

# Estado de Cumplimiento Plan de Mejoramiento Servicio al Ciudadano E-04

Oficina de Control Interno  
Bogotá

2024-10-03

## CONTENIDO

	Página.
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>6</b>
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>6. OPORTUNIDADES DE MEJORA .....</b>	<b>12</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>12</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al plan anual de auditoría de la Oficina de Control Interno, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 14 de marzo de 2024, se realiza la presente verificación del estado de los planes de mejoramiento registrados en el SISEPM II. Esto implica evaluar los soportes de cada una de las acciones vencidas y vigentes, así como aquellas que están dentro del plazo establecido en los planes de mejoramiento (PDM) suscritos tras las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, en línea con los esfuerzos de fortalecimiento institucional y mejora continua, con el fin de proceder al cierre de estas, una vez validada la eficacia y efectividad de los controles.

## 2. ALCANCE

Información registrada en el Sistema de Seguimiento de Planes de Mejoramiento – SISEPM II al proceso E-04 Servicio al Ciudadano, con corte al 30 de septiembre de 2024.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

- ✚ El seguimiento realizado por la OCI se ejecuta a través del Sistema de Seguimiento de Planes de Mejoramiento – SISEPM II, donde se registra el cumplimiento de las actividades diseñadas para subsanar las observaciones o hallazgos. Este sistema fue diseñado al interior de la entidad, para control del cumplimiento de las actividades planteadas en los Planes de Mejoramiento.
- ✚ La Oficina de Control Interno adoptó a través del Sistema Integrado de Gestión el procedimiento C-01-P-003 SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORÍAS CONTROL INTERNO, cuya última versión es del 29 de diciembre de 2023, donde el objetivo es establecer las actividades asociadas al seguimiento y cumplimiento de los planes de mejoramiento producto de las auditorías de Control Interno.
- ✚ Dentro de los lineamientos establecidos por la OCI se tiene que los planes de mejoramiento (PDM) son suscritos por los líderes o responsables de los procesos del INM. La aprobación del PDM por parte del director (a) general es requisito previo para ser recibido por la Oficina de Control Interno. El PDM podrá ser modificado bien sea en sus acciones y/o fechas de cumplimiento una única vez y con la debida justificación y aprobación de dichos cambios por parte de la Dirección General.

- ✚ Las recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno a través de los informes de auditoría, verificaciones y demás no son obligatorias para el jefe del organismo responsable del Sistema de Control Interno, salvo que las mismas sean de tal magnitud que, de no tomarse en cuenta afecte gravemente el funcionamiento del Sistema de Control Interno o uno de sus componentes.
- ✚ Para efectos de llevar a cabo el presente informe se tuvieron en cuenta entre otros los siguientes procedimientos de auditoría:



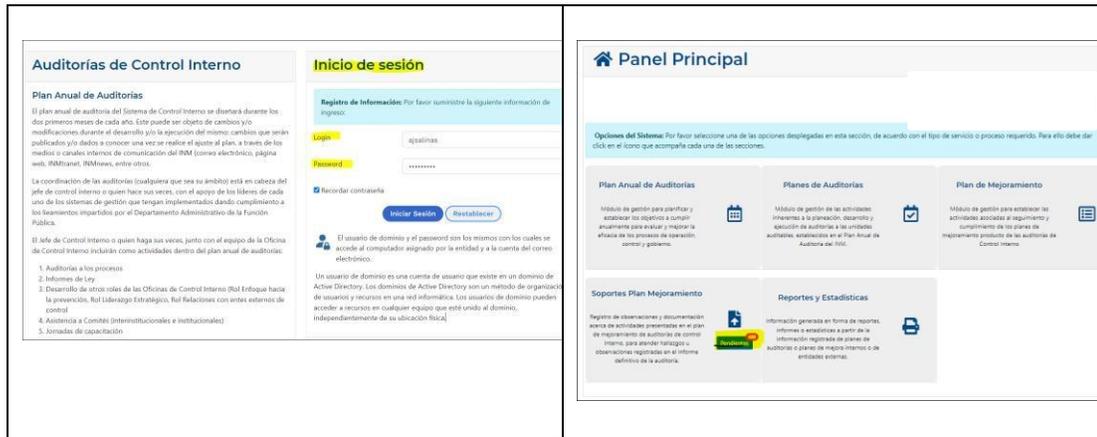
*Imagen No. 1- Procedimientos de auditoría*

- ✚ Se realizó a través de SISEPM 2.0 la verificación de los planes de mejoramiento registrados producto de las auditorías efectuadas por la OCI al proceso E-04 servicio al ciudadano encontrándose planes de la vigencia 2020.
- ✚ Se procedió a consultar cada uno de los planes con el fin de verificar documentos soporte cargados por los responsables y de esta forma determinar si procede o no el cierre, evaluando la eficacia y efectividad en los controles garantizando que la situación que dio origen al hallazgo no se repita.
- ✚ Se efectuó la consulta de informes de seguimiento a los planes de mejoramiento emitidos anteriormente por la OCI, para el caso se cita el informe denominado: "Estado de los Planes de Mejoramiento" expedido el 2023-11-07 y para consulta en la página web de la entidad en el siguiente

enlace: <https://inm.gov.co/web/wp-content/uploads/2023/11/Estado-planes-de-mejoramiento.pdf>

- Se analizó la información registrada en el SISEPM 2.0 de los planes de mejoramiento asociados al proceso E-04 -Servicio al ciudadano-, planes números 86 y 87. Se evaluaron los soportes cargados por los responsables de las acciones registrando el seguimiento en el sistema. En la verificación se evalúa la eficacia y efectividad de las actividades determinando si procede o no el cierre de los hallazgos, si no se cumplen algunas de las dos características descritas no procede el cierre. A continuación, los aspectos generales del ingreso al sistema:

**Ruta de ingreso:** <http://192.168.10.22:82/Sisepm2/>



*Imagen No. 2 – Pantallazo ingreso al SISEPM.*

- Consulta planes de mejoramiento y soportes:** Soportes plan de mejoramiento. A modo de ejemplo se muestra la información inicial reflejada en el sistema para el plan de mejoramiento No. 87 (2020 IACI Servicio al cliente) así:

No	Auditoría	Proceso	Objeto	Elaboró/Revisó/Aprobó	Estado	
87	2020 IACI SERVICIO AL CLIENTE			Luis Fernando Oviedo Herrera Luis Fernando Oviedo Herrera Luis Fernando Oviedo Herrera	NOTIFICADO Emisión Auditoría: 2020-10-19 Plazo Presentación: 2021-01-10 Recepción Cont. Int.: 2020-12-04	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="background-color: #28a745; padding: 2px 5px; margin-bottom: 2px;">5 Dentro de Términos</div> <div style="background-color: #ffc107; padding: 2px 5px; margin-bottom: 2px;">12 Fuera de Términos</div> <div style="background-color: #dc3545; padding: 2px 5px; margin-bottom: 2px;">6 Vencidas</div> <div style="background-color: #17a2b8; padding: 2px 5px; margin-bottom: 2px;">0 Vigentes</div> <div style="background-color: #17a2b8; padding: 2px 5px;">25 Todas</div> </div>

*Imagen No. 3 – Pantallazo estado de mejoramiento 87*

Como se puede evidenciar, el sistema realiza una diferenciación a través de colores del estado de las acciones así:

1. Dentro de términos, **color verde. (5)**
2. Fuera de términos, **color naranja. (12)**
3. Vencidas, **color rojo (8)** y
4. Vigentes, **color azul (0)**
5. Todas, **color azul (25)**

✚ Se resalta que el SISEPM 2.0 por ser una versión relativamente nueva se encuentra en proceso de mejora, es decir que se pueden presentar inconsistencias identificadas a través de los usuarios que interactúan con el sistema dentro de los que se encuentran los responsables de las acciones, el equipo de la Oficina de Control Interno y demás que corresponda. Al respecto, las solicitudes para ajustes, modificaciones, correcciones y demás se canalizan a través de la mesa de servicio GLPI herramienta dispuesta por la Oficina de informática y Desarrollo Tecnológico (OIDT) de la entidad.

#### 4. RESULTADOS

Producto del proceso de verificación se encontró:

##### 4.1 Clasificación de actividades vencidas para el proceso Servicio al ciudadano E-04 por año:

Con corte al 30 de septiembre de 2024 se encuentran nueve (9) actividades vencidas que corresponden a dos (2) planes de mejoramiento del periodo 2020 como se detalla:

Vigencia	Descripción de la Auditoría	Número de Plan SISEPM	Número de acciones vencidas
2020	Informe sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias <sup>1</sup>	86	1
2020	2020-IACI Servicio al cliente	87	8
<b>Total general</b>			<b>9</b>

*Imagen No. 4 – Actividades vencidas*

<sup>1</sup> En el plan de mejoramiento C1-01-F-05 cargado en el SISEPM el objetivo de la auditoría indica: "La actividad realizada no corresponde a una auditoría, más bien hace referencia al informe semestral realizado por la oficina de control interno, en este caso sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias". (Negrilla fuera de texto).



No	Auditoría	Proceso	Objeto	Elaboró/Revisó/Aprobó	Estado
87	2020 IACI SERVICIO AL CLIENTE			Luis Fernando Oviedo Herrera Luis Fernando Oviedo Herrera Luis Fernando Oviedo Herrera	NOTIFICADO Emisión Auditoría: 2020-10-19 Plazo Presentación: 2021-01-10 Recepción Cont. Int.: 2020-12-04
86	INFORME SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.			Luis Fernando Oviedo Herrera Luis Fernando Oviedo Herrera Luis Fernando Oviedo Herrera Herrera	NOTIFICADO Emisión Auditoría: 2020-07-31 Plazo Presentación: 2021-01-10 Recepción Cont. Int.: 2020-06-31

*Imagen No. 5 – Pantallazo SISEPM*

Al consultar las acciones vencidas por cada uno de los planes se encontró lo siguiente:

Periodo	No. Plan	Observación o hallazgo		Fecha final	Último Seguimiento
		No.	Descripción		
2020	86	4	Se recomienda llevar actualizado el registro público y la consulta de estado de las PQRSD a través de la página web del INM.	2022-08-31	2022-05-02
		5	Información de BPMETRO y tiempos calendarios y no hábiles.	2020-12-31	2024-09-30
		8	Se observan respuestas incompletas, en blanco y sin respuesta	2021-06-30	2024-09-30
		10	Expedición de información - responsabilidades	2021-06-30	2024-09-30
	87	11	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	2021-09-30	2024-09-30
		13	Datos abiertos: no existen datos publicados para la vigencia 2020	2021-09-30	2022-02-23
		17	Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad – formulario derecho de petición – Acceso a la información pública	2021-09-30	2022-02-23
		20	Medición de desfase de sincronización con la hora legal e informe satisfacción al cliente	2021-09-30	2021-07-12
		22	Inconsistencia en el contenido del Esquema ITA	2021-09-30	2022-12-30

*Imagen No. 6 – Estado de acciones vencidas*

## 4.2 Seguimiento a las acciones vencidas en SISEPM

### Plan No. 86 observación No. 4 (No procede cierre)

Al realizar la consulta en el SISEPM con corte al 2024-09-30 no se encontró ningún soporte cargado en cumplimiento a las acciones a implementar definidas (Revisión y ajuste de consultas en línea). Al respecto, la OCI efectuó la verificación en la página web del Instituto evidenciando la actualización de: **“Consulta de PQRSD”** mediante la cual los peticionarios pueden acceder al estado de sus solicitudes ingresando el número de radicación y número de

documento; el proceso se verificó de forma aleatoria con la validación de 17 radicados extraídos del reporte de PQRSD (enero a septiembre 2024) descargado del aplicativo Ophelia obteniendo el resultado de la consulta al detalle.

Considerando que en el informe que dio origen a la suscripción del plan de mejoramiento emitido por la OCI el 2020-07-31 sobre PQRSD se recomienda la actualización del registro público y la consulta del estado de las PQRSD, para el caso del registro público no fue posible encontrar información en la página web que permitiera realizar el cierre de la acción.

Por lo anterior, **se recomienda para efectos de proceder con el cierre de la acción el cargue de los soportes en el aplicativo SISEPM, que permitan evaluar la eficacia y efectividad** de los controles y eliminar la causa raíz que originó el hallazgo. Adicional, como único responsable se encuentra asignado el Ingeniero José Laureano Urrego. Al respecto, es importante resaltar que, aunque la acción la ejecute la OIDT la no conformidad u observación se identificó en el proceso E-04 cuyo responsable es la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano, área responsable de realizar el seguimiento al plan de mejoramiento suscrito.

#### **Plan No. 87 observación No. 5 (Procede cierre)**

Al realizar la trazabilidad de los diferentes soportes cargados desde el 2021-07-23 hasta el 2024-09-30 siendo esta la última fecha de reporte por parte de los responsables donde se aclaró que desde el 2021 el INM cambió el sistema a través del cual realiza la gestión de las PQRSD que para el caso corresponde a Ophelia SGDA y no BPMETRO. Por lo anterior, se procede con la verificación a través del reporte descargado (enero a septiembre de 2024) del aplicativo vigente identificándose que la parametrización se encuentra definida en días hábiles en concordancia con la normatividad. Adicional, se verifica el procedimiento de PQRSD E-04-P-001 versión 6 del 2023-11-23 con los cambios en el sistema utilizado actualmente.

#### **Plan No. 87 Observación No. 8 (No procede cierre)**

Se valida como acción a implementar *“Solicitar ajustes a la parametrización de la herramienta BPMetro en busca de garantizar la revisión de respuestas antes de su envío al ciudadano **y realizar una jornada de sensibilización al personal del INM para responder en términos las PQRSD** y dando respuesta a lo requerido por el ciudadano”*. (Negrilla fuera de texto).

Con el fin de validar la efectividad de la acción se tuvo en cuenta el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del INM emitido por la

OCI el 2024-08-21 en el cual se identificó para algunos casos la extemporaneidad en la respuesta por parte del INM, entre las que se menciona la respuesta por fuera de términos a la Contraloría General de la República. Es decir, que el proceso continúa presentando debilidades sin que se evidencia la eliminación de la causa raíz. El citado informe se puede consultar en el siguiente enlace: <https://inm.gov.co/web/wp-content/uploads/2024/08/Informe-PQRSD.pdf>

#### **Plan No. 87 Observación No. 10 (Procede cierre)**

Al realizar la consulta en los dos (2) últimos informes de PQRSD emitidos por la OCI no se encontraron observaciones respecto a las relacionadas con el hallazgo. Sin embargo, es importante que se consideren los diferentes aspectos citados y oportunidades de mejora respecto a la nueva herramienta Ophelia SGDA. Así mismo se efectúe el seguimiento permanente al sistema con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos normativos.

#### **Plan No. 87 Observación No. 11 (Procede cierre)**

En el seguimiento realizado al programa de transparencia y ética pública para II cuatrimestre de 2024 se evidenció el cumplimiento del 100% de las actividades programadas, así como las modificaciones a la versión inicial generando la versión 2, cambios aprobados en el CIGD #6 del 29 de abril de 2024. Al respecto, es importante resaltar el seguimiento permanente al programa considerando los lineamientos definidos en el Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024 y el anexo, así como los demás que le apliquen.

#### **Plan No. 87 Observación No. 13 (No procede cierre)**

Al realizar la verificación de la publicación de los datos abiertos de acuerdo con los lineamientos normativos (Ley 1712 de 2014 y demás) en la página web del Instituto a través del enlace: <https://inm.gov.co/web/servicio-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/> en el numeral 7 se encontraron tres (3) reportes clasificados así: 7.1 Instrumentos de gestión de la información, 7.2 Sección de datos abiertos, 7.3 asignación salarial y costos de reproducción de la información. En el caso del esquema ITA se visualiza el cargue del reporte de 2023 y no el de 2024, este último generado el 25 de julio de 2024 de acuerdo con la consulta realizada en la página de la Procuraduría General de la Nación.

Al consultar la matriz de activos de información se evidenció que esta registra el 2023-05-23 sin que se tenga certeza que el proceso de actualización se haya realizado y no se encuentre cargado en la página web. Lo anterior, también se evidenció en el índice de información clasificada del 2023-05-30. No se encontró el cargue de soportes por parte de los responsables.

Se recomienda validar si la acción a implementar corresponde a un control que sea eficaz, efectivo y elimine la causa raíz evitando que la situación que dio origen se repita.

**✚ Plan No. 87 Observación No. 17 (No procede cierre)**

Al realizar la consulta en la página web de la entidad en la opción de Atención y Servicios a la Ciudadanía, y al acceder al formulario de PQRSD se evidenció que en este no se definieron espacios para el registro de información relacionada con las condiciones de la población, por ejemplo, si es víctima o no del conflicto, tipos de discapacidad o a qué tipo de población específica pertenece considerando entre otros los lineamientos definidos en los anexos Formulario PQRSD de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP. Lo anterior, ratifica la observación efectuada en la auditoría de 2020 sin que esto permita realizar el cierre de la acción. Considerando que el último cargue de información por parte del área auditada se realizó el 2021-10-28 se recomienda la definición y aplicación de controles eficaces y efectivos y el cargue de los soportes en el SISEPM.

**✚ Plan No. 87 Observación No. 20 (No procede cierre)**

Al 30 de septiembre de 2024 no se evidenció soporte cargado en el SISEPM que permita el análisis respecto a si procede o no el cierre.

**✚ Plan No. 87 Observación No. 22 (No procede cierre)**

Se realizó la consulta en la página web de la entidad encontrándose publicado el esquema ITA – Periodo 2023 y no el de 2024. De acuerdo con la consulta efectuada en la página web de la Procuraduría General de la Nación el reporte de la presente vigencia fue generado el 2024-07-25 03:19:18 PM con un indicador de 91/100 es decir, que en la página web del INM la información se encuentra desactualizada por cuanto no es posible realizar el cierre.

### **4.3 Acciones abiertas que no se han vencido**

Al realizar la consulta a través de la opción “Reportes y Consultas” en el SISEPM 2.0 para los planes 86 y 87 de 2020 no se encontraron acciones con fecha de cumplimiento vigente como se refleja en los siguientes pantallazos:

### Reportes y Estadísticas

Pendientes de acciones de planes de mejoramiento por auditorías, dependencias y funcionarios  

Auditoría	87 2020 IACI SERVICIO AL CLIENTE de 2021-01-10
Dependencia	[Seleccione una dependencia]
Funcionario	[Seleccione un funcionario]
Estado Cumplimiento	ACCIONES CON FECHA DE CUMPLIMIENTO VIGENTE

Consultar Restablecer

No se encontraron registros para esta consulta

*Imagen No. 7 – Pantallazo SISEPM – Reportes y estadísticas.*

### Reportes y Estadísticas

Pendientes de acciones de planes de mejoramiento por auditorías, dependencias y funcionarios  

Auditoría	86 INFORME SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUG
Dependencia	[Seleccione una dependencia]
Funcionario	[Seleccione un funcionario]
Estado Cumplimiento	ACCIONES CON FECHA DE CUMPLIMIENTO VIGENTE

Consultar Restablecer

No se encontraron registros para esta consulta

*Imagen No.8 – Pantallazo SISEPM – Reportes y estadísticas.*

## 5. CONCLUSIONES

A partir del proceso de verificación y seguimiento se concluye:

- ✚ El proceso E-04 servicio al ciudadano con corte al 30 de septiembre de 2024 cuenta con nueve (9) actividades vencidas que corresponde a dos planes de mejoramiento suscritos a partir de una auditoria e informe de PQRSD efectuado por la OCI en la vigencia 2020.
  
- ✚ Para cinco (5) de los nueve (9) hallazgos que se encuentran en estado vencido no se evidenció el cargue de soportes en el SISEPM por parte de los responsables durante los dos últimos periodos, 2023 y 2024. Sobre los cuatro (4) restantes los responsables realizaron el cargue de soportes el 30 de septiembre de 2024.
  
- ✚ Producto del presente ejercicio, se realizó el cierre de tres (3) de los nueve (9) hallazgos.

- Independientemente del cargue de los soportes en el aplicativo SISEPM por parte de los responsables, la OCI realizó la verificación de los registros, página web, normatividad y demás aspectos con el fin de identificar si se había eliminado la causa raíz o subsanado la situación que originó el hallazgo para proceder con el cierre u observación para cada uno.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Realizar capacitaciones al interior de la Subdirección de Servicios Metrologicos y Relación con el Ciudadano para el proceso E-04 Servicio al Ciudadano con el propósito de mejorar la comprensión de los procedimientos y requisitos de tal manera que se promueva una cultura de mejora continua para el proceso.
- Definir controles que ataquen la causa raíz de tal modo que la situación presentada y que dio origen al hallazgo u observación no se repita. En las acciones a implementar no solo definir controles correctivos sino también preventivos.
- Depurar el 100% de las acciones vencidas y que queden como resultado del presente seguimiento, así mismo cargar los soportes y evidencias de las acciones implementadas asegurando que estas cumplen con los criterios de eficacia y efectividad que lleven a la mejora del proceso y al cierre de los hallazgos.
- Realizar el seguimiento a los hallazgos asociados al proceso E-04 y cuyos responsables pertenecen a otras áreas o procesos. Cargar los soportes o evidencias que correspondan.

## 7. ANEXOS

Ninguno.

Luz Marina Doria Cavadia  Firmado digitalmente  
por Luz Marina Doria  
Cavadia

---

**LUZ MARINA DORIA CAVADIA**  
Jefe de Control Interno  
2024-10-03

**Elaboró:** Andrea Jasmin Salinas Cruz