



# **Informe sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias**

## **(Julio a diciembre de 2020)**

Evaluación Acompañamiento y Asesoría al Sistema de Control Interno

Bogotá

Fecha (2021-01-25)



## CONTENIDO

	Página.
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>4</b>
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>11</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El informe que a continuación se presenta, está dado en virtud del marco de la Ley 1474 de 2011, específicamente por lo que atañe al artículo 76, que expresamente señala:

**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.*

## 2. ALCANCE

Cronológicamente el periodo objeto de este informe corresponde al segundo semestre de 2020; es decir del 1° de julio al 31 de diciembre de 2020.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

A partir de la implementación de BPMetro, se tuvo en cuenta como fuentes de información:

1. BPMetro
2. Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO

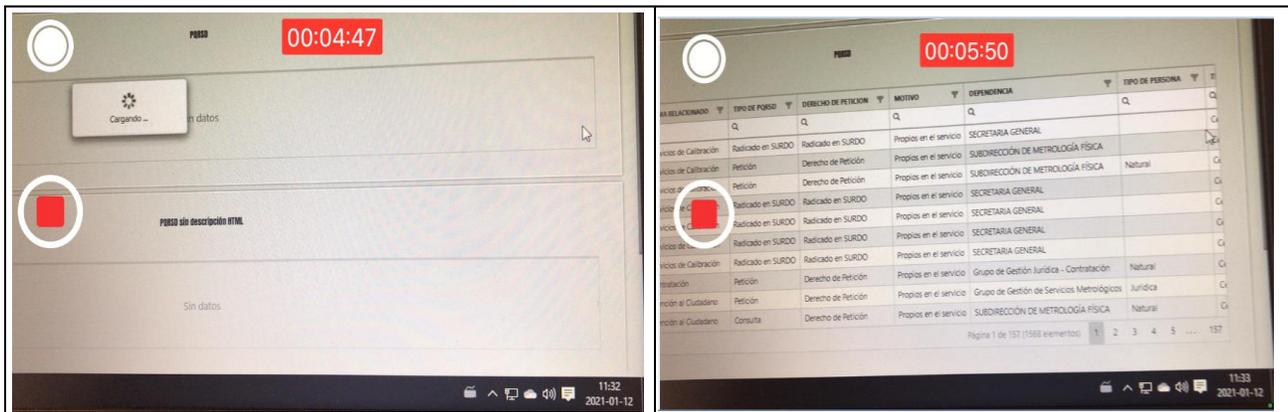
## 4. RESULTADOS

Los resultados obtenidos a partir del seguimiento efectuado para las Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias, por el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2020, fueron por cada una de las fuentes de información tenidas en cuenta y relacionadas en el numeral anterior:

### I. BPMetro

#### Generación del Reporte de Solicitudes PQRSD

En reporte generado el 12 de enero de 2021, con el usuario de consulta de María Margarita Peña Vargas, por el periodo correspondiente del 1° de julio al 31 de diciembre de 2020; se tuvo (<http://192.168.11.202:8080/SITE/#/rpg/viewer/1>) que el procesamiento (sin conversión a Excel), tuvo duración de aproximadamente de seis (6) minutos, como se aprecia en las imágenes que siguen, capturadas durante la generación del archivo en comento:



#### Conversión del Reporte de Solicitudes PQRSD a Excel

El Reporte Solicitudes PQRSD convertido a Excel (Report\_PQRSD637460480085720080\_), compuesto de 39 columnas y 909 filas (con algunas celdas vacías), no presenta homogeneidad en la totalidad de registros, condición esta que hace que la extracción de los datos a cuantificar, validar y/o verificar requiera de una depuración y/o agrupación en forma manual, ajustando el archivo original y posteriormente hacer uso del mismo y/o de

la información que goza de condiciones uniformes o literalmente completa; tal cual como se aprecia a continuación en la imagen capturada desde el archivo en comentario (fuente) donde se aprecia en el recuadro rojo la información no es semejante a la de las celdas precedentes y/o subsiguientes:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	RADICADO	FECHA DE	TEMA RELA	TIPO DE PC	DERECHO	MOTIVO	DEPENDEN	TIPO DE PE	TIPO DOCL	NC
2	20002765	1/07/2020	1 Servicios d	Radicado e	Radicado e	Propios en	SECRETARIA GENERAL	Cedula de C		
3	20002768	1/07/2020	1 Servicios d	Radicado e	Radicado e	Propios en	SECRETARIA GENERAL	Cedula de C		
4	20002769	1/07/2020	1 Servicios d	Radicado e	Radicado e	Propios en	SECRETARIA GENERAL	Cedula de C		
5	20002771	1/07/2020	5 Servicios d	Radicado e	Radicado e	Propios en	SECRETARIA GENERAL	Cedula de C		
6	20002772	1/07/2020	5 Servicios d	Radicado e	Radicado e	Propios en	SECRETARIA GENERAL	Cedula de C		
7	20002773	2/07/2020	8 Contrataci	Petición	Derecho de	Propios en	Grupo de G Natural	Cedula de C		
8	20002774	2/07/2020	8 Atención al	Petición	Derecho de	Propios en	Grupo de G Jurídica	Cedula de C		
9	20002775	2/07/2020	8 Atención al	Consulta	Derecho de	Propios en	SUBDIRECC Natural	Cedula de C		
0	20002780	2/07/2020	9 Servicios d	Radicado e	Radicado e	Propios en	SECRETARIA GENERAL	Cedula de C		
1	20002783	2/07/2020	9 Servicios d	Radicado e	Radicado e	Propios en	SECRETARIA GENERAL	Cedula de C		
2	20002784	2/07/2020	9 Servicios d	Radicado e	Radicado e	Propios en	SECRETARIA GENERAL	Cedula de C		
3	20002790	2/07/2020	9 Contrataci	Petición	Derecho de	Propios en	Grupo de G Natural	Cedula de C		
4	20002791	2/07/2020	9 Materiales c	Petición	Derecho de	Propios en	Grupo de Gestión de Se	Cedula de C		
5	20002792	2/07/2020	9 Contrataci	Petición	Derecho de	Propios en	Grupo de G Natural	Cedula de C		
6	20002793	2/07/2020	9 Atención al	Petición	Derecho de	Propios en	Grupo de Gestión Finan	Cedula de C		
7	20002794	2/07/2020	9 Servicios d	Radicado e	Radicado e	Propios en	SECRETARIA GENERAL	Cedula de C		
8	20002795	3/07/2020	9 Atención al	Radicado e	Radicado e	Atención al	DIRECCIÓN Natural	Cedula de C	8	
9	Barranquilla 2 Julio de 2020									
10										
11										
12			Señores							
13			INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA							
14			La Ciudad.							
15										
16			Asunto: Derecho de Petición, artículo 23 Constitución Política de Colombia, artículos 13,14,15,16, y ss. del Código							
17										
18			ARMANDO MORON BARRIOS, identificado con cédula de ciudadanía número 84.044.031, en ejercicio del Derec							
19										
20			Sírvase informar si la cámara de foto multas instaladas en la ciudad de Barranquilla fueron debidamente calibrada							
21			1. AVENIDA CIRCUNVALAR CON CARRERA 9 G							
22			2. CALLE 45 CON CARRERA 1							
23			3. CALLE 19 CON CARRERA 3 D							
24			4. VÍA 11 CON CARRERA 8							

A efectos de precisar la condición que se presenta tras la conversión del archivo a Excel, se da por ejemplo, a través de un filtro en la columna A denominada Radicado detalle de textos donde no se pudo determinar el número consecutivo del radicado pero si el

contenido de un documento que por el texto pareciera corresponde a un documento que pudiera estar catalogado como tal (PQRSD).

La Sra Elizabeth Blandon tiene un contrato con Dir. Sistemas del SENA de \$11.000.000 de honorarios mensuales y un contrato de \$6.640.000 honorarios mensuales aquí en el Instituto Nacional de Metrología, cobra honorarios mensuales en las dos entidades por valor total de \$17.640.000.

En las dos entidades tramita el cobro de los honorarios con la planilla de seguridad social de los más altos que son los del SENA, paga solo por el IBC de los once millones y cobra ilegalmente honorarios en las dos entidades.

Mensualmente esta contratista deja de pagar al sistema de seguridad social un total de UN MILLON DE PESOS.

Se pide adelantar las acciones legales que sean necesarias para que la Señora, que afortunadamente gana muy bien, cumpla sus obligaciones legales con el sistema de Seguridad social antes de la liquidación del contrato con el sena, igualmente que pague lo que le corresponde por el año 2019 donde también tuvo dos contratos alternos en estas dos entidades.

Se pide notificar a la secretaria General del INM [secgeneral@inm.gov.co](mailto:secgeneral@inm.gov.co), [slopez@inm.gov.co](mailto:slopez@inm.gov.co)

Pedimos que se generen las acciones que ordena la ley a las entidades publicas con relaciona a su responsabilidad sobre la obligaciones de los contratistas con el sistema de seguridad social.

Por este tipo de avivatadas es que el país se desangra por la corrupción, la pobreza y la desigualdad.

Adicionalmente, esta comunicación no fue notificada al correo [slopez@inm.gov.co](mailto:slopez@inm.gov.co) como se solicitaba.

A modo de ejemplo, se trae el caso de la fila 70 donde se aprecia el número de radicado es 20002843, pero en las columnas AR Y AV hay textos que por lo que se observa

puede inferirse constituyen el contenido del oficio, tal cual como se nota en la imagen que sigue en las celdas bordeadas en rojo:

1	<b>RADICADO</b>				
63	20002841	amalemei<div><div>Cual es la norma actual con la cual me puedo guiar para verific</div></div> n atmosf&iacute;rica&nbsp;np de bogot&iacute;aacute			
		><strong><span data-hovercard-id=j02pctocgena@cendoj.ramajudicial.gov.co" data-hovercard-owner-id="155">Juzgado 02 Penal Circuito - Bolivar – y <span aria-hidden="true">&lt;			
70	20002843	> En el de 20002844, <strong><span data-hovercard-id=j02pctocgena@cendoj.ramajudicial.gov.co" data-hovercard-owner-id="155">Juzgado 02 Penal Circuito - Bolivar – y <span aria-hidden="true">&lt;	> Consider: > Carta de p > Consent		
71	20002855	denia sin tramite en BPM			
72	20002867	denia sin tramite en BPM			
73	20002870	denia sin tramite en BPM			
74	20002872	denia sin tramite en BPM			

Aunado a lo anterior se encontró en otras columnas no existe consistencia frente a la denominación con los registros, como por ejemplo la columna de Radicado Vinculado y Laboratorio en las cuales figuran textos indescifrables para una persona no experta en sistemas como: `><strong><span data-hovercard-id=j02pctocgena@cendoj.ramajudicial.gov.co" data-hovercard-owner-id="155">Juzgado 02 Penal Circuito - Bolivar – y <span aria-hidden="true">&lt;`

En la imagen que sigue se encuentra la ilustración de este y otros casos similares al que se hizo alusión:

SOLICITU	RADICADO VINCULADO	laboratorio	DESCRIPCION
No	170a3b75-1b23-45ec-a4f5-c3fed8d62a29		<div>Mediante el presente correo nos permitimos solicitar a uds la actua
No	546a7317-26b4-4fc5-80ea-c85bddb25b3a		<p style="text-align: justify
No	e41ed724-957d-4dda-bb3b-2597217cf786		<p>Buenas noches</p><div>&nbsp;np
No	19d1c535-1baa-4919-a8ca-7b476de0733f		</span>j02pctocgena@cendoj.ramajudicial.gov.co<span aria-hidden="tru
No	1ee598d5-5a30-41f4-bc4d-56a1786a40d5		<p>Buenos d&iacute;acute
No	f33360f0-bbcf-4a88-9430-e8d0172815de		<div><span style="font-family: arial, sans-serif
No	86c67100-ee5e-474d-8cb2-680391138b3d		<p>Yo diego Fernando Ben&iacute;acute
No	SE&Ntilde;I ORES SECRETARIA DE TRANSITO Y TRAN DE LA TUTELA EN REFERENCIA. A n a la mayor brevedad posible. En todo caso, y a falta de dicha confi		<p>Tutela n Correa contra la Gobernaci&ocacute; n de Cundinamarca</p><p>Se re n de la admisi&ocacute; n de
No	Por me C&Eacute;acute SAR AUGUSTO PINZ&Oacute;acute N CORREA identificado con c&eacute;acute		<p>Por me C&Eacute;acute SAR AUGUSTO PINZ&Oacute;acute N CORREA identificado con c&eacute;acute
No	SE&Ntilde;I ORES:  ACCIONADA: SECRETAR&iacute;acute A DISTRITAL DE MOVILIDAD A Por medio del presente remito en archivo adjunto COPIA DE AUTO /		<p>SE&Ntilde;I ORES:  ACCIONADA: SECRETAR&iacute;acute A DISTRITAL DE MOVILIDAD A Por medio del presente remito en archivo adjunto COPIA DE AUTO /
No	CORDIAI N DE TUTELA DE LA REFERENCIA.</p><p>ATENTAMENTE,</p><p>PABLO LOPEZ OFICIAL MAYOR</p>		<p>CORDIAI N DE TUTELA DE LA REFERENCIA.</p><p>ATENTAMENTE,</p><p>PABLO LOPEZ OFICIAL MAYOR</p>

En la imagen precedente también se observa en la columna denominada "Descripción" textos no comprensibles como por ejemplo: `<p style="text-align: justify`

### Total radicados (cantidad)

Al efectuar comparativo de la cantidad de elementos (número de radicados) que genera el reporte antes de conversión y del mismo archivo convertido a Excel, se pudo determinar no son iguales dado que la pantalla en el visor señala en las 157 páginas que lo conforman hay un total de 1.568 elementos (10 en cada hoja y la última con 8) tal cual como se observa en la nota:

O	DEPENDENCIA	TIPO DE PERSONA	TIPO DOCUMENTO
	Q	Q	Q
s en el servicio	SECRETARIA GENERAL		Cedula de Ciudadania
s en el servicio	SECRETARIA GENERAL		Cedula de Ciudadania
s en el servicio	SECRETARIA GENERAL		Cedula de Ciudadania
s en el servicio	SECRETARIA GENERAL		Cedula de Ciudadania
s en el servicio	SECRETARIA GENERAL		Cedula de Ciudadania
s en el servicio	SECRETARIA GENERAL		Cedula de Ciudadania
s en el servicio	SECRETARIA GENERAL		Cedula de Ciudadania
s en el servicio	SECRETARIA GENERAL		Cedula de Ciudadania
Página 157 de 157 <b>1568 elementos</b> 1 ... 153 154 155 156 157			

A realizar resumen haciendo uso del mismo Excel como herramienta confiable por sus características (a través de una tabla dinámica) y obtener la cantidad de radicados del reporte se pudo establecer son solo 830, valor este que no es igual a 1.568:

1	Etiquetas de fila
829	20005203
830	20005204
831	20005205
832	
833	1. AVENIDA CIRCUNVA
834	2. CALLE 45 CON CARRE
835	2. Se me informe si exi
836	3. CALLE 19 CON CARRE
837	3. Se me informe si exi
838	4. Se me informe si la c
839	4. VÍA 11 CON CARRER
840	5. CALLE 11 CON CARRE

**Campos de tabla dinámica**

Seleccionar campos para agregar al informe:

- RADICADO
- FECHA DE SOLICITUD
- TEMA RELACIONADO
- TIPO DE PQRS
- DERECHO DE PETICION
- MOTIVO
- DEPENDENCIA
- TIPO DE PERSONA
- TIPO DOCUMENTO

## Tipo de PQRS

A través del archivo convertido a Excel, se tuvo como resultado del filtro no corresponden a esa clasificación aproximadamente 677 elementos de los 880 que figuran y que tampoco corresponde al total de elementos; tal cual como se aprecia en la imagen de la tabla dinámica obtenida teniendo como campo de etiquetas el Tipo de PQRSD y por valor la cuenta de Radicados

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de RADICADO</b>
Acción de tutela	10
Consulta	18
DIRECCIÓN GENERAL	
Felicitación	1
n. Gloria Ines Avila Coordinadora de Laboratorio	1
Petición	179
Petición Entes Externos	8
Radicado en SURDO	598
Reclamo	11
Solicitud Congreso de la Republica	2
Solicitud de documentos	1
Solicitud de Información	2
(en blanco)	49
<b>Total general</b>	<b>880</b>

## **Derechos de Petición**

El resultado del resumen obtenido a través de la tabla dinámica por este concepto (Derechos de Petición) se pudo observar que figuran en total 222, tal cual como se aprecia en la siguiente tabla, extraída desde la fuente y sin que se pueda realizar de forma práctica un comparativo con las 158 hojas del archivo fuente:

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de RADICADO</b>
Derecho de Petición	222
Radicado en SURDO	598
(en blanco)	60
<b>Total general</b>	<b>880</b>

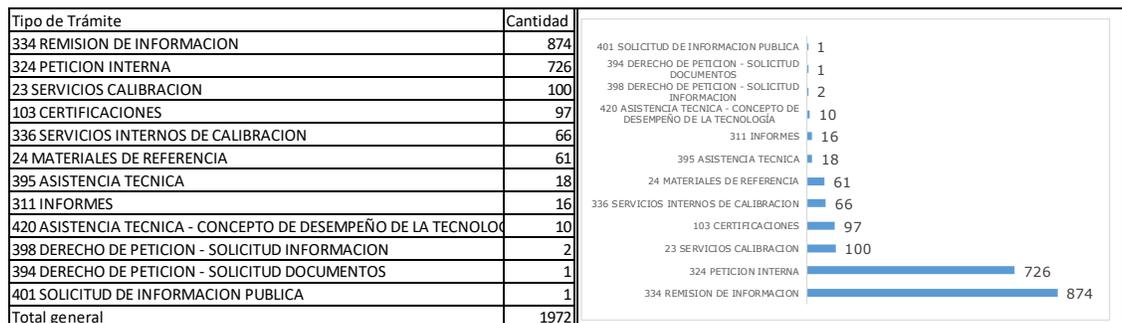
## II. Reportes Sistema Único de Radicación de Documentos – SURDO

### Radicaciones Generales

Bajo esta opción, entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2020, se tuvo reporte convertible a Excel, con registros asociados y/o relacionados básicamente a variables como: Número radicación; Fecha radicación; Nombre trámite; Nombre trámite, Nombre actuación; Dependencia origen; Dependencia destino; Año radicación; Control radicación; Consecutivo radicación; Asunto documento; Tipo radicación; Nombre cliente; Nombre funcionario; Dependencia origen y Dependencia destino

A partir del reporte en comentario (radicaciones generales), se pudo determinar conforme a algunas de las variables mencionadas en el párrafo precedente:

- Hubo en total 1972 trámites, donde el 81% estuvo concentrado en remisión de información y peticiones internas, tal cual como se aprecia en la siguiente ilustración.



- Según el tipo de actuación las 1972 radicaciones generales fueron las relacionadas en la siguiente tabla:



## Derechos de Petición

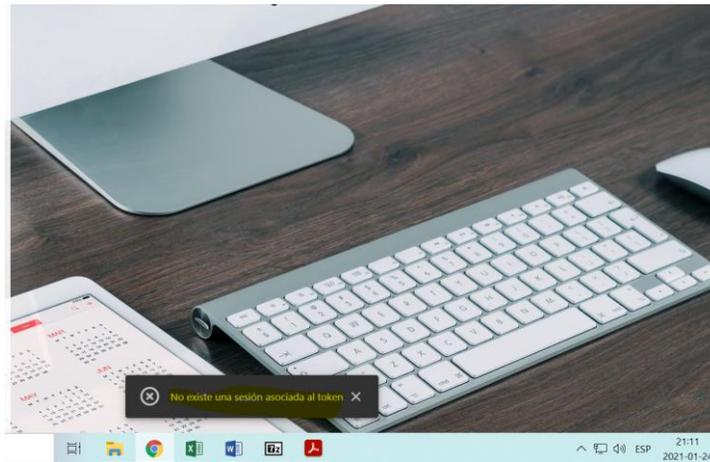
Para el periodo objeto de este informe (del 2020-07-01 al 2020-12-31) a través del Sistema Único de Radicación de Documentos – SURDO, no se tuvo reporte bajo la opción de Derechos de Petición, definida esta actuación según la Ley 1755 de 2015, como: *Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*



## 5. CONCLUSIONES

Tras haber estado en producción por toda la vigencia 2020 la plataforma BPMetro, se evidenció en enero de 2021, la emisión y obtención de reportes con fallas o errores propios o resultantes en entornos o niveles de prueba o simplemente fruto de experimentación; donde se pueden citar a modo de ejemplo:

1. Al consultar IMPERIUM-BI se indica que “no existe una sesión asociada al token”:

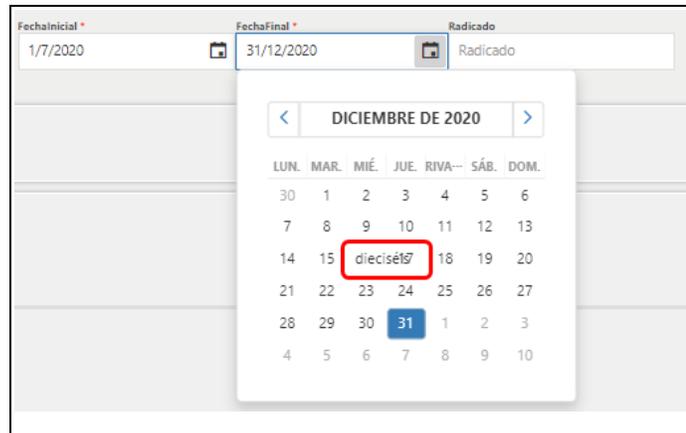


- Reportes con información incompleta, imprecisa y/o inexacta que para el proceso de Evaluación, Acompañamiento y Asesoría al Sistema de Control Interno constituyen fuente de datos e insumos para la realización de análisis o simplemente para efectuar seguimientos en cumplimiento o de cara a los roles que enmarcan su función y actuar.

En la siguiente imagen se pueden apreciar tan solo 15 ejemplos a través de las filas donde por ejemplo no hay registro de número de radicados para la primera columna del reporte:

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TEMA RELACIONADO	TIPO DE PQRS	DERECHO DE PETICION	MOTIVO
	<p>Por temporada navideña, los invitamos a responder la siguiente encuesta hasta el 18 de diciembre. Su aporte es importante. Su contacto ha sido seleccionado de forma aleatoria, respetando los protocolos de información en la Ley 1581 de 2012 para La Universidad de Antioquia –UdeA, de manera autónoma e independiente, está realizando una investigación para conocer De antemano agradecemos su valiosa gestión en PRO de nuestra investigación.</p> <p>NOTA: dato obligatorio CÓDIGO SIGEP: (5295)</p> <p>RESPONDER ENCUESTA: <a href="https://correogobierno.questionpro.com/">https://correogobierno.questionpro.com/</a></p> <p>Por temporada navideña, los invitamos a responder la siguiente encuesta hasta el 18 de diciembre. Su aporte es importante. Su contacto ha sido seleccionado de forma aleatoria, respetando los protocolos de información en la Ley 1581 de 2012 para La Universidad de Antioquia –UdeA, de manera autónoma e independiente, esta realizando una investigación para conocer Hola, buen día, me llamo Jader Torres:</p>				
	Derecho de Petición	Propios en el servicio	DIRECCIÓN GENERAL	Cedula de Ci	
20004695	20/11/2020 4:03:03 p.m.	Atención al Ciudadano	Acción de tutela		
	Derecho de Petición	Propios en el servicio	DIRECCIÓN GENERAL	Cedula de Ci	
20004694	20/11/2020 3:07:05 p.m.	Atención al Ciudadano	Acción de tutela		
	Derecho de Petición	Propios en el servicio	DIRECCIÓN GENERAL	Cedula de Ci	
20004693	20/11/2020 2:11:39 p.m.	Atención al Ciudadano	Acción de tutela		
	Derecho de Petición	Propios en el servicio	DIRECCIÓN GENERAL	Cedula de Ci	
20004692	20/11/2020 1:22:09 p.m.	Atención al Ciudadano	Acción de tutela		
	Derecho de Petición	Propios en el servicio	DIRECCIÓN GENERAL	Cedula de Ci	
20004691	20/11/2020 1:00:02 p.m.	Atención al Ciudadano	Acción de tutela		
	Derecho de Petición	Propios en el servicio	DIRECCIÓN GENERAL	Cedula de Ci	

3. Fechas con caracteres traslapados al momento de seleccionar el rango de fechas:



4. No se logró a partir de las herramientas brindadas por BPMetro, emitir un informe a través del cual el proceso de Evaluación, Acompañamiento y Asesoría al Sistema de Control Interno, diera cuenta del resultado del seguimiento a PQRSD para el segundo semestre de 2020, tal cual como se venía haciendo en vigencias anteriores, teniendo en cuenta aspectos básicos o variables como por ejemplo: cantidad, tipos de PQRSD, Temas relacionados, motivos, actuaciones, estado, cumplimiento de tiempos en la respuesta, laboratorio, entre otros, aspectos estos que hubieran quedado registrados en los diferentes informes que fueron emitidos y publicados en su momento; en cumplimiento del deber existente.

---

**Sandra Lucía López Pedreros**

Asesor con Funciones de Jefe de Control Interno.

Fecha: 2021-01-24