

Informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del INM - segundo semestre 2025

Oficina de Control Interno
Bogotá

Fecha 2026-04-16

CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	3
4. RESULTADOS	4
5. CONCLUSIONES	13
6. ANEXOS	15

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo descrito en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, las entidades públicas deberán contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con la misión¹ de la entidad²³.

Por parte de las Oficinas de Control Interno, se les asignó el deber de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes, rindiendo semestralmente un informe a la administración, por lo que se presenta el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas a la entidad en el segundo semestre de 2025.

2. ALCANCE

Se realizó la revisión de las PQRSDf registradas en el Sistema de Gestión Documental y Correspondencia – aplicativo Ophelia SGDEA –, correspondientes al periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, verificando la atención prestada conforme a las normas vigentes.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Previa revisión del marco normativo aplicable al derecho fundamental de petición, se verifica la existencia de los distintos elementos, tales como la

¹ La misión de la entidad es “Liderar y respaldar la calidad de las mediciones en Colombia, a través de la prestación de servicios metrológicos, de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación, de la gestión del conocimiento y la articulación con las partes interesadas, contribuyendo a la generación de confianza, a la sostenibilidad, al bienestar social, al desarrollo industrial y a la competitividad del país en los mercados globales.”

² El Decreto 062 de 2021, menciona en el considerando segundo que el Decreto 4175 de 2011, crea al Instituto Nacional de Metrología, “bajo la necesidad de fortalecer el desarrollo de la metrología científica e industrial en Colombia, con el fin de posicionar al País de forma permanente y efectiva en los mercados internacionales, avanzar hacia la producción de bienes de alto valor agregado, mejorar la competitividad nacional y garantizar que el aparato productivo nacional esté en la capacidad de realizar procesos que cumplen con métodos precisos de aseguramiento máximo de la calidad.”

³ El Decreto 062 de 2021, en su artículo 1, que modificó el artículo 5 del Decreto Ley 4175 de 2011, dejando como objetivo del INM “la coordinación de la metrología científica e industrial como máxima autoridad nacional en la materia, y la ejecución de actividades que fomenten la innovación, mejoren la calidad de vida y soporten el desarrollo económico, científico y tecnológico del país, mediante el establecimiento, conservación y adopción de patrones nacionales de medida, la difusión del Sistema Internacional de Unidades (SI), la investigación científica, la presentación de servicios metrológicos, el apoyo a las actividades de control metrológico y la representación internacional como máxima autoridad en metrología científica e industrial.”

radicación de la solicitud, el cumplimiento de los plazos legales, la emisión de una respuesta clara, completa y de fondo que resuelva lo solicitado, así como su debida notificación al ciudadano, con el fin de validar su cumplimiento. Se consultan los informes publicados en la página oficial de la entidad, los cuales son elaborados trimestralmente por la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano.

Desde intranet, se consultó el aplicativo Ophelia SGDEA, descargando el reporte de las PQRSDF en formato *Excel*; se revisó el proceso de Servicio al Ciudadano en ISOLUCIÓN, consultando el procedimiento "Petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSDF" con código E-04-P-001, versión 8 del 20 de agosto de 2025; se validó la información contenida en el tablero Power BI "Gestión y Seguimiento a PQRSDF" publicado en la intranet y se revisó el cumplimiento de términos legales, seguimiento por dependencia y tipo de radicado.

4. RESULTADOS

4.1. Publicación de los informes de PQRSDF correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2025.

En la consulta⁴ realizada en la página web de la entidad, se verificó la publicación del informe del tercer trimestre de 2025, elaborado por la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano -SSMRC, publicado el 14 de octubre de 2025. En dicho informe se reportaron un total de 325 radicados, distribuidos de la siguiente manera: 238 peticiones, 64 solicitudes de información, 14 consultas, 3 solicitudes de documentos, 3 peticiones de entes externos, 2 solicitudes del Congreso de la República y 1 felicitación (Página 5 de 23).

El informe muestra que la motivación⁵ de las PQRSDF es definida por la ciudadanía al momento de su radicación en el INM. Durante el tercer trimestre, la mayoría de las peticiones se clasificaron como "propio del servicio", con un total de 312 radicados. El consolidado del periodo muestra que el promedio de tiempo de respuesta a la ciudadanía fue de 6,8 días hábiles (Página 7 de 23).

⁴ La consulta se realiza el 17 de febrero de 2026, en la página web de la entidad.

⁵ La motivación para radicar un PQRSDF está catalogado en el formulario de radicación, enlistándose: propio del servicio, atención al ciudadano, información errónea, información suministrada, falta de información, calidad en servicio, demora en servicio, información errónea, irregularidades en el servicio, solicitud de información clientes y protección de datos personales.

El informe presentado por la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano (SSMRC) señala que, de las 325 peticiones radicadas durante el tercer trimestre, el 6% (18 peticiones) fueron respondidas de manera extemporánea. El informe no especifica las causas que originaron estas demoras ni las acciones implementadas para evitar respuestas fuera del término legal. (Página 9 de 23).

En el mismo informe, se indica en la página 16 que 31 radicados fueron atendidos “por fuera de tiempo”, los cuales fueron asignados a la Secretaría General (9), la Subdirección de Metrología Física (1), la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano (7) y la Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico (1), para un total de 18 peticiones, mientras que en la página 17 se relacionan 13 peticiones, lo que denota una inconsistencia en la información presentada.

La Oficina de Control Interno recomienda a la Subdirección fortalecer los mecanismos de análisis de causas frente a las respuestas extemporáneas, así como fortalecer los controles en la consolidación, verificación y consistencia de la información reportada, a fin de garantizar la confiabilidad, integridad y transparencia de los datos presentados a la ciudadanía.

En el mismo trimestre, se relacionaron 13 tutelas, que fueron atendidas dentro de los términos legales. Además, del análisis de calidad de la respuesta hecho al 10 % de las PQRSDF, la SSMRC concluye que “se responde de manera adecuada, dando respuesta de fondo a las solicitudes” (página 19 de 23).

Para el cuarto trimestre de 2025, comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre, la entidad recibió 395 radicados, distribuidos en 304 peticiones, 59 solicitudes de información, 16 consultas, 1 petición de entes externos, 7 solicitudes de documentos, 3 reclamos, 3 recursos de reposición, 1 solicitud del Congreso de la República y 1 denuncia. De estos, 19 peticiones fueron resueltas por fuera del término legal, distribuidas de la siguiente manera: Secretaría General 7, Subdirección de Metrología Física 10, Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano 1, y la Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico 1. (Página 9 de 22)

La denuncia radicada en este trimestre, con número 1-2025-1818-1, fue asignada a la Secretaría General. Además, se recibieron 5 tutelas, todas resueltas dentro de los términos legales.

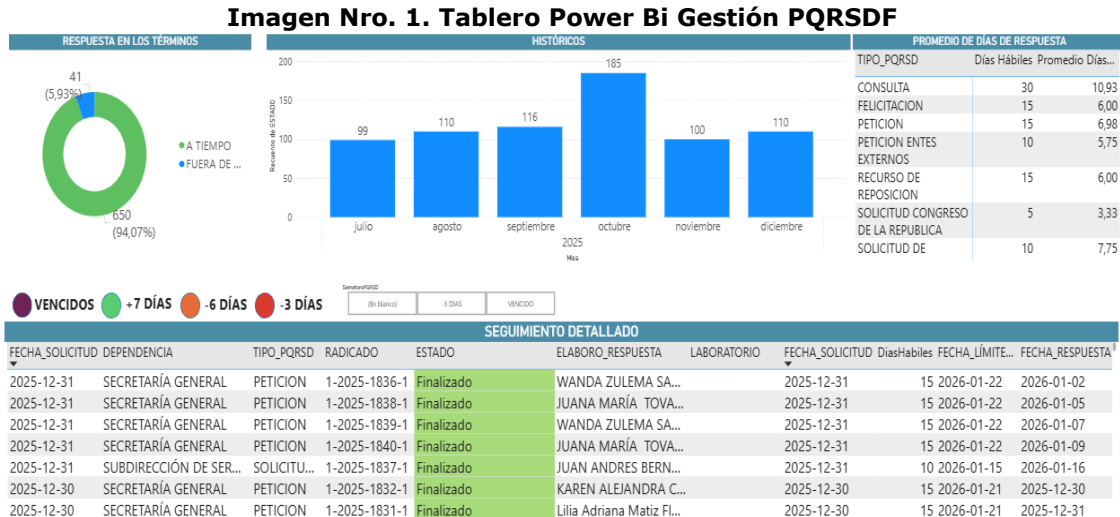
4.2. Tablero en Power BI para la gestión de PQRSD⁶

El proceso de Servicio al Ciudadano implementó un tablero de control en Power BI como herramienta de seguimiento a la gestión de PQRSD. Esta herramienta hace parte de las acciones⁶ de mejora formuladas en respuesta a la no conformidad relacionada con el incumplimiento en los tiempos de respuesta (Informe seguimiento PQRSD del INM- Primer semestre de 2025).

El tablero de Power BI para la “Gestión y Seguimiento a PQRSD”, puede ser consultado en la intranet institucional. La herramienta muestra información desde el 6 de junio de 2022 a la fecha.

Esta implementación permite visualizar en tiempo real información detallada sobre tipo de PQRSD y la dependencia responsable; cumplimiento de los términos legales de respuesta, incluyendo el porcentaje de respuestas fuera de tiempo; históricos de radicados y promedio de días de respuesta; seguimiento detallado por laboratorio y dependencia y, alertas y balance de seguimiento de respuestas.

El reporte generado por el tablero puede consultarse en el Anexo Nro. 03 del presente informe.



Fuente: <https://intranet.inm.local/>

⁶ El plan de mejoramiento 129 consultable en SISEPM, define la acción 1, con las siguientes actividades: 1. Desarrollar tablero de control (para facilitar la consulta de la información permitiendo visualizar en línea el estado de las PQRSD, alimentado de manera automática desde el sistema Ophelia). 2. Capacitar al personal sobre el uso del tablero de control de las PQRSD y colocar a disposición. 3. Capacitar al personal del INM sobre derechos de petición, donde se abordarán los siguientes a) Procedimiento de PQRSD E-04-P-001, b) Consecuencias legales de la falta de atención a las PQRSD, c) Responsabilidades con respecto a los derechos de petición.

4.3. Consecutivo de los radicados del aplicativo Sistema Ophelia SGDEA – Gestión Documental y Correspondencia

Desde el sistema Ophelia SGDEA – Gestión Documental y Correspondencia, se genera el reporte de los radicados de la entidad, incluyendo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

El reporte asigna a cada radicado un consecutivo de 10 dígitos, que se estructura de la siguiente manera: el primer número indica el consecutivo de entrada (1), seguido del año (2025), un consecutivo interno de cuatro dígitos, y finaliza con un número que indica el tipo de registro (1, correspondiente a entrada). Por ejemplo, para el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, el consecutivo inicia en 1-2025-0875-1 y finaliza en 1-2025-1840-1, lo que refleja el uso de 965 consecutivos durante el segundo semestre de 2025.

En la validación del reporte se evidenciaron saltos y duplicidades en algunos consecutivos. Tras aplicar el filtro de consecutivos repetidos, se contabilizó un total de 720 radicados válidos para el periodo mencionado.

La situación descrita evidencia debilidades en la calidad, integridad y control de la información generada desde el sistema Ophelia SGDEA. Si bien el rango de consecutivos entre 1-2025-0875-1 y 1-2025-1840-1 sugiere la generación de 965 registros durante el periodo analizado, la identificación de saltos y duplicidades en la numeración, así como la depuración que reduce el total a 720 radicados válidos, pone en evidencia inconsistencias en la asignación y gestión de los consecutivos.

Esta situación implica posibles fallas en los controles del sistema relacionados con la generación automática de radicados, la unificación de los registros y la integridad de las bases de datos. Los saltos en la secuencia pueden indicar registros anulados, eliminados o no generados correctamente, sin que exista claridad sobre su justificación, mientras que las duplicidades representan un riesgo que afectan la trazabilidad de las comunicaciones y pueden dar lugar a errores en el seguimiento y reporte de las solicitudes.

Estas debilidades generan riesgos en la confiabilidad de la información, afectan la transparencia en la gestión documental y limitan la certeza sobre el volumen real de peticiones recibidas y atendidas. Asimismo, evidencian la necesidad de fortalecer los controles del sistema, implementar mecanismos de validación automática y establecer procedimientos claros para la gestión de inconsistencias en la numeración de radicados.

4.3. Caracterización de los radicados para el segundo semestre de 2025

Para el segundo semestre de 2025, la entidad recibió un total de 720 radicados, distribuidos de la siguiente manera: 542 peticiones, 121 solicitudes de información, 2 solicitudes de información pública, 10 solicitudes de documentos, 30 consultas, 6 peticiones de entes externos, 3 recursos de reposición, 3 solicitudes del Congreso de la República, 1 reclamo, 1 denuncia y 1 felicitación.

Tabla Nro.01 Caracterización de los radicados en el segundo semestre 2025

Caracterización	Cantidad
Consulta	30
Denuncia	1
Felicitación	1
Petición	542
Petición Entes Externos	6
Reclamo	1
Recurso de reposición	3
Solicitud Congreso de la República	3
Solicitud de documentos	10
Solicitud de información	121
Solicitud de información pública	2
Total general	720

Fuente. Elaborado a partir del reporte descargado desde Ophelia, con la inserción de tablas dinámicas.

De la validación realizada por la Oficina de Control Interno (OCI) durante el segundo semestre de 2025, se identificaron 41 radicados con respuesta extemporánea, correspondientes a las diferentes modalidades de petición definidas en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, como se presenta en la Tabla No. 2.

Esta información difiere de la reportada en los informes de seguimiento trimestral del proceso, en los cuales se señala un total de 18 peticiones extemporáneas para el tercer trimestre y 19 para el segundo, sumando 37 peticiones en total. Esta discrepancia evidencia inconsistencias en los datos reportados, lo que afecta la confiabilidad de la información y requiere su revisión y conciliación por parte del proceso responsable.

Tabla Nro. 02 Radicados que superaron los tiempos de respuesta en el segundo semestre 2025.

CONTEO	RADICADO	FECHA SOLICITUD	TIPO PQRS	DÍAS TRANSCURRIDOS	FECHA RESPUESTA	ORIGEN	RADICADO VINCULADO
1	1-2025-0899-1	2025-07-04T07:21:31.33	Solicitud de información	19	2025-07-31T19:34:52.627	Correo electrónico	2-2025-0826-2
2	1-2025-0976-1	2025-07-22T10:29:36.22	Petición	44	2025-09-24T14:48:38.077	Correo electrónico	2-2025-1040-2
3	1-2025-0978-1	2025-07-22T13:43:16.577	Petición	18	2025-08-19T15:35:37.07	Correo electrónico	2-2025-0890-2
4	1-2025-0985-1	2025-07-23T09:03:42.583	Petición	20	2025-08-22T18:06:36.207	Correo electrónico	2-2025-0911-2
5	1-2025-1112-1	2025-08-22T08:16:24.37	Solicitud de información	34		Correo electrónico	
6	1-2025-1123-1	2025-08-26T14:46:33.917	Solicitud de información	21	2025-09-24T16:34:50.417	Correo electrónico	2-2025-1048-2
7	1-2025-1153-1	2025-08-29T07:13:31.62	Petición	18		Correo electrónico	
8	1-2025-1168-1	2025-09-01T13:58:17.213	Solicitud de documentos	19	2025-09-26T11:38:17.867	Correo electrónico	2-2025-1057-2
9	1-2025-1196-1	2025-09-04T13:29:36.07	Petición	45		Correo electrónico	
10	1-2025-1208-1	2025-09-08T12:48:31.95	Solicitud de información	16	2025-09-30T16:31:35.15	Correo electrónico	2-2025-1065-2
11	1-2025-1218-1	2025-09-10T10:24:13.9	Solicitud de información púb	54		Página web	
12	1-2025-1218-1	2025-09-10T10:24:13	Solicitud de información púb	48	2025-11-19T10:47:00	Página web	
13	1-2025-1266-1	2025-09-22T13:22:03.947	Petición	27	2025-10-30T12:04:37.5	Correo electrónico	2-2025-1053-2
14	1-2025-1300-1	2025-09-26T14:48:01.93	Petición	42		Página web	
15	1-2025-1300-1	2025-09-26T14:48:01	Petición	38	2025-11-21T11:04:00	Página web	
16	1-2025-1301-1	2025-09-26T15:33:22.907	Petición	69		Correo electrónico	
17	1-2025-1301-1	2025-09-26T15:33:22	Petición	17	2025-10-21T13:01:00	Correo electrónico	
18	1-2025-1314-1	2025-10-01T17:12:57.013	Petición	18	2025-10-28T19:42:58.22	Correo electrónico	2-2025-1207-2
19	1-2025-1357-1	2025-10-09T07:59:16.233	Petición	16	2025-11-04T15:13:09.72	Correo electrónico	2-2025-1244-2
20	1-2025-1390-1	2025-10-10T09:05:05.313	Petición	20	2025-11-11T12:08:04.517	Correo electrónico	2-2025-1265-2
21	1-2025-1411-1	2025-10-14T15:25:11.32	Petición	19	2025-11-11T12:14:59.03	Correo electrónico	2-2025-1267-2
22	1-2025-1424-1	2025-10-15T13:46:48.453	Petición	18	2025-11-11T12:02:39.91	Correo electrónico	2-2025-1264-2
23	1-2025-1425-1	2025-10-15T13:50:58.53	Petición	18	2025-11-11T12:10:10.343	Correo electrónico	2-2025-1266-2
24	1-2025-1428-1	2025-10-15T16:59:52.867	Petición	16	2025-11-07T11:21:55.15	Correo electrónico	2-2025-1256-2
25	1-2025-1479-1	2025-10-21T15:02:15.403	Petición	17	2025-11-14T12:02:25.89	Correo electrónico	2-2025-1294-2
26	1-2025-1505-1	2025-10-24T15:27:08.82	Petición	57	2026-01-21T20:27:15.937	Correo electrónico	2-2026-0102-2
27	1-2025-1507-1	2025-10-27T08:53:53.827	Petición	21	2025-11-27T09:32:52.197	Página web	2-2025-1319-2
28	1-2025-1508-1	2025-10-27T08:54:16.277	Petición	21	2025-11-27T09:33:41.823	Página web	2-2025-1320-2
29	1-2025-1524-1	2025-10-29T10:49:47.857	Petición	63		Correo electrónico	
30	1-2025-1545-1	2025-11-04T14:15:45.577	Solicitud de información	25	2025-12-11T14:23:48.27	Correo electrónico	2-2025-1400-2
31	1-2025-1551-1	2025-11-04T16:47:34.09	Petición	16	2025-11-27T09:29:18.06	Correo electrónico	2-2025-1352-2
32	1-2025-1572-1	2025-11-07T14:34:12.053	Solicitud de información	57		Correo electrónico	
33	1-2025-1582-1	2025-11-10T15:45:22.71	Solicitud de información	47	2026-01-21T20:32:09.68	Correo electrónico	2-2026-0103-2
34	1-2025-1603-1	2025-11-13T12:06:02.933	Petición Entes Externos	25		Correo electrónico	
35	1-2025-1643-1	2025-11-24T08:55:41.043	Petición	20	2025-12-23T18:42:38.433	Correo electrónico	2-2025-1461-2
36	1-2025-1665-1	2025-11-27T15:39:41.04	Solicitud de información	44		Correo electrónico	
37	1-2025-1666-1	2025-11-27T16:01:37.313	Solicitud de información	26	2026-01-07T16:58:32.427	Correo electrónico	2-2026-0026-2
38	1-2025-1729-1	2025-12-10T16:58:13.787	Petición	25		Correo electrónico	
39	1-2025-1729-1	2025-12-10T16:58:13.787	Petición	26	2026-01-20T09:35:54.97	Correo electrónico	2-2026-0087-2
40	1-2025-1792-1	2025-12-18T09:49:17.48	Petición	16	2026-01-14T09:17:48.727	Correo electrónico	2-2026-0046-2
41	1-2025-1818-1	2025-12-24T11:19:53.203	Denuncia	19		Correo electrónico	

Fuente. Reporte Ophelia del segundo semestre de 2025.

Se inserta tabla dinámica, se filtran los casos en los que se presentaron respuestas extemporáneas.

Es importante mencionar que, al descargar un segundo reporte generado desde Ophelia el 26 de marzo de 2026, se evidenció que el sistema permite actualizar manualmente la terminación de la petición. El caso verificado corresponde al radicado 1-2025-1818-1, el cual, en el reporte anterior generado el 3 de febrero de 2026, aparecía con 19 días transcurridos sin respuesta. En la actualización más reciente, el sistema refleja que fue contestado el 15 de enero de 2026, dentro del término legal de catorce días hábiles, aunque no se tiene acceso al radicado vinculado para consultar el contenido de la respuesta.

Esta situación implica riesgos relevantes en la confiabilidad, trazabilidad y control de la información registrada en el sistema y evidencia debilidades en los controles del sistema de información, particularmente en cuanto a la inmutabilidad de los registros y la trazabilidad de los cambios, generando riesgos de inconsistencias en los reportes, afectación a la confianza institucional y posibles incumplimientos en materia de control interno, en especial lo descrito en el literal e) del artículo 2, de la Ley 87 de 1993 de "e) *Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros,(...)*"

4.4. Peticiones análogas, de información, interés general o de consulta

El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 señala lo siguiente:

“Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.” Subrayado fuera de texto.

Durante el periodo analizado, se allegaron 63 peticiones mediante traslado desde la Secretaría de Movilidad Contemporánea de Cundinamarca, solicitando copia del concepto de desempeño de la tecnología emitido por el INM.

Teniendo en cuenta que dichas peticiones se enmarcan en el concepto de peticiones análogas, se recomendará implementar un lineamiento institucional para la identificación, clasificación y tratamiento de este tipo de peticiones análogas, con el fin de emitir respuestas unificadas y publicarlas en los canales oficiales de la entidad.

4.5. Trazabilidad de las denuncias en el segundo semestre de 2025

El reporte⁷ consolidado de información generado desde Ophelia SGDEA – Gestión Documental y Correspondencia, relaciona la denuncia con radicado 1-2025-1818-1, recibida el 24 de diciembre de 2025 por correo electrónico mediante traslado por competencia desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, asignada a la Secretaría General. Según el reporte⁸, se dio respuesta el 15 de enero de 2026.

En desarrollo de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno se evidenció que, si bien en el reporte consolidado se registra la denuncia con radicado 1-2025-1818-1, no se identifican en el sistema Ophelia SGDEA radicados vinculados que permitan consultar, validar o soportar dicha respuesta.

⁷ Reporte descargado el 3 de febrero de 2026 – Ophelia SGDEA.

⁸ Reporte descargado el 26 de marzo de 2026 – Ophelia SGDEA.

Lo anterior estaría en contravía de lo dispuesto en numeral 6.14 “Tratamiento de Denuncias” del procedimiento “Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD”, con código E-04-P-001, versión 8 del 20 de agosto de 2025, que señala lo siguiente:

“Cuando la PQRSD sea recibida e identificada como DENUNCIA, a través del correo denuncia@inm.gov.co u otros canales oficiales del INM, debe ser remitida al correo contacto@inm.gov.co para su radicación en Ophelia SGDEA. Luego se clasifica como DENUNCIA y se envía a la Secretaría General para ser tramitada según el procedimiento E-04-P-001 del INM. El Oficial de Transparencia del INM deberá hacer seguimiento para garantizar la respuesta a la Denuncia.

El Oficial de Transparencia del INM es responsable de asegurar que la entidad cuente con un canal interno para la recepción, análisis y gestión de reportes de denuncias relacionadas con actos o riesgos de corrupción.”

Al no poder validar dichos soportes, se evidencia una limitante para que la OCI pueda pronunciarse sobre el cumplimiento de los principios de oportunidad y efectividad en la gestión de la denuncia. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de registro y control en el sistema de gestión documental, a fin de asegurar la adecuada trazabilidad de las actuaciones y respuestas generadas en el marco de la atención a la ciudadanía.

4.6. Estado de los Planes de Mejoramiento – SISEPM

La subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano suscribió el Plan de Mejoramiento Nro. 129 del 2025, resultado del informe de seguimiento de las PQRSD del primer semestre de 2025.

En la consulta del Sistema de Seguimiento de Planes de Mejoramiento – SISEPM, el proceso diseñó acciones para contrarrestar las siguientes observaciones:

- a.** Se evidenció incumplimiento en los tiempos de respuestas (...).
- b.** Materialización de riesgos de gestión (E4-R3) “No realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias recibidas, dificultando la solución de estas dentro de los términos legales vigentes”.
- c.** Uso obsoleto de los documentos del SIG.

Las acciones definidas se encuentran dentro de los términos establecidos esto es, hasta el 31 de julio de 2026 para que los responsables carguen las evidencias que permitan verificar la ejecución, efectividad y eficacia de los controles implementados, no obstante, se evidencia reincidencia en la no conformidad relacionada con el incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD.

Esta situación incide directamente en la materialización del riesgo de gestión E04-R3, el cual ya se había presentado en el primer semestre de 2025, que fue documentado en el informe emitido por la Oficina de Control Interno el 4 de agosto de 2025.

A continuación, se transcribe el Riesgo de Gestión E04-R3⁹:

“Posible afectación reputacional por no realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias recibidas, dificultando la solución a las mismas dentro del 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.

El riesgo E04-R3 tiene los siguientes controles:

- 1. Semanalmente el profesional responsable de servicio al ciudadano notifica del informe de tiempos al responsable de la PQRSD, a través del correo electrónico.*
- 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 adecuado, informa al área responsable para ajustes pertinentes.*
- 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 que los reclamos sean relacionados con cuestiones de los laboratorios de la SMF y SMQB éste es revisada y aprobada por el área de Gestión de Servicios.*

⁹ Riesgo del Proceso Servicio al Ciudadano consultada en la Matriz de riesgos aprobada en CIDG Nro. 5 del 18 de junio de 2025.

La Tabla Nro. 02 del presente informe, permite evidenciar que, para el segundo semestre de 2025, continua la materialización del riesgo de gestión del proceso Servicio al Ciudadano R04-R3. En consecuencia, se concluye que los controles no están siendo efectivos, al contar con 41 PQRSDf con respuesta extemporánea entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2025.

5. CONCLUSIONES

1. Se evidenciaron inconsistencias en la numeración de los radicados generados por el sistema Ophelia SGDEA, tales como duplicidad y saltos en los consecutivos, lo que afecta la trazabilidad y confiabilidad de la información registrada.
2. A pesar de que el procedimiento establece mecanismos de control como alertas automáticas y seguimiento periódico, acciones como la implementación del tablero Power BI para el seguimiento del PQRSDf, 41 radicados fueron respondidos fuera de término, demostrando que los controles no son completamente efectivos, continuando con la materialización del riesgo de gestión E04-R3 del Proceso de Servicio al Ciudadano.
3. La denuncia con radicado 1-2025-1818-1 carece de radicado vinculado que permita realizar el seguimiento completo a su gestión, lo que limita la trazabilidad del proceso y el control sobre este tipo de solicitudes.
4. El incumplimiento en los términos de respuesta es una situación reiterativa, evidenciada en informes anteriores, lo que indica que las acciones implementadas no han sido efectivas para corregir la causa raíz del problema.
5. El proceso de gestión de PQRSDf evidencia debilidades en la efectividad de los controles y la trazabilidad de las solicitudes, alejándose de uno de los objetivos fundamentales del sistema de Control Interno, como lo es: *Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.*
6. Se recomienda definir un criterio operativo dentro del procedimiento PQRSDf para identificar respuestas o de igual contenido, estandarizando respuestas tipo para temas recurrentes, validadas por las áreas técnicas competentes, publicando las respuestas, o conceptos técnicos en la página web institucional.

5.2 NO CONFORMIDADES

Estas no conformidades, requieren la suscripción de Plan de Mejoramiento de conformidad con lo señalado en el Procedimiento C-01-P-003 - Seguimiento al cumplimiento de planes de mejoramiento, versión 5, del 13 de abril de 2026, que establece entre otras actividades a cargo del líder del proceso las siguientes:

"Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la comunicación del informe de auditoría y/o seguimiento, ingresar el Plan de Mejoramiento en SISEPM, asociando cada acción a su hallazgo y asegurando consistencia con la formulación original".

"Revisar y aprobar el plan cargado en el SISEPM. La aprobación del director general será necesaria cuando se comprometan recursos o cuando el plan derive de auditorías externas"

"Una vez aprobado en el SISEPM, se suscribe formalmente el plan de mejoramiento y se notifica a los responsables de las acciones y a la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico generado por el SISEPM, para efectos de seguimiento y evaluación".

"Se registra en el SISEPM los documentos que evidencien la ejecución de cada acción del plan, asegurando que corresponden a la actividad planificada y que cuentan con las validaciones necesarias.

1. Incumplimiento en términos de respuesta a peticiones – materialización del riesgo de gestión (E04-R3) del proceso E04-reiterativo

Condición: Se evidenció que 41 radicados superaron los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, los cuales se detallan en la Tabla Nro. 02 del presente informe.

Criterio: Ley 1755 de 2015, artículo 14 y siguientes. Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – Código E-04-P-001, versión 8, del 20 de agosto de 2025. Seguimiento mediante el formato E-04-F-002 Control de tiempos de respuesta PQRSD.

Causa: Posibles debilidades operativas en la gestión de PQRSD, asociadas a deficiencias en la asignación, seguimiento y control de los tiempos de respuesta, así como posibles cargas laborales o falta de alertas oportunas en el sistema de gestión.

Efecto/potencial riesgo: el incumplimiento de los términos legales en la atención de peticiones genera efectos y materialización de riesgos para la entidad, como vulneración del derecho fundamental de petición, con posibilidad de interposición de acciones de tutela, que puede derivar en investigaciones por parte de entes de control; riesgo disciplinario para los servidores públicos

responsables, conforme a lo establecido en la normatividad vigente. Lo anterior afecta la imagen institucional y genera pérdida de confianza ciudadana.

Recomendación: Seguimiento periódico a los tiempos de respuesta de PQRSD mediante el formato E-04-F-002, generación de alertas de vencimiento, reasignación oportuna de radicados próximos a vencer y monitoreo por parte del responsable del proceso E04. Refuerzo de capacitaciones al personal involucrado en la gestión de PQRSD y revisión de cargas de trabajo para asegurar cumplimiento de términos legales.

5.3. OBSERVACIONES

La duplicidad y saltos en consecutivos de radicados, sugiere ausencia de control en la numeración y carga de radicados, lo que puede ocasionar pérdida de trazabilidad. En consecuencia, requiere atención prioritaria para superar esta debilidad de aplicación de controles.

5.4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- 1.Implementar control en los consecutivos en Ophelia SGDEA.
- 2.Establecer alertas automáticas y reportes por dependencia para el seguimiento de términos legales de respuesta a las PQRSD.
- 3.Consolidar el seguimiento de denuncias con radicados vinculados accesibles para consulta interna.
- 4.Establecer lineamientos para atención de peticiones análogas, incluyendo emisión de respuestas unificadas publicadas en canales oficiales.
- 5.Generar indicadores de cumplimiento y análisis comparativo por semestre, permitiendo identificar áreas con mayor riesgo de incumplimiento.

6. ANEXOS

6.1 Reporte de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, para el segundo semestre de 2025 descargado desde "Reporte solicitudes" del sistema Ophelia SGDEA – Gestión Documental y Correspondencia (reporte con fecha de descarga 3 de febrero y 26 de marzo de 2026).

6.2 Marco normativo aplicado en la elaboración del informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

6.3 Power BI Reporte del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025 - Intranet.

6.4 Documento de trabajo PQRSDF II 2025.

Luz Marina Doria Cavadía
Jefe de la Oficina de Control Interno
2026-04-16

Elaborado por: Johanna Ávila Caballero
Contratista