

Instituto Nacional de Metrología  
de Colombia

# Informe sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Primer semestre 2019

Control Interno

Bogotá

2019-07-30



## CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	3
4. RESULTADOS.....	3
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.2
6. ANEXOS.....	24



## 1. INTRODUCCIÓN

El inciso 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, señala:

“ (...)

*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.*

(...)”

En virtud del cumplimiento de la precitada norma y de acuerdo al Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2019, la Oficina de Control Interno presenta el Informe del Primer semestre 2019 de las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

## 2. ALCANCE

Informe correspondiente del 1° de enero al 30 de junio de 2019 (Primer semestre 2019).

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Para la elaboración del presente informe se tomaron como fuente de información los datos generados en Excel de los radicados que genera la herramienta Sistema Único de Radicación – SURDO- a modo de reporte consolidado de Derechos de petición con estado: respondidos y sin respuesta radicados ante la entidad entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019 y generado el 2 de julio de 2019 con corroboración del 17 de julio de 2019.

De igual manera, se validó la información arrojada por la plataforma web a través del link – Servicios en Línea- Consultas - Registro Público de PQRSD con el fin determinar el grado de cumplimiento de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas a través de la sede virtual por parte de los ciudadanos.

Se establecen recomendaciones encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos de atención al ciudadano por parte de la entidad.

A continuación, se indican los resultados del ejercicio de auditoría:

## 4. RESULTADOS

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por el Sistema Único de Radicación de Documento SURDO, para efectos del periodo de consulta y objeto de este informe, se evidenció que para la vigencia 2019 – Primer Semestre – se presentó el siguiente reporte de derechos de petición:

Estado actual ( 2 julio 2019)	Primer semestre 2019
<b>Respondido</b>	767
<b>Sin respuesta</b>	45
<b>Total general</b>	812

De igual manera, llevando a cabo un análisis comparativo entre las peticiones radicadas ante la entidad durante la vigencia 2019, se evidenció que existió un aumento en las peticiones radicadas ante la entidad durante el primer semestre de 2019 con un rango de diferencia de 187 más respecto al segundo semestre de la vigencia 2018, como a continuación se observa:

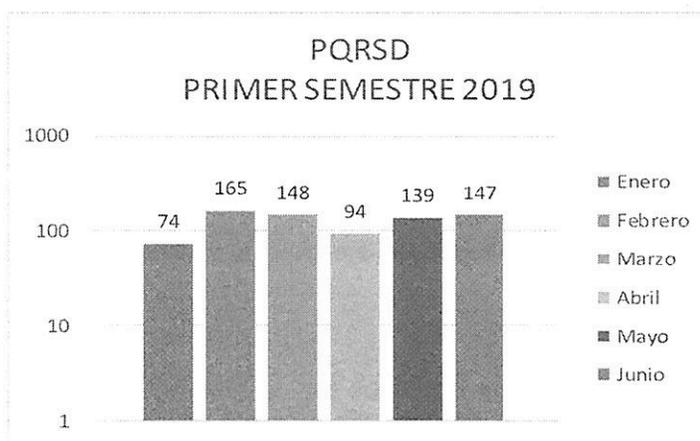
Estado actual ( 2 julio 2019)	Segundo semestre 2018	Primer semestre 2019
<b>Respondido</b>	580	767
<b>Sin respuesta</b>	36	45
<b>Total general</b>	616	812

A continuación, Control Interno muestra detalles considerados a destacar por cada uno de los estados definidos en la herramienta (Sistema Único de Radicación de Documentos – SURDO):

**a. Cantidad**

Entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2019, a la fecha de emisión del reporte (2019-07-27) estaban respondidos 767 trámites sin ningún otro requerimiento asociado y 45 se encontraron sin respuesta, evidenciándose que, según la proporción de peticiones presentadas, un mayor cúmulo se presentaron en el mes de febrero (165) y en menor proporción en el mes de abril (94).

Mes a mes la cantidad de trámites categorizados como Derechos de Petición de forma ilustrada fueron:



**b. Nombre del cliente: entes externos**

Se continúa evidenciando que no existe claridad respecto a la indicación de los entes externos que radican solicitudes a la entidad, dado que de los 40 radicados tan solo 18 de ellos indican el ente externo y 22 son radicados por persona natural.

Así las cosas, veintidós (22) peticiones fueron respondidas a nombre de particulares y no identifican a que ente externo pertenecen:

Número radicación	Fecha radicación	Nombre de trámite	Tema PQRSD	Nombre cliente	Nombre funcionario
19 147	2019-01-14	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Servicios Administrativos	ALEJANDRO JIMENEZ NEIRA	LINDA KARINA EULEGEO ROMERO
19 386 0	2019-01-23	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Servicios Administrativos	MAGDA MERCEDES AREVALO ROJAS	JOSE ALVARO BERMUDEZ AGUILAR
19 792 0	2019-02-06	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	HUMBERTO JOSE IGLESIAS GOMEZ	JOSE ALVARO BERMUDEZ AGUILAR
19 1000 0	2019-02-13	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Servicios Administrativos	IRWIN KEITH TORREGROZA GUTIERREZ	GLORIA ISABEL MOTTA CARVAJAL
19 1042 0	2019-02-14	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	CRISTIAN LEONARDO FAJARDO VERANO	MARTHA XIMENA MARTINEZ VIDARTE
19 1212 0	2019-02-20	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	HERNAN PARDO BOTERO	LUZ ANGELA GALLEGO HOLGUIN
19 1237 0	2019-02-21	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	FERNANDO ISAZA GUTIERREZ DE PIÑERE	JOSE ALVARO BERMUDEZ AGUILAR
19 1245 0	2019-02-21	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Talento Humano	SANDRA MILENA DIAZ AMAYA	RODOLFO MANUEL GOMEZ RODRIGUEZ

19 1285 0	2019-02-22	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Talento Humano	OMAR GONZALEZ VIVAS	MARTHA JANNETH GARCIA PEÑALOZA
19 1353 0	2019-02-26	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Contratación	ESTEBAN URRUTIA BERMÚDEZ	JOSE ALVARO BERMUDEZ AGUILAR
19 1474 0	2019-02-28	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Asistencia Técnica	MARIO ARMANDO HIGUERA GARZON	LIZ CATHERINE HERNÁNDEZ FORERO
19 1659 0	2019-03-06	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	JAIRO ENRIQUE MALAVER BARBOSA	CINDY CAROLINA RINCON HERNANDEZ
19 1699 0	2019-03-07	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Servicios Administrativos	HENRY SEVERO PAEZ VASQUEZ	LUZ ANGELA GALLEGO HOLGUIN
19 1780 0	2019-03-12	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	JAIME ALBERTO SEPULVEDA MUÑETON	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS
19 1929 0	2019-03-18	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	RAFAEL ISIDRO PARRA-PEÑA SOMOZA	CINDY CAROLINA RINCON HERNANDEZ
19 2146 0	2019-03-28	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	GUILLERMO ALEXANDER CARRILLO BLANCO	JOSE ALVARO BERMUDEZ AGUILAR
19 2431 0	2019-04-08	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	MARTHA MARLENE SOSA HERNANDEZ	MARIA LUISA SILDARRIAGA MORALES
19 3151 0	2019-05-08	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Contratación	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	NIDIA MARGOT HERNÁNDEZ ORTÍZ
19 3913 0	2019-06-06	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	CRISTIAN HERNAN BURBANO SANDOVAL	JOSE ALVARO BERMUDEZ AGUILAR

19 4111 0	2019-06-12	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	DIANA MARIZEL TORRES GUERRERO	EDWIN ARVEY CRISTANCHO PINILLA PhD
19 4242 0	2019-06-17	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	CARLOS DAVID CASTILLO ARBELAEZ	ASISTENTE DIRECCION
19 4459 0	2019-06-26	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	ALBA DE LA CRUZ BERRIO BAQUERO	JOSE ALVARO BERMUDEZ AGUILAR

Se observa en la relación de PQRSD – Entes Externos sin respuesta los siguientes radicados:

Fecha radicación	Nombre de trámite	Tema PQRSD	Nombre cliente	Nombre funcionario
2019-04-17	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Servicios Administrativos	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	LUISA FERNANDA MORENO MUNEVAR
2019-06-17	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	FUNCION PUBLICA	OSCAR FABIAN CRISTANCHO CASAS
2019-06-20	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Servicios Administrativos	ICBF- INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR	LUZ ANGELA GALLEGO HOLGUIN
2019-06-28	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	CESAR AUGUSTO PINZON CORREA	PAULA ANDREA GUTIERREZ GUTIERREZ

Revisada la información arrojada por el sistema SURDO se observa que los siguientes radicados con respuesta corresponden a entes externos y sin embargo son radicados como peticiones en general:

NÚMERO DE RADICADO	NOMBRE TRAMITE	ASUNTO DOCUMENTO	NOMBRE CLIENTE
19 41 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT
19 45 0	386 DERECHO DE PETICION - RECLAMO	DERECHO DE PETICION - RECLAMO	COTECMAR
19 51 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	CREACIONES Y SUMINISTROS SAS
19 57 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	AC INGENIEROS SAS
19 76 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	HIDROPROB S.A.

19 85 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	AC INGENIEROS SAS
19 123 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	COYNSI
19 134 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	CONTROLES Y AUTOMATIZACION
19 177 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL EMI S.A.
19 225 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	AMBIENCIQ INGENIEROS S.A.S
19 235 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	COYNSI
19 714 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	2SECURE SAS
19 861 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION		IEC LTDA
19 1124 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	DIRECCION DE IMPUESTO Y ADUANAS NACIONALES - DIAN
19 1596 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DAGELEC LTDA
19 1633 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	INGENIERIA DE CONTROL DE CALIDAD DIVISION LABORATORIO
19 1974 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	INGENIERIA DE CONTROL DE CALIDAD DIVISION LABORATORIO
19 2095 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	HOTEL BOLIVAR
19 2096 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	INGOBAR METROLOGIA S.A.S
19 2156 0	113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA	DERECHO DE PETICION - CONSULTA	ASINAL
19 2614 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	ACQUA LABORATORIO S.A.S
19 2646 0	113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA	DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION
19 2905 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	GTRADE S.A.S
19 2943 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	IMOCOM SA.
19 3199 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	DIGITAL WARE S.A
19 3332 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	CENIT TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS SAS
19 3540 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	FIDUCIARIA COLPATRIA S.A. SCOTIABANK
19 3570 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	AGROSAVIA
19 3575 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	FUELTECH
19 3622 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	IMS GLOBAL
19 4030 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	ECOPETROL S.A
19 4181 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	BIOINGEMET S.A.S



19 4226 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	EMCALI
19 4288 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	CORPORACION CENTRO DE DESARROLLO TECNOLOGICO DEL GAS
19 4306 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	GRUPO EDS AUTOGAS SAS
19 4312 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	EUROMETRIC COLOMBIA LTDA
19 4444 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	COTECMAR
19 4452 0	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS SAS

Respecto de los radicados sin respuesta se tiene que tres (3) corresponden a entes externos y se tramitan como petición general:

NÚMERO DE RADICADO	NOMBRE TRAMITE	ASUNTO DOCUMENTO	NOMBRE CLIENTE
19 1416 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	OPEN FOR DRESSMAKING S.A.S
19 4419 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	VORTEX COMPANY
19 4446 0	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DERECHO DE PETICION - PETICION	CIDET

**c. Trámites relevantes periodo 1º de enero a 30 de junio de 2019**

Efectuado un análisis del reporte emitido por la herramienta SURDO el 2 de julio de 2019 para PQRSD respondidos, se pudo evidenciar que entre el 1º de enero a 30 de junio de 2019 los trámites más relevantes que se presentaron durante el semestre fueron: la petición con 344 y solicitud de información con 300 requerimientos, se presentaron dos sugerencias y dos quejas al igual que en el segundo semestre de 2018.

A continuación, se indica:

Trámite	Segundo semestre 2019
<b>CONSULTA</b>	39
<b>PETICION</b>	344
<b>PETICION ENTES EXTERNOS</b>	40
<b>QUEJA</b>	2
<b>RECLAMO</b>	26
<b>SOLICITUD DOCUMENTOS</b>	9
<b>SOLICITUD INFORMACION</b>	300
<b>SUGERENCIAS</b>	2
<b>ACCION DE TUTELA</b>	3
<b>FELICITACIÓN</b>	1
<b>SOLICITUD CONGRESO DE LA REPÚBLICA</b>	1
<b>TOTAL</b>	<b>767</b>

Del reporte emitido por la herramienta SURDO el 2 de julio de 2019 para PQRSD sin respuesta se observa:

Trámite	Segundo semestre 2019
<b>CONSULTA</b>	4
<b>PETICION</b>	31
<b>PETICION ENTES EXTERNOS</b>	4
<b>RECLAMOS</b>	2
<b>SOLICITUD INFORMACION</b>	4
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

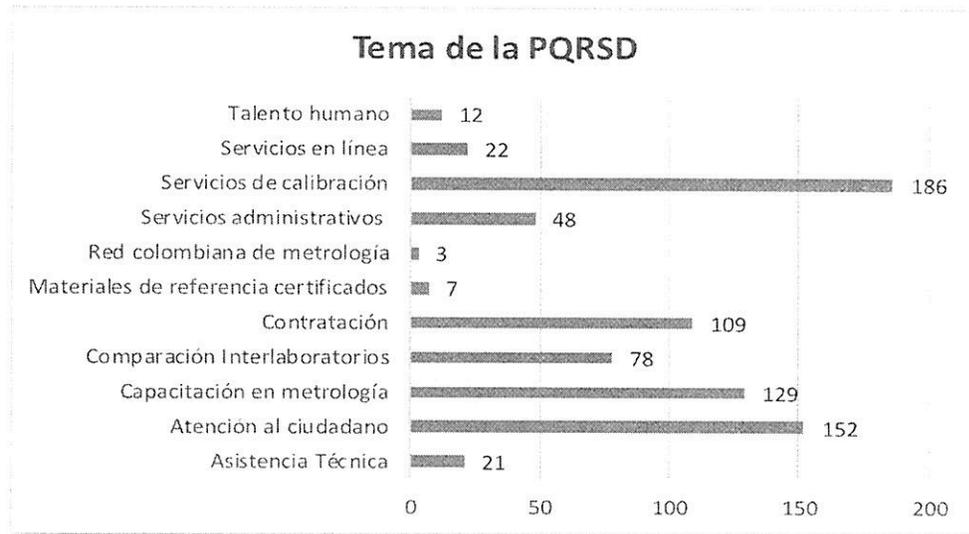
#### Acción de Tutela

Cabe destacar que en el primer semestre de 2019 se presentaron tres (3) tutelas, a diferencia del segundo semestre de 2018 en el cual se interpuso una (1):

Número radicación	Fecha radicación	Nombre de trámite	Fecha asignación	Fecha respuesta	Nombre funcionario
19 14 0	2019-01-03	397 ACCION DE TUTELA	2019-01-21 10:05	2019-01-21 10:25	LINA PAOLA RAMIREZ COPETE
19 3615 0	2019-05-27	397 ACCION DE TUTELA	2019-05-29 17:03	2019-05-31 12:10	JOSE ALVARO BERMUDEZ AGUILAR
19 4089 0	2019-06-12	397 ACCION DE TUTELA	2019-06-12 9:40	2019-06-12 9:55	JOSE ALVARO BERMUDEZ AGUILAR

#### d. Tema

Respecto a los temas de las PQRSD respondidos se pudo determinar que estuvieron concentrados en servicios de calibración (186) y en una menor proporción lo referente a materiales de referencia (7) y Red Colombiana de Metrología (3) los cuales puede apreciarse a continuación para la totalidad por cantidad de peticiones:

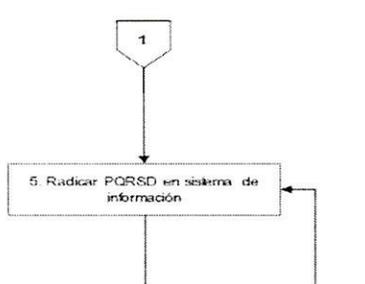


**e. Motivo del trámite**

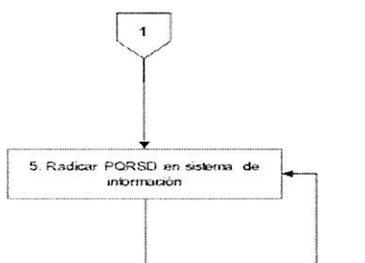
Con relación al motivo de la PQRSD para los radicados respondidos, a través del reporte del SURDO pudo establecerse que obedecieron a:

Motivo PQRSD	Total
Atención al ciudadano	33
Demora en el servicio	1
Información errónea	2
Información suministrada	7
Irregularidades en el servicio	3
Sin clasificar	4
Calidad en el servicio	13
Falta de información	2
Sin motivo	702
<b>Total</b>	<b>767</b>

Revisado el **PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS V9 E4-01-P-01** aprobado el 6 de noviembre de 2018, no se indican en su contenido los parámetros reportados en el sistema SURDO (atención al ciudadano, demora en el servicio, información errónea, información suministrada, irregularidades en el servicio, propio del servicio y sin clasificar) en lo que hace referencia al motivo PQRSD:

 Instituto Nacional de Metrología de Colombia	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS</b>	Código: E4-01-P-01
		Versión: 09
		Página 14 de 17
RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN
Servidor encargado del Centro de Radicación Documental		5. Realiza radicación de entrada de la PQRSD en el sistema de información, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El canal de contacto (numeral 6.1 de este documento)</li> <li>- La tipología del trámite.</li> <li>- El motivo.</li> <li>- Si la radicación es con antecedente (viene de numeral 3), realiza la acumulación del expediente, es decir, que habiendo los antecedentes descritos, bajo el mismo radicado se dejan las PQRSD entrante con consecutivos diferentes.</li> <li>- Si la radicación corresponde a una solución en primer contacto (viene de numeral 4) identifica y diligencia la planilla a aplicar: Plantilla SPC- Capacitación, Plantilla SPC- Asistencia Técnica, Plantilla SPC- Comparaciones Interlaboratorias, Plantilla SPC- Entes competentes, Plantilla SPC- Materiales de Referencia, Plantilla SPC- Representante Legal. Y proyecta la respuesta del caso</li> </ul> <p><b>Nota:</b> La actividad se complementa con lo descrito en: el Manual A3-01-M-01 Sistema Único de Radicación Documental y el procedimiento A3-01-P-01 Recepción, registro y distribución de comunicaciones oficiales recibidas.</p>

Así mismo, revisado el Procedimiento Recepción registro y distribución de comunicaciones oficiales recibidas A3-01-P-01 de que trata la nota incorporada en el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias como complemento para el trámite de radicación tampoco se observa que en él se incluyan los enunciados ya mencionados.

 Instituto Nacional de Metrología de Colombia	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS</b>	Código: E4-01-P-01
		Versión: 09
		Página 14 de 17
RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN
Servidor encargado del Centro de Radicación Documental		5. Realiza radicación de entrada de la PQRSD en el sistema de información, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El canal de contacto (numeral 6.1 de este documento)</li> <li>- La tipología del trámite.</li> <li>- El motivo.</li> <li>- Si la radicación es con antecedente (viene de numeral 3), realiza la acumulación del expediente, es decir, que habiendo los antecedentes descritos, bajo el mismo radicado se dejan las PQRSD entrante con consecutivos diferentes.</li> <li>- Si la radicación corresponde a una solución en primer contacto (viene de numeral 4) identifica y diligencia la planilla a aplicar: Plantilla SPC- Capacitación, Plantilla SPC- Asistencia Técnica, Plantilla SPC- Comparaciones Interlaboratorias, Plantilla SPC- Entes competentes, Plantilla SPC- Materiales de Referencia, Plantilla SPC- Representante Legal. Y proyecta la respuesta del caso</li> </ul> <p><b>Nota:</b> La actividad se complementa con lo descrito en: el Manual A3-01-M-01 Sistema Único de Radicación Documental y el procedimiento A3-01-P-01 Recepción, registro y distribución de comunicaciones oficiales recibidas.</p>

Los siguientes radicados reportados, por ejemplo, se encuentran "sin clasificar", desconociéndose las razones que originan dicho enunciado:

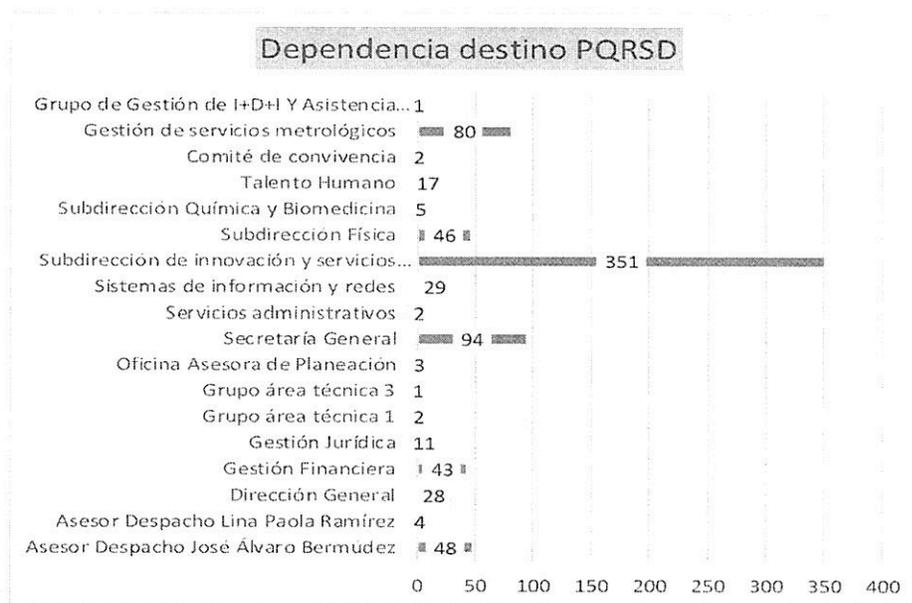
NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	MOTIVO DEL TRÁMITE	TEMA DE LA PQRSD
19 144 0	2019-01-14	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	Sin clasificar	Servicios de Calibración
19 153 0	2019-01-14	394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	Sin clasificar	Contratación



19 154 0	2019-01-14	394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	Sin clasificar	Contratación
19 2983 0	2019-05-02	113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA	Sin clasificar	Capacitaciones en Metrología

### Dependencia destino - responsable

Teniendo en cuenta el direccionamiento de las peticiones radicadas ante la entidad durante el primer semestre de 2019 se observa que en su gran mayoría (351 peticiones ) fueron radicadas a la SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS:



### f. Oportunidad en la respuesta

Según lo dispone el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado a su vez por la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones son:

**«Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la

administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

*PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.»*

Respecto al plazo el artículo 62 de la ley 4 de 1913 [Régimen político y municipal] establece:

*«En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.»*

A efectos de validar este aspecto, se procedió a realizar comparación entre los días de respuesta que arroja el reporte del SURDO y los términos establecidos en el Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de donde se tuvo que de los 767 trámites respondidos según nombre del trámite presenta incumplimientos en el tiempo establecido<sup>1</sup>, así:

✓ **Derecho de Petición – Petición: Plazo: 15 días hábiles**

Se observan 17 radicados de derechos de petición – petición contestados fuera del término legal, así:

Número Radicación	Fecha Radicación	Nombre Funcionario	Días Respuesta según SURDO	Fecha Respuesta	Días reales de respuesta	Observación
19 123 0	2019-01-11	FREDDY GUILLERMO HERNANDEZ SANDOVAL	21	2019-02-08	20	Debía ser respondido el 1 de febrero de 2019
19 137 0	2019-01-14	ANTONIO GARCÍA TARQUINO	18	2019-02-06	17	Debía ser respondido el 4 de febrero de 2019
19 170 0	2019-01-14	MONICA DIAZ GUZMAN	20	2019-02-08	19	Debía ser respondido el 4 de febrero de 2019
19 710 0	2019-02-05	JOSE ALVARO BERMUDEZ AGUILAR	23	2019-03-07	22	Debía ser respondido el 26 de febrero de 2019.
19 714 0	2019-02-05	MONICA DIAZ GUZMAN	20	2019-03-04	19	Debía ser respondido el 26 de febrero de 2019.
19 753 0	2019-02-05	LUIS FERNANDO OVIEDO HERRERA	23	2019-03-07	22	Debía ser respondido el 26 de febrero de 2019.

<sup>1</sup> La columna "Días reales de respuesta" corresponde al cálculo realizado por Control Interno.

19 907 0	2019-02-11	MONICA DIAZ GUZMAN	23	2019-03-13	22	Debía ser respondido el 4 de marzo de 2019.
19 1417 0	2019-02-27	LUISA JUANA BERNAL ROA	20	2019-03-27	19	Debía ser respondido el 20 de marzo de 2019.
19 2231 0	2019-04-01	DIANA CAROLINA RODRIGUEZ FERNANDEZ	18	2019-04-26	17	Debía ser respondido el 4 de abril de 2019.
19 2241 0	2019-04-01	DIANA CAROLINA RODRIGUEZ FERNANDEZ	18	2019-04-26	17	Debía ser respondido el 24 de abril de 2019.
19 2275 0	2019-04-02	MONICA DIAZ GUZMAN	22	2019-05-06	21	Debía ser respondido el 25 de abril de 2019.
19 2287 0	2019-04-02	ANA MARIA REYES SANCLEMENTE	56	2019-06-25	55	Debía ser respondido el 25 de abril de 2019.
19 2299 0	2019-04-02	CAROL VANESSA BARRAGAN BARRERA	21	2019-05-03	20	Debía ser respondido el 25 de abril de 2019.
19 2344 0	2019-04-04	JOSE ALVARO BERMUDEZ AGUILAR	22	2019-05-08	21	Debía ser respondido el 29 de abril de 2019.
19 2438 0	2019-04-08	LADY ODILIA NOVA DIAZ	17	2019-05-03	16	Debía ser respondido el 2 de mayo de 2019.
19 2704 0	2019-04-23	WILMAR ANDRÉS MONTAÑO RODRÍGUEZ	17	2019-05-16	16	Debía ser respondido el 15 de mayo de 2019.
19 2885 0	2019-04-30	LADY ODILIA NOVA DIAZ	21	2019-05-29	20	Debía ser respondido el 22 de mayo de 2019.

Revisada la trazabilidad de la respuesta de los anteriores radicados en el sistema SURDO se observa que no siempre el nombre del funcionario es necesariamente quien expide la respuesta.

✓ **Derecho de Petición – Consulta: Plazo: 30 Días Hábiles**

Se evidenció que durante el periodo evaluado las consultas fueron resueltas dentro del plazo de 30 días hábiles.

✓ **Derecho de Petición – Queja: Plazo: 15 días hábiles**

Se presentaron dos quejas ante la entidad durante el primer semestre de 2019 las cuales fueron resueltas en el plazo.

✓ **Derecho de Petición: Reclamos: Plazo: 15 días hábiles**

Se evidenció que durante el periodo evaluado las consultas fueron resueltas dentro del plazo de 15 días hábiles.

✓ **Derecho de Petición Entes Externos: Plazo: 10 días hábiles**

Se evidenció que durante el periodo evaluado se presentaron por este asunto los siguientes radicados, superando el término legal de 10 días para dar respuesta a estas peticiones:

Número Radicación	Fecha Radicación	Nombre Funcionario	Días Respuesta	Fecha Respuesta	Días reales de	Observación
-------------------	------------------	--------------------	----------------	-----------------	----------------	-------------



			según SURDO		respuesta	
19 1173 0	2019-02-19	LUISA FERNANDA MORENO MUNEVAR	26	2019-03-27	25	Debía ser respondido el 5 de marzo de 2019.

✓ **Derecho de Petición - Solicitud Documentos: Plazo: 10 días hábiles**

Se evidenció que durante el periodo evaluado e presentó por este asunto el siguiente caso en el cual el tiempo de respuesta supera el término legal de 10 días para dar respuesta a esta petición:

Número Radicación	Fecha Radicación	Nombre Funcionario	Días Respuesta según SURDO	Fecha Respuesta	Días reales de respuesta	Observación
19 153 0	2019-01-14	MARIA FERNANDA PAOLA DEL PILAR SILVA BERNAL	18	2019-02-06	17	Debía ser respondido el 28 de enero de 2019.
19 154 0	2019-01-14	MARIA FERNANDA PAOLA DEL PILAR SILVA BERNAL	21	2019-02-11	20	Debía ser respondido el 28 de enero de 2019.

✓ **Derecho de Petición - Solicitud Información: Plazo: 10 días hábiles**

Se evidenció que durante el periodo evaluado se presentaron por este asunto los siguientes casos en los cuales los tiempos de respuesta supera el término legal de 10 días:

Número Radicación	Fecha Radicación	Nombre Funcionario	Días Respuesta según SURDO	Fecha Respuesta	Días reales de respuesta	Observación
19 17 0	2019-01-03	ANA MARIA REYES SANCLEMENTE	21	2019-02-01	20	Debía ser respondido el 18 de enero de 2019.
19 24 0	2019-01-04	ANTONIO GARCÍA TARQUINO	25	2019-02-08	24	Debía ser respondido el 21 de enero de 2019.
19 33 0	2019-01-04	ANA MARIA REYES SANCLEMENTE	12	2019-01-22	11	Debía ser respondido el 21 de enero de 2019.
19 40 0	2019-01-04	ANA MARIA REYES SANCLEMENTE	15	2019-01-25	14	Debía ser respondido el 21 de enero de 2019.
19 41 0	2019-01-08	NIDIA MARGOT HERNÁNDEZ ORTÍZ	13	2019-01-24	12	Debía ser respondido el 22 de enero de 2019.
19 51 0	2019-01-08	KATHERIN HOLGUÍN AGUDELO	19	2019-02-01	18	Debía ser respondido el 22 de enero de 2019.
19 54 0	2019-01-08	ANA MARIA REYES SANCLEMENTE	20	2019-02-04	19	Debía ser respondido el 22 de enero de 2019.
19 160 0	2019-01-14	ANTONIO GARCÍA TARQUINO	21	2019-02-11	20	Debía ser respondido el 28 de enero de 2019.
19 182 0	2019-01-15	ANTONIO GARCÍA TARQUINO	20	2019-02-11	19	Debía ser respondido el 29 de enero de 2019.
19 237 0	2019-01-17	ANTONIO GARCÍA TARQUINO	18	2019-02-11	17	Debía ser respondido el 31 de enero de 2019.

19 377 0	2019-01-23	ANTONIO GARCÍA TARQUINO	13	2019-02-08	12	Debía ser respondido el 6 de febrero de 2019.
19 397 0	2019-01-23	ANTONIO GARCÍA TARQUINO	14	2019-02-11	13	Debía ser respondido el 6 de febrero de 2019.
19 410 0	2019-01-24	ANA MARIA REYES SANCLEMENTE	14	2019-02-12	13	Debía ser respondido el 7 de febrero de 2019.
19 628 0	2019-02-01	NIDIA MARGOT HERNÁNDEZ ORTÍZ	19	2019-02-27	18	Debía ser respondido el 15 de febrero de 2019.
19 1189 0	2019-02-19	WILMAR ANDRÉS MONTAÑO RODRÍGUEZ	12	2019-03-06	11	Debía ser respondido el 5 de marzo de 2019.
19 1748 0	2019-03-11	NIDIA MARGOT HERNÁNDEZ ORTÍZ	20	2019-04-08	19	Debía ser respondido el 26 de marzo de 2019.
19 2119 0	2019-03-28	LUISA JUANA BERNAL ROA	14	2019-04-16	13	Debía ser respondido el 11 de abril de 2019.

✓ **Derecho de Petición - Sugerencias: Plazo: 15 días hábiles**

Las sugerencias presentadas durante el periodo de evaluación fueron respondidas dentro de los términos otorgados por la normatividad vigente.

✓ **Derecho de Petición – Solicitud Congreso de la República: Plazo: 5 días hábiles**

Se evidenció que la solicitud fue resuelta dentro de los 5 días establecidos en el PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS V9 E4-01-P-01 aprobado el 6 de noviembre de 2018

✓ **Acción de tutela**

Revisado el PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS V9 E4-01-P-01 aprobado el 6 de noviembre de 2018, no hay indicación sobre el tratamiento y/o especificación en materia de tutelas, señaladas o previstas estas como mecanismo de protección de los derechos del ciudadano, pese a que Control Interno recomendó tener presente este asunto e incluirlo en la actualización al procedimiento.

**g. Inexistencia consecutivos de radicados de entrada y de salida Sistema SURDO**

Como ya se indicó en informes anteriores, una vez revisado el reporte extraído del sistema SURDO de fecha 2 de julio de 2019, insumo para el presente informe, se observa que las fechas de ingreso de las peticiones varían entre sí, sin orden alguno, excluyendo el derecho al turno para la resolución de la petición evidenciándose un posible riesgo de fraude y manipulación de la información; lo anterior pese a que Control Interno ha recomendado en reiteradas vigencias la importancia del control de los radicados de manera consecutiva<sup>2</sup> con el fin de permitir la

<sup>2</sup> Que va en orden, se produce inmediatamente después o está situado a continuación.

trazabilidad de la información enlazando el radicado de entrada (o petición) y el radicado de salida (o respuesta a dicha solicitud).

**h. Inclusión radicados posteriores al reporte 2 de julio de 2019.**

A efectos de llevar a cabo el ejercicio de verificación de la radicación de PQRSD en el sistema SURDO, Control Interno procedió a extraer un nuevo reporte de fecha miércoles 17 de julio de 2019 11:45:38 encontrándose irregularidades en cruce de información respecto del reporte extraído del sistema el día martes 02 de julio de 2019 08:26:42, el cual se llevó a cabo con corte 1 de enero a 30 de junio de 2018, dado que se observa la inclusión de 41 radicados los cuales no se evidenciaron en el reporte del 2 de julio de 2019:

<b>Radicados posteriores al reporte 2 de julio de 2019</b>					
19 2895 0	19 4200 0	19 4335 0	19 4409 0	19 4445 0	19 4509 0
19 3852 0	19 4234 0	19 4354 0	19 4411 0	19 4446 0	19 4514 0
19 4001 0	19 4237 0	19 4363 0	19 4419 0	19 4473 0	19 4517 0
19 4058 0	19 4249 0	19 4375 0	19 4420 0	14 4474 0	19 4520 0
19 4069 0	19 4321 0	19 4379 0	19 4421 0	19 4482 0	19 4524 0
194075 0	19 4322 0	19 4391 0	19 4431 0	14 4492 0	19 4531 0
19 4190 0	19 4323 0	19 4400 0	19 4434 0	19 4508 0	

Así mismo se observa que, pese a que los radicados mencionados anteriormente aparecieron con posterioridad al reporte extraído por Control Interno el 2 de julio de 2019, dichos radicados señalan como fecha de radicación el mes de junio de 2019:

A manera de ejemplo:

**19 2895 0**

**Total registros encontrados: 1**

No	Número	Fecha Radicacion	Trámite	Motivo PQRSD
1	19 2895 0	2019-04-30 10:10:29	384	Propio del DERECHO Servicio DE PETICION - PETICION



19 4200 0

**Total registros encontrados: 1**

No	Número	Fecha Radicacion	Trámite	Motivo PQRSD
1	19 4200 0	2019-06-14 16:35:33	384 DERECHO DE PETICION -	Propio del Servicio

Asunto: DERECHO DE PETICION - PETICION

19 4321 0

**Total registros encontrados: 1** Págin

No	Número	Fecha Radicacion	Trámite	Motivo PQRSD	Te
1	19 4321 0	2019-06-19 11:56:28	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	Propio del Servicio	Se Cal

Asunto: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION

19 4379 0

**Total registros encontrados: 1** Pá

No	Número	Fecha Radicacion	Trámite	Motivo PQRSD
1	19 4379 0	2019-06-21 14:23:27	398 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION	Atención al Ciudadano

Asunto: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION

**i. Calidad en la respuesta:**

En virtud de la garantía constitucional estipulada en el art. 23 de la Constitución Política y desarrollada en el artículo 23 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015 toda persona tiene derecho a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y a obtener respuesta oportuna.

Al respecto, la jurisprudencia ha precisado lo siguiente:

*“a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta*

de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo<sup>3</sup>

Al respecto, una vez revisada la información de los radicados contenidos en la herramienta SURDO de manera aleatoria se pudo evidenciar que las respuestas otorgadas por la entidad a los diferentes derechos de petición elevados ante la entidad fueron resueltas de manera oportuna y de fondo. Así mismo, se encontró que, en los casos de solicitud de información de capacitaciones le fueron remitidos al peticionario los formatos institucionales que deben ser diligenciados por el ciudadano a efectos de participar en dichas actividades dentro de la entidad.

#### **j. Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales**

Se reitera la observación presentada en anteriores informes por cuanto se continúa observando que la página web de la entidad ( Servicios en línea - <http://servicios.inm.gov.co/portal/InterposicionPqrs.php>) no tiene referencia a la política de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013) a 12 de julio de 2018; como ejemplo se puede evidenciar al radicar una PQR, donde no se incluye la aceptación de tratamiento de datos personales ni la presentación de un aviso de privacidad.

Archivos Anexos

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Datos Personales y Notificaciones

De acuerdo con el **Artículo 54 del Código Contencioso Administrativo** que tiene que ver con el registro para el uso de medios electrónicos, toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente (sic).

Autorizo el registro de mi información personal para propósitos de notificaciones electrónicas

Radicar Petición Restablecer

La normatividad referenciada para la radicación de una PQRSD no corresponde a la dispuesta en la normatividad legal vigente. (Ley 1581 de 2012.)

<sup>3</sup> Sentencia T-487-17 Corte Constitucional. M.P. ALBERTO ROJAS RÍOS



**Código Contencioso Administrativo  
Artículo 54. Desistimiento**

<Código derogado por el artículo 309 de la Ley 1437 de 2011. Rige a partir del dos (2) de julio del año 2012. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> De los recursos podrá desistirse en las condiciones del artículo 13 de este Código.

Colombia Art. 54 CCA

**k. Información de interés para clientes, funcionarios y o ciudadanos.**

A 30 de junio de 2019 no se evidencia la publicación del informe trimestral de PQRSD del segundo trimestre 2019 de que trata el numeral 6.9 del procedimiento PQRSD versión 9.<sup>4</sup>

**Informes de Participación Ciudadana**

Publicado: Miércoles, 03 Junio 2015 14:27

Imprimir Correo electrónico

2019 2018 2017 2016 2015 2014 2013

- Informe PQRSD Q2
- Informe PQRSD Q1
- Informe de caracterización de grupos de interés
- Plan Anticorrupción
- Rendición de cuentas

Última actualización: Jueves, 18 Julio 2019 10:36

**I. PQRSD en línea**

Revisada la información de radicados en el vínculo de *Servicios en Línea* de la entidad: <http://servicios.inm.gov.co/portal/RegistroPublicoPqrsd.php> durante el periodo 1 de enero a 30 de junio de 2019, de manera aleatoria y previa revisión de la plataforma SURDO, se pudo evidenciar que los radicados se encuentran respondidos dentro de los términos estipulados por la norma. No obstante, si bien el siguiente radicado se encuentra con fecha de respuesta, este no se encuentra en la plataforma SURDO:

<sup>4</sup> Así mismo, se dispone que de manera trimestral el profesional responsable de Servicio al Ciudadano, debe proyectar un informe a la Secretaría General sobre las PQRSD recibidas, una vez revisado y aprobado procederá a entregarlo a todas las áreas (Dirección General, Secretaría General, Subdirección de Química y Biomedicina, Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, Subdirección de Física y la Oficina Asesora de Planeación) para su conocimiento y fines respectivos. Acto seguido se publicará en los medios habilitados para conocimiento de los colaboradores de INM y la ciudadanía en general, esto con el fin de establecer los planes de mejora para cada servicio con base en las causas detectadas en el mismo.



Número Radicación	Fecha Radicación	Fecha Respuesta	Observación
19 2084	2019-03-27	2019-04-10	Revisado SURDO no se encuentra la respuesta

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones:

- ✓ Se evidenció que existió un aumento en las peticiones radicadas ante la entidad durante el primer semestre de 2019 con un rango de diferencia de 187 más respecto al segundo semestre de la vigencia 2018.
- ✓ Entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2019, a la fecha de emisión del reporte (2019-07-27) estaban respondidos 767 trámites sin ningún otro requerimiento asociado y 45 se encontraron sin respuesta, evidenciándose que, según la proporción de peticiones presentadas, un mayor cúmulo se presentaron en el mes de febrero (165) y en menor proporción en el mes de abril (94).
- ✓ Se continúa evidenciando que no existe claridad respecto a la indicación de los entes externos que radican solicitudes a la entidad.
- ✓ Se continúa observando que algunos de los radicados con respuesta que corresponden a entes externos y sin embargo son radicados como peticiones en general.
- ✓ Según el reporte emitido por la herramienta SURDO el 2 de julio de 2019 para PQRSD respondidos, se pudo evidenciar que entre el 1° de enero a 30 de junio de 2019 los trámites más relevantes que se presentaron durante el semestre fueron: la petición con 344 y solicitud de información con 300 requerimientos, se presentaron dos sugerencias y dos quejas al igual que en el segundo semestre de 2018 en el que se presentaron 2 quejas también.
- ✓ Revisado el PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS V9 E4-01-P-01 aprobado el 6 de noviembre de 2018, no se indican en su contenido los parámetros reportados en el sistema SURDO (atención al ciudadano, demora en el servicio, información errónea, información suministrada, irregularidades en el servicio, propio del servicio y sin clasificar) en lo que hace referencia al motivo PQRSD.
- ✓ A través del reporte obtenido en Excel por el Sistema Único de Radicación de Documentos - SURDO no se pudo determinar la forma como fueron radicados los Derechos de Petición, por ejemplo, para entrar a determinar la cantidad recibida a través del canal virtual, verbal, o el medio preferido por los usuarios.
- ✓ En el primer semestre de 2019 se presentaron tres (3) tutelas, a diferencia del segundo semestre de 2018 en el cual se interpuso una (1) Acción de Tutela ante la entidad.

- ✓ En las versiones número 8 y 9 del Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, no hay indicación sobre el tratamiento y/o especificación en materia de tutelas, señaladas o previstas estas como mecanismo de protección de los derechos del ciudadano
- ✓ En la trazabilidad de los radicados se continúa observando en el Sistema SURDO, que no siempre el nombre del funcionario es necesariamente quien debe expedir la respuesta.
- ✓ Los PQRSD respondidos estuvieron concentrados en servicios de calibración (186) y en una menor proporción lo referente a materiales de referencia (7) y Red colombiana de metrología (3)
- ✓ Revisados los reportes extraídos del sistema SURDO de fecha 16 de enero de 2019, se observó que las fechas de ingreso de las peticiones varían entre sí, sin orden alguno, excluyendo el derecho al turno para la resolución de la petición evidenciándose un posible riesgo de fraude y manipulación de la información; lo anterior pese a que Control Interno ha recomendado en reiteradas vigencias la importancia del control de los radicados de manera consecutiva con el fin de permitir la trazabilidad de la información enlazando el radicado de entrada (o petición) y el radicado de salida (o respuesta a dicha solicitud).
- ✓ Se reitera la observación presentada en anteriores informes por cuanto se continúa observando que la página web de la entidad (Servicios en línea - <http://servicios.inm.gov.co/portal/InterposicionPqrs.php>) no tiene referencia a la política de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013) a 12 de julio de 2018 y de igual manera se hace mención de una norma derogada.
- ✓ A 30 de junio de 2019 no se evidencia la publicación del informe trimestral de PQRSD del segundo trimestre 2019 de que trata el numeral 6.9 del procedimiento PQRSD versión 9.<sup>5</sup>
- ✓ A efectos de llevar a cabo el ejercicio de verificación de la radicación de PQRSD en el sistema SURDO, Control Interno procedió a extraer un nuevo reporte de fecha miércoles 17 de julio de 2019 11:45:38 encontrándose irregularidades en cruce de información respecto del reporte extraído del sistema el día martes 02 de julio de 2019 08:26:42, el cual se llevó a cabo con corte 1 de enero a 30 de junio de 2018, dado que se observa la inclusión de 41 radicados los cuales no se evidenciaron en el reporte del 2 de julio de 2019.

#### Recomendaciones:

- ✓ Se sugiere documentar e implementar controles de tal forma que no se presenten respuestas fuera del plazo y dar oportuno cumplimiento tanto procedimental como legalmente esté establecido ya que esto conlleva a investigaciones disciplinarias por el incumplimiento en el tiempo de respuesta.

<sup>5</sup> Así mismo, se dispone que de manera trimestral el profesional responsable de Servicio al Ciudadano, debe proyectar un informe a la Secretaría General sobre las PQRSD recibidas, una vez revisado y aprobado procederá a entregarlo a todas las áreas (Dirección General, Secretaría General, Subdirección de Química y Biomedicina, Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, Subdirección de Física y la Oficina Asesora de Planeación) para su conocimiento y fines respectivos. Acto seguido se publicará en los medios habilitados para conocimiento de los colaboradores de INM y la ciudadanía en general, esto con el fin de establecer los planes de mejora para cada servicio con base en las causas detectadas en el mismo.



- ✓ En la guía denominada “Estrategia para la construcción del plan Anticorrupción y atención al ciudadano” versión 2, en la página 40 se indica que la Oficina de Control Disciplinario debe adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad. En este orden de ideas, se recomienda que los incumplimientos presentados en el término de respuesta a PQRSD sean investigados por Control Interno Disciplinario y a la vez identificar dentro del procedimiento que deben ser reportados a dicha oficina por quien hace seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta.

- ✓ Es importante que la administración tenga presente que el artículo 25 de la Ley 1755 de 2015 establece que:

*“Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.*

*La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella”.*

- ✓ Se recomienda atender las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 respecto a la protección de datos personales en la página Web de la entidad, en materia de Servicios en Línea e incluir) la norma vigente.
- ✓ Se recomienda establecer un control de los radicados de salida de manera consecutiva con el fin de permitir la trazabilidad de la información enlazando el radicado de entrada (o petición) y el radicado de salida (o respuesta a dicha solicitud).
- ✓ Se sugiere incluir en el procedimiento de PQRSD V9 el trámite de tutelas.
- ✓ Se recomienda establecer los controles necesarios con el fin de evitar la inclusión de radicados con posterioridad a la fecha de radicación en el sistema de radicación SURDO.

## 6. ANEXOS

No aplica

  
Original firmado

**Sandra Lucía López Pedreros**  
Jefe de Control Interno

Elaboró: Betsy Elena Checa Calderón – Contratista  
Sandra Lucía López Pedreros – Jefe de Control Interno

Fecha: 2019-07-30

