fecha: 2019-07-25 16:41:23 Folios: 1  
 Trámite: PETICION Actuación: COMUNICACION  
 Origen: SANDRA LOPEZ Destino: GEST JURIDICA

**RE: 19-4820 - Radicacion de Documentos INM**  
1 mensaje

**Germán Ortiz Avila** <distribucionesopenfor@hotmail.com> 25 de julio de 2019, 16:22  
 Para: Instituto Nacional de Metrologia - Radicacion de Documentos <contacto@inm.gov.co>  
 Cc: Monica Diaz Guzman <mdiaz@inm.gov.co>

Buena tarde

Indico que la solicitud fue contestada desde el 9 de julio

Mil gracias



**SANDRA LOPEZ**  
**AUXILIAR ADMINISTRATIVA**  
**GERMAN ORTIZ**  
**REPRESENTANTE LEGAL**

**Radicado 4834:** El solicitante insiste y solicita colaboración

Asunto: DERECHO DE PETICION - PETICION

**Documentos Anexos**

No	Actuacion	Documento anexo	Fecha de ingreso
1	PRESENTACION	19-4834-0-1.pdf	2019-07-09 15:50:41
2	PRESENTACION	19-4834-0-2.pdf	2019-07-09 15:50:41
3	PRESENTACION	19-4834-0-3.pdf	2019-07-09 15:50:41
4	PRESENTACION	19-4834-0-4.pdf	2019-07-09 15:50:41
5	RESPUESTA	19-4834-1-1.pdf	2019-07-09 16:25:41
6	RESPUESTA	19-4834-1-2.pdf	2019-07-09 16:25:41
7	COMUNICACION	19-4834-2-1.pdf	2019-07-11 09:36:47
8	REACTIVACION PQRSD	19-4834-3-1.pdf	2019-10-31 12:20:41
9	REACTIVACION PQRSD	19-4834-3-2.pdf	2019-10-31 12:20:41
10	REACTIVACION PQRSD	19-4834-3-3.pdf	2019-10-31 12:20:41
11	RESPUESTA	19-4834-4-1.pdf	2019-11-20 15:53:21
12	RESPUESTA	19-4834-4-2.pdf	2019-11-20 15:53:21
13	RESPUESTA	19-4834-4-3.pdf	2019-11-20 15:53:21

31/10/2019

Correo de Instituto Nacional de Metrologia - Fwd: 19-4834 - Radicacion de Documentos INM



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA		
Número Rad:	19-4834-3	Folios: 10
Fecha:	2019-10-31 12:20:41	Actualización: REACTIVACION PQRS
Trámite:	PETICION	Destino: SERV ADMINISTRAT
Origen:	ALVARO SILVA	

**Fwd: 19-4834 - Radicacion de Documentos INM**

1 mensaje

JESVIA2 CIELO AMAYA <jesvia2@gmail.com>

31 de octubre de 2019, 9:28

Para: Centro de Gestion Documental <contacto@inm.gov.co>

----- Forwarded message -----

De: Instituto Nacional de Metrologia - Radicacion de Documentos <contacto@inm.gov.co>

Date: mar., 9 jul. 2019 a las 16:27

Subject: 19-4834 - Radicacion de Documentos INM

To: ALVARO SILVA <jesvia2@gmail.com>

POR FAVOR NUEVAMENTE INSISTO Y SOLICITO SU COLABORACIÓN, PARA QUE ME INDIQUEN LA CONVERSION DEL AREA DE MI PREDIO, SEGUN SOLICITUD ANTERIOR DEL MES DE JULIO Y DE LA CUAL NO HE TENIDO NINGUNA RESPUESTA CONCRETA A MI PROBLEMA.

ESTO ME PERJUDICA TODA VEZ QUE LLEVO MAS DE CUATRO (4) MESES ESPERANDO UNA SOLUCION Y POR ELLO NO HE PODIDO LEGALIZAR MI PREDIO ANTE LA OFICINA DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA.

LES AGRADECERIA DE CORAZON ME SOLUCIONARAN ESTE IMPASE A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE.

QUEDO ATENTO A SUS GRATAS NOTICIAS.

ALVARO SILVA

**Radicado 4900:** El solicitante tiene respuesta pasados 12 días, de haber informado caída del servicio de hora legal, función esta que quedara claramente establecida en el Decreto 4175 de 2011, en cuanto mantenimiento, coordinación y difusión de la hora legal de la República de Colombia.



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA		
Número Rad:	19-4900-0	Folios: 3
Fecha:	2019-07-11 10:21:30	Actualización: PRESENTACION
Trámite:	SUCESIVO	Destino: SST-REDES
Origen:	OSWALDO BARRIQUE	

acto INM <contacto@inm.gov.co>

**Equión Energía Limited - Solicitud apoyo en el restablecimiento del servicio de Hora Legal Colombiana**

1 mensaje

Figueredo, Oswaldo E. (Carvajal) <Oswaldo.Figueredo@equion-energia.com>

11 de julio de 2019, 8:02

Para: "contacto@inm.gov.co" <contacto@inm.gov.co>

Buenos días equipo INM,

Reciba un cordial saludo, reporto caída del servicio de la hora legal Colombiana, y agradezco de su apoyo en el restablecimiento del servicio con el ánimo de mantener la exactitud que se debe tener en la mayoría de operaciones mercantiles y bursátiles, en las actuaciones judiciales y administrativas de la compañía. Anexo evidencia.





La respuesta presenta oportunidad de mejora en cuanto a la redacción:

- Ausencia de acento ortográfico en la palabra verificó
- Lo que se encuentra inmediatamente al texto es una imagen y no precisamente una pantalla como lo señala el texto.

**Radicado 5682:** Solicitud de certificación laboral que corresponde a una certificación por la ejecución de un contrato y se emite respuesta en los mismos términos de la solicitud:



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA

Número Rad:	2.19-6662-1	Folio:	2
Fecha:	2019-08-14 10:38:24	Asistencia:	RESPUESTA
Título:	PETICIÓN	Destino:	USUARIO EXTERNO
Origen:	SECRETARIA GENERAL		

Bogotá D. C., 2019-08-14

Señora  
ROSA ISELA POSADA VILORIA  
RIPOSADA@INM.GOV.CO  
BOGOTÁ D.C.  
COLOMBIA

Asunto: Envío Documentos

Estimada Señora:

De acuerdo con su solicitud, adjunto la siguiente documentación:

1. **Certificación laboral** año 2019

Atentamente,

Documento Original  
Firmado Electrónicamente

ARISTIDES CANDELARIO DAJER ESPELETA  
SECRETARIO GENERAL (E)

Existe anexo, que corresponde a certificación por la suscripción de un contrato de prestación de servicios con el INM y no precisamente una certificación laboral.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De las 795 solicitudes tramitadas durante el segundo semestre de 2019, tuvieron respuesta oportuna 752, es decir el 94%; mientras que el 6% tuvo respuesta extemporánea, es decir 43 del total según los reportes generados por el SURDO. Se sugiere fortalecer mecanismos de control evitando de este modo emisión de respuestas fuera de los plazos establecidos.
- En la Matriz Riesgos 2019, se tiene identificado el riesgo: *Responder inadecuada o inoportunamente las PQRSD recibidas*; evento este que se materializó entre julio y diciembre de 2019 a la luz de la emisión de respuestas extemporáneas durante el periodo en comento. Respecto a las actividades de control se determina requiere implementar y/o fortalecer mecanismos de este tipo para eliminar el riesgo.
- Se recomienda identificar riesgos específicos para los trámites y servicios como lo indica la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas y el anexo correspondiente, entre los que se pueden observar: "Inducir a los usuarios a otorgar dádivas por el ejercicio de su función administrativa dada la concentración del poder o fallas en el procedimiento del trámite" y "favorecer a privados por fuera de los parámetros técnicos institucionales".

Original firmado  
**Sandra Lucía López Pedreros**  
Asesor con Funciones de Jefe de Control Interno  
2020-01-21

Elaboró: María Margarita Peña Vargas  
Revisó y Aprobó: Sandra Lucía López Pedreros