

Informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias del INM, primer semestre de 2024

Oficina de Control Interno
Bogotá

2024-08-21

CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE.....	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	3
4. RESULTADOS.....	5
5. CONCLUSIONES	26
6. ANEXOS	28

1. INTRODUCCIÓN

En atención al plan anual de auditorías para la presente vigencia aprobado mediante acta Nro. 3 del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 14 de marzo de 2024, se programó el informe sobre las peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en el INM que corresponden al primer semestre de 2024, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.

2. ALCANCE

El seguimiento se realiza a las PQRSD radicadas en la entidad entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2024.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Se aplicaron los siguientes procedimientos de auditoría:

Consulta: con el usuario asignado en el INM en el aplicativo del sistema *Ophelia Suit* (*Ophelia SGDEA – Gestión Documental y de Correspondencia*), en la opción de *Reportes solicitudes PQRSD*, con fecha inicial 2024-01-01, final 2024-06-30, con la opción de descarga en formato en *Excel*.

Procedimientos analíticos: con tablas dinámicas se logró analizar el compendio de datos que arroja el sistema en el reporte del sistema *Ophelia Suit*, este reporte muestra la totalidad de los radicados en el sistema documental durante el periodo señalado.

Se cotejaron los datos de los campos del reporte, tales como, radicado, tipo de PQRSD, estado, días de respuesta, fecha de respuesta, medio de respuesta y radicado vinculado.

Para analizar la oportunidad en los tiempos de respuestas y si fueron de fondo, luego del cruce de las variables mencionadas se solicitó la relación de radicados, el medio, la fecha y la referencia de la respuesta dada por la entidad; la solicitud fue resuelta por Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el ciudadano.

Marco normativo: se relaciona a continuación, el marco normativo tenido como referencia para realizar el presente informe.

- 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>>

-Literal h), artículo 11 de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, <<Por la cual se crea la Ley de Transparencia y el Decreto de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones>>

- Artículos, 2.1.1.2.1.4, numeral 7, 2.1.1.6.2, 2.1.4.3, 2.1.4.9 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 2.2.21.4.9. y el artículo 2.2.21.7.1., Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015 <<Por medio de la se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública>>

-Artículo 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 un título del Código del Procedimiento de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo>>

-Artículo 28, Ley 2052 de 25 de agosto 2020 <<Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del Nivel Nacional y Territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones>>

-Ley 2195 del 18 de enero de 2022 <<Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención, y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones>>

-Circular 100-010 del 23 de agosto de 2021, con el asunto <<Directrices para fortalecer la implementación del lenguaje claro>> del Departamento Administrativo de la Función Pública.

-Circular 001 del 6 de febrero de 2024, con el asunto <<Red Institucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA y oficiales de transparencia en las entidades públicas.>>

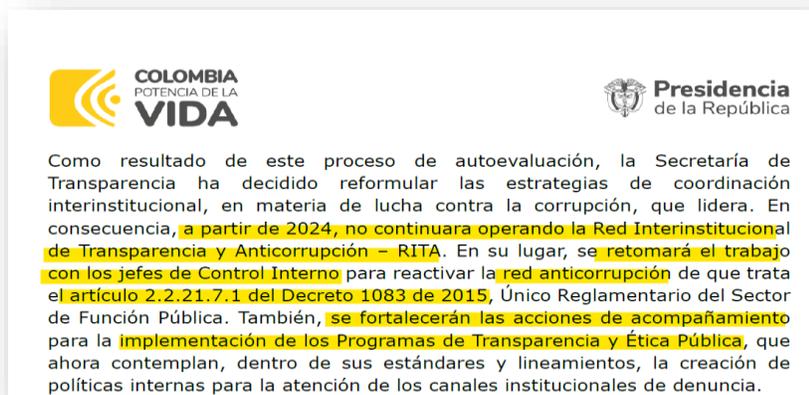
- Circular Externa Nro. 19 del 5 de julio de 2024, con el asunto <<Protocolo para la gestión óptima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico y de defensa judicial>> de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- En el sistema integrado de gestión (SIG) consultable en la plataforma de *Isolución*, el procedimiento de servicio al ciudadano con código E-04-P-001, versión 6, del 23 de noviembre de 2023.

4. RESULTADOS

Una vez consultado el sistema integrado de gestión en la herramienta de *Isolución*, el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos, sugerencia y denuncias – PQRSD se encontró lo siguiente:

En el numeral 6.14.1 hace referencia a la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción - RITA, por tanto, se recomienda que la entidad analice la oportunidad de actualizar el procedimiento en atención a lo mencionado en la Circular 001 del 6 de febrero de 2024 de la Secretaría de Transparencia, con el asunto <<Red Institucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA y oficiales de transparencia de las entidades públicas>> que decidió a partir de 2024, no continuar con RITA y en su lugar, retomar el trabajo con los jefes de Control Interno, para reactivar y potenciar la red anticorrupción, de acuerdo con lo contenido en el Decreto 338 de 2019, " Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción".

Imagen Nro. 1 Circular 001 del 6 de febrero de 2024 de la Secretaría de Transparencia.



La Circular 001 de 2024 de la Secretaría de Transparencia también se pronunció sobre el rol de los oficiales de transparencia de las entidades. En este sentido señaló: <<Teniendo en cuenta lo anterior, ya no se hace necesario que las entidades públicas vinculadas a la Red asignen el rol de “oficial de transparencia”. (...) Aclaremos que, si la designación se surtió mediante acto administrativo, las directivas de cada entidad deben evaluar la necesidad y oportunidad de revocarlos.>> (Subrayado por fuera del texto original).

Por lo anterior se sugiere que la entidad evalué lo pertinente frente a la Resolución número 295 del 12 de mayo de 2023 <<Por el cual se designa al Oficial de Transparencia>>.

Imagen Nro. 2 Procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, Servicio al Ciudadano. Código E-04-P-001. V. 6 del 2023-11-23.

6. 14. TRATAMIENTO DE DENUNCIAS

Cuando la PQRSD sea recibida e identificada como DENUNCIA, en el correo denuncia@inm.gov.co u otros canales oficiales INM, debe ser remitida al correo contacto@inm.gov.co para ser radicada en el Sistema de Información del INM destinado para tal fin. Luego se clasifica como DENUNCIA y se envía al **Oficial de Transparencia, quien procederá de acuerdo con el Manual RITA**, y los actos administrativos establecidos por el INM.

El Oficial de Transparencia del INM es el enlace con la Secretaría de Transparencia y tiene la responsabilidad de asegurar que en el interior de la entidad exista un canal para la recepción, análisis y gestión de reportes de denuncias relacionadas con actos o riesgos de corrupción. Además, coordina la colaboración interinstitucional para garantizar que todas las dependencias del INM cumplan con las políticas y normativas en materia de integridad,

Así mismo, se recomienda actualizar el procedimiento de servicio al ciudadano con código E-04-P-001, versión 6, del 23 de noviembre de 2023, en lo referente al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAA), en razón a su nueva denominación, Programa de Transparencia y Ética Pública, consultable en la Ley 2195 del 18 de enero 2022 <<Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones>>.

Imagen Nro. 3 Procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, Servicio al Ciudadano. Código E-04-P-001, v. 6 del 2023-11-23.

- **RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se utilice el poder conferido para desviar la gestión de lo público en beneficio privado.
- **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC):** Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser complementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

4.1 CANAL VIRTUAL, PROCEDIMIENTO E-04 FRENTE AL REQUERIMIENTO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA - DIARI – 2024EE118610 DEL 28 JUNIO 2024.

Según el procedimiento Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, Código E-04-P-001, versión 6 del 2023-11-23, menciona en el numeral 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.>>

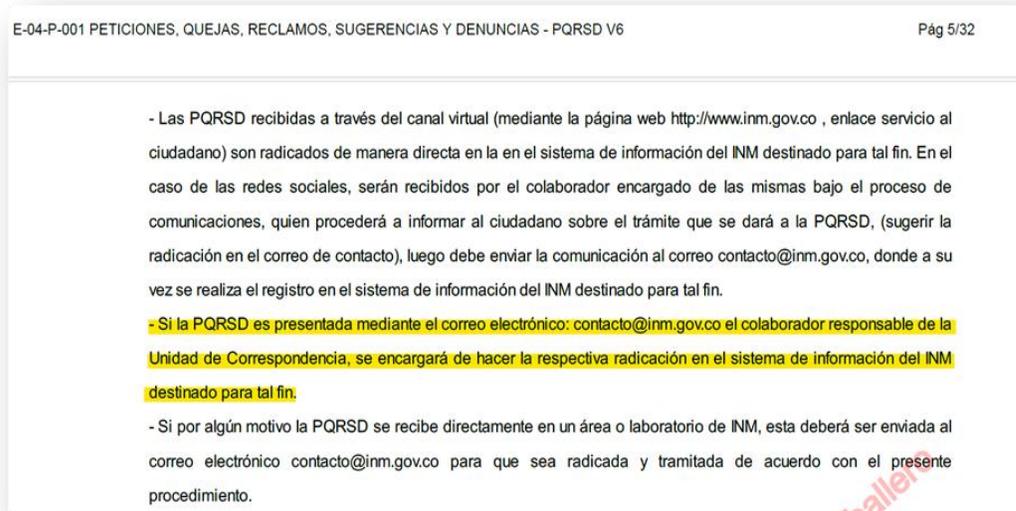
En canal virtual, refiere tanto a la página web, como al e-mail de Contacto, contacto@inm.gov.co

Imagen Nro. 4 Procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, Servicio al Ciudadano. Código E-04-P-001, v. 6 del 2023-11-23.

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: @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

El procedimiento de radicación señala lo siguiente, <<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.>> (Subrayado por fuera de texto original).

Imagen Nro. 4 Procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, Servicio al Ciudadano. Código E-04-P-001, v. 6 del 2023-11-23

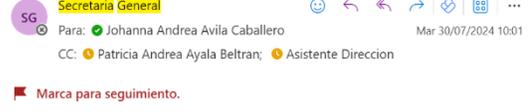


La Contraloría General de la República remitió el 28 de junio de 2024, 13:38, desde el correo de la Dirección de Información, Análisis y Redacción, Juan Camilo Zuluaga Morillo, con el asunto <<2024EE00118610 PRIMER REQUERIMIENTO – Solicitud de información a sujetos de control fiscal sobre inversiones en el extranjero y particularidades sectoriales en el aseguramiento estatal / Sujetos de Control Fiscal de la Delegada del Sector Comercio y Desarrollo Regional – Contraloría General de la República – CGR>> El requerimiento se dirigió a los correos: contacto INM contacto@inm.gov.co, Sandra Lucía López Pedreros¹ slopez@inm.gov.co, fghernandez@inm.gov.co²; Dirección General director@inm.gov.co; Secretaria General secgeneral@inm.gov.co. El requerimiento 2024EE118610 le fue reenviado a la oficina de control interno el 30 de julio de 2024. A continuación, las imágenes de muestra de lo que se ha descrito.

¹ Mediante el Decreto 0700 del 4 de junio se aceptó la renuncia al empleo denominado jefe de Oficina, Código 0137, grado 19 adscrito a la oficina de Control Interno del Instituto Nacional de Metrología (INM). En la entidad se cuenta con 10 días para la entrega del cargo, pasado este término se limita el acceso a los sistemas, aplicativos, y cuentas de correo institucional.

² La Contraloría General de la República desde la Dirección de Información, Análisis y Redacción copió al ex jefe de Financiera que desde el 2023 *no* labora para la entidad.

Cuadro Nro. 1 Extracto del reenvío del requerimiento 2024EE0118610, recibido el 28 de junio y reenviado el 30 de julio de 2024.

Reenvío por parte de la dirección general a secretaria general – 2024-07-30	Reenvío del requerimiento por parte de secretaria general a la oficina de control interno 2024-07-30
<p>De: Direccion General <director@inm.gov.co> Enviado: martes, 30 de julio de 2024 9:44 Para: Secretaria General <secgeneral@inm.gov.co> Asunto: RV: 2024EE0118610- PRIMER REQUERIMIENTO – Solicitud de información a sujetos de control fiscal sobre inversiones en el extranjero y particularidades sectoriales en el aseguramiento estatal / Sujetos de Control Fiscal de la Delegada del Sector Comercio</p>	 <p>Para: Johanna Andrea Avila Caballero CC: Patricia Andrea Ayala Beltran; Asistente Direccion Marca para seguimiento.</p>

A continuación, las imágenes del correo remitido el 28 de junio de 2024, por parte de la DIARI de la Contraloría General de la República con el asunto <<2024EE118610 – PRIMER REQUERIMIENTO – Solicitud de información a sujetos de control fiscal sobre inversiones en el extranjero y particularidades sectoriales en el aseguramiento estatal / Sujetos de Control Fiscal de la delegada del Sector Comercio>>.

Imagen Nro. 5. Correo origen desde la Contraloría General de la República – DIARI, del 28 de junio de 2024 con el requerimiento 2024EE118610.

De: Juan Camilo Zuluaga Morillo (CGR) <juan.zuluaga@contraloria.gov.co>
Enviado: viernes, 28 de junio de 2024 13:38
Para: aibravo@ccm.org.co <aibravo@ccm.org.co>;
lmramirez@ccm.org.co <lmramirez@ccm.org.co>;

Imagen Nro. 6. Correo origen desde la Contraloría General de la República – DIARI, del 28 de junio de 2024 con el requerimiento 2024EE118610. En la imagen se identifica el correo de Contacto del INM.

herman.gutierrez@derechodeautor.gov.co
<herman.gutierrez@derechodeautor.gov.co>;
sireci@derechodeautor.gov.co <sireci@derechodeautor.gov.co>;
NotificacionesJudiciales@derechodeautor.gov.co
<NotificacionesJudiciales@derechodeautor.gov.co>; **Contacto INM**
<contacto@inm.gov.co>; Sandra Lucia López Pedreros
<slopez@inm.gov.co>; fghernandez@inm.gov.co
<fghernandez@inm.gov.co>; Direccion General
<director@inm.gov.co>; Secretaria General <secgeneral@inm.gov.co>;
info@mincit.gov.co <info@mincit.gov.co>;
soytransparente@mincit.gov.co <soytransparente@mincit.gov.co>;

Imagen Nro. 7. Requerimiento de la Contraloría General de la República 2024EE0118610.

801114
Bogotá D.C.

Contraloría General de la República :: SGD 26-06-2024 09:28
Al Contestar Cite Este No.: 2024EE0118610 Folio Anex-D F.A.0
ORIGEN 801114 DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, ANÁLISIS Y REACCIÓN INMEDIATA / JUAN CAMILO ZULLIAGA MURILLO
DESTINO SECTOR COMERCIO Y DESARROLLO REGIONAL
ASUNTO PRIMER REQUERIMIENTO - SOLICITUD DE INFORMACIÓN A SUJETOS DE CONTROL FISCAL
OBS PRIMER REQUERIMIENTO - SOLICITUD DE INFORMACIÓN A SUJETOS DE CONTROL FISCAL

2024EE0118610



Señor(a)
Ministro(a), Presidente(a), Representante Legal, Director(a), Gerente, Superintendente.
Entidades Sectorizadas como sujetos de Control Fiscal de la Delegada del Sector Comercio y Desarrollo Regional - Contraloría General de la República - CGR

Asunto: **2024EE0118610- PRIMER REQUERIMIENTO – Solicitud de información a sujetos de control fiscal sobre inversiones en el extranjero y particularidades sectoriales en el aseguramiento estatal / Sujetos de Control Fiscal de la Delegada del Sector Comercio y Desarrollo Regional - Contraloría General de la República – CGR.**

Por lo anterior, el requerimiento 2024EE118610 de la Contraloría General de la República, si bien se recibió en el correo de contacto <<contacto@inm.gov.co>>, no fue radicado en el sistema documental de la entidad, como reza su procedimiento, por lo que la entidad contestó el requerimiento de forma extemporánea, materializándose el riesgo “Posible afectación reputacional por no realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias recibidas, dificultando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes, debido a desconocimiento y/o falta de interiorización de los tiempos para la respuesta a las PQRSD por parte de los responsables de las áreas del INM”, además de ser una conducta que puede ser sancionable por el ente de control.

A continuación, se muestra en las imágenes de respaldo generadas a partir del reporte descargable del aplicativo *Ophelia SGDEA (Gestión Documental y de Correspondencia)*, los radicados recibidos entre el 24 de junio y el 2 de julio, lo cual corrobora que el requerimiento 2024EE0118610 no ingresó al sistema documental de la entidad.

Imagen Nro. 8. Reporte descargado del aplicativo *Ophelia SGDEA (Gestión Documental y de Correspondencia)* mostrando los radicados desde 24 de junio al 2 de julio, en el que no se encuentra el radicado de la Contraloría General de la República de fecha 28 de junio de 2024.

A	B	C	D	E	F	G	H
RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRS	MOTIVO	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA	TIPO DE PERSONA	NOMBRE SOLICITANTE
4361-2024-0570-1	2024-06-24T15:16:47.043	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	Persona Natural	Daniel Sotelo
4371-2024-0571-1	2024-06-24T15:46:57.51	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	Persona Natural	Isabel Cristina Gonzalez Salazar
4381-2024-0572-1	2024-06-24T16:04:26.757	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	Persona Natural	JOSE ERNESTO PARRA
4391-2024-0573-1	2024-06-25T09:55:29.123	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Persona Jurídica	PERSONA JURÍDICA SIN INFORMACIÓN
4401-2024-0574-1	2024-06-25T14:50:54.607	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	Persona Natural	JORGE ALEJANDRO CRISTANCHO CAVIATIVA
4411-2024-0575-1	2024-06-25T15:19:21.053	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	Persona Natural	PERSONA NATURAL SIN CEDULA
4421-2024-0576-1	2024-06-25T16:44:46.193	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SECRETARÍA GENERAL	Persona Jurídica	ASESORIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES SAS
4431-2024-0577-1	2024-06-26T08:27:09.94	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	Persona Natural	Jorge Luis Galvis Arroyave
4441-2024-0578-1	2024-06-26T17:49:15.457	Consulta	Atención al Ciudadano	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	Persona Natural	KEENCY CAROLINA ARIZA MIRA
4451-2024-0579-1	2024-06-26T17:49:19.597	Consulta	Atención al Ciudadano	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	Persona Natural	KEENCY CAROLINA ARIZA MIRA
4461-2024-0582-1	2024-06-26T06:43:03.45	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	DIRECCIÓN GENERAL	Persona Natural	SANDRA LUCIA LÓPEZ PEDEROS
4471-2024-0584-1	2024-06-26T08:29:42.327	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Persona Natural	PERSONA NATURAL SIN CEDULA
4481-2024-0585-1	2024-07-02T10:20:34.883	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Persona Natural	Alacon metrologia s.a.s.
4491-2024-0586-1	2024-07-02T10:34:23.473	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	Persona Natural	PERSONA NATURAL SIN CEDULA
4501-2024-0587-1	2024-07-02T10:50:13.327	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	OFICINA DE INFORMATICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	Persona Jurídica	PERSONA JURÍDICA SIN INFORMACION
4511-2024-0592-1	2024-07-02T14:42:55	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	Persona Natural	PAULA ANDREA MURILLO CASTILLO

Imagen Nro. 9. Reporte descargado del aplicativo *Ophelia SGDEA (Gestión Documental y de Correspondencia)* mostrando la continuidad de los campos en el reporte de los radicados desde 24 de junio al 2 de julio de 2024.

I	R	S	V	W	X	Y	AA	AD	AG
USUARIO ASIGNADO	SECRETARÍA GENERAL	ÁREA A ASIGNAR	ESTADO	DÍAS TRANSCURRIDOS	DÍAS DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA	ORIGEN	RADICADO VINCULADO
436 JOSE ALVARO BERNÚDEZ AGUILAR	SECRETARÍA GENERAL		Finalizado	8		8 2024-07-05T19:24:28.097	Correo Electrónico	Correo Electrónico	2-2024-0585-2
437 JOSE ALVARO BERNÚDEZ AGUILAR	SECRETARÍA GENERAL		Finalizado	1		1 2024-06-25T12:39:16.303	Correo Electrónico	Correo Electrónico	2-2024-0557-2
438 JOSE ALVARO BERNÚDEZ AGUILAR	SECRETARÍA GENERAL		Finalizado	8		8 2024-07-05T19:25:23.235	Correo Electrónico	Correo Electrónico	2-2024-0586-2
439 Alejandra Hernández Moreno	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		Finalizado	5		5 2024-07-03T16:22:33.957	Correo Electrónico	Correo Electrónico	2-2024-0577-2
440 JOSE ALVARO BERNÚDEZ AGUILAR	SECRETARÍA GENERAL		Finalizado	7		7 2024-07-05T19:16:41.903	Correo Electrónico	Correo Electrónico	2-2024-0580-2
441 Jairo Gustavo Avaya Forero	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		Finalizado	8		8 2024-07-08T09:26:00.337	Correo Electrónico	Correo Electrónico	2-2024-0592-2
442 JOSE ALVARO BERNÚDEZ AGUILAR	SECRETARÍA GENERAL		Finalizado	5		5 2024-07-05T11:48:21.54	Correo Electrónico	Correo Electrónico	2-2024-0574-2
443 JOSE ALVARO BERNÚDEZ AGUILAR	SECRETARÍA GENERAL		Finalizado	6		6 2024-07-05T19:45:34.467	Correo Electrónico	Correo Electrónico	2-2024-0589-2
444 Jairo Gustavo Avaya Forero	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		Finalizado	7		7 2024-07-08T11:24:37.07	Página Web	Página Web	2-2024-0596-2
445 Jairo Gustavo Avaya Forero	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		Finalizado	7		7 2024-07-08T11:24:38.023	Página Web	Página Web	2-2024-0595-2
446 María del Rosario González Marquez	DIRECCIÓN GENERAL		Seguimiento y trámite	36				Página Web	
447 Alejandra Hernández Moreno	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		Finalizado	12		12 2024-07-17T14:55:45.303	Correo Electrónico	Correo Electrónico	2-2024-0625-2
448 Alejandra Hernández Moreno	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		Finalizado	12		12 2024-07-18T14:54:10.897	Correo Electrónico	Correo Electrónico	2-2024-0627-2
449 JOSE ALVARO BERNÚDEZ AGUILAR	SECRETARÍA GENERAL		Finalizado	10		10 2024-07-18T11:04:37.973	Correo Electrónico	Correo Electrónico	2-2024-0617-2
450 RODOLFO MANUEL GÓMEZ RODRÍGUEZ	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO		Finalizado	10		0 2024-07-18T16:40:13.333	Correo Electrónico	Correo Electrónico	2-2024-0621-2
451 JOSE ALVARO BERNÚDEZ AGUILAR	SECRETARÍA GENERAL		Gestión y trámite	27				Correo Electrónico	

4.2 TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

En atención al caso presentado se recomienda incluir en el Procedimiento de PQRSD – E04-P-001, los tiempos de respuesta a la Contraloría General de la República y demás entes de control; en el caso presentado se contaba con *cinco días* para dar respuesta en oportunidad.

Imagen Nro. 10. Procedimiento Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, Código E-04-P-001, versión 6 del 2023-11-23.

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1		2	5
Petición entes externos		1		3	3		3	10
Solicitud documentos		1		3	3		3	10
Solicitud de información		1		3	3		3	10
Atención a Periodistas		1		3	3		3	10
Petición		1		5	5		4	15
Queja		1		5	5		4	15
Reclamo		1		5	5		4	15
Sugerencia		1		5	5		4	15
Denuncia		1		5	5		4	15
Felicitación		1		5	5		4	15
Consultas		1		18	7		4	30

Figura # 1. Términos de Respuesta

Nota 1: Para el caso de solicitud de documentos los tres días destinados al análisis comprenden la ubicación, recopilación y/o almacenamiento de documentos.

4.3 RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO E-04

En atención a la migración de los riesgos de los procesos al módulo en *Isolución*, desde el usuario de consulta de la OCI, evidenció que *no* se encuentra en funcionamiento, por lo que se solicitó acceso a la última matriz de riesgos de la entidad a la oficina asesora de planeación.

Imagen Nro. 11. Consulta de los riesgos de la entidad en el Sistema Integrado de Gestión de la herramienta en *Isolución*, sin resultados en la consulta.



A continuación, se muestra el extracto del archivo en *Excel* consultado en el *Share Point* de la oficina Asesora de Planeación denominado Matriz de Riesgos de los procesos de la entidad aprobada en el CIGD Nro. 1 del 2024-01-25.

Cuadro. Nro. 2 Extracto del riesgo E04-R3 relacionado con la oportunidad y eficacia de la atención a las PQRSD, que cuenta con tres controles. Documento de consulta. Proceso Servicio al Ciudadano E-04. Matriz de Riesgos vigente de fecha 2024-01-25.

ID	Proceso	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Descripción del Control
E04-R3	E-04 Servicio al Ciudadano	Desconocimiento y/o falta de interiorización de los tiempos para la respuesta a las PQRSD por parte de los responsables de las áreas del INM	Posible afectación reputacional por no realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias recibidas, dificultando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes, debido a desconocimiento y/o falta de interiorización de los tiempos para la	<p>1. Semanalmente el profesional responsable de servicio al ciudadano notifica del informe de tiempos al responsable de la PQRSD, a través del correo electrónico.</p> <p>2. El responsable del área, revisa diariamente una a una de las PQRSD, si la respuesta es adecuada aprueba la comunicación en el sistema, generando la respuesta automática al peticionario. Si no es adecuada, informa al área responsable para ajustes pertinentes.</p> <p>3. El Coordinador del Grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano de manera trimestral, revisa posteriormente las respuestas realizadas a los peticionarios. Si se detecta que estas no fueron de fondo, suficiente o pertinente, estas observaciones se registran en el informe trimestral de PQRSD en el capítulo de recomendaciones, donde se presentan estas situaciones. En caso de que los reclamos sean relacionados con cuestiones de los laboratorios de la SMF y SMQB ésta es</p>

			respuesta a las PQRSD por parte de los responsables de las áreas del INM.	revisada y aprobada por el área de Gestión de Servicios.
--	--	--	---	--

Los controles diseñados para el riesgo E04 – R3 que describe la falta de oportunidad y eficaz atención PQRSD en los términos de ley se enfocan en el concepto de brindar una respuesta de fondo a la PQRSD, más no en la falta de oportunidad en la respuesta o respuesta extemporánea por falta de radicado en contacto, asignación de área responsable para posterior seguimiento.

En consecuencia, se recomienda alinear los controles al riesgo. Así mismo el proceso podría identificar más situaciones como la presentada en este informe que evidenció la falta de oportunidad para responder un requerimiento de un ente de control por falta de radicado, la asignación de área responsable para posterior seguimiento, lo que configura un incumplimiento al procedimiento E-04-P-001, respecto de radicar, tipificar e identificar a una dependencia con un responsable determinado para que le brinde gestión a la respuesta del requerimiento. Se reitera que la situación presentada dio como resultado una respuesta extemporánea, que internamente se configura en la materialización de un riesgo con la oportunidad de generar una acción de mejora, además de tener presunta incidencia disciplinaria para el funcionario público que incumplió el procedimiento.

4.4 SEGUIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO FRENTE A LOS VENCIMIENTOS DE TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTAS A PQRSD

Según el procedimiento, hay un designado en el equipo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano para reducir el riesgo de vencimiento de términos en las respuestas.

Imagen 12. Procedimiento Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, Código E-04-P-001, versión 6 del 2023-11-23.

- Con el objetivo de reducir el riesgo de vencimiento de términos en la respuesta, el colaborador designado del equipo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano coordina y realiza un seguimiento semanal a la respuesta de las PQRSD formuladas por los peticionarios semanalmente a través del aplicativo OPHELIA SGDEA. A partir de este ejercicio se genera un reporte de PQRSD sin respuesta, que se utiliza como insumo para la elaboración del E-04-F-002 Control tiempos de respuesta PQRSD; allí se identifican las que se encuentren cercanas a vencer o vencidas, se informa al responsable de responder la petición y obtiene soporte de notificación.

Se recomienda diseñar controles efectivos para evitar respuestas extemporáneas a las PQRSD e impedir la materialización de un riesgo que lleve a una acción judicial.

Del reporte generado en el sistema *Ophelia* SGDEA (Gestión Documental y de Correspondencia) se identificaron algunos radicados que *no* cuentan con respuesta consultable en el sistema: 1-2024-0326-1, 1-2024-0412-1, 1-2024-0503-1, 1-2024-0529-1, 1-2024-0582-1, como se muestra en la siguiente imagen.

Imagen 13. Reporte generado desde el Sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024 con filtros para identificar los radicados que no cuentan con respuesta en el sistema.

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	DEPENDENCIA	TIPO DE PERSONA	NOMBRE SOLICITANTE	USUARIO ASIGNADO	AREA A ASIGNAR	ESTADO	DIAS TRANSCURRIDOS
1-2024-0326-1	2024-03-26T09:36:13	Solicitud de información	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Persona Jurídica	Testcal S.A.S.	Alexandra Hernández Moreno	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Respuesta en revisión	90
1-2024-0412-1	2024-04-25T15:08:56	Petición Entes Externos	SECRETARÍA GENERAL	Persona Jurídica	Procuraduría General de la Nación	JOSE ÁLVARO BERMÚDEZ AGUILAR	SECRETARÍA GENERAL	En modificación	70
1-2024-0503-1	2024-05-31T09:44:25	Petición	SECRETARÍA GENERAL	Persona Natural	Paola Penagos	JOSE ÁLVARO BERMÚDEZ AGUILAR	SECRETARÍA GENERAL	Gestión y trámite	46
1-2024-0529-1	2024-06-12T08:27:14	Petición	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Persona Natural	Claudia Angélica Guillén	LAURA LORENA RIVERA ROA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Pendiente por aceptar	40
1-2024-0582-1	2024-06-28T06:43:03.45	Solicitud de información	DIRECCIÓN GENERAL	Persona Natural	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS	Maria del Rosario González Márquez	DIRECCIÓN GENERAL	Gestión y trámite	28

La Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano remitió la relación de los radicados, el medio por el cual se brindó respuesta, la fecha, una carpeta compartida en la que se consultó la información entregada a los solicitantes/peticionarios, como se muestra en la imagen a continuación.

Imagen 14. Correo de remisión por parte de la Subdirección de Servicios Metroológicos y relación con el Ciudadano de las evidencias de la respuesta dada por la entidad a los radicados relacionados anteriormente.

RE: Consulta gestión de radicados

 Karol Viviana Romero Jimenez
Para Johanna Andrea Avila Caballero
CC Contacto INM; Alexandra Hernández Moreno - INM

viernes 2024-08-09 12:33

Responder Responder a todos Reenviar

Flag for follow up.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Cordial saludo Dra. Johanna,

Mediante el presente correo damos respuesta a su solicitud y adjuntamos la carpeta con las referencias de respuesta:

[Respuesta a Control Interno 2024-08-09](#)

Radicado	Fecha de Radicación	Medio de Respuesta	Fecha de Respuesta	Referencia de respuesta	Solicitante	Observación
1-2024-0326-1	2024-03-26T09:36:13	Correo Electrónico	11 de abril de 2024 17:28	Ver Carpeta Adjunta	Testcal S.A.S.	Por inconvenientes en el aplicativo Ophelia se procede a dar respuesta a través del correo electrónico.
1-2024-0412-1	2024-04-25T15:08:56	No requiere respuesta	No requiere respuesta	Ver Carpeta Adjunta	Procuraduría General de la Nación	La funcionaria Carolina Rodríguez, quien maneja los procesos disciplinarios, indicó que el radicado se trataba de Remisión de Información y no Petición (Como había sido tipificado) por lo que se gestiona el cierre con Mesa de Ayuda de OIDT.
1-2024-0503-1	2024-05-31T09:44:25	Correo Electrónico	10/07/2024 20:03	Ver Carpeta Adjunta	Paola Gisela Penagos Pastrana	Por inconvenientes en el aplicativo Ophelia se procede a dar respuesta a través del correo electrónico.
1-2024-0529-1	2024-06-12T08:27:14	Correo Electrónico	21/06/2024 10:41	Ver Carpeta Adjunta	Claudia Angélica Guillén	Por inconvenientes en el aplicativo Ophelia se procede a dar respuesta a través del correo electrónico.
1-2024-0582-1	2024-06-28T06:43:03.45	Ophelia	30 de julio de 2024 18:22	Ver Carpeta Adjunta - Radicado de respuesta: 2-2024-0661-2	SANDRA LUCIA LÓPEZ PEDREROS	Se da cierre teniendo en cuenta que se da respuesta a través del radicado 2-2024-0661-2.

Quedo atenta a cualquier inquietud. Feliz viernes.

Atentamente,

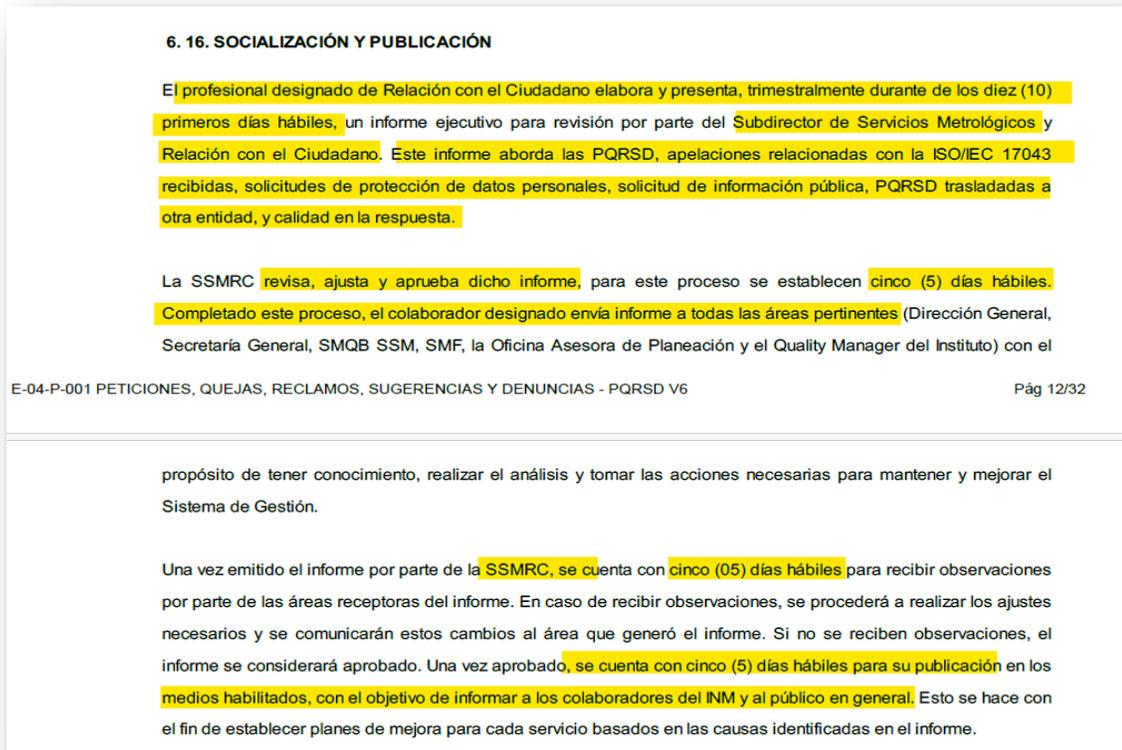
 Profesional Universitario
Mg. Viviana Romero Jiménez
Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano

El radicado 1-2024-0582-1 recibido el 28 de junio de 2024, cuenta con fecha de respuesta de 30 de julio de 2024. El impulso a este radicado se dio luego de que la parte interesada interpusiera una queja por la omisión en la respuesta, que se evidenciará en el segundo semestre de 2024. Lo anterior evidencia la materialización del riesgo E04-R3 por *no* realizar la oportuna y eficaz atención a PQRS.

4.5 PUBLICACIÓN DE LOS INFORMES SOBRE PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO - SSMRC

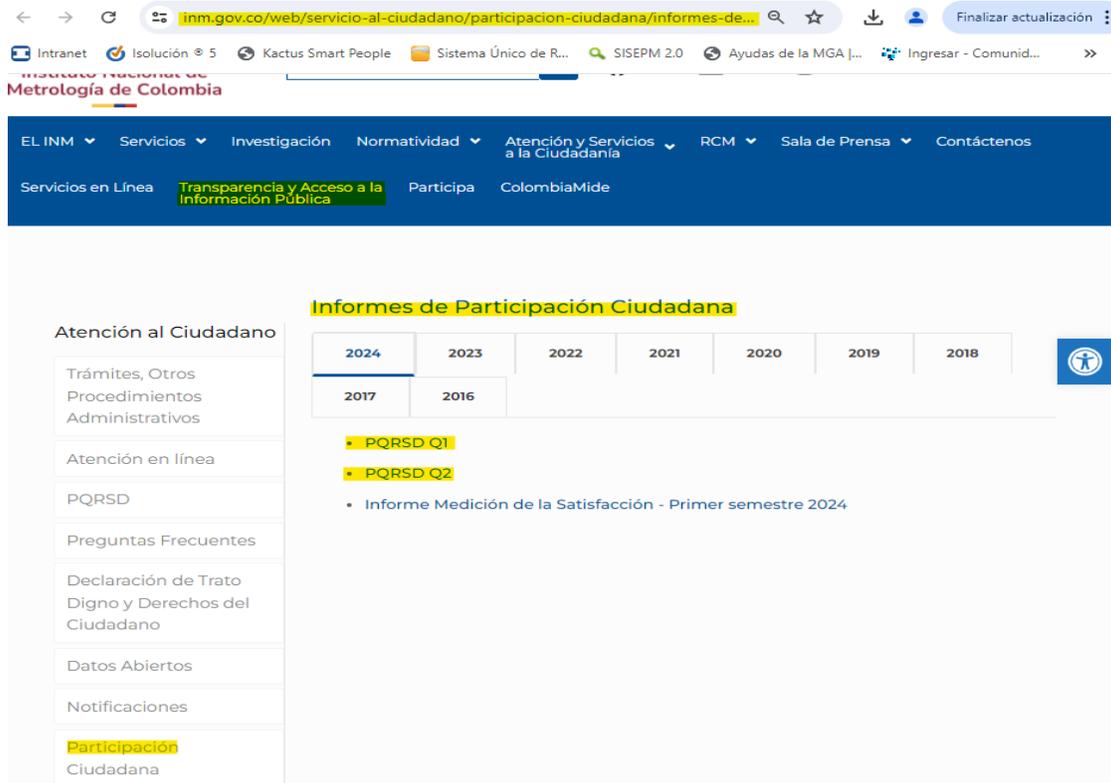
Según el procedimiento E-04-P-001 la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el ciudadano cuenta con un término para publicar un informe ejecutivo que aborda las PQRSD, apelaciones relacionadas con la ISO/IEC 17043 recibidas, entre otras relacionadas en el procedimiento, como se muestra en la imagen a continuación.

Imagen 15. Procedimiento Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, Código E-04-P-001, versión 6 del 2023-11-23.



La responsable de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano mostró la ruta de consulta de los informes que se relacionaron en la página web de la entidad, encontrándose estos en la sección de *Transparencia y Acceso a la información Pública*, en las opciones que aparecen en el costado izquierdo de la página en el icono de *Participación Ciudadana*, donde seleccionamos *Informes de Participación Ciudadana*, año 2024.

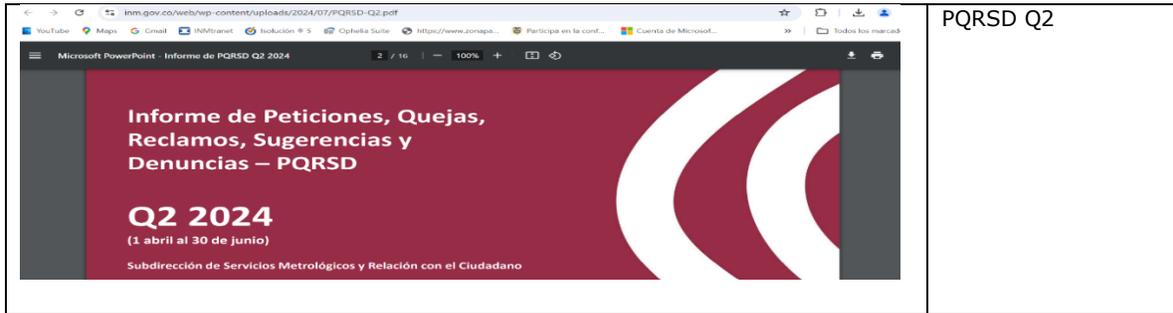
Imagen 16. Consulta en la página web de la entidad, sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Participación Ciudadana - Informes de Participación Ciudadana – 2024.



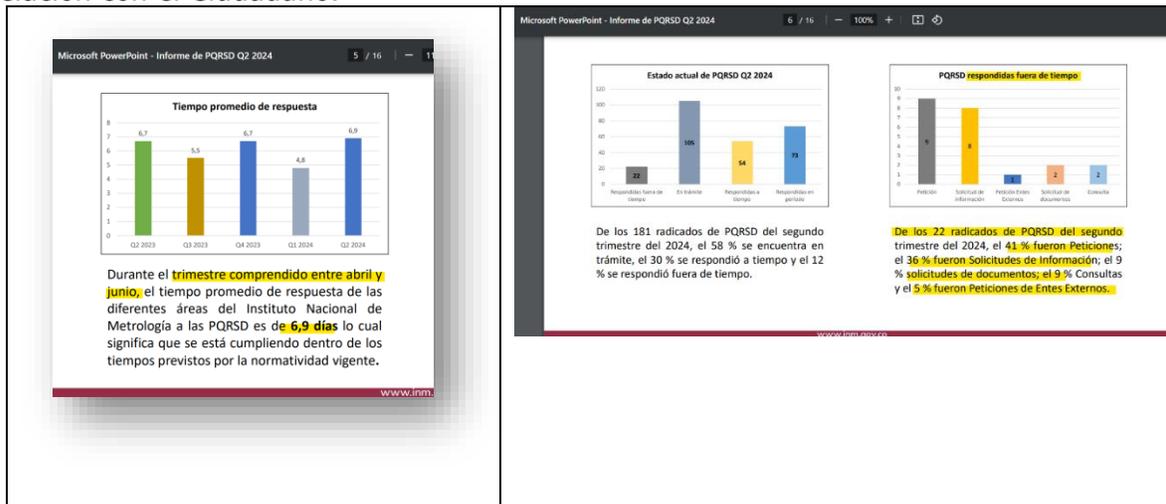
The screenshot shows the website interface for 'Informes de Participación Ciudadana'. The navigation menu includes 'EL INM', 'Servicios', 'Investigación', 'Normatividad', 'Atención y Servicios a la Ciudadanía', 'RCM', 'Sala de Prensa', and 'Contáctenos'. A secondary menu highlights 'Transparencia y Acceso a la Información Pública'. The main content area features a year selector with 2024 selected, and a list of reports including 'PQRSD Q1', 'PQRSD Q2', and 'Informe Medición de la Satisfacción - Primer semestre 2024'. A sidebar on the left lists various services like 'Trámites, Otros Procedimientos Administrativos' and 'Participación Ciudadana'.

Cuadro 4. Consulta de la publicación de los informes trimestrales de gestión de las PQRSD recibidas en la entidad – Subdirección de servicios Metrologógicos y relación con el ciudadano.

Publicación del informe trimestral de la gestión de las PQRSD recibidas en la entidad – Informe de la Subdirección de Servicios Metrologógicos y Relación con el Ciudadano	Nombre de la Publicación
	PQRSD Q1



Cuadro 5. Consulta de la publicación de Informes de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en el segundo cuatrimestre del 2024, con alcance de 1 de abril al 30 de junio, realizado por la Subdirección de Servicios Metroológicos y relación con el Ciudadano.



Según el *informe en presentación de la SSMRC* publicado en la página web, la entidad en el segundo trimestre del presente año reportó un doce por ciento que equivale a 22 radicados de PQRSD cuyas respuestas se dieron fuera de tiempo. Es importante conectar esta situación, primero con el cumplimiento normativo, la *Ley 1755 de 2015, artículo 31. Falta Disciplinaria*, así mismo con la materialización del riesgo E04-R3 del proceso, por tanto, no están siendo efectivos los controles diseñados por el enfoque que se les está dando.

Por lo anterior se recomienda,

i. Sea reportado a la oficina Asesora de Planeación, a la encargada de los riesgos en la entidad sobre la situación presentada, para que a su vez el proceso plantee

una acción correctiva para que la situación que materializó el riesgo no vuelva a ocurrir. Se recomienda fortalecer los controles asociados y su aplicación al riesgo identificado.

ii. Evitar naturalizar el incumplimiento de los términos asociados con la respuesta de las PQRSD que recibe la entidad, en cuanto se identifique la imposibilidad de responder en oportunidad. Es importante validar lo establecido en el párrafo único del artículo 4. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, expresado en la Ley 1755 de 2015, que menciona,

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

iii. Fortalecer las acciones para ampliar el manejo por parte de los funcionarios de la entidad del sistema *Ophelia* SGDEA – Gestión Documental y de Correspondencia, así como la emisión institucional de las respuestas por el sistema dejando trazabilidad en todos los radicados. Cuando se remita respuesta por correo electrónico se sugiere retroalimentar el sistema para evidenciar la gestión realizada por la entidad frente a la PQRSD.

iv. Socializar en la entidad los términos legales para dar respuesta en oportunidad a los requerimientos o solicitudes de los entes de control³.

³ Como referencia, la Contraloría General de la República, en atención al Decreto 403 del 16 de marzo de 2020 <<Por la cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal>>, menciona en el artículo 81. De las conductas sancionables. <<Serán sancionables las siguientes conductas: (...) n) No permitir el acceso a la información en tiempo real por parte de la Contraloría General de la República y demás órganos de control fiscal en las condiciones previstas en la ley, o reportar o registrar datos e informaciones inexactas, en las plataformas, bases de datos o sistemas de información>>

4.6 ANÁLISIS DE DATOS Y TABLAS DINÁMICAS DEL REPORTE OPHELIA SGDEA DEL PRIMER SEMESTRE DE 2024⁴

Para el presente análisis se hizo necesario incluir en el reporte descargado el campo de conteo dado que el consecutivo de los radicados cuenta con varios saltos a lo largo del reporte. Veamos un ejemplo de ello a continuación.

Imagen 17. Del reporte del sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024, en el campo radicado se visualiza salto en el consecutivo, por lo que se incluye la casilla de conteo para determinar la cantidad de PQRSD recibidas.

	A	B	C
1	CONTEO	RADICADO	FECHA DE SOLICITUD
2	1	1-2024-0001-1	2024-01-09T13:45:48.177
3	2	1-2024-0005-1	2024-01-09T18:18:06.59
4	3	1-2024-0006-1	2024-01-09T18:24:10.317
5	4	1-2024-0007-1	2024-01-09T18:35:08.463
6	5	1-2024-0008-1	2024-01-10T08:51:09.53
7	6	1-2024-0010-1	2024-01-10T09:21:54.407

Por lo anterior, sin nos guiáramos por el consecutivo, contaríamos 584 PQRSD recibidas en el semestre, siendo lo correcto, luego de incluir la casilla de conteo, 446 PQRSD.

Imagen 18. Del reporte del sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024, se muestra el consecutivo en el radicado que muestra 584 radicados, gracias al dato conteo que se inserto de logra contar con un dato preciso del número de PQRSD en el I semestre de 2024.

	A	B
1	CONTEO	RADICADO
446	445	1-2024-0582-1
447	446	1-2024-0584-1

⁴ Desde el reporte generado por el sistema *Ophelia* SGDEA – Gestión Documental y de Correspondencia descargado en formato en *Excel* del primer semestre de 2024 de las PQRSD radicados a la entidad, se pueden consultar los siguientes campos de datos: radicado, fecha de solicitud, tipo de PQRSD, motivo, tema relacionado, dependencia, tipo de persona, tipo de documento, nro. de documento, nombre del solicitante, país, departamento, ciudad, dirección, teléfono, celular, email, usuario asignado, área asignada, prioridad, actuación, días transcurridos, días de respuesta, asume el costo de la respuesta, medio de respuesta, entidad traslado, usuario creador, origen, folio, solución primer contacto, radicado vinculado y descripción.

A partir de la inserción de tablas dinámicas se puede identificar por tipología la cantidad de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2024.

Tabla. 6. Creación propia. Cantidad de PQRSD recibidas en la entidad el primer semestre de 2024.

Tipo de PQRSD	CONTEO
Acción de tutela	1
Consulta	53
Felicitación	5
Petición	295
Petición Entes Externos	9
Reclamo	1
Solicitud Congreso de la República	3
Solicitud de documentos	12
Solicitud de información	66
Sugerencia	1
Total	446

Es importante señalar que la entidad durante el semestre *no* recibió Felicitaciones, las que aparecen en el recuadro son radicados de prueba realizados por la Oficina e Informática y Desarrollo Tecnológico (OIDT) que cuentan con consecutivo.

Imagen 19. Del reporte del sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024, se identificaron cinco radicados con tipo de PQRSD *Felicitaciones* – Al realizar el seguimiento se evidenció que son radicados de prueba de la OIDT.

	A	B	C	D	E	F
1	CONTEO	RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO
292	291	1-2024-0376-1	2024-04-12T13:26:20	Felicitación	Propios en el servicio	Servicios en Línea
299	298	1-2024-0387-1	2024-04-16T10:28:16	Felicitación	Propios en el servicio	Talento Humano
304	303	1-2024-0393-1	2024-04-17T16:24:52	Felicitación	Propios en el servicio	Servicios en Línea
306	305	1-2024-0395-1	2024-04-17T16:29:24	Felicitación	Propios en el servicio	Servicios en Línea
307	306	1-2024-0396-1	2024-04-18T08:26:00	Felicitación	Propios en el servicio	Servicios en Línea

Imagen 20. Del reporte del sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024, se identificaron cinco radicados con tipo de PQRSD *Felicitaciones* – En la descripción de los radicados se muestra que son radicados de prueba de la OIDT.

	AI
1	DESCRIPCION
292	PQRSD de prueba para validación de consecutivo de radicación
299	Radicado de prueba
304	Verificación de prueba PQRSD
306	Prueba de radicación
307	Radicación de Prueba de Felicitación

Se evidenciaron cinco peticiones, consulta y solicitud de información desde países como Uruguay, Perú, Honduras, y Costa Rica.

Imagen 21. Del reporte del sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024, se muestran los radicados originados en otros países.

	A	B	C	D	E	F	L
1	CONTEO	RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO	PAIS
122	121	1-2024-0161-1	2024-02-14T14:30:08.707	Consulta	Propios en el servicio	Ensayos de Aptitud	URUGUAY
233	232	1-2024-0299-1	2024-03-19T11:41:17.517	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	PERU
255	254	1-2024-0328-1	2024-03-26T15:24:14	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	HONDURAS
356	355	1-2024-0457-1	2024-05-15T11:30:17.85	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	PERU
447	446	1-2024-0584-1	2024-06-28T08:29:42.327	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	COSTA RICA

Se evidenciaron peticiones y solicitudes de entes externos y entes de control entre los que se identificaron la Comisión Nacional del Servicio Civil, la Cámara de Representantes, la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República. La imagen de muestra evidencia los radicados.

Imagen 22. Del reporte del sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024 muestra los radicados de entes de control, entes externos y solicitudes del Congreso de la República.

1	A	B	C	D	E	F
	CONTE	RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO
95	94	1-2024-0117-1	2024-02-02T08:43:46.93	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano
96	95	1-2024-0119-1	2024-02-02T13:29:40.983	Solicitud Congreso de la Republica	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano
97	96	1-2024-0121-1	2024-02-05T07:48:37.377	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano
142	141	1-2024-0183-1	2024-02-20T13:45:08.347	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano
199	198	1-2024-0260-1	2024-03-08T11:21:01.33	Solicitud Congreso de la Republica	Propios en el servicio	Talento Humano
244	243	1-2024-0314-1	2024-03-21T14:44:37	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano
268	267	1-2024-0347-1	2024-04-04T13:35:39.787	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Servicios Administrativos
319	318	1-2024-0411-1	2024-04-25T14:50:14	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano
320	319	1-2024-0412-1	2024-04-25T15:08:56	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano
346	345	1-2024-0443-1	2024-05-10T14:00:06.073	Solicitud Congreso de la Republica	Propios en el servicio	Talento Humano
351	350	1-2024-0449-1	2024-05-14T12:04:57.527	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Contratación
428	427	1-2024-0560-1	2024-06-19T11:58:40.09	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano

Con tablas dinámicas en el reporte del primer semestre de 2024 se identificaron los radicados gestionados en la oficina de Control Interno con dos peticiones en estado finalizado.

Imagen 23. Del reporte del sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024 muestra con tablas dinámicas y segmentación de datos los radicados a la oficina de Control Interno, su lectura se realiza linealmente seleccionados en azul.

CONTEO	DEPENDENCIA	TIPO DE PQRSD	AREA A ASIGNAR	ESTADO
160	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Petición	OFICINA DE CONTR...	Finalizado
343	DIRECCIÓN GENERAL	Acción de tutela	DIRECCIÓN GENERAL	En modificación
1	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	Consulta	GRUPO DE GESTIÓN...	Gestión y trámite
2	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Felicitación	OFICINA ASESORA ...	Gestión y trámite - Peti...
3	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARR...	Petición Entes Exte...	OFICINA DE INFOR...	Pendiente por aceptar
4	SECRETARÍA GENERAL	Reclamo	SECRETARÍA GENERAL	Respuesta en revisión
5	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	Solicitud Congreso ...	SUBDIRECCIÓN DE ...	
6	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍ...	Solicitud de docum...	SUBDIRECCIÓN DE ...	

Desde la casilla de conteo se consultaron los identificados con el número 160 y 143, peticiones radicadas a la dependencia de Control Interno.

Imagen 24. Del reporte del sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024 muestra el radicado 1-2024-0204-1 y 1-2024-0441-1.

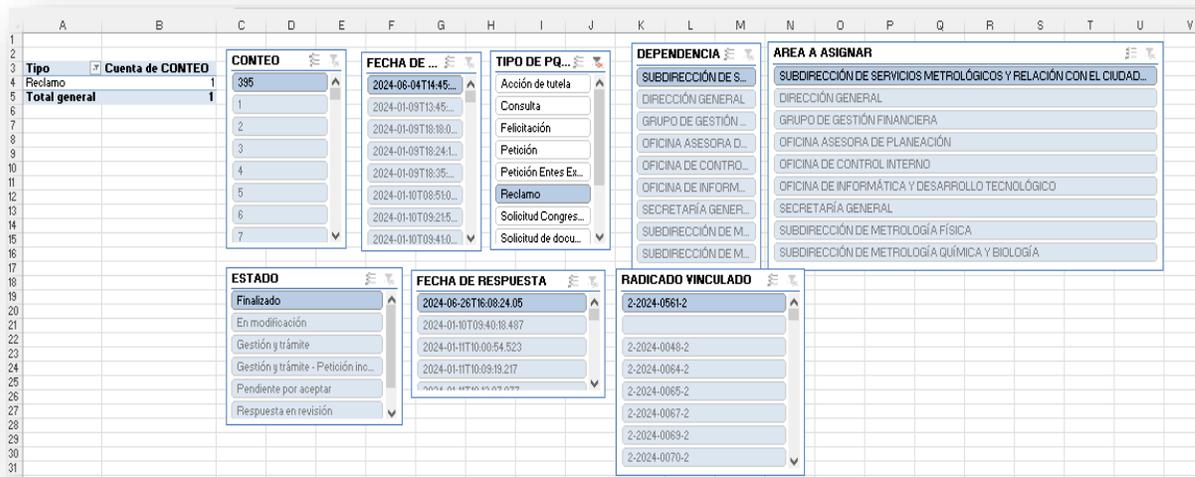
1	A	B	C	D	E	F	L	M	N
	CONTE	RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONAD	PAIS	DEPARTAMENTO	CIUDAD
161	160	1-2024-0204-1	2024-02-23T15:28:35	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	COLOMBIA	BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.
344	343	1-2024-0441-1	2024-05-09T11:35:08	Petición	Propios en el servicio	Contratación	COLOMBIA	BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.

Imagen 25. Del reporte del sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024 muestra el estado finalizado de los radicados asignados a la oficina de control interno.

1	AREA A ASIGNAR	PRIORIDAD	ACTUACION	ESTADO
161	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Normal	PRESENTACIÓN	Finalizado
344	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Normal	PRESENTACIÓN	Finalizado

En el primer semestre de 2024 se evidenció un reclamo radicado el 4 de junio de 2024 asignado a la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano cuya respuesta se comunicó el 26 de junio de 2024 (en termino), con radicado vinculado 2-2024-0561-2. El reclamo fue presentado por una persona natural frente a la inconformidad del acceso a un curso gratuito del Instituto al cuál no lograba acceder por falta de instrucciones y claridad al respecto.

Imagen 26. Del reporte del sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024 muestra con tablas dinámicas y segmentación de datos la trazabilidad del reclamo radicado durante el semestre.



The screenshot shows a dynamic report interface with several data tables and filters:

- CONTEO:** A table with 7 rows, showing a total of 1 for 'Reclamo'.
- FECHA DE ...:** A list of dates from 2024-06-04 to 2024-01-10.
- TIPO DE PQ...:** A list of request types including 'Acción de tutela', 'Consulta', 'Felicitación', 'Petición', 'Petición Entes Ex...', 'Reclamo', 'Solicitud Congres...', and 'Solicitud de docu...'.
- DEPENDENCIA:** A list of organizational units including 'SUBDIRECCIÓN DE S...', 'DIRECCIÓN GENERAL', 'GRUPO DE GESTIÓN ...', 'OFICINA ASESORA D...', 'OFICINA DE CONTROL...', 'OFICINA DE INFORM...', 'SECRETARÍA GENER...', 'SUBDIRECCIÓN DE M...', and 'SUBDIRECCIÓN DE M...'.
- AREA A ASIGNAR:** A list of organizational units including 'SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDAD...', 'DIRECCIÓN GENERAL', 'GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA', 'OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN', 'OFICINA DE CONTROL INTERNO', 'OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO', 'SECRETARÍA GENERAL', 'SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA', and 'SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLÓGICA'.
- ESTADO:** A list of status options including 'Finalizado', 'En modificación', 'Gestión y trámite', 'Gestión y trámite - Petición inc...', 'Pendiente por aceptar', and 'Respuesta en revisión'.
- FECHA DE RESPUESTA:** A list of response dates from 2024-01-10 to 2024-01-11.
- RADICADO VINCULADO:** A list of linked radicado numbers including '2-2024-0561-2', '2-2024-0048-2', '2-2024-0064-2', '2-2024-0065-2', '2-2024-0067-2', '2-2024-0069-2', and '2-2024-0070-2'.

Se presentó una acción de tutela durante el primer semestre, radicada el 9 de abril de 2024 en la dirección general, el estado es finalizado. Como se puede observar, *no* es posible consultar la fecha de la respuesta, *ni* radicado vinculado. Por lo anterior se recomienda que la dependencia responsable genere la retroalimentación al sistema *Ophelia* SGDEA para contar con la trazabilidad de la gestión realizada por la entidad frente a la tutela radicada.

Imagen 25. Del reporte del sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024 muestra con tablas dinámicas y segmentación de datos la acción de tutela radicada el 9 de abril de 2024, que se encuentra en estado finalizado, aunque no cuente con fecha de respuesta, ni radicado de vinculado.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	
1																					
2																					
3	Tipo	Cuenta de CONTEO	CONTEO	FECHA DE ...	TIPO DE PQ...	DEPENDENCIA	AREA A ASIGNAR														
4	Acción de tutela		284	2024-04-09T08:56...	Acción de tutela	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCIÓN GENERAL														
5	Total general		1		Consulta	GRUPO DE GESTIÓN...	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA														
6			1	2024-01-09T13:45...	Felicitación	OFICINA ASESORA D...	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN														
7			2	2024-01-09T18:18:0...	Petición	OFICINA DE CONTROL...	OFICINA DE CONTROL INTERNO														
8			3	2024-01-09T18:24:1...	Petición Entes Ex...	OFICINA DE INFORM...	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO														
9			4	2024-01-09T18:35...	Reclamo	SECRETARÍA GENER...	SECRETARÍA GENERAL														
10			5	2024-01-10T08:51:0...	Solicitud Congres...	SUBDIRECCIÓN DE M...	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA														
11			6	2024-01-10T09:21:5...	Solicitud de docu...	SUBDIRECCIÓN DE M...	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLÓGICA														
12			7	2024-01-10T09:41:0...		SUBDIRECCIÓN DE S...	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACION CON EL CIUDAD...														
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					
26																					
27																					
28																					
29																					
30																					
31																					
32																					

Para el primer semestre de 2024 se presentó una sugerencia, radicada el 5 de abril de 2024 a la secretaria general, en estado finalizado, con fecha de respuesta del 9 de abril de 2024, y radicado vinculado, este radicado proviene de un correo de *Gmail*, apareciendo en su descripción un oficio del 28 de febrero de 2024, de la Procuraduría General de la Nación.

Imagen 26. Del reporte del sistema *Ophelia* SGDEA del primer semestre de 2024 muestra con tablas dinámicas y segmentación de datos se identificó una *sugerencia* radicada a Secretaría General de la entidad, cuenta con estado finalizado.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	
1																					
2																					
3	Tipo	Cuenta de CONTEO	CONTEO	FECHA DE ...	TIPO DE PQ...	DEPENDENCIA	AREA A ASIGNAR														
4	Sugerencia		276	2024-04-05T10:25...	Petición	SECRETARÍA GENER...	SECRETARÍA GENERAL														
5	Total general		1		Petición Entes Ex...	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCIÓN GENERAL														
6			1	2024-01-09T13:45...	Reclamo	GRUPO DE GESTIÓN ...	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA														
7			2	2024-01-09T18:18:0...	Solicitud Congres...	OFICINA ASESORA D...	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN														
8			3	2024-01-09T18:24:1...	Solicitud de docu...	OFICINA DE CONTROL...	OFICINA DE CONTROL INTERNO														
9			4	2024-01-09T18:35...	Solicitud de infor...	OFICINA DE INFORM...	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO														
10			5	2024-01-10T08:51:0...		SUBDIRECCIÓN DE M...	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA														
11			6	2024-01-10T09:21:5...		SUBDIRECCIÓN DE M...	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLÓGICA														
12			7	2024-01-10T09:41:0...		SUBDIRECCIÓN DE S...	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACION CON EL CIUDAD...														
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					
26																					
27																					
28																					
29																					
30																					
31																					
32																					

Filtrando por dependencias, para el caso de la dirección general, se encuentra que, para el primer semestre de la presente vigencia contó con 7 PQRSD de las cuales se encuentra una en gestión y trámite.

Tipo	Cuenta de CONTEO	CONTEO	FECHA DE ...	TIPO DE PQ...	DEPENDENCIA	AREA A ASIGNAR
Acción de tutela	1	123	2024-02-16T09:17L...	Acción de tutela	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCIÓN GENERAL
Petición	3	179	2024-03-01T10:30:30	Petición	GRUPO DE GESTIÓN ...	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA
Petición Entes Externos	1	198	2024-03-08T11:21L...	Petición Entes Ex...	OFICINA ASESORA D...	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Solicitud Congreso de la Republica	1	201	2024-03-11T07:24L...	Solicitud Congres...	OFICINA DE CONTROL...	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Solicitud de información	7	243	2024-03-21T14:44:37	Solicitud de infor...	OFICINA DE INFORMA...	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Total general		645	2024-06-28T06:43...	Felicitación	SECRETARÍA GENERA...	SECRETARÍA GENERAL
		1	2024-01-09T10:45L...	Reclamo	SUBDIRECCIÓN DE M...	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
					SUBDIRECCIÓN DE M...	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLÓGICA
					SUBDIRECCIÓN DE S...	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDAD...

5. CONCLUSIONES

- Para el primer semestre de 2024 fueron radicadas en el aplicativo Ophelia de la entidad 446 PQRSD, que se totaliza en 1 acción de tutela, 53 consultas, 5 felicitaciones de prueba radicadas por la OIDT, 295 peticiones, 9 peticiones radicadas por entes externos, 1 reclamo, 3 solicitudes del Congreso de la República, 12 solicitudes de documentos, 66 solicitudes de información y 1 sugerencia.
- Se evidenció la materialización del riesgo "Posible afectación reputacional por no realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias recibidas, dificultando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes, debido a desconocimiento y/o falta de interiorización de los tiempos para la respuesta a las PQRSD por parte de los responsables de las áreas del INM", al encontrarse una respuesta extemporánea a la Contraloría General de la República y de acuerdo con el informe de la SSMRC publicado en la página web, la entidad en el segundo trimestre del presente año reportó 22 radicados de PQRSD cuyas respuestas se dieron fuera de tiempo.
- El reporte de Ophelia cuenta con una oportunidad de mejora en razón a que el radicado cuenta con saltos en el consecutivo, por lo que para generar el análisis de la información que se toma desde el aplicativo, se hizo necesario incluir la columna de conteo, dado que el dato del consecutivo no responde a la totalidad de los radicados realizados.

- ✚ Se recomienda dejar toda la trazabilidad en el sistema Ophelia, con la finalidad de fortalecer la fuente de la información al momento de consultar y analizar la gestión de las PQRSD que son radicadas en la entidad. Así mismo, en la medida de contar con un sistema robusto que cuenta con una información completa, fortalecerá esas alertas tempranas a realizar desde la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano para que se conteste de fondo y en oportunidad las PQRSD.

6. RECOMENDACIONES

- ✚ Analizar la Circular 001 del 6 de febrero de 2024, con el asunto <<Red Institucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA y oficiales de transparencia en las entidades públicas>> frente a la Resolución número 295 del 12 de mayo de 2023 <<Por la cual se designa al Oficial de Transparencia>>.
- ✚ Actualizar el procedimiento E-04, en lo pertinente al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAA), en razón a su nueva denominación, Programa de Transparencia y Ética Pública, concordante con la Ley 2195 del 18 de enero 2022 <<Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones>>.
- ✚ Actualizar el procedimiento E-04 frente a los tiempos de respuesta de los radicados de los entes de control.
- ✚ Para la gestión de las PQRSD del segundo semestre de 2024, se sugiere tener en cuenta la Circular Externa Nro. 19 del 5 de julio de 2024, para las entidades públicas del orden nacional y territorial, con el asunto <<Protocolo para la gestión óptima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico y la defensa jurídica>>.
- ✚ Alinear los controles al riesgo E04-R3 del proceso de Servicio al Ciudadano, E04-R3. Se sugiere identificar más situaciones como la presentada en este informe que evidenció la falta de oportunidad para responder un requerimiento de un ente de control por falta de radicado, asignación de área responsable para posterior seguimiento, lo que se entendería como un incumplimiento al procedimiento E-04-P-001.

- ✚ Frente a la contestación extemporánea de PQRSD, se sugiere reportar a la Oficina Asesora de Planeación la materialización del riesgo E04-R3. Posibles incidencias disciplinarias en virtud del artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.
- ✚ Evitar naturalizar el incumplimiento de los términos asociados a la respuesta de las PQRSD que recibe la entidad, en cuanto se identifique la imposibilidad de responder en oportunidad, se sugiere tener en cuenta lo establecido en el parágrafo único del *artículo 4. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, expresado en la Ley 1755 de 2015.
- ✚ Fortalecer las acciones necesarias para ampliar el manejo por parte de los funcionarios de la entidad del sistema *Ophelia SGDEA – Gestión Documental y de Correspondencia*, así como la emisión institucional de las respuestas en el sistema, en los casos en los que esto no ocurra se sugiere retroalimentar el sistema para evidenciar la gestión realizada por la entidad frente a la PQRSD.

7. ANEXOS

- ✚ Reporte en formato Excel descargado del aplicativo *Ophelia SGDEA (Gestión Documental y de Correspondencia)* del periodo de 1 de enero al 10 de junio de 2024.
- ✚ Los documentos de trabajo del presente informe hacen parte de la gestión documental de la oficina de Control Interno.

Luz Marina Doria Cavadía
Jefe oficina de Control Interno
Fecha: 2024-08-21

Elaborado por: Johanna Ávila Caballero