

Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del INM - II semestre 2022

Oficina de Control Interno
Bogotá

Fecha (2023-01-31)



CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	3
4. RESULTADOS	5
5. CONCLUSIONES	29
6. ANEXOS	30

1. INTRODUCCIÓN

En virtud de lo establecido en el artículo 76¹ de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.” Determina entre otros que, <<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>>.

2. ALCANCE

El informe cuenta con un alcance desde el **1 de julio al 31 de diciembre de 2022**.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Los procedimientos de auditoria fueron:

CONSULTA: se realizó la consulta en la página web de la entidad en el apartado de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, siguiendo la sección de atención al ciudadano, con la finalidad de verificar el acceso de los ciudadanos para la radicación y el seguimiento de PQRS.

OBSERVACIÓN: Se revisaron los informes de PQRS - Q2 y Q3 con fecha de publicación: 15 de julio y noviembre 21 de 2022² emitidos por la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano.

INSPECCIÓN: Se consultó y generó el reporte de las peticiones radicadas en el INM tanto internas como externas desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2022, desde el sistema *Ophelia Suite*.

REVISIÓN: Se realizó la revisión normativa aplicable. El **marco normativo** tomado como referencia para la generación del presente informe es el siguiente:

- ✚ Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

¹ El artículo 76 de la ley 1474 de 2011, dispuso: <<**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. Las oficinas quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar. (Inciso derogado por el art. 237, del Decreto 019 de 2012) El programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. **Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.>> (Negrilla y subrayado por fuera del texto original) La norma ha sido consultada el 15 de enero de 2023.

² Para consultar los informes referenciados puede ser consultado el link. <https://inm.gov.co/web/?s=pqrsd&id=14103>

- ✚ Literal h), artículo 11³ de la Ley 1712 del 6 de marzo 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- ✚ Artículo 2.1.1.2.1.4. numeral 7⁴, Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"
- ✚ Artículo 2.1.4.3⁵, Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"
- ✚ Artículo 2.1.4.9⁶, Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"
- ✚ Artículo 2.1.1.6.2.7 del Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"
- ✚ Literal b), artículo 2.2.21.4.9⁸, Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015, "Por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"
- ✚ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el **Derecho Fundamental de Petición** y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- ✚ Circular 100-010 del 23 de agosto 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública⁹

³ Artículo 11, Ley 1712 de 2014, <<Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: (...) h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado; >> (Subrayado por fuera del texto original)

⁴ Artículo 2.1.1.2.1.4. del Decreto 1081 de 2015 <<**Publicación de información en sección particular del sitio web oficial.** Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a la información pública" la siguiente información: (...) (7) El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del presente Título. (...) Parágrafo 2. Para efectos del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y del presente decreto, los términos ventanilla electrónica, sitio web oficial y medio electrónico institucional se entenderán como equivalentes. >> (Subrayado por fuera del texto original)

⁵ Artículo 2.1.4.3 del Decreto 1081 de 2015 que trata sobre <<**Estándares para las entidades públicas.** Señálense como estándares que las entidades públicas deban seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2" (Decreto 124 de 2016, art. 1) >>

⁶ Artículo 2.1.4.9. del Decreto 1081 de 2015, que menciona, <<**Actualización.** La Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de República actualizará las metodologías y estándares de que tratan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, cuando a ello hubiere lugar. (Decreto 124 de 2016, art. 1)>>

⁷ Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, que refiere a, << **Informes de solicitudes de acceso a información.** De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto. Parágrafo 1. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos a la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la ley 190 de 1995. (...) >>

⁸ Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 1083 de 2015, refiere a los <<**Informes.** Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación: (...) b. Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (...) >>

⁹ La Circular 100-010 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública, para representantes legales de las entidades y organismos de la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y particulares que cumplan funciones públicas o administrativas, bajo el asunto

- ✚ Ley 2207 de 17 de mayo de 2022 "Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 2020".

RASTREO: Se realiza específicamente para probar la integridad de la información documentada o registrada.

PROCEDIMIENTOS ANALÍTICOS: Se utilizan para identificar anomalías en la información tales como fluctuaciones, diferencias o correlaciones inesperadas. Dichas anomalías pueden ser indicadoras de transacciones o eventos inusuales, de errores o de actividades fraudulentas que requieren una mayor atención o profundidad en el análisis.

4. RESULTADOS

PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD – E-04-P-001 – ACTUALIZACIÓN.

En el procedimiento denominado: <<Petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD>>, código E-04-P-001, consultable en la herramienta Isolución con la versión 5, de fecha 25 de noviembre de 2022, con el objeto de <<Recibir, tramitar y resolver de manera oportuna y clara, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que formulen los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del INM.>> cuyo alcance es, <<Este procedimiento aplica para el trámite de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias presentadas, desde el momento de la recepción, hasta la gestión, respuesta y notificación oportuna al cliente y/o ciudadano, incluyendo la elaboración y publicación del informe de PQRSD en la página web del INM>>; Se menciona en el numeral 6. Políticas o lineamientos generales, lo siguiente, <<La SSM es la encargada de coordinar las acciones del sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias sobre los trámites y servicios ofrecidos por el Instituto Nacional de Metrología con el fin de dar respuestas oportunas y eficaces. Para tal fin, se cuenta con el Grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, adscrito a la misma.>> A criterio de la OCI una fortaleza del procedimiento son los cambios incluidos en la versión No. 5, así:

- ✚ Inclusión de canales de atención, entre ellos la línea de atención celular 3188134901 y el *WhatsApp* institucional, así como las redes sociales en *LinkedIn* e *Instagram*.
- ✚ Se incluye que las respuestas a las PQRSD deben realizarse desde el momento de la recepción.
- ✚ Se incluyen los términos para la emisión, ajuste, aprobación y publicación del informe que debe ser emitido por la SSMRC con relación a la PQRSD.

INFORMES DE PQRSD EMITIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

La consulta pudo realizarse accediendo a la página web de la entidad (www.inm.gov.co), y en el espacio de búsqueda específica PQRSD.

<<Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.>> Que puede ser consultada en el siguiente link. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=169550>



Los informes que con el mecanismo de búsqueda pueden ser consultados, son: **Informe PQRSD del segundo trimestre 2022 (Q2)**, vigencia 1 de abril a 30 de junio de 2022 con fecha 2022-07-14 y publicado el 15 de julio de 2022 (2022-07-14) y el **Informe PQRSD del Tercer trimestre 2022 (Q3)**, vigencia 1 de julio a 30 de septiembre de 2022 con fecha de emisión (2022-10-14), publicado en la página web el 21 de noviembre de 2022. A continuación, las imágenes consultadas en la página web de los informes publicados:

Informes publicados por la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano	
<p>Published by inmadminm on 21 de noviembre de 2022</p> <p>E-02-F-011 PQRSD 2022_Q3 (1)</p> <p>E-02-F-011 PQRSD 2022_Q3 (1)</p>	<p>Informe PQRSD Tercer trimestre 2022 (Q3) Vigencia 1 de julio a 30 de septiembre de 2022 Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano Bogotá 2022-10-14</p>
<p>Published by inmadminm on 15 de julio de 2022</p> <p>E-02-F-11 PQRSD 2022_Q2</p> <p>E-02-F-11 PQRSD 2022_Q2</p>	<p>Informe PQRSD Segundo trimestre 2022 (Q2) Vigencia 1 de abril a 30 de junio de 2022 Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano Bogotá 2022-07-14</p>

Según el procedimiento E-04-P-001 se cuenta con <<El profesional designado del Grupo Comunicaciones y Relación con el Ciudadano proyecta y presenta, de manera trimestral dentro de los diez (10) primeros días hábiles, un informe ejecutivo para revisión por parte del Subdirector de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano sobre las PQRSD, apelaciones 17043 recibidas, solicitudes de protección de datos personales, solicitudes de información pública, PQRSD trasladadas a otra entidad, y calidad de respuesta.>> En apartado final menciona que, << cuenta con cinco (05) días para recibir observaciones (...) Después de haber sido aprobado, se cuenta con cinco (05) días hábiles para que sea publicado 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.>> (Subrayado y negrilla por fuera de texto).

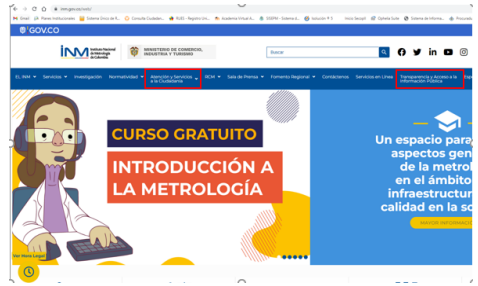
6. 15. SOCIALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN

El profesional designado del Grupo Comunicaciones y Relación con el Ciudadano proyecta y presenta, de manera trimestral dentro de los **diez (10) primeros días hábiles**, un informe ejecutivo para revisión por parte del Subdirector de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano sobre las PQRSD, apelaciones 17043 recibidas, solicitudes de protección de datos personales, solicitud de información pública, PQRSD trasladadas a otra entidad, y calidad en la respuesta.

La SSMRC revisará, ajustará y procederá a la aprobación de dicho informe, para este proceso, se establecen cinco (5) días; una vez efectuado esto, se procede a ser enviado por el Coordinador del grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano a todas las áreas (Dirección General, Secretaría General, SMQB SSM, SMF, la Oficina Asesora de Planeación y el Quality Manager del Instituto) para su conocimiento y fines respectivos.

Una vez emitido el informe por parte de la SSM, se cuenta con cinco (05) días para recibir observaciones por parte de las áreas receptoras del informe, si se reciben observaciones, se procede a hacer los ajustes a que hubiere lugar, comunicando tales ajustes al área que lo realizó, y procediendo a la aprobación final del informe; en caso de no haber observaciones, el mismo se da por aprobado. Después de haber sido aprobado, se cuenta con cinco (05) días hábiles para que sea publicado 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.

Por lo anterior se enuncia que a la fecha de la realización del presente informe (2023-01-18) aún **no** se encuentra publicado en la página web el informe de PQRSD que debe ser emitido por la SSMRC, del último trimestre del año 2022 (Q4).

EL PROCEDIMIENTO MENCIONA EN EL NUMERAL 6.1. CANALES DE ATENCIÓN, LUGAR EN EL QUE SE RELACIONAN	INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL CIUDADANO
<p>CANALES DE ATENCIÓN</p> <p>El procedimiento menciona en el numeral 6.1. Canales de Atención, lugar en el que se relacionan:</p> <p><<6. 1. CANALES DE ATENCIÓN.</p> <p>Las PQRSD, pueden ser presentadas en cualquiera de los siguientes canales definidos por el INM para la atención al ciudadano:</p> <p>a) Canal presencial: en la sede del INM, Avenida carrera 50 No. 26 - 55 interior 2, CAN Bogotá D.C, en el horario de lunes a viernes de 8:00h a 17:00h en la Unidad de Correspondencia (ventanilla de radicación).</p> <p>b) Correo postal: se recibe en la Unidad de Correspondencia del INM (ventanilla de radicación) en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00h a 17:00h.</p> <p>c) Canal Telefónico: si la llamada es local, se recibe en las líneas de atención de Bogotá (57) 601 - 2542222, en el horario de atención de lunes a viernes 8:00h a 17:00h. Igualmente en la línea directa de Servicio al Ciudadano (57) 601- 2542236. Si la llamada es nacional, comunicándose con la línea nacional 018000112542 en el horario de lunes a viernes de 8:00h a 17:00h, igualmente al celular 3188134901, en el mismo horario.</p> <p>d) Canal Virtual: mediante la página https://inm.gov.co/web/. En este canal, se debe contar con permanente actualización relacionada con los planes, programas y proyectos del INM. Igualmente mediante e-mail: contacto@inm.gov.co, o el WhatsApp institucional 3188134901, donde se reciben comunicaciones en cualquier horario. Igualmente, en las redes sociales Twitter: @inmcolombia, Facebook: INM de Colombia, Linkedin: inmcolombia e Instagram:</p>	

<p>@inmdecolumbia, atendidos en cualquier horario y la atención en línea (chat) en nuestro horario martes de 9:00h a 11:00h y jueves de 14:00h a 16:00h. De igual forma, el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios del INM a través del botón de Transparencia y acceso a la información pública, donde está publicada la información sobre los trámites y servicios de la entidad y los enlaces con las páginas de gobierno.</p> <p>Para la atención de denuncias, se cuenta con el correo denunciasinm@inm.gov.co.</p> <p>e) Buzón de sugerencias: se encuentra ubicado en la Unidad de Correspondencia (ventanilla de radicación) y está disponible tanto para el ciudadano como para los colaboradores del INM. Para esto, la persona encargada de la Unidad de Correspondencia deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar a diario la disponibilidad del formulario E-04-F-001 PQRSD Impreso y bolígrafos para escribir. - Extraer de manera diaria los registros diligenciados, allí depositados, y digitalizarlos en el sistema de información del INM destinado para tal fin. - Las PQRSD recibidas a través del canal virtual (mediante la página web http://www.inm.gov.co, enlace servicio al ciudadano) son radicados de manera directa en la en el sistema de información del INM destinado para tal fin. En el caso de las redes sociales, serán recibidos por el colaborador encargado de las mismas bajo el proceso de comunicaciones, quien procederá a informar al ciudadano sobre el trámite que se dará a la PQRSD, (sugerir la radicación en el correo de contacto), luego debe enviar la comunicación al correo contacto@inm.gov.co, donde a su vez se realiza el registro en el sistema de información del INM destinado para tal fin. - Si la PQRSD es presentada mediante el correo electrónico: contacto@inm.gov.co el colaborador responsable de la Unidad de Correspondencia, se encargará de hacer la respectiva radicación en el sistema de información del INM destinado para tal fin. - Si por algún motivo la PQRSD se recibe directamente en un área o laboratorio de INM, esta deberá ser enviada al correo electrónico contacto@inm.gov.co para que sea radicada y tramitada de acuerdo con el presente procedimiento.>> 	
<p>Canal virtual</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte PQRSD 2. Recepción PQRSD 3. Análisis PQRSD 4. Investigación PQRSD 5. Respuesta y cierre PQRSD 	<p>Acceso desde la página web de la entidad (inm.gov.co/web/) En (Atención y Servicios a la Ciudadanía)</p> <p>Se selecciona PQRSD, para consultar un diagrama visual. Interposición y Seguimiento de PQRSD</p> <p>Para la radicación de una Petición, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, y/o Denuncia</p> <p>Clic para ir a la plataforma de PQRSD</p>



En el link que remite al ciudadano servicios en línea, se ubica en solicitudes de servicio, en el que da la opción radicación de *pqrscd*.

<http://servicios.inm.gov.co/portal/InterposicionPqrs.php>

CONTACTANOS
 Comutador: +57 (601) 254 2222
 Línea Nacional: 01 800012542
 Línea Anticorrupción: +57 601 2542222
 Opción 8 o al correo: denuncias@inm.gov.co en el horario de 0800 h a 1700 h de lunes a viernes.
 Líneas de atención por celular **Emergencia Sanitaria**
 Celular Atención Servicios: +57 318 813 4901
 Av. Carrera 50 No 26 - 55 Int. 2 Bogotá, D.C. - Colombia
 Correo: contacto@inm.gov.co
 Horarios de atención al público: Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00
 Código Postal: 111321
 NIT: 90004943933

LINKS DE INTERÉS
 Política de Privacidad y Condiciones de Uso
 Notificaciones Judiciales: notificaciones@inm.gov.co
 Términos y Condiciones
 Política de Protección de Datos Personales
 Mapa del Sitio
 Webmaster

INFORMACIÓN Y CONTADOR DE VISTAS
 INM Instituto Nacional de Metrología de Colombia
 Contáctenos
 Ver Hora Legal



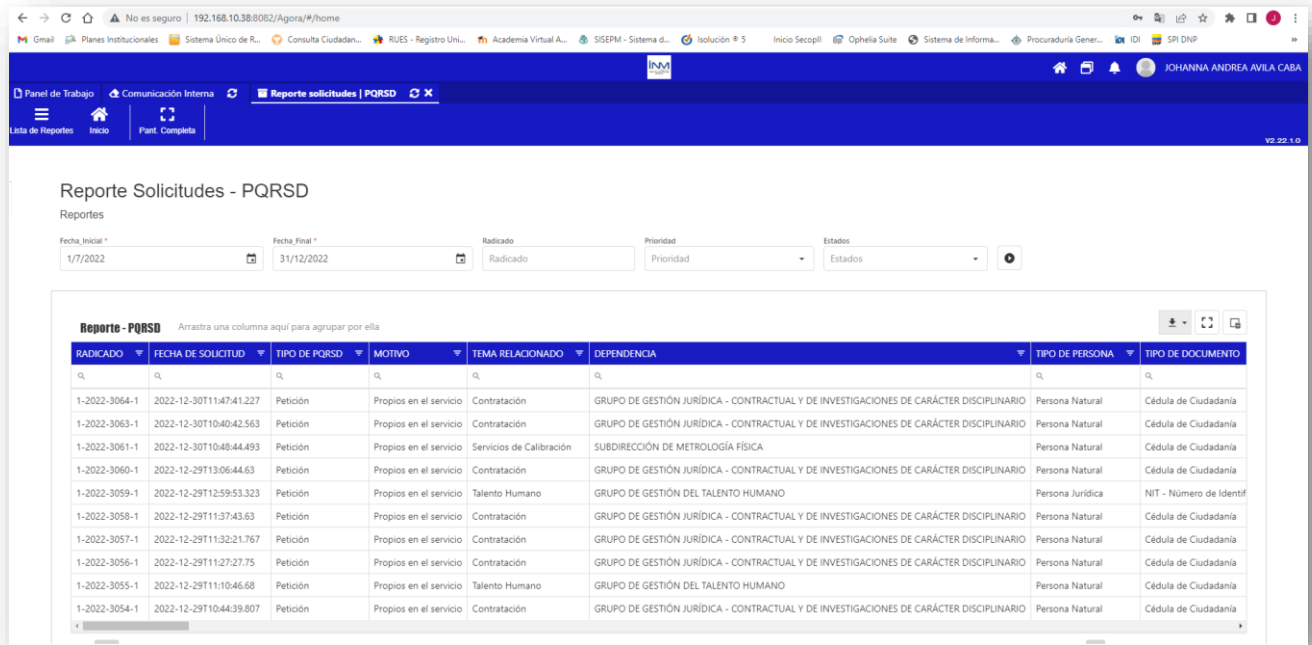
En virtud de lo mencionado por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que refiere "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos" se menciona que, << (...) En la **página web principal** de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios>>

REPORTE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DESDE OPHELIA SGDA (1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 2022)

Desde el sistema de *Ophelia Suite* SGDA, el sistema de radicación utilizado en la entidad, por medio del usuario y clave asignado a la funcionaria de la Oficina de Control Interno Johanna Ávila, desde el



panel de trabajo, se cuenta con la opción de reporte de solicitudes PQRSD, se escoge para la emisión del reporte la fecha inicial (para el caso del informe se tomará 1 de julio de 2022) con fecha final (31 de diciembre de 2022), con las opciones siguientes de reporte: radicado, periodicidad y estados. La información generada para el presente informe cuenta con las fechas mencionadas que es descargable en Excel, a continuación, la imagen de la consulta realizada:

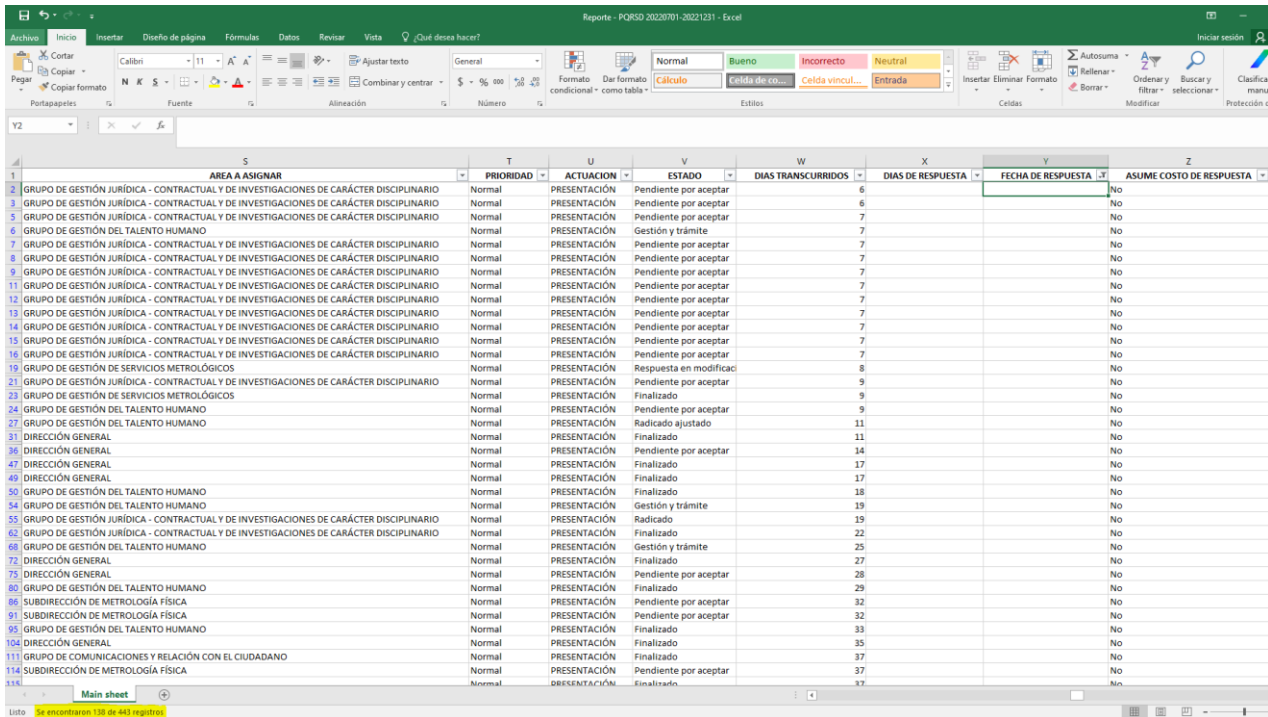


RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA	TIPO DE PERSONA	TIPO DE DOCUMENTO
1-2022-3064-1	2022-12-30711:47:41.227	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	Persona Natural	Cédula de Ciudadanía
1-2022-3063-1	2022-12-30710:40:42.563	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	Persona Natural	Cédula de Ciudadanía
1-2022-3061-1	2022-12-30710:48:44.493	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	Persona Natural	Cédula de Ciudadanía
1-2022-3060-1	2022-12-29713:06:44.63	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	Persona Natural	Cédula de Ciudadanía
1-2022-3059-1	2022-12-29712:59:53.323	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Persona Jurídica	NIT - Número de Identif
1-2022-3058-1	2022-12-29711:37:43.63	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	Persona Natural	Cédula de Ciudadanía
1-2022-3057-1	2022-12-29711:32:21.767	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	Persona Natural	Cédula de Ciudadanía
1-2022-3056-1	2022-12-29711:27:27.75	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	Persona Natural	Cédula de Ciudadanía
1-2022-3055-1	2022-12-29711:10:46.68	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Persona Natural	Cédula de Ciudadanía
1-2022-3054-1	2022-12-29710:44:39.807	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	Persona Natural	Cédula de Ciudadanía

El reporte descargado cuenta con los siguientes campos de consulta: radicado, fecha de solicitud, tipo de PQRSD, motivo, tema relacionado, dependencia, tipo de persona, tipo de documento, número de documento, nombre solicitante, país, departamento, ciudad, dirección, teléfono, celular, email, usuario asignado, área a asignar, prioridad, actuación, estado, días transcurridos, días de respuesta, fecha de respuesta, asume costo de respuesta, medio de respuesta, entidad traslado, usuario creador, origen, folio, solución primer contacto, radicado vinculado, descripción.

Se generó un filtro para identificar los días transcurridos desde la radicación, encontrando desde **0 hasta 129 días**, seleccionando a partir de 10 días para análisis por parte de la OCI, identificando los siguientes estados: pendiente por aceptar, gestión y trámite, en modificación, con tareas relacionadas, respuesta en revisión, en modificación y anulado.

Los estados que permite visualizar el reporte son los siguientes: anulado, con tareas relacionadas, digitalizado, en modificación, finalizado, gestión y trámite, gestión y trámite – petición incompleta, pendiente por aceptar, radicado, radicado ajustado, respuesta en modificación, respuesta en revisión, traslado entidad competente.



Del archivo generado se observó:

- ✚ **138** de **443** registros se encuentran sin diligenciar la fecha de respuesta.
- ✚ Se cuenta con la caracterización de PQRSD de la siguiente forma: Acción de tutela, apelación 17043, consulta, denuncia, petición, petición entes externos, queja, reclamo, solicitud Congreso de la República, solicitud de documentos, solicitud de información, (1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2022), así:

TIPO DE PQRSD	DEPENDENCIA	Cuenta de TIPO DE PQRSD
Acción de tutela	DIRECCIÓN GENERAL	6
Apelación 17043	GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS	2
Consulta	DIRECCIÓN GENERAL	1
Consulta	GRUPO DE COMUNICACIONES Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	5
Consulta	GRUPO DE GESTIÓN DE ENSAYOS DE APTITUD Y RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA	4
Consulta	GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS	2
Consulta	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1
Consulta	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	28
Consulta	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	3
Consulta	(en blanco)	1
Denuncia	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	1
Petición	DIRECCIÓN GENERAL	5

Petición	GRUPO DE COMUNICACIONES Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	6
Petición	GRUPO DE GESTIÓN DE ENSAYOS DE APTITUD Y RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA	7
Petición	GRUPO DE GESTIÓN DE I+D+i Y ASISTENCIA TÉCNICA	1
Petición	GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS	89
Petición	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	24
Petición	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	6
Petición	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	153
Petición	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1
Petición	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
Petición	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	2
Petición	SECRETARÍA GENERAL	6
Petición	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	16
Petición	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA	1
Petición	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	13
Petición Entes Externos	DIRECCIÓN GENERAL	4
Petición Entes Externos	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2
Petición Entes Externos	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	1
Petición Entes Externos	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	2
Petición Entes Externos	OFICINA DE CONTROL INTERNO	3
Petición Entes Externos	SECRETARÍA GENERAL	4
Petición Entes Externos	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	1
Queja	GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2
Reclamo	DIRECCIÓN GENERAL	11
Solicitud Congreso de la República	DIRECCIÓN GENERAL	2
Solicitud Congreso de la República	SECRETARÍA GENERAL	1
Solicitud de documentos	GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS	2
Solicitud de documentos	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1
Solicitud de documentos	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	1
Solicitud de información	DIRECCIÓN GENERAL	1
Solicitud información de	GRUPO DE COMUNICACIONES Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	3
Solicitud información de	GRUPO DE GESTIÓN DE ENSAYOS DE APTITUD Y RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA	2

Solicitud información	de	GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS	4
Solicitud información	de	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2
Solicitud información	de	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	2
Solicitud información	de	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	4
Solicitud información	de	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	3
TOTAL			443

- Para el periodo analizado se cuenta con 443 registros, dentro de las cuales se contabilizan: 331 peticiones, 17 peticiones entes externos, 2 quejas, 11 reclamos, 45 consultas, 1 denuncia, 21 solicitudes de información, 4 solicitudes de documentos, 3 solicitudes del Congreso de la República, así como 6 acciones de tutela y 2 apelaciones.

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD - TIPO DE PQRSD
Acción de tutela	6
Apelación 17043	2
Consulta	45
Denuncia	1
Petición	331
Petición Entes Externos	17
Queja	2
Reclamo	11
Solicitud Congreso de la República	3
Solicitud de documentos	4
Solicitud de información	21
Total	443

Nota. Realizado a partir de la información descargada del Sistema de Gestión Documental Electrónicos de Archivo – SGDEA, *Ophelia Suite*

- Caracterización por país de origen de las PQRSD, mostrando que en el INM se cuenta con solicitudes de Brasil, Chile, El Salvador, Honduras, Panamá, Perú, y en su amplia mayoría de Colombia. Para el alcance del presente informe se cuentan con 432 PQRSD de Colombia, 4 de Brasil, 1 de Chile, 1 El Salvador, 1 de Honduras, 1 Panamá y 1 de Perú. Se cuenta con 2 (PQRSD) que no cuentan con la información de país de origen:

PAIS	CANTIDAD
BRASIL	4
CHILE	1
COLOMBIA	432
EL SALVADOR	1
HONDURAS	1



PANAMA	1
PERU	1
Total	441

✚ Se presentaron 11 reclamos, diez de ellos son de persona jurídica y todos fueron dirigidos a la dirección general, a continuación, un resumen:

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO	NOMBRE SOLICITANTE	RADICADO VINCULADO	DESCRIPCION
1-2022-3024-1	2022-12-23T08:53:02.103	Propios en el servicio	Servicios de Calibración			



1-2022-3001-1	2022-12-15T14:11:37.737	Propios en el servicio	Contratación			
1-2022-2997-1	2022-12-15T08:47:12.277	Información Suministrada	Servicios de Calibración			

1-2022-2912-1	2022-11-18T16:42:43.743	Información Suministrada	Servicios de Calibración			
1-2022-2886-1	2022-11-10T15:46:26.907	Información Suministrada	Servicios de Calibración			

1-2022-2879-1	2022-11-09T17:04:02.337	Información Suministrada	Servicios de Calibración			
---------------	-------------------------	--------------------------	--------------------------	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--

1-2022-2707-1	2022-09-20T12:07:35.387	Información Errónea	Servicios de Calibración			
1-2022-2631-1	2022-08-29T13:06:07.787	Información Errónea	Servicios de Calibración			
1-2022-2529-1	2022-07-26T13:02:13.88	Demora en el Servicio	Servicios de Calibración			



1-2022-2519-1	2022-07-22T11:49:50	Irregularidades en el servicio	Servicios de Calibración			
1-2022-2518-1	2022-07-22T11:39:40.757	Irregularidades en el servicio	Servicios de Calibración			

Los radicados 1-2022-2631-1 y 1-2022-2519-1 a la fecha de expedición de este informe no cuentan con respuesta. Los demás han sido contestados de fondo.

PQRSD SIN FECHA DE RESPUESTA

A continuación, se extraen los radicados que no cuentan con la relación de las fechas de respuesta, tampoco con los datos relacionados, ni el radicado de vinculación, en el que normalmente se relaciona el número de radicado por medio de cual se dio respuesta (53 registros sin información de respuesta):

CONTEO	RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA
1	1-2022-3064-1	2022-12-30T11:47:41.227	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
2	1-2022-3063-1	2022-12-30T10:40:42.563	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
3	1-2022-3060-1	2022-12-29T13:06:44.63	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
4	1-2022-3059-1	2022-12-29T12:59:53.323	Petición	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
5	1-2022-3058-1	2022-12-29T11:37:43.63	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
6	1-2022-3057-1	2022-12-29T11:32:21.767	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
7	1-2022-3056-1	2022-12-29T11:27:27.75	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
8	1-2022-3054-1	2022-12-29T10:44:39.807	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
9	1-2022-3053-1	2022-12-29T09:43:09.677	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
10	1-2022-3052-1	2022-12-29T09:38:57.68	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
11	1-2022-3051-1	2022-12-29T09:29:38.247	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
12	1-2022-3050-1	2022-12-29T09:23:05.807	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
13	1-2022-3049-1	2022-12-29T09:17:50.787	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
14	1-2022-3044-1	2022-12-28T09:49:05.6	Apelación 17043	Ensayos de Aptitud	GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS
15	1-2022-3039-1	2022-12-27T13:00:38.953	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
16	1-2022-3035-1	2022-12-27T08:48:04.137	Petición	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
17	1-2022-3032-1	2022-12-23T14:54:40	Petición	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
18	1-2022-3016-1	2022-12-20T15:58:06.373	Petición Entes Externos	Atención al Ciudadano	DIRECCIÓN GENERAL
19	1-2022-2987-1	2022-12-13T16:35:40.84	Petición	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

20	1-2022-2985-1	2022-12-13T15:56:00	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO
21	1-2022-2963-1	2022-12-02T16:24:45.147	Petición	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
22	1-2022-2949-1	2022-11-29T14:37:11.237	Acción de tutela	Atención al Ciudadano	DIRECCIÓN GENERAL
23	1-2022-2935-1	2022-11-23T14:18:20.887	Consulta	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
24	1-2022-2929-1	2022-11-23T07:00:11	Petición	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
25	1-2022-2898-1	2022-11-16T10:18:21	Petición	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
26	1-2022-2896-1	2022-11-16T07:24:34.073	Consulta	Servicios de Calibración	
27	1-2022-2873-1	2022-11-08T14:06:54	Consulta	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
28	1-2022-2870-1	2022-11-08T11:02:47.767	Acción de tutela	Atención al Ciudadano	DIRECCIÓN GENERAL
29	1-2022-2862-1	2022-11-04T09:03:02.363	Petición	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
30	1-2022-2853-1	2022-11-01T14:28:00.917	Acción de tutela	Talento Humano	DIRECCIÓN GENERAL
31	1-2022-2842-1	2022-10-27T15:11:00.833	Acción de tutela	Talento Humano	DIRECCIÓN GENERAL
32	1-2022-2831-1	2022-10-24T12:45:54	Petición	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
33	1-2022-2830-1	2022-10-24T09:45:52	Consulta	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
34	1-2022-2817-1	2022-10-21T07:02:38	Consulta	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
35	1-2022-2806-1	2022-10-18T11:21:48	Consulta	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
36	1-2022-2805-1	2022-10-18T09:32:37	Petición	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
37	1-2022-2800-1	2022-10-14T11:22:16	Consulta	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
38	1-2022-2798-1	2022-10-14T08:09:25.587	Petición Entes Externos	Contratación	OFICINA DE CONTROL INTERNO
39	1-2022-2791-1	2022-10-13T08:33:12.733	Petición	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
40	1-2022-2782-1	2022-10-11T17:21:47	Consulta	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
41	1-2022-2781-1	2022-10-11T16:08:24.09	Petición Entes Externos	Atención al Ciudadano	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA
42	1-2022-2763-1	2022-10-06T16:09:43	Consulta	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
43	1-2022-2760-1	2022-10-06T09:51:36.123	Consulta	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
44	1-2022-2749-1	2022-10-03T15:59:12.567	Acción de tutela	Atención al Ciudadano	DIRECCIÓN GENERAL
45	1-2022-2706-1	2022-09-20T11:18:15	Petición	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
46	1-2022-2697-1	2022-09-19T08:46:06	Petición	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
47	1-2022-2679-1	2022-09-14T11:47:52.653	Petición	Atención al Ciudadano	OFICINA DE CONTROL INTERNO
48	1-2022-2631-1	2022-08-29T13:06:07.787	Reclamo	Servicios de Calibración	DIRECCIÓN GENERAL
49	1-2022-2625-1	2022-08-26T13:57:57.35	Petición	Atención al Ciudadano	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
50	1-2022-2595-1	2022-08-17T07:16:51	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA
51	1-2022-2592-1	2022-08-16T10:20:26.19	Acción de tutela	Servicios de Calibración	DIRECCIÓN GENERAL

52	1-2022-2519-1	2022-07-22T11:49:50	Reclamo	Servicios de Calibración	DIRECCIÓN GENERAL
53	1-2022-2466-1	2022-07-22T08:52:09	Consulta	Servicios de Calibración	DIRECCIÓN GENERAL

Se determinó que por temas relacionados seis (6) pertenecen a Talento Humano, ocho (8) atención al ciudadano, dieciséis (16) contratación, uno (1) ensayos de aptitud y (19) servicios de calibración.

VERIFICACIÓN ALEATORIA DE REGISTROS EN EL SISTEMA *OPHELIA* SGDEA

Las consultas realizadas en el *Ophelia* SGDEA, sistema que fue puesto en marcha desde el 6 de junio de 2022, se realizaron desde un usuario con rol de "Gestor de Solicitudes", se seleccionaron algunos de los radicados de forma aleatoria, mostrando los siguientes resultados en su trazabilidad:

Radicado: 2-2022-2445-2 - vinculaciones

El radicado 2-2022-2445-2 de respuesta al radicado 1-2022-2467-1, que fue caracterizada como denuncia, en el sistema no es posible consultar la respuesta, ni se observa el radicado original asociado.

Nombre documento	Fecha de creación	Creado por	Tamaño en KiloBytes	
1753.pdf	2022-07-07T15:05:03.771-05:00	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	131	 
1752.pdf	2022-07-07T15:05:03.771-05:00	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	221	 
1754.pdf	2022-07-07T15:05:03.771-05:00	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	411	 
1753_1202224671.pdf	2022-07-07T15:08:14.279-05:00	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	144	 
1752_1202224671.pdf	2022-07-07T15:08:14.362-05:00	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	229	 
1754_1202224671.pdf	2022-07-07T15:08:14.498-05:00	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	420	 
1-2022-2467-1.pdf	2022-07-07T15:08:15.374-05:00	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	83	 

Radicado	Fecha del radicado	Trámite	Nombre Cliente	No identificación
2-2022-2445-2	2022-07-13T16:27:38.993	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Anónimo	0

Página 1 de 1 (1 items)

30 60 90

Documentos del radicado

Nombre documento	Fecha de creación	Creado por	Tamaño en KiloBytes
Sin datos			

Documentos radicados relacionados

Nombre documento	Fecha de creación	Creado por	Tamaño en KiloBytes
1			

✚ Radicación: 1-2022-2676-1 - Oportunidad en la respuesta

Se observa oportunidad en la contestación, así como respuesta de fondo:

COMUNICADO DE ENTRADA	COMUNICADO DE SALIDA
Radicación: 1-2022-2676-1 Fecha de solicitud: 2022-09-14	Radicado vinculado: 2-2022-2615-2 Fecha de respuesta: 2022-09-14

✚ Radicados 1-2022-2798-1 y 1-2022-2679-1 Oportunidad de la respuesta sin registro en SGDEA

Se consultaron los radicados 1-2022-2798-1 y 1-2022-2679-1 que aparecen inicialmente como peticiones radicadas y asignadas a la Oficina de Control Interno, encontrando que, aunque cuentan con respuesta, el responsable del sistema no ha actualizado la información relacionada, generando un reporte equivoco de la información.

RADICADO	FECHA DE SOLICIT.	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONA	DEPENDENCIA	TIPO DE PERSO	TIPO DE DOCUMENTO	NO DOCUMENT	NOMBRE SOLICITANTE
1-2022-2798-1	2022-10-14T08:09:25.587	Peticion Entes Externos	Propios en el servicio	Contratación	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Persona Jurídica	NIT - Número de Identificación Tribut.		
1-2022-2679-1	2022-09-14T11:47:52.653	Peticion	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Persona Natural	Cédula de Ciudadanía		

Q	R	S
EMAIL	USUARIO ASIGNADO	AREA A ASIGNAR
jacqueline.cetina@contraloria.gov.co	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDRERI	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDRERI	OFICINA DE CONTROL INTERNO

En la consulta de la trazabilidad de los radicados se puede observar que se registró respuesta por correo electrónico el 19 de octubre de 2022 (que aparece el sistema la anotación el 27 de octubre de 2022) por lo que está pendiente por modificar (usuario del sistema).

Panel de Trabajo Buscador de Radicados

Trazabilidad de radicados

1-2022-2798-1	2022-10-14T08:12:50.007	Pendiente por aceptar	Radicado pendiente por aceptar por la dependencia asignada	null null	...
1-2022-2798-1	2022-10-14T08:44:24.647	Devuelto a radicación	Por favor radicar este requerimiento a la oficina de control interno a la doctora Sandra López.	null null	...
1-2022-2798-1	2022-10-14T08:44:25.267	En modificación	PQRSD pendiente por modificación	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	...
1-2022-2798-1	2022-10-14T08:48:37.07	Radicado ajustado	Radicado ajustado	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	...
1-2022-2798-1	2022-10-14T08:49:20.55	Pendiente por aceptar	Radicado pendiente por aceptar por la dependencia asignada	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS	...
1-2022-2798-1	2022-10-27T07:56:33.423	Devuelto a radicación	Se dio a través de correo electrónico el día 19 de octubre de 2022.	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS	...

Aceptar

Panel de Trabajo Buscador de Radicados

Trazabilidad de radicados

Q	Q	Q	Q
Grupo Tarea: Gestión Posterior (Despues de generar el radicado) (Continuación de la página anterior)			
1-2022-2798-1	2022-10-27T07:56:34.397	En modificación	PQRSD pendiente por modificación
			EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS

Desde la OCI se dio respuesta a la solicitud de la SSMRC a través de correo electrónico respecto al radicado **1-2022-2798-1**

Fwd: Respuesta Solicitud Observación No. 1 – Dentro del trámite y atención de la solicitud SIPAR No. 2022-243650-82111-SE, relacionadas con las DP SIPAR 2022-248720-82111-SE; 2022-244338-82111-SE; 2022-244628-82111-SE; 2022- 244696-82111-SE; 2022-245965-82111-SE; 2022-244114-82111-SE; 2022- 246200-82111-SE; 2022-244527-82111-SE; 2022-244828-82111-SE; 2022-248206- 82111-SE; 2022-246015-82111-RE; y 2022-249287-82111-SE

1 mensaje

Sandra Lucía López Pedreros <sllopez@inm.gov.co>
Para: Laura Christina Arias Patino <larias@inm.gov.co>
Cc: Luis Fernando Oviedo Herrera <lfoviedo@inm.gov.co>; Germán Guillermo Romero Cárdenas <gromero@inm.gov.co>; Johanna Andrea Avila Caballero <jaavila@inm.gov.co>

31 de octubre de 2022


Cordial saludo,

Copio respuesta dada al radicado **1-2022-2798-1**

Atentamente

Sandra Lucía López Pedreros
Jefe de Control Interno
Oficina de Control Interno
Instituto Nacional de Metrología de Colombia
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1114
Página Web: www.inm.gov.co
Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN
Bogotá, D.C., Colombia

19/10/23, 20:44 Correo de Instituto Nacional de Metrología - Fwd: Respuesta Solicitud Observación No. 1 – Dentro del trámite y atención de la solici...



Johanna Andrea Avila Caballero <jaavila@inm.gov.co>

Fwd: Respuesta Solicitud Observación No. 1 – Dentro del trámite y atención de la solicitud SIPAR No. 2022-243650-82111-SE, relacionadas con las DP SIPAR 2022-248720-82111-SE; 2022-244338-82111-SE; 2022-244628-82111-SE; 2022- 244696-82111-SE; 2022-245965-82111-SE; 2022-244114-82111-SE; 2022- 246200-82111-SE; 2022-244527-82111-SE; 2022-244828-82111-SE; 2022-248206- 82111-SE; 2022-246015-82111-RE; y 2022-249287-82111-SE

1 mensaje

Sandra Lucía López Pedreros <sllopez@inm.gov.co>
Para: Laura Christina Arias Patino <larias@inm.gov.co>
Cc: Luis Fernando Oviedo Herrera <lfoviedo@inm.gov.co>; Germán Guillermo Romero Cárdenas <gromero@inm.gov.co>; Johanna Andrea Avila Caballero <jaavila@inm.gov.co>

Cordial saludo,

Copio respuesta dada al radicado **1-2022-2798-1**

Atentamente

Sandra Lucía López Pedreros
Jefe de Control Interno
Oficina de Control Interno
Instituto Nacional de Metrología de Colombia
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1114
Página Web: www.inm.gov.co
Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN
Bogotá, D.C., Colombia

Sabías que... "Con una tonelada de papel que no utilizemos evitamos la tala de 17 árboles nuevos, ahorramos agua en un 86%, energía en un 62.5% y disminuimos la contaminación".

Forwarded message

De: **Sandra Lucía López Pedreros** <sllopez@inm.gov.co>
Date: Wed, 19 Oct 2022 4:16:19:22
Subject: Respuesta Solicitud Observación No. 1 – Dentro del trámite y atención de la solicitud SIPAR No. 2022-243650-82111-SE, relacionadas con las DP SIPAR 2022-248720-82111-SE; 2022-244338-82111-SE; 2022-244628-82111-SE; 2022-244696-82111-SE; 2022-245965-82111-SE; 2022-244114-82111-SE; 2022-246200-82111-SE; 2022-244527-82111-SE; 2022-244828-82111-SE; 2022-248206- 82111-SE; 2022-246015-82111-RE; y 2022-249287-82111-SE
To: <luis.vasquez@contraloria.gov.co>
Cc: <luis.vasquez@contraloria.gov.co>; <luis.vasquez@contraloria.gov.co>; <carlos.peralta@contraloria.gov.co>

Bogotá D.C., 19 de octubre de 2022

Doctor
LUIS GABRIEL VÁSQUEZ LÓPEZ
Director de Vigilancia Fiscal
Contraloría Delegada para el Sector Comercio y Desarrollo Regional
luis.vasquez@contraloria.gov.co

ASUNTO: Respuesta Solicitud Observación No. 1 – Dentro del trámite y atención de la solicitud SIPAR No. 2022-243650-82111-SE, rel 248720-82111-SE; 2022-244338-82111-SE; 2022-244628-82111-SE; 2022- 244696-82111-SE; 2022-245965-82111-SE; 2022-244114-82111-SE; 2022-246200-82111-SE; 2022-244527-82111-SE; 2022-244828-82111-SE; 2022-248206- 82111-SE; 2022-246015-82111-RE; y 2022-249287-82111-SE.

Cordial saludo,

En respuesta a su requerimiento, adjunto respuesta a la Observación No. 1 – Dentro del trámite y atención de la solicitud del asunto con


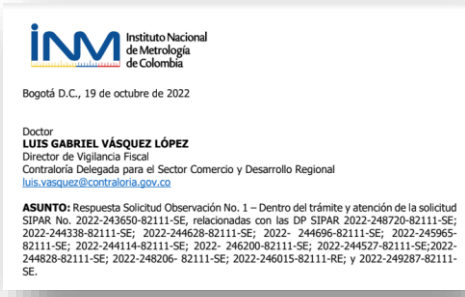
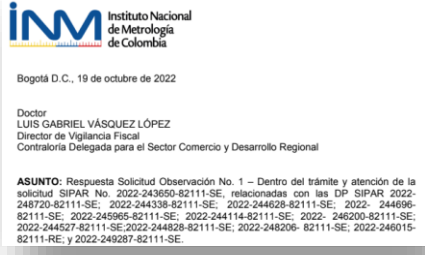

Atentamente

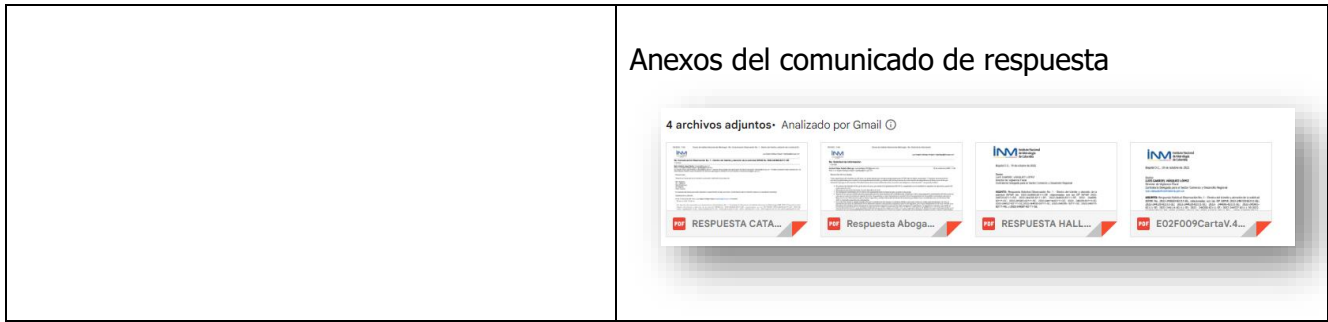
Sandra Lucía López Pedreros
Jefe de Control Interno
Oficina de Control Interno
Instituto Nacional de Metrología de Colombia

[https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=2d22a7ad57&view=pt&asrch=at&permthid=thread-Pk3A1747126192273214079%7Cmsg-Pk3A1748224257779... 1/2](https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=2d22a7ad57&view=pt&asrch=at&permthid=thread-Pk3A1747126192273214079%7Cmsg-Pk3A1748224257779...)

✚ Radicado de la Contraloría de la República Nro. 1-2022-2798-1

En atención a que los requerimientos de la Contraloría cuentan con un término perentorio, la respuesta fue generada por las áreas responsables, consolidada y remitida por la jefe de la Oficina de Control Interno, como canal de comunicación con entes externos de control.

<p align="center">SOLICITUD DE LA CGR</p>	<p align="center">REPUESTA REMITIDA A LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA EL SECTOR COMERCIO Y DESARROLLO REGIONAL CON ANEXOS SIN NÚMERO DE RADICADO</p>
	
	 <p>Imagen de la remisión de la respuesta realizada por la Jefe de la Oficina de Control Interno el 19 de octubre de 2022 a las 9:22.</p> 



Sin embargo, aunque se especificó en el SGDEA y remitió soporte de la respuesta al radicado 1-2022-2798-1 a través de correo electrónico, este **no** fue actualizado en el *Ophelia*, como se observa a continuación:

Panel de Trabajo | Buscador de Radicados

Trazabilidad de radicados

Radicionado	Fecha	Estado	Descripción	Nombre de usuario	Dependencia	Compañía
Grupo Tarea: Gestión Inicial (Antes de generar el radicado)						
Grupo Tarea: Gestión Posterior (Después de generar el radicado)						
1-2022-2798-1	2022-10-14T08:09:25.827	Radicado	Comunicación radicada por PQRSD	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	SECRETARÍA GENERAL	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
1-2022-2798-1	2022-10-14T08:12:50.007	Pendiente por aceptar	Radicado pendiente por aceptar por la dependencia asignada	null null	DIRECCIÓN GENERAL	
1-2022-2798-1	2022-10-14T08:44:24.647	Devuelto a radicación	Por favor radicar este requerimiento a la oficina de control interno a la doctora Sandra López.	null null	DIRECCIÓN GENERAL	
1-2022-2798-1	2022-10-14T08:44:25.267	En modificación	PQRSD pendiente por modificación	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	SECRETARÍA GENERAL	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
1-2022-2798-1	2022-10-14T08:48:37.07	Radicado ajustado	Radicado ajustado	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	SECRETARÍA GENERAL	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
1-2022-2798-1	2022-10-14T08:49:20.55	Pendiente por aceptar	Radicado pendiente por aceptar por la dependencia asignada	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
1-2022-2798-1	2022-10-27T07:56:33.423	Devuelto a radicación	Se dio a través de correo electrónico el día 19 de octubre de 2022.	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
1-2022-2798-1	2022-10-27T07:56:34.397	En modificación	PQRSD pendiente por modificación	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS	SECRETARÍA GENERAL	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA

De igual forma, en el reporte generado en Excel aparece que han transcurrido 57 días, no registra fecha de respuesta, tampoco medio de respuesta y en estado "modificación", por lo que la información se presumiría **no** es fiable debido a que si se dio respuesta.

1	ACTUACION	ESTADO	TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	VOLUMEN COSTO DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA	ENTIDAD TRASLADADA	USUARIO CREADOR	ORIGEN	FOLIO
182	PRESENTACION	En modificación	57	No			earojas		Correo Electrónico	10

Radicado 1-2022-2843 – Tutela

Recibida al correo de notificaciones y su trazabilidad en el sistema no cuenta con radicado de repuesta registrado.

Nombre documento	Fecha de creación	Creado por		
2872.pdf	2022-10-27T15:09:31.496-05:00	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS		
OFICIO 4302 AVOCA - TRASLADO ACCIONADOS TUTELA NI 18090-23.pdf	2022-10-27T15:09:41.667-05:00	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS		
2872_1202228421.pdf	2022-10-27T15:11:49.738-05:00	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS		
OFICIO 4302 AVOCA - TRASLADO ACCIONADOS TUTELA NI 18090-23_1202228421.pdf	2022-10-27T15:11:50.055-05:00	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS		
1-2022-2842-1.pdf	2022-10-27T15:11:51.082-05:00	EDWIN ALFONSO ROJAS PEDREROS		

5. CONCLUSIONES

- El INM cuenta con la implementación del sistema *Ophelia Suite* desde el 6 de junio de 2022.
- Frente al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, código E-04-P-001, cuenta con fecha de actualización del 25 de noviembre de 2022, dentro de los cambios que se resaltan son: la inclusión de canales de atención, entre ellos la línea de atención celular 3188134901 y el *WhatsApp* institucional, así como las redes sociales con cuentas institucionales en *LinkedIn* e *Instagram*. Se incluye que las respuestas a las PQRSD deben realizarse desde el momento de la recepción. Se incluyen los términos para la emisión, ajuste, aprobación y publicación del informe que debe ser emitido por la SSMRC con relación a la PQRSD.
- En la consulta a los informes publicados por la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el ciudadano se pudo constatar que a la fecha (2022-01-18) se encontraba pendiente por publicar el informe de último trimestre del año 2022, (Q4). Por lo que desde la Oficina de Control Interno y verificando los términos establecidos en el procedimiento hasta el 30 de enero de 2023, el mencionado informe podrá ser consultado por la ciudadanía en general.
- Que para el alcance del informe (1 de julio al 31 de diciembre de 2022) se cuentan con **443** solicitudes, dentro de las cuales se contabilizan: 331 peticiones, 17 peticiones entes externos, 2 quejas, 11 reclamos, 45 consultas, 1 denuncia, 21 solicitudes de información, 4 solicitudes de documentos, 3 solicitudes del Congreso de la República, así como 6 acciones de tutela, 2 apelaciones.
- Que el INM cuenta con peticiones principalmente nacionales, pero también de países como Brasil, Chile, El Salvador, Honduras, Panamá y Perú.
- Que dentro de la trazabilidad que puede consultarse en el sistema *Ophelia*, desde que se cuente con el radicado vinculado, se puede validar la repuesta generada, en los casos en que no aparece, en la validación aleatoria realizada, se puede observar que, aunque se genera la respuesta por los correos electrónicos de los colaboradores del INM, puede presentarse que no

está vinculada y guardada en el sistema *Ophelia*, por lo que se presenta como oportunidad de mejora para el Sistema. (Se validaron los datos de dos peticiones de la oficina de Control Interno en el que se muestra dicha información)

- Se observa oportunidad y conformidad en la información, respuesta de fondo, como se pudo observar con los radicados: 1-2022-2676-1, 1-2022-2932-1, en el que se da respuesta el mismo día de la radicación de la petición, desde el Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos. No es un tiempo usual de respuesta por lo que se considera relevante dar como ejemplo estos eventos.
- El sistema *Ophelia Suite* cuenta con oportunidades de mejora, en virtud que se cuentan con varios radicados que no tienen los datos de consulta de las respuestas generadas por las dependencias, por lo que se hace necesario contar con el seguimiento realizada por la SSM en los 53 casos identificados, dejando evidencias y/o puntos de consulta de la información en caso de ser información con reserva o confidencial.

6. ANEXOS

Es soporte del presente informe el reporte de PQRSD emitido desde *Ophelia Suite* que reposa en la OCI en los papeles de trabajo del informe.

Sandra Lucía López Pedreros
Jefe Oficina de Control Interno
Fecha: 2023-01-31

Elaboró. Johanna Andrea Ávila Caballero
Revisó. Sandra Lucía López Pedreros
Aprobó. Sandra Lucía López Pedreros