

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

Oficina de Control Interno
Bogotá

2025-02-03

CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	3
4. RESULTADOS	4
5. CONCLUSIONES	9
6. OPORTUNIDADES DE MEJORA	10
7. ANEXOS	10

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y a garantizar la efectividad del control de la gestión pública”*, se hace seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas al INM durante el segundo semestre de 2024. El objetivo es verificar el cumplimiento de la normatividad por parte de la entidad en relación con el derecho de los ciudadanos a recibir respuestas oportunas, claras y efectivas.

2. ALCANCE

El alcance del presente informe de seguimiento comprende el período del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024. En él, se validará el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta a las PQRSD, lo que permitirá a los ciudadanos hacer seguimiento a sus solicitudes y garantizará la calidad y efectividad de las respuestas.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

- ✚ El seguimiento realizado por la OCI se ejecuta a través de la consulta al aplicativo *Ophelia Suit* (Ophelia SGDEA – Gestión Documental y de Correspondencia) con el usuario asignado a la Oficina de Control Interno, en la opción de “Reportes solicitudes PQRSD”.
- ✚ Se define como fecha de inicio del reporte el 1 de julio de 2024 y como fecha de finalización el 31 de diciembre de 2024. El informe presentará la relación de los radicados del período y contará con la funcionalidad de descarga en formato Excel.
- ✚ Se realiza un análisis detallado de todas las peticiones radicadas, identificando respuestas extemporáneas, radicados sin respuesta registrada en el sistema, falta de respuesta de fondo, y casos de insatisfacción por parte del solicitante o peticionario con respecto a la respuesta proporcionada por la entidad.
- ✚ A través de tablas dinámicas, se totalizan y analizan los datos relevantes para el seguimiento de este informe.
- ✚ Se realizó consulta en la web de la entidad para evidenciar la publicación de los informes trimestrales de PQRSD, consultable en el siguiente link: <https://inm.gov.co/servicio-al-ciudadano/participacion-ciudadana/informes-de-participacion-ciudadana/>
- ✚ Revisión del marco normativo vigente relacionado en el primer anexo del presente informe.

4. RESULTADOS

4.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS RADICADOS DE PQRSD DEL II SEMESTRE DE 2024

Para el segundo semestre de 2024, el INM contó con un total de 473 radicados, caracterizados de la siguiente forma: 39 consultas, 1 denuncia, 328 peticiones, 15 peticiones de entes externos, 2 quejas, 2 reclamos, 4 solicitudes del Congreso de la República, 6 solicitudes de documentos y 76 solicitudes de información, como se muestra en el cuadro No. 1.

Es importante señalar que 5 de las solicitudes con radicado corresponden a pruebas realizadas por la Oficina Asesora de Informática y Desarrollo Tecnológico – OI DT.

Cuadro Nro. 1. Caracterización de los radicados desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.

CARACTERIZACIÓN RADICADOS	CONTEO
Consulta	39
Denuncia	1
Petición	328
Petición Entes Externos	15
Queja	2
Reclamo	2
Solicitud Congreso de la República	4
Solicitud de documentos	6
Solicitud de información	76
Total	473

Fuente: Elaborado por la oficina de Control Interno a partir del reporte de *Ophelia Suit* con segmentación de datos.

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento por cada una de las categorías de radicados, así:

- a. Denuncia:** Al segmentar los datos del reporte, se identificó que el 7 de noviembre de 2024, mediante el radicado 1-2024-0960-1, la Secretaría General recibió la denuncia, la cual fue vinculada con la respuesta correspondiente, radicado 2-2024-0908-2, emitida el 12 de noviembre de 2024. La comunicación de la respuesta fue realizada por medio de correo electrónico, como se puede ver en el resaltado de la imagen No. 1.

CONTEO	FECHA DE SOLICIT...	RADICADO	DEPENDENCIA	ESTADO	DÍAS DE RESPUESTA	RADICADO VINCUL...	FECHA DE RESPUE...	TIPO DE PQRSO	MEDIO DE RESPUE...
3	2024-11-07T11:32:4...	1-2024-0960-1	SECRETARÍA GENERAL	Finalizado	0	2-2024-0908-2	2024-11-12T17:02:1...	Denuncia	Correo electrónico
4	2024-07-02T10:20:3...	1-2024-0585-1	DIRECCIÓN GENERAL	Gestión y trámite	1	2-2024-0579-2	2024-07-05T19:16:4...	Petición	Correo certificado
5	2024-07-02T10:34:2...	1-2024-0586-1	GRUPO DE GESTIÓN ...	Pendiente por aceptar	2	2-2024-0601-2	2024-07-08T14:25:0...	Petición Entes Exter...	Página web
6	2024-07-02T10:50:1...	1-2024-0587-1	GRUPO DE GESTIÓN ...	Respuesta en revisión	3	2-2024-0602-2	2024-07-08T14:25:2...	Queja	Radicación presencial
7	2024-07-02T14:42:55	1-2024-0592-1	OFICINA ASESORA D...		4	2-2024-0606-2	2024-07-12T15:53:3...	Reclamo	
8	2024-07-03T09:04:1...	1-2024-0593-1	OFICINA DE INFORM...		5	2-2024-0607-2	2024-07-12T15:54:0...	Solicitud Congreso ...	
9	2024-07-03T13:53:5...	1-2024-0595-1	SUBDIRECCIÓN DE M...		6	2-2024-0608-2	2024-07-16T08:23:0...	Solicitud de docum...	
10	2024-07-03T14:36:2...	1-2024-0597-1	SUBDIRECCIÓN DE M...		7	2-2024-0608-2	2024-07-16T09:11:3...	Solicitud de informa...	

Imagen No. 1 – Trazabilidad del radicado de denuncia.

- b. **Quejas:** Para el segundo semestre del 2024 se presentaron dos (2) quejas con los radicados 1-2024-0715-1, atendida por Secretaría General, y 1-2024-0743-1, por la Dirección General, como se muestra en la imagen No. 2.

CONTEO	RADICADO	FECHA DE SOLICI...	TIPO DE PQRSO	DEPENDENCIA	ESTADO	RADICADO VINC...
100	1-2024-0715-1	2024-08-14T15:28:...	Consulta	DIRECCIÓN GENERAL	Finalizado	2-2024-0706-2
126	1-2024-0743-1	2024-08-23T08:59:...	Denuncia	SECRETARÍA GENER...	Gestión y trámite	2-2024-0751-2
1	1-2024-0585-1	2024-07-02T10:20:...	Petición	GRUPO DE GESTIÓ...	Pendiente por aceptar	2-2024-0579-2
2	1-2024-0586-1	2024-07-02T10:34:...	Petición Entes Exter...	GRUPO DE GESTIÓ...	Respuesta en revisión	2-2024-0601-2
3	1-2024-0587-1	2024-07-02T10:50:...	Queja	OFICINA ASESORA ...		2-2024-0602-2

Imagen No. 2 – Trazabilidad de los radicados de queja.

- c. **Reclamos:** Para el segundo semestre de 2024, se recibieron dos radicados que se visualizan en la imagen No. 3, en estado finalizado. Los radicados son los siguientes: 1-2024-0662- y 1-2024-0874-1, asignados respectivamente a la Secretaría General y a la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano.

CONTEO	RADICADO	FECHA DE SOLICI...	TIPO DE PQRSO	DEPENDENCIA	ESTADO	RADICADO VINC...
57	1-2024-0662-1	2024-07-29T05:59:...	Consulta	SECRETARÍA GENER...	Finalizado	2-2024-0661-2
239	1-2024-0874-1	2024-10-11T10:08:21	Denuncia	SUBDIRECCIÓN DE ...	Gestión y trámite	2-2024-0661-2
1	1-2024-0585-1	2024-07-02T10:20:...	Petición	DIRECCIÓN GENERAL	Pendiente por aceptar	2-2024-0579-2
2	1-2024-0586-1	2024-07-02T10:34:...	Petición Entes Exter...	GRUPO DE GESTIÓ...	Respuesta en revisión	2-2024-0601-2
3	1-2024-0587-1	2024-07-02T10:50:...	Queja	GRUPO DE GESTIÓ...		2-2024-0602-2
4	1-2024-0592-1	2024-07-02T14:42:55	Reclamo	OFICINA ASESORA ...		2-2024-0606-2
5	1-2024-0593-1	2024-07-03T09:04:...	Solicitud Congreso ...	OFICINA DE INFOR...		2-2024-0607-2
6	1-2024-0595-1	2024-07-03T13:53:...	Solicitud de docum...	SUBDIRECCIÓN DE ...		2-2024-0608-2

Imagen No. 3 – Trazabilidad del radicado de reclamos.

- d. **Solicitudes Congreso de la República:** Para el segundo semestre del año se presentaron cuatro (4) solicitudes del Congreso de la República, con respuesta dentro de los términos de ley, como se muestra en la imagen No. 4.

CONTEO	RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSO	ESTADO	DIAS TRANSCURRI...	FECHA DE RESPUES...	RADICADO VINCUL...
54	1-2024-0657-1	2024-07-26T09:32:4...	Consulta	Finalizado	1	2024-07-31T07:37:32...	2-2024-0654-2
83	1-2024-0698-1	2024-08-12T09:13:1...	Denuncia	Gestión y trámite	3	2024-08-15T11:57:57...	2-2024-0680-2
153	1-2024-0776-1	2024-09-06T10:06:3...	Petición	Pendiente por aceptar	0	2024-09-09T17:03:11...	2-2024-0750-2
159	1-2024-0787-1	2024-09-12T15:11:3...	Petición Entes Exter...	Respuesta en revisión	2	2024-09-17T17:22:01.95	2-2024-0777-2
1	1-2024-0585-1	2024-07-02T10:20:3...	Queja		4	2024-07-05T19:16:41...	2-2024-0579-2
2	1-2024-0586-1	2024-07-02T10:34:2...	Reclamo		5	2024-07-08T14:25:09...	2-2024-0601-2
3	1-2024-0587-1	2024-07-02T10:50:1...	Solicitud Congreso d...		6	2024-07-08T14:25:29...	2-2024-0601-2
4	1-2024-0592-1	2024-07-02T14:42:55	Solicitud de docum...		7	2024-07-12T15:53:34...	2-2024-0602-2

Imagen No. 4 – Trazabilidad del radicado de solicitudes del Congreso de la República.

El reporte generado por el aplicativo OPHELIA SUIT del 9 de enero de 2025, muestra que los radicados que se detallan en la imagen No. 5, no cuentan con respuesta relacionada. Se identificaron tres (3) solicitudes recibidas en noviembre y dos (2) en diciembre, que están fuera de los plazos establecidos por la ley para dar respuesta. Los radicados son los siguientes: 1-2024-0967-1, 1-2024-0976-1, 1-2024-0998-1, 1-2024-1097-1 y 1-2024-1158-1.

CONTEO	RADICADO	FECHA DE SOLICI...	DEPENDENCIA
313	1-2024-0967-1	2024-11-12T12:20:42.657	SECRETARÍA GENERAL
320	1-2024-0976-1	2024-11-14T13:51:17.15	
337	1-2024-0998-1	2024-11-18T13:52:59.02	
418	1-2024-1097-1	2024-12-10T11:00:36.603	
462	1-2024-1158-1	2024-12-27T16:25:17.77	

DIAS DE RESPUES...	ESTADO	FECHA DE RESPU...	RADICADO VINC...
(en blanco)	Pendiente por aceptar	(en blanco)	

Imagen No. 5 – Trazabilidad de radicados sin respuesta en el aplicativo Ophelia.

Asimismo, se identificó que la Secretaría General y la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano cuentan con los siguientes radicados en gestión y trámite: 1-2024-1087-1, 1-2024-1120-1, 1-2024-1135-1, 1-2024-1143-1, 1-2024-1149-1 y 1-2024-1157-1, como se muestra en la imagen 6.

RADICADO	FECHA DE SOLICI...	TIPO DE PQRSO	DEPENDENCIA	ESTADO	RADICADO VINC...
1-2024-1087-1	2024-12-06T14:35:4...	Petición	SECRETARÍA GENERAL	Finalizado	
1-2024-1120-1	2024-12-16T13:47:4...	Solicitud de docum...	SUBDIRECCIÓN DE S...	Gestión y trámite	2-2024-0579-2
1-2024-1135-1	2024-12-20T12:20:5...	Solicitud de inform...	DIRECCIÓN GENERAL	Pendiente por aceptar	2-2024-0601-2
1-2024-1143-1	2024-12-23T10:30:1...	Consulta	GRUPO DE GESTIÓN...	Respuesta en revisión	2-2024-0602-2
1-2024-1149-1	2024-12-24T14:45:2...	Denuncia	GRUPO DE GESTIÓN...		2-2024-0606-2
1-2024-1157-1	2024-12-27T16:08:5...	Petición Entes Exter...	OFICINA ASESORA D...		2-2024-0607-2
1-2024-0585-1	2024-07-02T10:20:3...	Queja	OFICINA DE INFOR...		2-2024-0608-2
1-2024-0586-1	2024-07-02T10:34:2...	Reclamo	SUBDIRECCIÓN DE ...		2-2024-0610-2

Imagen No. 6 – Trazabilidad de radicados en trámite.

El radicado 1-2024-0754-1 fue recibido en la entidad el 27 de agosto de 2024 y asignado a la Secretaría General. La respuesta, enviada por correo electrónico el 1 de noviembre de 2024 bajo el radicado 2-2024-0890-2, muestra una respuesta extemporánea de 47 días, como se muestra en la imagen 7.

CONTEO	RADICADO	DEPENDENCIA	DIAS TRANSCUR...	DIAS DE RESPUE...	FECHA DE RESPU...
137	1-2024-0754-1	SECRETARÍA GENER...	47	20	2024-11-01T16:59:...
1	1-2024-0585-1	DIRECCIÓN GENERAL	0	21	2024-07-05T19:16:...
2	1-2024-0586-1	GRUPO DE GESTIÓ...	1	22	2024-07-08T14:25:...
3	1-2024-0587-1	GRUPO DE GESTIÓ...	2	23	2024-07-08T14:25:...
4	1-2024-0592-1	OFICINA ASESORA ...	3	24	2024-07-12T15:53:...
5	1-2024-0593-1	OFICINA DE INFOR...	4	29	2024-07-12T15:54:...
6	1-2024-0595-1	SUBDIRECCIÓN DE ...	5	47	2024-07-16T08:23:...
7	1-2024-0597-1	SUBDIRECCIÓN DE ...	6	(en blanco)	2024-07-16T09:11:...

FECHA DE SOLICI...	TIPO DE PQRSD	ESTADO	MEDIO DE RESP...
2024-08-27T09:17:...	Solicitud de inform...	Finalizado	Correo electrónico

Imagen No. 7 – Trazabilidad de radicado extemporáneo.

A continuación, se muestra la consulta realizada por la ciudadana.

Estimados(as) Señores(as) del Instituto Nacional de Metrología, Mi nombre es [REDACTED], soy estudiante de Ingeniería Biomédica en la Universidad Militar Nueva Granada. Actualmente, me encuentro en la etapa final de mi formación académica y estoy buscando la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales. Estoy muy interesada en la posibilidad de llevar a cabo mis prácticas en su prestigiosa institución, ya que considero que el Instituto Nacional de Metrología, con su enfoque en la precisión y la calidad en la medición, ofrece un entorno ideal para aplicar y profundizar mis conocimientos en el campo de la ingeniería biomédica. Me gustaría obtener información sobre los documentos que debo enviar para formalizar mi solicitud, así como el contacto con la persona encargada del proceso de selección de practicantes. Agradezco de antemano su atención y quedo atenta a cualquier requerimiento adicional que puedan tener. Cordialmente [REDACTED]

Imagen No. 8 – Trazabilidad de la consulta de la ciudadana.

También se identificaron los siguientes radicados: el 1-2024-1003-1, recibido el 18 de noviembre de 2024, con un plazo de 35 días para dar respuesta, lo que llevó a que el 5 de diciembre el interesado radicara una nueva petición, el 1-2024-1078-1. La respuesta a este último radicado fue proporcionada el 26 de diciembre de 2024 por la Subdirección de Metrología Física.

De manera similar, ocurrió con el radicado 1-2024-0904-1, recibido el 22 de octubre de 2024 y asignado a la Secretaría General. En este caso, la peticionaria recibió la respuesta 24 días después, es decir, el 27 de noviembre de 2024. Como consecuencia, la peticionaria presentó una nueva solicitud, bajo el radicado 1-2024-1009-1, del 20 de noviembre, para obtener respuesta a su petición inicial (1-2024-0904).

En cuanto a la Subdirección de Metrología Física, se presentó una petición caracterizada como consulta con el radicado 1-2024-1054-1, recibida el 1 de diciembre de 2024. Al momento de generar el reporte del aplicativo Ophelia Suit (9 de enero de 2025), esta solicitud aún se encontraba en estado "en revisión", con 25 días transcurridos desde su radicación.

En la imagen No 9, se muestra la extemporaneidad del radicado 1-2024-1054-1.

RADICADO	FECHA DE SOLICI...	TIPO DE PQRSO	DEPENDENCIA	ESTADO	RADICADO VINC...
1-2024-1054-1	2024-12-01T12:18:1...	Consulta	SUBDIRECCIÓN DE ...	Finalizado	
1-2024-0585-1	2024-07-02T10:20:3...	Denuncia	DIRECCIÓN GENERAL	Gestión y trámite	2-2024-0579-2
1-2024-0586-1	2024-07-02T10:34:2...	Petición	GRUPO DE GESTIÓN...	Pendiente por aceptar	2-2024-0601-2
1-2024-0587-1	2024-07-02T10:50:1...	Petición Entes Exter...	GRUPO DE GESTIÓN...	Respuesta en revisión	2-2024-0602-2
1-2024-0592-1	2024-07-02T14:42:55	Queja	OFICINA ASESORA ...		2-2024-0606-2

Imagen No. 9 – Trazabilidad de radicado extemporáneo 1-2024-1054-1.

4.2. INFORMES DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

En atención a lo establecido en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, las entidades obligadas deben publicar informes trimestrales sobre las solicitudes de acceso a la información, cumpliendo con lo dispuesto en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014. Estos informes deben incluir, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número total de solicitudes recibidas.
2. Número de solicitudes trasladadas a otras entidades.
3. Tiempo de respuesta de cada solicitud.
4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Los informes deben estar disponibles al público, conforme a lo señalado en el artículo 4 de la Ley 1712 de 2014.

Para el período del presente informe, y tras la validación realizada, estos fueron publicados, cumpliendo la normatividad. En ellos no se identificaron traslados a otras entidades. En la imagen No. 10, se muestra la consulta realizada en la página web de la entidad www.inm.gov.co, donde se publican cuatro informes correspondientes a la vigencia 2024. De estos, se validaron los correspondientes a los dos últimos trimestres.

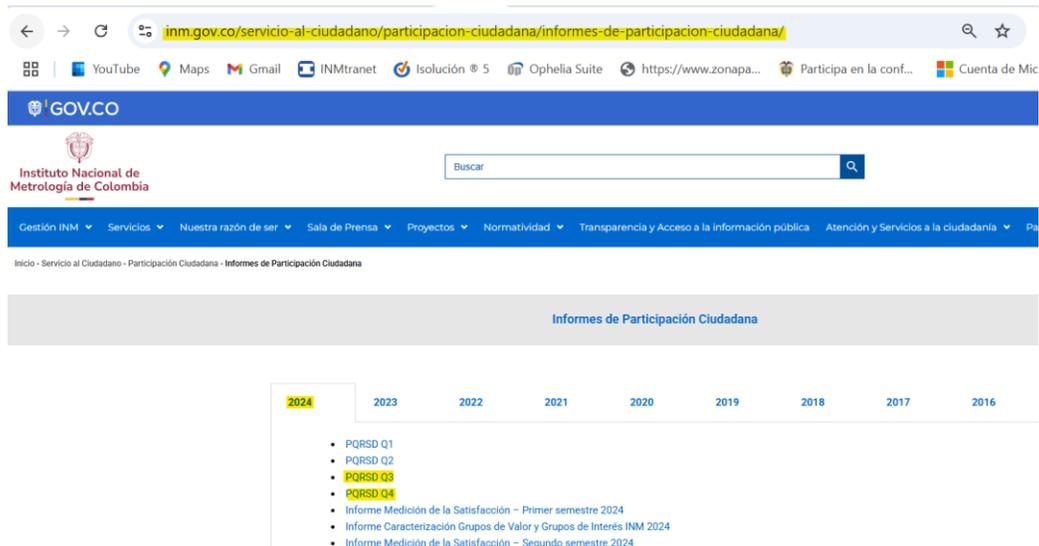


Imagen No. 10 – Trazabilidad de informes publicados en la página web del INM.

De los informes validados, se concluye que el número de peticiones registradas en el tercer trimestre de 2024 fue de 196, mientras que en el cuarto trimestre se registraron 272, totalizando 468 radicados en el semestre. Este total coincide con lo validado por la Oficina de Control Interno, al incluir los 5 radicados de prueba mencionados al inicio de este informe.

5. CONCLUSIONES

- El INM recibió un total de 473 PQRSO durante el segundo semestre de 2024, distribuidos de la siguiente manera: 39 consultas, 1 denuncia, 328 peticiones, 15 peticiones de entes externos, 2 quejas, 2 reclamos, 4 solicitudes del Congreso de la República, 6 solicitudes de documentos y 76 solicitudes de información. Cabe destacar que 5 de estas solicitudes con radicado fueron de prueba por parte de la OIDT. Es relevante mencionar que un alto porcentaje de las peticiones se enfoca en la solicitud de certificados de ingresos y retenciones, así como certificados laborales y contractuales. De igual manera, durante el segundo semestre también se recibieron solicitudes relacionadas con certificados de retenciones.
- Se identificaron respuestas extemporáneas, cuya demora pone en riesgo a la entidad, ya que podría verse obligada a asumir la gestión de posibles acciones de tutela debido a la falta de respuesta, lo que podría ocasionar un daño antijurídico.

Además, al no responder las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley, los peticionarios reiteran sus solicitudes, lo que genera un esfuerzo duplicado y aumenta los riesgos asociados al incumplimiento normativo.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✚ Establecer mecanismos de control para prevenir los riesgos asociados al incumplimiento normativo relacionados con respuestas extemporáneas de PQRSD.
- ✚ Realizar los seguimientos correspondientes y aplicar los controles necesarios para evitar que estas situaciones se presenten en el futuro.

7. ANEXOS

7.1. Reporte descargado desde el aplicativo *OPHELIA SUIT* del periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, descargado el 9 de enero de 2025.

Luz Marina Doria Cavadía
Jefe Oficina Control Interno
Fecha: 2025-02-03

Anexo. 01 Marco Normativo de Referencia

- ✚ Constitución Política de Colombia, artículo 23, "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar derechos fundamentales."
- ✚ Constitución Política de Colombia, artículo 74, "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable."
- ✚ 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."

- ✚ Artículo 1, Ley 2080 de 25 de enero 2021 “Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011 – y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.”
- ✚ 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 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
- ✚ Sistema de Gestión Integrado del INM (SIG) consultable en la plataforma de *ISOLUCIÓN* - Procedimiento E-04-P-001- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Versiones 6 y 7 del 23 de noviembre de 2023 y 24 de diciembre de 2024, respectivamente.