

# Informe sobre peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del INM – segundo semestre de 2023

Oficina de Control Interno  
Bogotá

Fecha 2024-01-31

## **CONTENIDO**

	Página.
1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA .....	3
4. RESULTADOS.....	5
5. CONCLUSIONES .....	24
6. RECOMENDACIONES .....	25
7. ANEXOS.....	26

## 1. INTRODUCCIÓN

En atención a la obligación legal para las oficinas de Control Interno establecido en inciso segundo del artículo 76<sup>1</sup> 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 de control de la gestión pública.>> se realiza el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el segundo semestre de 2023.

## 2. ALCANCE

El alcance del informe es desde el **1 de julio hasta 31 de diciembre de 2023**.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Con el usuario de consulta en el sistema Ophelia Suite, se ha generado un informe para el período del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, según el alcance establecido. Debido a la detección de duplicidad en los datos del reporte inicial, se llevó a cabo un análisis y depuración de la información utilizando herramientas como tablas dinámicas para agilizar el análisis cuantitativo.

En el proceso, se consultó el sistema integrado de gestión (SIG) en Isolución mediante el código del proceso de Servicio al Ciudadano, específicamente el procedimiento E-04-P-001 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, actualizado al 23 de noviembre de 2023. Se realizó un rastreo de algunos radicados en el sistema Ophelia Suite para validar la trazabilidad de las respuestas.

Adicionalmente, se consultó la página web de la entidad para acceder a la información publicada por la subdirección de servicios metrológicos en relación con el ciudadano y el reporte trimestral generado sobre las PQRSD recibidas. Este proceso integral asegura la calidad y veracidad de la información presentada en el informe final.

Se relaciona a continuación el marco normativo consultado para la elaboración del presente informe:

- Constitución Política de Colombia.
- Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, 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."

---

<sup>1</sup> Artículo 76 <<**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** (...) 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. (...) >>

## Informe seguimiento PQRSD II 2023

Oficina de Control Interno

- Literal h)<sup>2</sup>, artículo 11 de la Ley 1712 del 6 de marzo de 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”
- Numeral 7<sup>3</sup> del artículo 2.1.1.2.1.4. Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. 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”, así mismo los artículos 2.1.4.3., 2.1.4.9., y 2.1.1.6.2.
- Literal b), artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”
- Artículos 13<sup>4</sup>, 14 y 31 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” entre otros artículos.
- Ley 1952 del 28 de enero 2019<sup>5</sup> “Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario” reformada por la Ley 2094 de 2021, corregida por el Decreto 1656 de 2021 que se entiende incorporado a la Ley 2094 de 2021.
- Circular 100-010 del 23 de agosto de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el asunto: Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- Sistema Integrado de Gestión (SIG) consultable en la plataforma de Isolución, el procedimiento de servicio al ciudadano con código E-04-P-001 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, versión 6, con fecha 2023-11-23.

---

<sup>2</sup> El literal h), menciona, <<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;>> Artículo 11, Ley 1712 de 2014.

<sup>3</sup> El numeral 7 menciona <<El informe de solicitudes de acceso a la información señalando en el artículo 2.1.1.6.2 del presente Título.>> Artículo 2.1.1.2.1.4 Decreto 1081 de 2015.

<sup>4</sup> Ley 1755 de 2015, en su artículo 13, menciona <<Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

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.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.>>

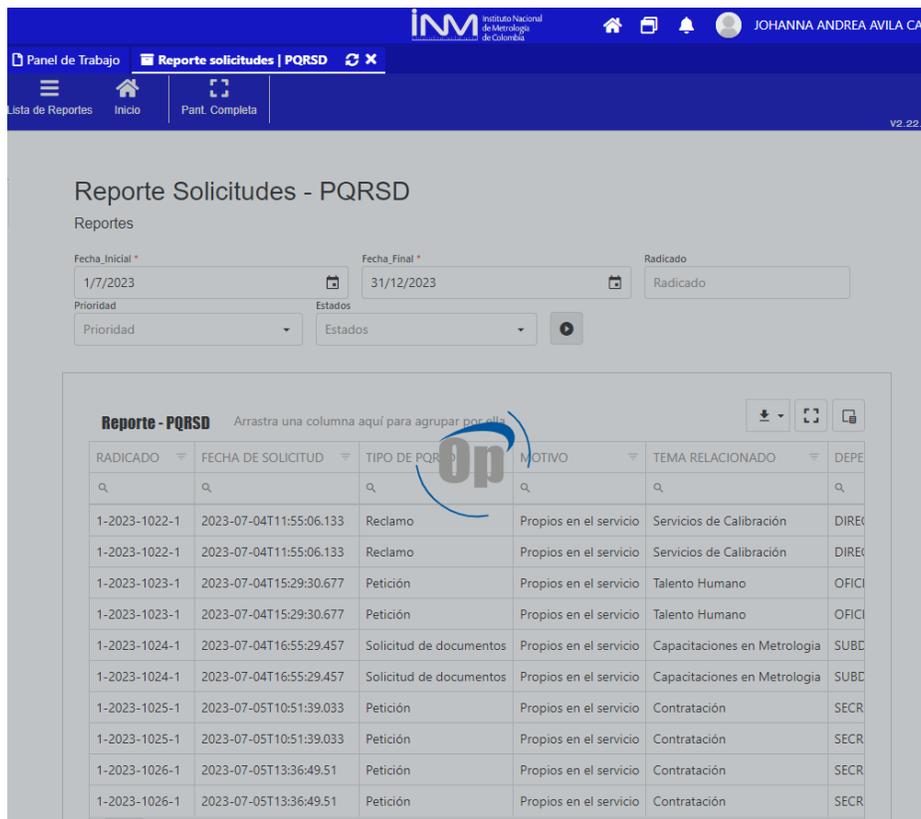
<sup>5</sup> Ley 1952 de 2019, menciona en el <<Artículo 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público: (...) 39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.>> Se menciona en el <<Artículo 39. Prohibiciones. (...) 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.>>

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**  
*Oficina de Control Interno*

- Consulta en línea del estado de su PQRSD  
<https://servicios.inm.gov.co/ConsultasPqrs.php>

#### 4. RESULTADOS

De la consulta realizada en el sistema *Ophelia Suite* con el usuario asignado se genera un reporte desde la opción "Reporte solicitudes I PQRSD" con el periodo: 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.



RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA
1-2023-1022-1	2023-07-04T11:55:06.133	Reclamo	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	DIREC
1-2023-1022-1	2023-07-04T11:55:06.133	Reclamo	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	DIREC
1-2023-1023-1	2023-07-04T15:29:30.677	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	OFICI
1-2023-1023-1	2023-07-04T15:29:30.677	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	OFICI
1-2023-1024-1	2023-07-04T16:55:29.457	Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	SUBD
1-2023-1024-1	2023-07-04T16:55:29.457	Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	SUBD
1-2023-1025-1	2023-07-05T10:51:39.033	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECR
1-2023-1025-1	2023-07-05T10:51:39.033	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECR
1-2023-1026-1	2023-07-05T13:36:49.51	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECR
1-2023-1026-1	2023-07-05T13:36:49.51	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECR

El reporte con la posibilidad de descargue en formato *Excel*, cuenta con la relación de los siguientes datos: radicado, fecha de solicitud, tipo de PQRSD, motivo, tema relacionado, dependencia, tipo de persona, tipo de documento, No. 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 y descripción.

Del análisis previo de la información que genera el reporte se evidenció que estaba arrojando duplicidad en datos por lo que se procede a depurar la información, en los casos en los que se presente esta anomalía, el registro no será eliminado, se codificara

## Informe seguimiento PQRSD II 2023

Oficina de Control Interno

con 0 y 1, cuando el registro este duplicado de le asignará valor "0", filtrando por "1" para el conteo respectivo. Los radicados realizados por la oficina de informática y desarrollo tecnológico que fueron realizados como "prueba", no serán contados, se les asignó el código cero en el filtro.

1	RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA
215	1-2023-1179-1	2023-08-14T11:00:48.37	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
216	1-2023-1179-1	2023-08-14T11:00:48.37	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
217	1-2023-1180-1	2023-08-14T11:48:03.287	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
218	1-2023-1180-1	2023-08-14T11:48:03.287	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
219	1-2023-1181-1	2023-08-14T13:57:13.707	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
220	1-2023-1181-1	2023-08-14T13:57:13.707	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
221	1-2023-1185-1	2023-09-06T14:19:22	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
222	1-2023-1186-1	2023-09-06T14:21:00	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
223	1-2023-1187-1	2023-09-06T09:40:32	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
224	1-2023-1188-1	2023-08-15T08:11:34.02	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
225	1-2023-1188-1	2023-08-15T08:11:34.02	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
226	1-2023-1189-1	2023-08-15T09:20:03.033	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
227	1-2023-1189-1	2023-08-15T09:20:03.033	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
228	1-2023-1190-1	2023-08-15T10:33:31.34	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
229	1-2023-1190-1	2023-08-15T10:33:31.34	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
230	1-2023-1191-1	2023-09-06T09:31:19	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
231	1-2023-1192-1	2023-09-06T09:28:38	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
232	1-2023-1193-1	2023-08-15T11:52:51.313	Solicitud de información	Propios en el servicio	Asistencia Técnica	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA
233	1-2023-1193-1	2023-08-15T11:52:51.313	Solicitud de información	Propios en el servicio	Asistencia Técnica	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA

Se evidencian saltos en la fecha del registro de la solicitud, por ejemplo, del 15 de agosto (F.233), salta al 28 de agosto (F.234 y 235), regresa al 15 de agosto (F.236) y el 16 de agosto (F.240, 241), vuelve a generar un radicado de fecha 28 de agosto (F.242 y 243). A continuación, imagen que muestra de la situación encontrada, así mismo se evidencia duplicidad en la información partiendo desde el dato de "radicado".

1	A	B	C	D	E	F
1	RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA
232	1-2023-1193-1	2023-08-15T11:52:51.313	Solicitud de información	Propios en el servicio	Asistencia Técnica	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA
233	1-2023-1193-1	2023-08-15T11:52:51.313	Solicitud de información	Propios en el servicio	Asistencia Técnica	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA
234	1-2023-1194-1	2023-08-28T11:08:14.687	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
235	1-2023-1194-1	2023-08-28T11:08:14.687	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
236	1-2023-1195-1	2023-08-15T14:24:10.587	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
237	1-2023-1195-1	2023-08-15T14:24:10.587	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
238	1-2023-1198-1	2023-08-15T15:22:23.367	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
239	1-2023-1198-1	2023-08-15T15:22:23.367	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
240	1-2023-1199-1	2023-08-16T08:24:25.23	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
241	1-2023-1199-1	2023-08-16T08:24:25.23	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
242	1-2023-1200-1	2023-08-28T11:00:53.697	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
243	1-2023-1200-1	2023-08-28T11:00:53.697	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
244	1-2023-1201-1	2023-08-16T10:26:05.303	Petición	Propios en el servicio	Ensayos de Aptitud	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
245	1-2023-1201-1	2023-08-16T10:26:05.303	Petición	Propios en el servicio	Ensayos de Aptitud	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Con el filtro realizado para el conteo previa la depuración de la duplicidad de los radicados, se totalizaron de los 1104 registros, 535 corresponden a las peticiones radicadas durante el periodo.

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**  
*Oficina de Control Interno*

1	ORIGEN	FOLIO	SOLUCION PRIMER CONTACTO	RADICADO VINCULADO	1
1048	Correo Electrónico		No	2-2024-0010-2	1
1050	Correo Electrónico		No	2-2024-0013-2	1
1052	Correo Electrónico		No	2-2024-0004-2	1
1054	Correo Electrónico		No	2-2024-0104-2	1
1056	Correo Electrónico		No	2-2024-0005-2	1
1058	Correo Electrónico		No	2-2024-0006-2	1
1060	Correo Electrónico		No	2-2024-0007-2	1
1062	Correo Electrónico	5	No	2-2024-0039-2	1
1064	Correo Electrónico		No	2-2024-0062-2	1
1066	Correo Electrónico		No	2-2024-0061-2	1
1068	Correo Electrónico		No	2-2024-0042-2	1
1070	Correo Electrónico		No	2-2024-0060-2	1
1072	Correo Electrónico		No	2-2024-0059-2	1
1074	Correo Electrónico		No	2-2024-0046-2	1
1076	Correo Electrónico		No	2-2024-0041-2	1
1078	Correo Electrónico		No	2-2024-0058-2	1
1080	Correo Electrónico		No	2-2024-0083-2	1
1082	Página Web	2	No	2-2023-1369-2	1
1084	Correo Electrónico		No	2-2024-0057-2	1
1086	Correo Electrónico		No	2-2024-0056-2	1
1088	Correo Electrónico		No	2-2024-0045-2	1
1090	Correo Electrónico		No	2-2024-0055-2	1
1092	Correo Electrónico		No	2-2024-0054-2	1
1094	Correo Electrónico		No	2-2024-0053-2	1
1096	Correo Electrónico		No	2-2024-0052-2	1
1098	Correo Electrónico		No	2-2024-0084-2	1
1100	Correo Electrónico		No	2-2024-0051-2	1
1102	Correo Electrónico		No	2-2024-0073-2	1
1104	Correo Electrónico		No	2-2024-0050-2	1
1106					

#### 4.1. Caracterización de las PQRSD para el II semestre de 2023

De la caracterización del periodo PQRSD se encuentran: Consulta, felicitación, petición, petición entes externos, queja, reclamo, recurso de reposición, solicitud Congreso de la República, Solicitud de documentos y solicitud de información. A continuación, se mostrarán especial atención en los radicados de: Solicitud Congreso de la República, Entes Externos, reclamos, quejas y solicitud de documentos. Veamos:

**A. Solicitud Congreso de la República:** seis (6) de los cuales el radicado 1-2023-1447-1 allegado a la oficina de control interno, fue reportado en el informe de último trimestre de 2023 de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano con respuesta por fuera de término o extemporánea; recordemos que para este tipo de solicitudes se cuenta con cinco (5) días hábiles, el registro menciona que trascurrieron siete (7) días para la generación de la respuesta, información incorrecta, pues la respuesta se remitió al siguiente día hábil, es decir el nueve (9) de octubre de 2023, por correo electrónico de la jefe de la OCI en razón a una falla en las TRD del sistema *Ophelia Suite*. Por lo que es importante analizar el tipo de repercusiones de un registro impreciso. (Literal e, del artículo 2 de la Ley 87 de 1993)

Se muestran imágenes de la situación presentada.

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD
1-2023-1108-1	2023-07-27T14:51:23.747	Solicitud Congreso de la Republica
1-2023-1256-1	2023-08-29T16:48:50.107	Solicitud Congreso de la Republica

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**  
*Oficina de Control Interno*

1-2023-1267-1	2023-08-31T11:50:00.453	Solicitud Congreso de la Republica
1-2023-1275-1	2023-09-01T13:48:23.01	Solicitud Congreso de la Republica
1-2023-1288-1	2023-09-05T14:14:43.173	Solicitud Congreso de la Republica
<b>1-2023-1447-1</b>	<b>2023-10-06T16:25:52</b>	<b>Solicitud Congreso de la Republica</b>

DPNM2023033 – Petición de Información

---

 Sandra Lucía López Pedreros  
Para: palomasenadora@gmail.com Lun 09/10/2023 16:30  
CC: Johanna Andrea Avila Caballero; Secretaria General; Direccion General; contacto@presidencia.gov.co

 RESPUESTA PETICION DE INF...  
315 KB

Cordial saludo.

En atención a la solicitud de información de la referencia, se adjunta respuesta suscrita por la directora general del Instituto Nacional de Metrología, tras solicitud del doctor Carlos Ramón González Merchán con radicado OFI23-00186244 EXT23-00145268 del 6 de octubre de 2023.

Atentamente



**Sandra Lucía López Pedreros**  
[slopez@inm.gov.co](mailto:slopez@inm.gov.co)  
Teléfono: 2542222 Ext 1114  
Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN

---

Eliminar Archivar Informar ↶ ↷ ↻ 🔍 Zoom 📧 📁 📧 ⋮

RE: CONTROL DE TIEMPOS PQRSD 2023-10-20 CONTROL INTERNO

---

 Para: Relacion con el Ciudadano Vie 20/10/2023 16:34  
CC: Jaime Andres Rozo Matamoros; Nubia Milena Rodriguez Roberto; y 8 más

 DPNM2023033 – Petición de ...  
Elemento de Outlook

Un cordial saludo.

La respuesta se proporcionó a través de correo electrónico. Además, el sistema SGDEA registraba a la jefe de control interno como una profesional especializada, por lo tanto, no era posible generar una respuesta de esta manera. Como respuesta en el sistema SGDEA, se cargó el correo enviado el lunes 9 de octubre de 2023 a la Senadora, el cual se adjunta y que fuera radicada el viernes 6 de octubre, es decir, **un día hábil posterior a la solicitud.**

Atentamente

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

**Reporte Trimestre (Q4-2023) SSMRC – Página 15**

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**  
*Oficina de Control Interno*

**4.5 PQRSD PASADAS EN TIEMPO DE RESPUESTA**

Al cierre del cuarto trimestre de 2023, según la información extraída del sistema SGDEA (Ophelia), veintiún (21) de las PQRSD radicadas fueron respondidas de manera extemporánea según los tiempos de la ley 1755 de 2015. Para más información ver la tabla N°14 PQRSD respondidas fuera de términos en el periodo Q4 2023.

PQRSD respondidas fuera de tiempo							
Radicado	Tipo de PQRSD	Motivo	Tema Relacionado	Dependencia	Días Transcurridos	Días de Respuesta	Tiempo de Ley
1-2023-1395-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	17	17	15
1-2023-1407-1	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	17	17	10
1-2023-1411-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	21	21	15
1-2023-1413-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	19	19	15
1-2023-1417-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	19	19	15
1-2023-1419-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	23	23	15
1-2023-1435-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	28	28	10
1-2023-1447-1	Solicitud Congreso de la Republica	Propios en el servicio	Talento Humano	Oficina De Control Interno	7	7	5
1-2023-1456-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Calibración	SSMRC	11	11	10
1-2023-1495-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	18	18	10
1-2023-1508-1	Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Contratación	SSMRC	23	23	10

Dirección: Avenida Carrera 50 No 26 - 55 Int. 2, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 254 2222  
 Línea Nacional: (+57) 01 8000 112542

Página 15 de 18

E-02-F-011 (V.5)

**B. Entes externos:** se identificaron dos (2) radicados, uno de la procuraduría tercera delegada y veeduriabogota@proton.me (luego de ser consultada en el RUES, esta veeduría no se encuentra registrada, por lo que se presume que la clasificación en la tipología no fue adecuada (R. 1-2023-1695-1)) Ver el numeral 6.14 *Tratamiento de denuncias* del procedimiento E-04-P-001 además de la definición de anónimo<sup>6</sup>. Por lo que el tratamiento de una petición entes externos difiere de lo que puede evaluarse como una denuncia y si esta es o no, anónima, es pertinente mencionar en el asunto "Derecho de petición". Veamos las imágenes que muestran la situación mencionada:

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD
1-2023-1407-1	2023-10-03T14:28:41.92	Petición Entes Externos
1-2023-1695-1	2023-12-19T09:44:18.677	Petición Entes Externos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA	TIPO DE PERSONA	TIPO DE DOCUMENTO	NO DOCUMENTO	NOMBRE SOLICITANTE	PAIS	DEPARTAMENTO
1-2023-1407-1	2023-10-03T14:28:41.92	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARIA GENERAL	Persona Jurídica	NIT - Número de Identificación Tributaria		PROCURADURIA TERCERA DELEGADA	COLOMBIA	BOGOTÁ D.C.

<sup>6</sup> El Procedimiento E-04-P-001, relaciona en el numeral 4, definiciones, entre las que se encuentra la siguiente, <<**ANÓNIMO:** Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, CPACA.>> (Subrayado por fuera del texto original)

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**  
*Oficina de Control Interno*

De: veeduriabogota <veeduriabogota@proton.me>  
 Enviado el: martes, 19 de diciembre de 2023 6:33  
 Para: Talento Humano <talentohumano@inm.gov.co>; Control Interno <controlinterno@inm.gov.co>  
 Asunto: Derecho de Petición

Documento adjunto al correo fue guardado como "002\_Presidencia\_Colombia\_DENUNCIA\_DR\_PETICIÓN\_(1) (1).pdf"

002\_Presidencia\_Colombia\_D...  
900 KB

No suele recibir correos electrónicos de [veeduriabogota@proton.me](mailto:veeduriabogota@proton.me). [Por qué esto importante](#)

Enviado desde Proton Mail móvil

inm.gov.co/web/servicio-al-ciudadano/respuestas-a-pqrsd-anonimas-o-sin-datos/

Atención al Ciudadano

- Trámites, Otros
- Procedimientos
- Administrativos

Atención en línea

- PQRSD
- Preguntas Frecuentes
- Declaración de Trato Digno y Derechos del Ciudadano

**Respuestas a PQRSD Anónimas o Sin Datos**

Señor ciudadano anónimo:

Por favor tenga en cuenta que la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia en la cual se desconozca la información sobre el destinatario o solicitante, se fijará la respuesta en la página Web del Instituto Nacional de Metrología en virtud de lo dispuesto por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Lo invitamos a que consulte aquí su respuesta según sea el caso.

Número de radicado	Nombre del interesado	Asunto	Fecha de publicación	Documento
-	-	-	-	-

Consulta de respuesta a PQRSD Anónimas o Sin Datos, se encuentra dispuesto este espacio en la página web de la entidad. No cuenta con datos al momento de la consulta.

Link de consulta

[inm.gov.co/web/servicio-al-ciudadano/respuestas-a-pqrsd-anonimas-o-sin-datos/](https://inm.gov.co/web/servicio-al-ciudadano/respuestas-a-pqrsd-anonimas-o-sin-datos/)

**C. Reclamos:** Se identificaron cuatro (4) reclamos, siendo el radicado 1-2023-1759-1 uno de ellos, en el cual se indicaba:

*<<Buenas tardes me permito solicitar por parte de la **Oficina de Control Interno del INM se inicie investigación a los servidores públicos responsables de dar trámite a los derechos de petición que se realizan a la dependencia respectiva** (Talento Humano y Secretaría General), he enviado en varias oportunidades solicitando se me informe por qué no han liquidado las prestaciones sociales que tengo derecho por haber laborado en el INM hasta el día 31 de julio de 2023, han transcurrido cinco meses y con esta situación se me están vulnerando el derecho fundamental de la información y el derecho del pago de las prestaciones sociales por haber laborado en el INM, se está desatendiendo lo reglamentado en el Concepto 155961 de 2023 Departamento Administrativo de la Función Pública. El día 14 de noviembre realice una solicitud de información y a la fecha no ha habido respuesta, el día 4 de septiembre por medio del derecho de petición solicité nuevamente esta información (radicado 1-2023-1665-1, anexo las evidencias) y a la fecha de hoy 28 de diciembre no se ha dado respuesta, esto demuestra un claro desacato a lo reglamentado en el INM sobre atención al ciudadano y en las respuestas en los términos que se establecieron en el instituto (por esta situación he iniciado un trámite ante la Procuraduría General de la Nación para que de igual forma se inicien las investigaciones disciplinarias).>> (Negrilla fuera de texto).*

Que a criterio de la OCI es una denuncia en estricto sentido de la definición del procedimiento que indica: *<< Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la*

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**
*Oficina de Control Interno*

*correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.>>*

El resumen de radicados es:

<b>RADICADO</b>	<b>FECHA DE SOLICITUD</b>	<b>TIPO DE PQRSD</b>	<b>MOTIVO</b>
1-2023-1022-1	2023-07-04T11:55:06.133	Reclamo	Propios en el servicio
1-2023-1552-1	2023-10-24T15:30:01.29	Reclamo	Atención al Ciudadano
1-2023-1675-1	2023-12-11T11:42:13.103	Reclamo	Información Suministrada
1-2023-1759-1	2023-12-28T15:26:44.953	Reclamo	Demora en el Servicio

**D. Queja:** Cinco (5) radicados. De las cuales 1-2023-1415-1 y 1-2023-1457-1 fueron realizadas por la OI DT para validar el aseguramiento del proceso, por lo anterior se contabilizaron, aunque por claridad en la totalidad de esta tipología fueron reportadas como "Finalizado" aunque mencionan 79 y 76 días transcurridos, sin radicado de respuesta relacionado.

<b>RADICADO</b>	<b>FECHA DE SOLICITUD</b>	<b>TIPO DE PQRSD</b>
1-2023-1283-1	2023-09-04T11:41:04.073	Queja
1-2023-1415-1	2023-10-05T08:34:10	Queja
1-2023-1457-1	2023-10-10T09:32:25	Queja
1-2023-1611-1	2023-11-16T09:30:50.457	Queja
1-2023-1670-1	2023-12-11T08:51:04.397	Queja

**E. Solicitud de documentos:** se identificaron diez (10) radicados:

<b>RADICADO</b>	<b>FECHA DE SOLICITUD</b>	<b>TIPO DE PQRSD</b>
1-2023-1024-1	2023-07-04T16:55:29.457	Solicitud de documentos
1-2023-1035-1	2023-07-06T13:51:46.973	Solicitud de documentos
1-2023-1234-1	2023-08-23T14:04:50.16	Solicitud de documentos
1-2023-1241-1	2023-08-24T16:54:15.28	Solicitud de documentos
1-2023-1319-1	2023-09-13T08:54:35.423	Solicitud de documentos
1-2023-1334-1	2023-09-14T16:22:36.257	Solicitud de documentos
1-2023-1406-1	2023-10-03T13:53:00.19	Solicitud de documentos
1-2023-1508-1	2023-10-13T14:15:10.827	Solicitud de documentos
1-2023-1524-1	2023-10-18T08:11:15.717	Solicitud de documentos

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**

*Oficina de Control Interno*

1-2023-1600-1 2023-11-14T14:12:13.753

Solicitud de documentos

A continuación, se presenta la relación de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2023. Después de depurar el informe generado por el sistema "Ophelia Suite", se identificó un total de 535 radicados, eliminando la información duplicada tras un análisis detenido. Es crucial señalar que la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano (SSMRC) informó un total de 281 PQRSD para el tercer trimestre de 2023 y 280 PQRSD para el cuarto trimestre de 2023, sumando así 561 PQRSD para el segundo semestre. Sin embargo, al comparar estos valores con la información analizada por la Oficina de Control Interno (OCI), se observa una discrepancia de más de 26 PQRSD.

Se recomienda prestar especial atención a esta discrepancia, ya que ambas fuentes provienen del mismo sistema, el "Ophelia Suite". La coherencia en la información reportada es esencial, considerando que esta fuente es la base para la elaboración de informes y análisis subsiguientes.

Tipo de PQRSD	Conteo
Consulta	27
Felicitación	3
Petición	406
Petición Entes Externos	2
Queja	5
Reclamo	4
Recurso de reposición	1
Solicitud Congreso de la República	6
Solicitud de documentos	10
Solicitud de información	71
<b>Total</b>	<b>535</b>

<p>Imagen extraída del informe de la SSMRC (Q3 -2023) Página 6 de 17.</p> <p style="text-align: center;"><b>Informe PQRSD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Tercer trimestre 2023 (Q3)</b></p> <p style="text-align: center;">Vigencia 1 de julio a 30 de septiembre de 2023</p> <p style="text-align: center;">Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano</p> <p style="text-align: center;">Bogotá D.C.</p> <p style="text-align: center;">2023 – 10-12</p>	<p>Imagen extraída del informe de la SSMRC (Q4 -2023) Página 6 de 18.</p> <p style="text-align: center;"><b>Informe PQRSD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Cuarto trimestre 2023 (Q4)</b></p> <p style="text-align: center;">Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano</p> <p style="text-align: center;">Bogotá D.C.</p> <p style="text-align: center;">(2024-01-09)</p>
---	---

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**  
*Oficina de Control Interno*

<p><b>4.2.1 PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados:</b></p> <p>Durante el tercer trimestre del año 2023, se refleja un incremento en las PQRSD presentadas al Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM, las cuales se dirigen en su mayoría al proceso de apoyo Talento Humano con un 30 %, seguido de Servicios de Calibración con un 29 % y Contratación con 27 %.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados</th> </tr> <tr> <th>Servicio</th> <th>N° PQRSD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Servicios de Calibración</td><td>82</td></tr> <tr><td>Ensayos de aptitud</td><td>16</td></tr> <tr><td>Capacitaciones en Metrología</td><td>7</td></tr> <tr><td>Materiales de Referencia Certificados</td><td>2</td></tr> <tr><td>Asistencia Técnica</td><td>1</td></tr> <tr><td>Red Colombiana de Metrología</td><td>0</td></tr> <tr><td colspan="2"><b>Proceso de apoyo</b></td></tr> <tr><td>Contratación</td><td>77</td></tr> <tr><td>Atención al Ciudadano</td><td>5</td></tr> <tr><td>Talento Humano</td><td>83</td></tr> <tr><td>Servicios en Línea</td><td>3</td></tr> <tr><td>Servicios Administrativos</td><td>5</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td><b>281</b></td></tr> </tbody> </table> <p><i>Tabla N°3. PQRSD clasificadas por servicios prestados.</i></p>	PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados		Servicio	N° PQRSD	Servicios de Calibración	82	Ensayos de aptitud	16	Capacitaciones en Metrología	7	Materiales de Referencia Certificados	2	Asistencia Técnica	1	Red Colombiana de Metrología	0	<b>Proceso de apoyo</b>		Contratación	77	Atención al Ciudadano	5	Talento Humano	83	Servicios en Línea	3	Servicios Administrativos	5	<b>Total</b>	<b>281</b>	<p><b>4.2.1 PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados</b></p> <p>Durante el cuarto trimestre del año 2023, se refleja que los temas por los que más PQRSD fueron radicadas al Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM fueron relacionados con los procesos de apoyo: Contratación (36 %); seguido de Servicios de Calibración (27 %); y Talento Humano (20 %).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados Q4 2023</th> </tr> <tr> <th>Servicio</th> <th>N° PQRSD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Servicios de Calibración</td><td>75</td></tr> <tr><td>Ensayos de aptitud</td><td>12</td></tr> <tr><td>Capacitaciones en Metrología</td><td>5</td></tr> <tr><td>Materiales de Referencia Certificados</td><td>3</td></tr> <tr><td>Asistencia Técnica</td><td>0</td></tr> <tr><td>Red Colombiana de Metrología</td><td>10</td></tr> <tr><td colspan="2"><b>Proceso de apoyo</b></td></tr> <tr><td>Contratación</td><td>102</td></tr> <tr><td>Atención al Ciudadano</td><td>8</td></tr> <tr><td>Talento Humano</td><td>55</td></tr> <tr><td>Servicios en Línea</td><td>4</td></tr> <tr><td>Servicios Administrativos</td><td>6</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td><b>280</b></td></tr> </tbody> </table> <p><i>Tabla N°4. PQRSD clasificadas por servicios prestados.</i></p> <p><small>Dirección: Avenida Carrera 50 No 26 - 55 Int. 2, Bogotá D.C., Colombia Commutador: (+57) 601 254 2222 Línea Nacional: (+57) 01 8000 112542      Página 6 de 18      E-02-F-011 (V.5)</small></p>	PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados Q4 2023		Servicio	N° PQRSD	Servicios de Calibración	75	Ensayos de aptitud	12	Capacitaciones en Metrología	5	Materiales de Referencia Certificados	3	Asistencia Técnica	0	Red Colombiana de Metrología	10	<b>Proceso de apoyo</b>		Contratación	102	Atención al Ciudadano	8	Talento Humano	55	Servicios en Línea	4	Servicios Administrativos	6	<b>Total</b>	<b>280</b>
PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados																																																													
Servicio	N° PQRSD																																																												
Servicios de Calibración	82																																																												
Ensayos de aptitud	16																																																												
Capacitaciones en Metrología	7																																																												
Materiales de Referencia Certificados	2																																																												
Asistencia Técnica	1																																																												
Red Colombiana de Metrología	0																																																												
<b>Proceso de apoyo</b>																																																													
Contratación	77																																																												
Atención al Ciudadano	5																																																												
Talento Humano	83																																																												
Servicios en Línea	3																																																												
Servicios Administrativos	5																																																												
<b>Total</b>	<b>281</b>																																																												
PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados Q4 2023																																																													
Servicio	N° PQRSD																																																												
Servicios de Calibración	75																																																												
Ensayos de aptitud	12																																																												
Capacitaciones en Metrología	5																																																												
Materiales de Referencia Certificados	3																																																												
Asistencia Técnica	0																																																												
Red Colombiana de Metrología	10																																																												
<b>Proceso de apoyo</b>																																																													
Contratación	102																																																												
Atención al Ciudadano	8																																																												
Talento Humano	55																																																												
Servicios en Línea	4																																																												
Servicios Administrativos	6																																																												
<b>Total</b>	<b>280</b>																																																												

Con el objetivo de visualizar la información previamente detallada, presentamos el gráfico de la caracterización de los radicados PQRSD correspondientes al segundo semestre del 2023. Este conjunto se distribuye de la siguiente manera: un 76% corresponde a peticiones, 13% a solicitudes de información, 5% a consultas, 2% a solicitud de documentos, 1% a solicitudes del Congreso de la República, 0% a recursos de reposición (uno de ellos), 1% a reclamos, 1% a quejas, 0% a peticiones de entes externos (dos de ellos), y 1% a felicitaciones. Este gráfico proporciona una representación visual clara de la variedad de categorías de PQRSD recibidas durante el periodo mencionado.

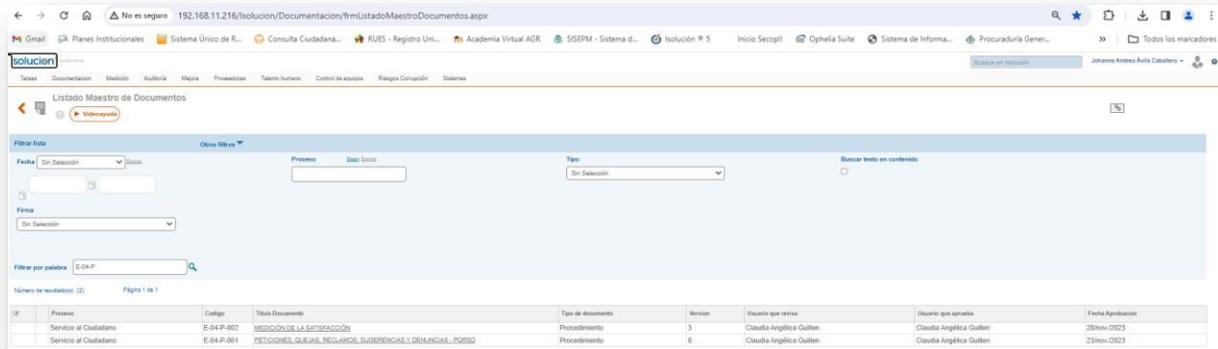


**4.2 Consulta de la versión del procedimiento en el Sistema Integrado de Gestión**

## Informe seguimiento PQRSD II 2023

Oficina de Control Interno

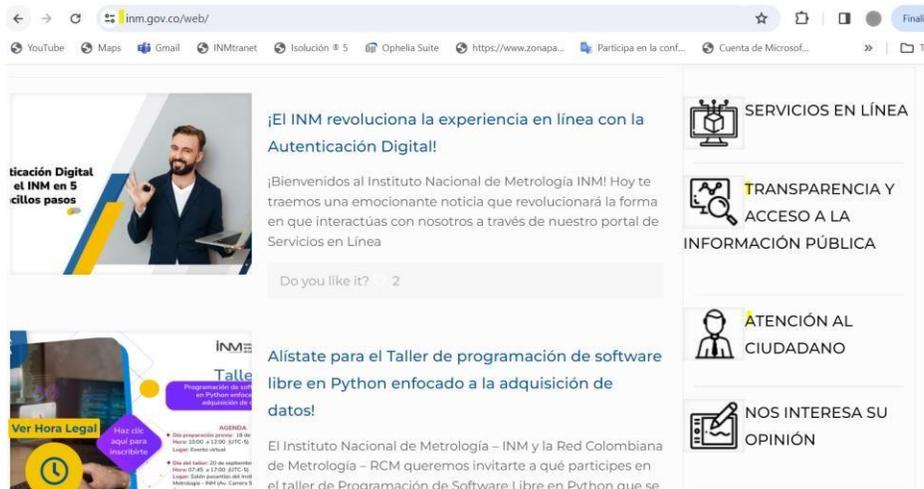
La imagen muestra que el proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con la versión 6, la cual refleja en el historial de cambios el siguiente registro: "7 / Nov/ 2023. Cambio total del documento. Se edita, revisa y genera una nueva versión." Es importante destacar que esta versión fue aprobada el 23 de noviembre de 2023 y corresponde al procedimiento E-04-P-001 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. A continuación, se adjunta una imagen de muestra del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en Isolución.



ID	Proceso	Código	Título Documento	Tipo de documento	Versión	Usuario que revisa	Usuario que aprueba	Fecha Aprobación
	Servicio al Ciudadano	E-04-P-002	MECIONON DE LA SATISFACCION	Procedimiento	3	Claudia Angélica Guillén	Claudia Angélica Guillén	23Nov/2023
	Servicio al Ciudadano	E-04-P-001	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Procedimiento	6	Claudia Angélica Guillén	Claudia Angélica Guillén	23Nov/2023

### 4.3 Canales de atención al ciudadano

En atención a lo expresado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en su segundo inciso que: <<En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para los ciudadanos realicen sus comentarios.>> A continuación, se muestra imagen del acceso al formulario de PQRSD desde la página principal, seguido de transparencia y acceso a la información pública, seguido de PQRSD, dar clic en ir a la plataforma de PQRSD.



The screenshot shows the INM website homepage with the following elements:

- Header:** "¡El INM revoluciona la experiencia en línea con la Autenticación Digital!"
- Announcement:** "¡Bienvenidos al Instituto Nacional de Metrología INM! Hoy te traemos una emocionante noticia que revolucionará la forma en que interactúas con nosotros a través de nuestro portal de Servicios en Línea"
- Navigation Menu:**
  - SERVICIOS EN LÍNEA
  - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
  - ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - NOS INTERESA SU OPINIÓN
- Footer/Announcements:**
  - "Alístate para el Taller de programación de software libre en Python enfocado a la adquisición de datos!"
  - "El Instituto Nacional de Metrología – INM y la Red Colombiana de Metrología – RCM queremos invitarte a qué participes en el taller de Programación de Software Libre en Python que se..."

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**  
*Oficina de Control Interno*

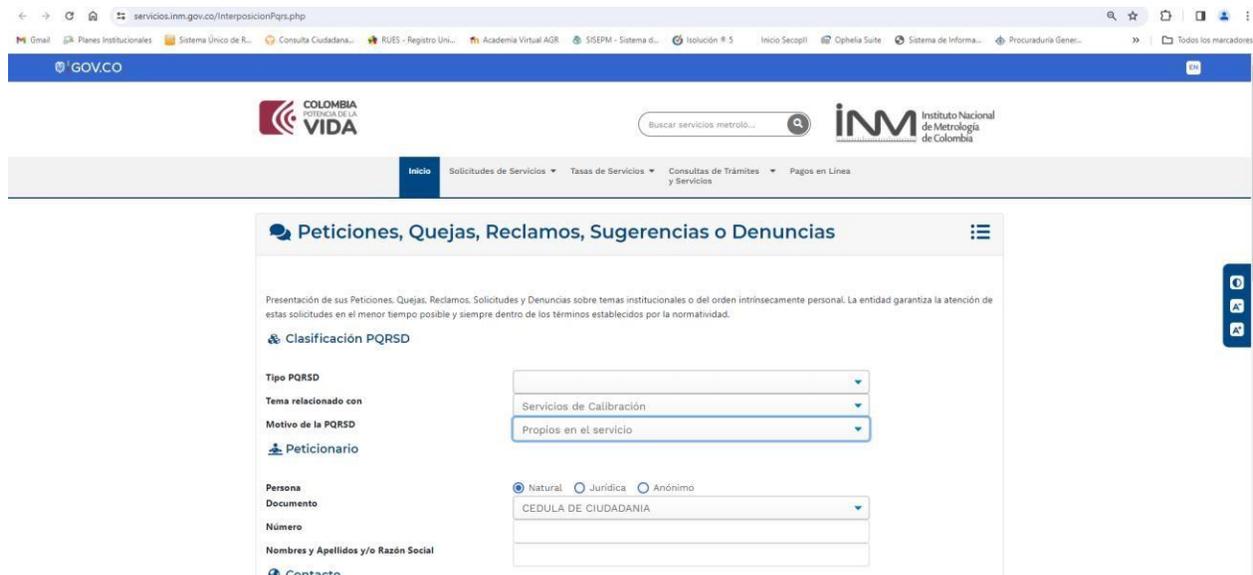
Ahora bien, en los incisos tercero y cuarto del artículo mencionado con anterioridad, mencionan:

<<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.>>

<<La oficina de 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.>>  
(Subrayado por fuera del texto)

Si bien se cuenta con el espacio en la página web para la radicación de PQRSD, el sistema *Ophelia Suit* está presentando en sus reportes datos duplicados por lo que se recomienda encontrar una solución asegurando la confiabilidad en el sistema y el proceso dado que la implementación es relativamente reciente (2022-junio).

Para radicar las solicitudes en línea, desde la página oficial del INM se cuenta con el siguiente formulario:



The screenshot shows a web browser window displaying the INM website. The page title is "Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias". The form includes the following fields:

- Clasificación PQRSD**
- Tipo PQRSD**: Dropdown menu.
- Tema relacionado con**: Dropdown menu with "Servicios de Calibración" selected.
- Motivo de la PQRSD**: Dropdown menu with "Propios en el servicio" selected.
- Peticionario**
- Persona**: Radio buttons for "Natural" (selected), "Jurídica", and "Anónimo".
- Documento**: Dropdown menu with "CEDULA DE CIUDADANIA" selected.
- Número**: Text input field.
- Nombres y Apellidos y/o Razón Social**: Text input field.
- Contacto**: Text input field.

Así mismo de cara al ciudadano según el procedimiento E-04-P-001 se cuenta con los siguientes canales de atención.

## Informe seguimiento PQRSD II 2023 Oficina de Control Interno

### 6.1. CANALES DE ATENCIÓN.

Las PQRSD, pueden ser presentadas en cualquiera de los siguientes canales definidos por el INM para la atención al ciudadano:

- 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).
- 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.
- 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.
- 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](mailto: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: @inmdecolombia, 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. Para la atención de denuncias, se cuenta con el correo [denunciasinm@inm.gov.co](mailto:denunciasinm@inm.gov.co).
- 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:
  - 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,

## 4.4 Informes de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano

Según el Decreto 1081 de 2015, en su artículo 2.1.1.6.2. **Informes de solicitudes de acceso a información**, se menciona que:

<<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 respuestas. Respecto de las solicitudes de acceso a 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.>>

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**  
*Oficina de Control Interno*

<p>Informe PQRSD Tercer trimestre 2023 (Q3) vigencia 1 de julio al 30 de septiembre de la SSMRC (2023-10-12)<sup>7</sup></p>	<p>Informe PQRSD Cuarto trimestre 2023 (Q4) vigencia 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023 de la SSMRC (2024-01-09)<sup>8</sup></p>
<p>En informe se relacionaron 13 radicados que fueron respondidos por fuera del término legal. Adicionalmente, 3 radicados que no contaban con respuesta al momento de general el informe de la SSMRC. (Página 14 y 15 del informe) En el trimestre reportado se recibieron PQRSD:281 (página 5 informe)</p>	<p>Aunque el informe reporta el último trimestre del 2023, en su redacción refieren &lt;&lt;últimos tres meses del 2024&gt;&gt; (Página 5 del informe)</p> <p>Teniendo en cuenta la información del aplicativo Ophelia SGDEA, durante los últimos tres meses del 2024, fueron recibidas 280 PQRSD. De estas, se respondieron en el período 244 que equivalen al 87 %; se respondieron a tiempo 223 (80 %); fueron respondidas 21 fuera de tiempo (8 %); y al cierre de este informe se encontraban en trámite de respuesta 36 (13 %).</p> <p>Para el último trimestre del 2023 se reportaron PQRSD:280</p>
<p>Conclusión del informe: El informe ha cumplido con lo señalado en el Decreto 1081 de 2015, en su artículo 2.1.1.6.2, un informe que aporta en sus conclusiones, así como en sus recomendaciones, reflejando las debilidades del sistema de radicación, así como la realidad de la entidad frente al estado de cumplimiento de la normativa aplicable a las PQRSD.</p> <p><b>4. RESULTADOS</b></p> <p><b>4.1. SEGUIMIENTO FRENTE A RECOMENDACIONES PREVIAS</b></p> <p>Durante el cuarto trimestre del 2023 se evidencia que las acciones frente a las recomendaciones previas de los informes de PQRSD previos han sido insuficientes para garantizar que los resultados sean lo acordados. Teniendo en cuenta que el aplicativo Ophelia SGDEA continúa presentando errores, los cuales deben ser subsanados de manera manual por los funcionarios al llevar a cabo el presente informe. Aun cuando se han generado cambios, estos no han sido efectivos para que se garantice la mejora permanente.</p> <p>Cabe aclarar que se generaron capacitaciones al personal para que conocieran mejor la herramienta Ophelia y que, de esta manera, evitaran contratiempos al momento de contestar las PQRSD.</p>	<p>En la página 4 del informe se hace referenciado la versión 3 del procedimiento, E4 01 P 001 V3 del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, cuando en la actualidad el procedimiento se encuentra en su versión 6.</p> <div data-bbox="852 745 1356 871" style="text-align: center;">  <p>Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4) SSMRC</p> <p>Producción y Comercialización de Materiales de Referencia</p> </div> <p>De igual manera, se cuentan los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913, con el fin de determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, acogiéndonos al procedimiento E4-01-P-001 PQRSD-V3 del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, el cual tiene como tiempos límites de respuesta, los definidos en la ley 1755 de 2015.</p> <p>A continuación, la imagen de la consulta en Isolución de la versión del proceso.</p> <div data-bbox="820 1029 1356 1060" style="text-align: center;">  </div> <p>Se cuenta con el reporte de cero denuncias para el cuarto trimestre de 2023, cuando se recibió una en el último mes del año, que evidencia que hay una debilidad al momento de analizar el contenido versus su tipología. Radicado del 19 de diciembre de 2023.</p> <p>1-2023-1695-1      2023-12-19T09:44:18.677</p>

<sup>7</sup> Para consultar el informe de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano que reporta el tercer trimestre de 2023, se encuentra disponible en el siguiente link. <https://inm.gov.co/web/wp-content/uploads/2023/10/PQRSD-Q3.pdf>

<sup>8</sup> Para consultar el informe de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano que reporta el cuarto trimestre de 2023, se encuentra disponible en el siguiente link. <https://inm.gov.co/web/wp-content/uploads/2024/01/PQRSD-Q4.pdf>

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**  
*Oficina de Control Interno*



**Gráfica N°5. PQRSD Clasificadas por Tipología.**

En la tabla No. 5. se aprecia, además de la información del presente trimestre, un comparativo de PQRSD de los últimos cinco periodos, en donde se mantiene de manera constante de que los ciudadanos solicitan información a través de Derechos de Petición (Q4 2023: 214).

TIPOLOGIA	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
Acción de Tutela	5	0	2	0	0
Apelación 17043	2	0	0	0	0
Consulta	16	17	11	21	16
Denuncia	0	0	0	0	0

Se concluye que el informe si bien se analiza la malla de datos arrojados por el sistema de *Ophelia Suit*, éste presenta fallas duplicando sus registros, ahora bien frente al informe reportado por la SSMRC, algunos datos no corresponde a la realidad frente a las respuestas extemporáneas, y se habla puntualmente del radicado 1-2023-1447-1 del 2023-10-06T16:25:52, al que se le dio respuesta por correo electrónico al siguiente día hábil siguiente como se evidenció en la parte inicial de este informe, pero al momento de alimentar la base de datos interna se presenta como una respuesta extemporánea.



**Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)**  
SSMRC

PQRSD POR ÁREAS	Comparativo PQRSD por Áreas				
	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
Control Interno	1	0	0	0	1
Dirección General	18	9	4	3	8
Oficial de Transparencia	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	0
Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico	0	2	4	18	8
Secretaría General	115	317	118	156	158
Subdirección de Metrología Física	22	31	40	32	32
Subdirección de Servicios Metrologicos y Relación con el Ciudadano	61	49	67	69	62
Gestión Financiera	0	0	0	0	1
Subdirección de Metrología Química y Biología	1	3	5	3	10
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>411</b>	<b>238</b>	<b>281</b>	<b>280</b>

**Tabla N°7. PQRSD por Áreas Q4 2023.**

En la Tabla N°8. PQRSD por motivo frente a Áreas Q4 2023, se puede evidenciar la clasificación de las solicitudes del presente trimestre remitidas a los equipos del INM para generar su respuesta teniendo en cuenta los procedimientos a lugar.

Área / Motivo	PQRSD por motivo frente a Áreas Q4 2023											TH	Total
	Asis. Tec.	A. Ciudadano	Capacitaciones	Contratación	Ensayos de Aptitud	MRC	RCM	Ser. Admin.	Calibración	Serv. en Línea	TH		
Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Dirección General	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	4	8	
Oficial de Transparencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
OAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
OIDT	0	0	0	1	0	0	0	3	2	2	0	8	
Secretaría General	0	4	0	99	0	1	0	3	1	0	50	158	
SMF	0	0	0	0	0	0	9	0	22	1	0	32	
SMQB	0	1	1	0	1	1	1	0	4	1	0	10	
Gestión Financiera	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
SSMRC	0	2	4	1	11	1	0	0	43	0	0	62	
<b>Total</b>												<b>280</b>	

**Tabla N°8. PQRSD por motivo frente a Áreas Q4 2023.**

Imágenes. Página 10 del informe (Q4 - 2023 SSMRC). Muestra una PQRSD para control interno, cuando llegó por correo electrónico para control interno y talento humano el 19 de diciembre de 2023. En el área de radicación la asignó a secretaría general.

Información que no corresponde a la realidad en los tiempos de respuesta del radicado 1-2023-1447-1, si bien el sistema reporta siete (7) días, la oficina de control interno entregó respuesta al siguiente día hábil, es decir el 9 de octubre de 2023, los días reportados no corresponden a la fecha de respuesta de la solicitud de información proveniente del Congreso de la República, por lo que el sistema cuenta con un margen de error, lo que requerirá en el momento de hacer los análisis de reporte de peticiones contestadas por fuera de término, ser validadas por los controles que disponga la

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**

*Oficina de Control Interno*

entidad, en atención a que se entiende como falta disciplinaria no contestar en término una PQRSD. A continuación, la imagen del informe que corresponde a su página número 15 de 18.

PDF viewer interface showing page 15 of 18 at 90% zoom. The document content is as follows:

**4.5 PQRSD PASADAS EN TIEMPO DE RESPUESTA**  
Al cierre del cuarto trimestre de 2023, según la información extraída del sistema SGDEA (Ophelia), veintiún (21) de las PQRSD radicadas fueron respondidas de manera extemporánea según los tiempos de la ley 1755 de 2015. Para más información ver la tabla N°14 PQRSD respondidas fuera de términos en el periodo Q4 2023.

PQRSD respondidas fuera de tiempo							
Radicado	Tipo de PQRSD	Motivo	Tema Razonado	Dependencia	Días Transcurridos	Días de Respuesta	Tiempo de Ley
1-2023-1395-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	17	17	15
1-2023-1407-1	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	17	17	10
1-2023-1411-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	21	21	15
1-2023-1413-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	19	19	15
1-2023-1417-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	19	19	15
1-2023-1419-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	23	23	15
1-2023-1435-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	28	28	10
1-2023-1447-1	Solicitud Congreso de la Republica	Propios en el servicio	Talento Humano	Oficina De Control Interno	7	7	5
1-2023-1456-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Calibración	SSMRC	11	11	10
1-2023-1495-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	18	18	10
1-2023-1508-1	Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Contratación	SSMRC	23	23	10

Importante que la entidad mantenga una constante sensibilización frente a sus funcionarios sobre la responsabilidad de cara al ciudadano de generar una respuesta que cumpla con los tiempos que señala la ley.

Se sugiere llevar a cabo un análisis de las deficiencias en el sistema de radicación, el cual ha sido implementado recientemente desde el 6 de junio de 2022. La entidad podría fortalecer los mecanismos anticipativos frente al creciente volumen de solicitudes relacionadas con la certificación de contrataciones. En su mayoría, estas solicitudes son iniciadas por los contratistas y podrían abordarse eficientemente mediante la implementación de herramientas de sistematización. Este enfoque permitiría mejorar la gestión y respuesta a estas solicitudes, optimizando el proceso y asegurando un manejo más efectivo del flujo de trabajo.

Además, al analizar la mayoría de los radicados en el área de Talento Humano, se observa que gran parte de ellos se originan en la solicitud de certificados de ingresos y retenciones. Dado que la entidad ya dispone del sistema Kactus, ¿sería viable mejorar los tiempos de respuesta mediante una herramienta que sistematice la información y genere reportes de manera casi automática para los usuarios interesados? Se podría considerar la posibilidad de crear una interfaz para exfuncionarios que les permita descargar esta información, incluyendo certificados de ingresos y retenciones para las declaraciones de renta anuales, así como las declaraciones de bienes y rentas de retiro o periódicas. Esto no solo agilizaría los procesos internos, sino que también brindaría mayor autonomía y comodidad a los usuarios.

## Informe seguimiento PQRSD II 2023

*Oficina de Control Interno*

Adicionalmente, al analizar los radicados en el área de Talento Humano, se destaca una demora significativa en la generación de liquidaciones para ex funcionarios, incluso en casos de peticiones que se han reiterado en múltiples ocasiones. Sería beneficioso llevar a cabo un ejercicio similar a la "prueba de recorrido" realizada en los procesos de auditoría de la Contraloría General de la República (CGR). Este ejercicio permitiría identificar los puntos críticos en el proceso, entender las razones detrás de las demoras y determinar las áreas que requieren atención urgente.

La generación de liquidaciones para ex funcionarios mediante un sistema informático puede llevar entre 3 a 5 meses o más, según se ha evidenciado. Además de las quejas relacionadas con el servicio, ¿cuáles podrían ser las implicaciones adicionales para la entidad? ¿Podría esto llevar a la vulneración de un derecho fundamental? ¿Está la entidad frente a la materialización de un riesgo? Estas preguntas deben ser consideradas detenidamente, ya que la demora en este proceso no solo afecta la eficiencia interna, sino que también podría tener implicaciones legales y éticas significativas para la entidad y sus ex funcionarios.

Se han identificado deficiencias en el análisis para tipificar o clasificar las peticiones, como se evidenció en un caso presentado por la Oficina de Control Interno al solicitar que se radique. Se recomienda mejorar este proceso de análisis, ya que una denuncia sigue un procedimiento interno diferente al de una solicitud de información de entes externos. Además, la exactitud de la información proporcionada por la entidad es crucial para la confiabilidad de los datos. La detección de este margen de error nos aleja de la realidad de la gestión de la entidad.

Cabe resaltar que la Ley 87 de 1993, establece normas para el ejercicio del control interno en entidades y organismos del Estado, subraya en su artículo 2, literal d, la importancia de garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la información y sus registros. Mejorar la precisión en la tipificación de las peticiones contribuirá a fortalecer la gestión interna y a cumplir con los principios establecidos en la legislación vigente.

### **4.5 Tiempos para resolver las distintas modalidades de petición**

Según el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se cuenta términos perentorios para resolver las distintas modalidades de peticiones. Por lo que el artículo 14 menciona lo siguiente, <<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 deberá 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

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**  
*Oficina de Control Interno*

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

- 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 por 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. >>

Encontrándose para el segundo semestre de 2023 con 49 radicados en los que supera los 15 días hábiles para la generación de su respuesta, cuatro (4) de ellos en estado "Gestión y Trámite" a la de generación del reporte, cabe mencionar que a partir del registro 37 del conteo, se empieza a visualizar respuestas dadas en enero de 2024. A continuación, se relacionan los radicados en los cuales hace referencia esta acotación. Tenemos en este listado dos quejas: 1-2023-1415-1 y 1-2023-1457-1 sin respuesta, éstos radicados hacen parte del aseguramiento del proceso realizados por la OI DT.

CONTEO	RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	ESTADO	DÍAS TRANSCURRIDOS	DÍAS DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA	RADICADO VINCULADO
1	1-2023-1066-1	2023-07-17T13:52:32.853	Petición	Finalizado	16	16	2023-08-10T15:59:10	Correo Electrónico	2-2023-0948-2
2	1-2023-1086-1	2023-07-21T14:59:48.323	Petición	Finalizado	17	17	2023-08-16T10:30:58	Correo Electrónico	2-2023-0967-2
3	1-2023-1113-1	2023-07-28T11:09:37.347	Petición	Finalizado	26	26	2023-09-06T17:40:29	Correo Electrónico	2-2023-1038-2
4	1-2023-1228-1	2023-08-22T14:08:54.62	Petición	Finalizado	25	25	2023-09-26T18:39:44	Correo Electrónico	2-2023-1114-2
5	1-2023-1237-1	2023-08-24T08:33:38.077	Consulta	Finalizado	29	29	2023-10-04T14:16:50	Correo Electrónico	2-2023-1144-2
6	1-2023-1243-1	2023-08-25T13:31:24.63	Solicitud de información	Finalizado	21	21	2023-09-25T17:47:19	Página Web	2-2023-1107-2
7	1-2023-1261-1	2023-08-30T11:38:23.16	Petición	Finalizado	22	22	2023-09-29T17:53:57	Correo Electrónico	2-2023-1137-2
8	1-2023-1266-1	2023-08-31T10:33:53.057	Petición	Finalizado	16	16	2023-09-22T19:30:21	Correo Electrónico	2-2023-1105-2
9	1-2023-1353-1	2023-09-20T16:41:15.293	Petición	Finalizado	19	19	2023-10-18T18:11:23	Correo Electrónico	2-2023-1184-2
10	1-2023-1354-1	2023-09-20T17:01:18.993	Petición	Finalizado	17	17	2023-10-13T11:38:01	Correo Electrónico	2-2023-1173-2
11	1-2023-1355-1	2023-09-21T11:13:40.237	Solicitud de información	Finalizado	18	18	2023-10-18T19:26:04	Correo Electrónico	2-2023-1197-2
12	1-2023-1360-1	2023-09-22T08:54:29	Solicitud de información	Finalizado	88				
13	1-2023-1395-1	2023-10-02T10:05:08.273	Petición	Finalizado	16	16	2023-10-25T20:48:28	Correo Electrónico	2-2023-1223-2
14	1-2023-1407-1	2023-10-03T14:28:41.92	Petición Entes Externos	Finalizado	17	17	2023-10-27T18:47:19	Correo Electrónico	2-2023-1234-2
15	1-2023-1411-1	2023-10-04T11:50:10.017	Petición	Finalizado	21	21	2023-11-03T17:05:35	Correo Electrónico	2-2023-1263-2
16	1-2023-1413-1	2023-10-04T13:45:53.927	Petición	Finalizado	19	19	2023-11-01T16:16:12	Correo Electrónico	2-2023-1258-2
17	1-2023-1415-1	2023-10-05T08:34:10	Queja	Finalizado	79				
18	1-2023-1417-1	2023-10-04T15:59:36.563	Petición	Finalizado	19	19	2023-11-01T16:15:41	Correo Electrónico	2-2023-1257-2
19	1-2023-1419-1	2023-10-05T08:31:09.55	Petición	Finalizado	23	23	2023-11-09T18:53:06	Correo Electrónico	2-2023-1266-2
20	1-2023-1422-1	2023-10-05T11:28:00	Felicitación	Finalizado	79				
21	1-2023-1435-1	2023-10-05T16:13:58.207	Solicitud de información	Finalizado	28	28	2023-11-17T11:53:59	Correo Electrónico	2-2023-1287-2
22	1-2023-1446-1	2023-10-06T16:00:13	Solicitud de información	Finalizado	78				
23	1-2023-1457-1	2023-10-10T09:32:25	Queja	Finalizado	76				
24	1-2023-1495-1	2023-10-12T09:19:52.827	Solicitud de información	Finalizado	18	18	2023-11-09T18:49:37	Correo Electrónico	2-2023-1265-2
25	1-2023-1508-1	2023-10-13T14:15:10.827	Solicitud de documentos	Finalizado	23	23	2023-11-20T16:43:06	Correo Electrónico	2-2023-1299-2
26	1-2023-1517-1	2023-10-17T15:13:20.693	Solicitud de información	Finalizado	17	17	2023-11-10T15:54:28	Correo Electrónico	2-2023-1276-2
27	1-2023-1527-1	2023-10-18T11:04:16.82	Petición	Finalizado	16	16	2023-11-10T14:56:13	Página Web	2-2023-1272-2
28	1-2023-1530-1	2023-10-19T07:42:56.13	Solicitud de información	Finalizado	22	22	2023-11-22T09:16:40	Correo Electrónico	2-2023-1301-2
29	1-2023-1535-1	2023-10-19T11:12:34	Solicitud de información	Finalizado	70				
30	1-2023-1551-1	2023-10-24T09:56:05	Petición	Finalizado	67				
31	1-2023-1568-1	2023-10-30T16:24:10.22	Solicitud de información	Finalizado	18	18	2023-11-27T18:08:04	Correo Electrónico	2-2023-1308-2
32	1-2023-1576-1	2023-11-01T07:30:48.357	Petición	Finalizado	21	21	2023-12-04T16:24:22	Correo Electrónico	2-2023-1333-2
33	1-2023-1593-1	2023-11-08T16:41:12.957	Petición	Finalizado	17	17	2023-12-04T16:22:02	Página Web	2-2023-1332-2
34	1-2023-1623-1	2023-11-20T10:42:40.2	Solicitud de información	Gestión y trámite	50				
35	1-2023-1631-1	2023-11-21T14:47:10.597	Petición	Gestión y trámite	49				
36	1-2023-1633-1	2023-11-21T15:35:41.71	Petición	Finalizado	19	19	2023-12-19T08:57:29	Correo Electrónico	2-2023-1356-2
37	1-2023-1640-1	2023-11-24T16:18:00.097	Petición	Pendiente por aceptar	45	45	2024-01-22T09:41:21	Correo Electrónico	2-2024-0110-2
38	1-2023-1645-1	2023-11-29T06:44:57.627	Petición	Finalizado	25	25	2024-01-05T14:56:55	Página Web	2-2024-0043-2
39	1-2023-1662-1	2023-12-01T11:52:04.93	Petición	Finalizado	21	21	2024-01-03T16:22:26	Correo Electrónico	2-2024-0042-2
40	1-2023-1665-1	2023-12-04T15:49:26.023	Petición	Finalizado	28	28	2024-01-11T10:22:35	Correo Electrónico	2-2024-0068-2
41	1-2023-1666-1	2023-12-05T14:10:35.127	Petición	Gestión y trámite	39				
42	1-2023-1679-1	2023-12-12T12:06:02.063	Solicitud de información	Gestión y trámite	35				
43	1-2023-1693-1	2023-12-18T15:35:07.717	Petición	Finalizado	18	18	2024-01-10T09:02:44	Correo Electrónico	2-2024-0047-2
44	1-2023-1694-1	2023-12-19T09:05:13.33	Petición	Pendiente por aceptar	16	16	2024-01-09T16:19:37	Correo Electrónico	2-2024-0044-2
45	1-2023-1695-1	2023-12-19T09:44:18.677	Petición Entes Externos	Finalizado	18	18	2024-01-11T10:09:15	Correo Electrónico	2-2024-0066-2
46	1-2023-1713-1	2023-12-22T09:29:04.817	Consulta	Finalizado	19	19	2024-01-15T09:20:37	Correo Electrónico	2-2024-0082-2
47	1-2023-1727-1	2023-12-26T09:45:49.177	Petición	Finalizado	21	21	2024-01-18T17:47:53	Correo Electrónico	2-2024-0103-2
48	1-2023-1744-1	2023-12-27T08:49:57.343	Petición	Finalizado	20	20	2024-01-18T11:50:35	Correo Electrónico	2-2024-0104-2
49	1-2023-1758-1	2023-12-28T13:28:20.25	Petición	Finalizado	16	16	2024-01-15T09:21:30	Correo Electrónico	2-2024-0083-2

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**

*Oficina de Control Interno*

Se recomienda dar respuesta a las peticiones que se encuentran en gestión y trámite o pendiente por aceptar, en razón a las implicaciones disciplinarias de la ausencia de respuesta a una PQRSD.

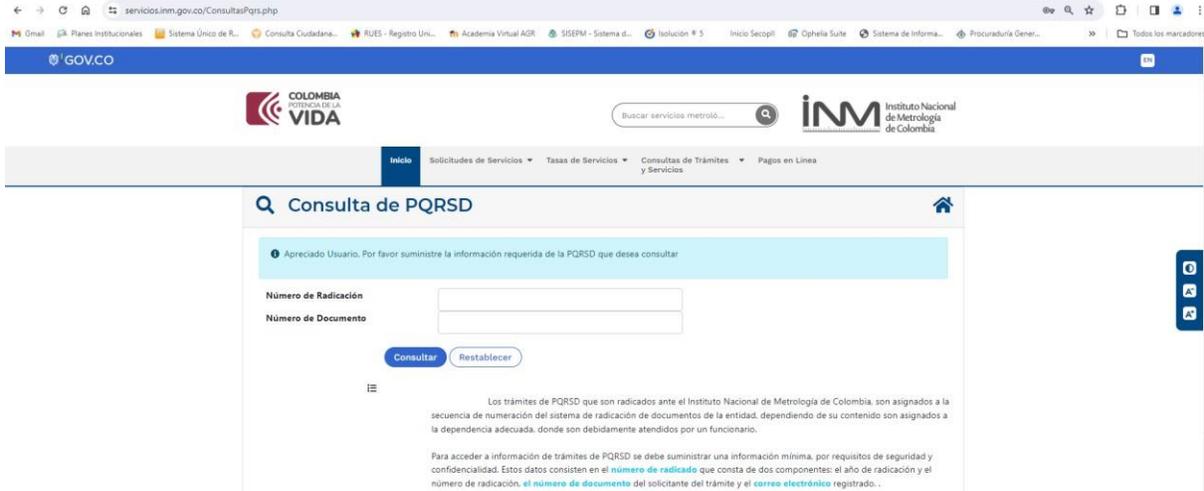


Imagen de la reiteración para que se dé repuesta por parte de la entidad a la petición 1-2023-1679 -1.

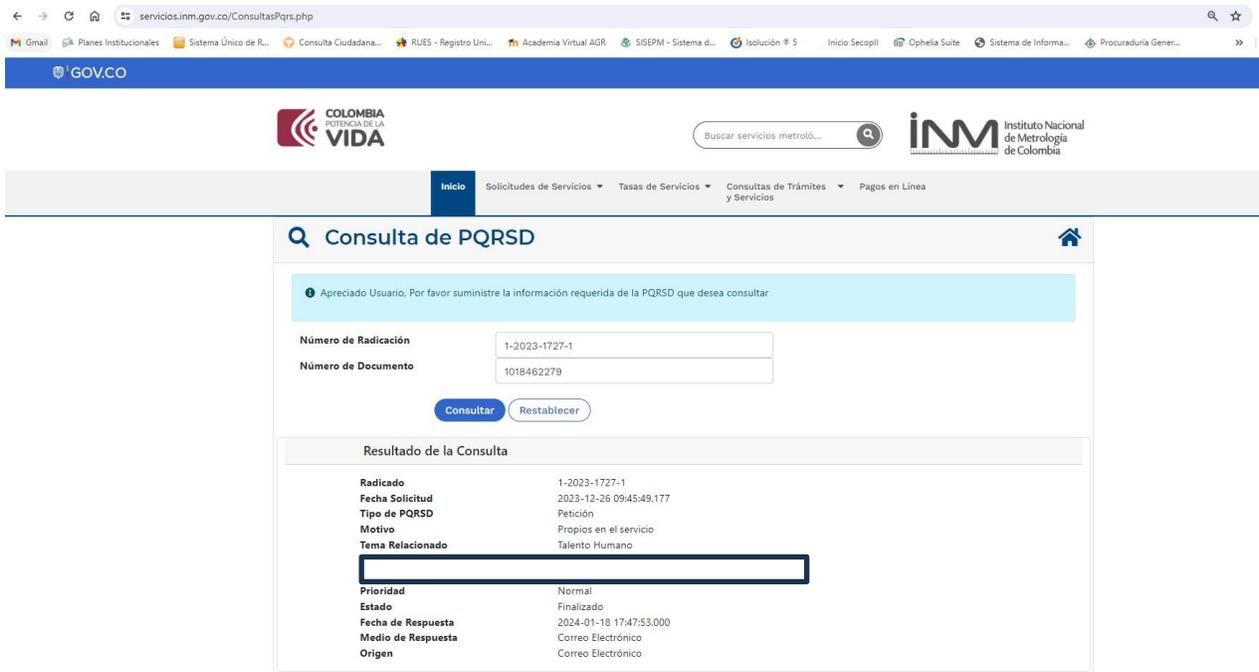
**4.6 Acceso para consultar el estado de las PQRSD desde la página web del INM – Funcionado**

Desde servicios INM es posible consultar con el número de radicado y el número de identificación del solicitante o peticionario, en el siguiente link <https://servicios.inm.gov.co/ConsultasPqrs.php> a continuación la imagen principal de la consulta del estado.

## Informe seguimiento PQRSD II 2023 Oficina de Control Interno



Se consultó de forma aleatoria uno de los radicados del reporte con el número de identificación encontrando que, para el segundo semestre del 2023 ésta habilitado este servicio en la entidad.



Resultado de la Consulta	
<b>Radicado</b>	1-2023-1727-1
<b>Fecha Solicitud</b>	2023-12-26 09:45:49.177
<b>Tipo de PQRSD</b>	Petición
<b>Motivo</b>	Propios en el servicio
<b>Tema Relacionado</b>	Talento Humano
<b>Prioridad</b>	Normal
<b>Estado</b>	Finalizado
<b>Fecha de Respuesta</b>	2024-01-18 17:47:53.000
<b>Medio de Respuesta</b>	Correo Electrónico
<b>Origen</b>	Correo Electrónico

Coincidiendo con el reporte generado por *Ophelia Suite*, en donde el estado aparece finalizado el 18 de enero de 2024 de la petición recibido el 26 de diciembre de 2023, radicado vinculado 2-2024-0103-2, luego de 21 días de recibido.

**Informe seguimiento PQRSD II 2023**  
*Oficina de Control Interno*

	A	B	C	V	W	X	Y	AA	AC	AD	AE	AG
	RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	ESTADO	DIAS TRANSCURRIDOS	DIAS DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA	USUARIO CREADOR	ORIGEN	FOLIO	RADICADO VINCULADO
1006	1-2023-1713-1	2023-12-22T09:29:04.817	Consulta	Finalizado	19	19	2024-01-15T09:20:37	Correo Electrónico	contacto	Correo Electrónico	1	2-2024-0082-2
1024	1-2023-1727-1	2023-12-26T09:45:49.177	Petición	Finalizado	21	21	2024-01-18T17:47:53	Correo Electrónico	contacto	Correo Electrónico		2-2024-0103-2
1054	1-2023-1744-1	2023-12-27T08:49:57.343	Petición	Finalizado	20	20	2024-01-18T17:50:35	Correo Electrónico	contacto	Correo Electrónico		2-2024-0104-2
1080	1-2023-1758-1	2023-11-28T13:28:20.25	Petición	Finalizado	16	16	2024-01-15T09:21:30	Correo Electrónico	contacto	Correo Electrónico		2-2024-0085-2

El conteo en días calendario es de 23 días, el conteo en días hábiles es de 15 días, siendo uno de los casos en los que el conteo de los días no coincide, con el cálculo en días hábiles.

Fecha radicado	Fecha respuesta	Días calendario	Días hábiles
2023-12-26	2024-01-18	23	15

## 5. CONCLUSIONES

- A partir del informe en formato Excel de Ophelia Suite, correspondiente al periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, se identificó duplicidad en los datos. En consecuencia, se procedió a depurar la información, resultando en un total de 1104 registros, de los cuales 535 corresponden a las peticiones radicadas durante el II semestre de 2023.

Dentro de esta categoría, se realizó una tipificación detallada de los registros, obteniendo los siguientes resultados: 27 consultas, 3 felicitaciones, 406 peticiones, 2 peticiones de entes externos, 5 quejas, 4 reclamos, 1 recurso de reposición, 6 solicitudes del Congreso de la República, 10 solicitudes de documentos y 71 solicitudes de información.

Es importante destacar que se observan discrepancias con los reportes de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano (SSMRC), quienes informaron un total de 561 PQRSD, es decir, 26 PQRSD por encima de los analizados por la Oficina de Control Interno (OCI). Este hallazgo destaca la necesidad de una revisión minuciosa para garantizar la coherencia en los informes y fortalecer la integridad de la información proporcionada.

- El proceso de Servicio al Ciudadano está respaldado por el procedimiento E-04-P-001 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, el cual se encuentra actualmente en su versión 6, aprobada el 23 de noviembre de 2023.
- A partir del análisis de los radicados en el área de Talento Humano, incluyendo las peticiones que, en su mayoría, se han reiterado, se observa una demora significativa en la generación de las liquidaciones para los exfuncionarios de la entidad.

## **Informe seguimiento PQRSD II 2023**

*Oficina de Control Interno*

- Se han identificado deficiencias en el análisis para tipificar o clasificar una petición, como se evidenció en un caso presentado por la Oficina de Control Interno al solicitar su radicación. Se recomienda mejorar este proceso de análisis, dado que una denuncia sigue un trámite interno diferente al de una solicitud de información de entes externos, por ejemplo.
- Durante el segundo semestre de 2023, se identificaron 49 radicados que excedieron los 15 días hábiles para la generación de sus respuestas, incluyendo 4 de ellos que se encuentran en estado "Gestión y Trámite" a la espera de la generación del reporte correspondiente.
- Una mejora implementada para este semestre es la posibilidad de consultar el estado de una PQRSD utilizando tanto el número de radicado como el número de identificación del solicitante o peticionario. Para realizar esta consulta, puede acceder al siguiente enlace: <https://servicios.inm.gov.co/ConsultasPqrs.php>

## **6. RECOMENDACIONES**

- El sistema Ophelia Suite está mostrando datos duplicados en sus reportes, por lo que se recomienda buscar una solución que garantice la confiabilidad del sistema y del proceso, teniendo en cuenta que su implementación es relativamente reciente (junio de 2022).
- Se sugiere realizar un análisis previo de los reportes de contestaciones extemporáneas generados por la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano (SSMRC). Se ha identificado el caso de la petición 1-2023-1447-1 del 6 de octubre de 2023 a las 16:25:52, presentada por el Congreso de la República, a la cual se proporcionó respuesta al siguiente día hábil. Sin embargo, el informe de la SSMRC indica que la respuesta se dio a los 7 días, lo cual no refleja con precisión la realidad del proceso.
- La entidad podría fortalecer sus mecanismos para anticipar y gestionar el elevado volumen de solicitudes de certificación de contratación, que en su gran mayoría provienen de los contratistas. Estas solicitudes podrían abordarse de manera más eficiente mediante la implementación de herramientas de sistematización.
- Frente al análisis de los radicados en el área de Talento Humano, se observa que algunos están relacionados con la generación de certificados de ingresos y retenciones. Dado que la entidad cuenta con el sistema Kactus, se plantea la posibilidad de mejorar los tiempos de respuesta mediante una herramienta que sistematice la información y genere reportes de manera casi automática para

## Informe seguimiento PQRSD II 2023

Oficina de Control Interno

los usuarios interesados. Se podría considerar la implementación de una interfaz para exfuncionarios, permitiéndoles descargar información relevante, como certificados de ingresos y retenciones, para sus declaraciones de renta anuales, así como para las declaraciones de bienes y rentas de retiro o periódicas. Este enfoque no solo optimizaría los procesos internos, sino que también ofrecería una solución eficiente y conveniente para los usuarios.

- Se sugiere preservar la confiabilidad y precisión en la generación de la información proporcionada por parte de la entidad. La identificación de un margen de error en los reportes o informes podría distanciarnos de la realidad de la entidad. Este enfoque se alinea con la Ley 87 de 1993, que establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado. En específico, el artículo 2, literal d, destaca la importancia de garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la información y sus registros. Mantener la integridad de los datos contribuye no solo a cumplir con normativas legales, sino también a fortalecer la transparencia y la gestión eficaz de la entidad.
- Se aconseja responder a las peticiones que actualmente se encuentran en estado de gestión y trámite o pendientes por aceptar. Esto se fundamenta en las posibles implicaciones disciplinarias asociadas a la falta de respuesta a una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia (PQRSD).

## 7. ANEXOS

- Primer reporte en *Excel* descargado de *Ophelia Suite* del periodo: 1 de julio a 31 de diciembre de 2023.
- Reporte depurado de la OCI luego del insumo en *Excel* de *Ophelia Suite* del periodo: 1 de julio a 31 de diciembre de 2023.

Sandra Lucía  
López Pedreros

Firmado digitalmente por  
Sandra Lucía López Pedreros  
Fecha: 2024.01.31 15:28:10  
-05'00'

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

Fecha: 2024-01-30

Elaborado: Johanna Andrea Ávila Caballero  
Revisó: Andrea Jasmin Salinas Cruz