

**INFORME SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS:**

Asesor con Funciones de Jefe de Control Interno

Bogotá

Fecha (2018-02-23)

1. Introducción

En virtud de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y al artículo 2.2.21.4.9 Informes literal b del Decreto 1083 de 2015, que señalan la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias; este informe tiene por objeto evaluar oportunidad y/o cumplimiento tanto del procedimiento de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias, Denuncias del INM así como también la normatividad que sobre la materia esté vigente.

2. Alcance

Del 1º de julio al 31 de diciembre de 2017.

3. Descripción metodológica

Dada la restricción de acceso para que los funcionarios pertenecientes a la Oficina de Control Interno a consultar el contenido de los documentos del Sistema Único de Radicación - SURDO, se solicitó remitir de manera semestral los primeros cinco días de julio y enero de cada año a través de radicado No. 3 17-2635 del 30 de mayo de 2017, todos los radicados de PQRSD, su total trazabilidad y los documentos radicados hasta el último trámite asociado.

En la realización de este informe se tuvo en cuenta la información como fuente generadora el Excel de relación de radicados que genera el Sistema Único de Radicación - SURDO y que puede ser consultado, la obtención fue del 21 de febrero de 2018 a modo de reporte el consolidado de Derechos de Petición con estado: respondidos y sin respuesta, entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2017. No se observaron PQRSD sin responder como se observa a continuación:



Sistema Unico de Radicación de Documentos

Salida Interna Aprobación (20) Pendientes (62) Solicitudes Consultas Procesos Operaciones Salir

Consulta de Derechos de Petición

SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS
COORDINADOR CONTROL INTERNO

Ingrese los parámetros de su consulta y presione Enter o Click en el botón Consultar

No se encontraron resultados para la consulta ingresada.

Informe Sobre PQRSD

Control Interno

De igual manera se solicitó el 9 de enero de 2018 la información correspondiente a PQRSD del segundo semestre de 2017 radicadas a través del sistema SURDO, al profesional especializado ingeniero Laureano Urrego y la cual fue remitida el 10 de enero de 2018.

Es de anotar que al no contarse con acceso diario a las PQRSD la revisión del contenido de las respuestas dadas a dichas solicitudes presentan una limitación en su análisis por parte de Control Interno es humanamente imposible realizarlo leer y verificar 481 radicados con su trazabilidad de entrada y salida.

De igual manera, es importante informar que para la elaboración de este informe que generalmente se expedía en enero de cada año se presentaron limitaciones tales como que la profesional especializada grado 14¹ que apoyaba las funciones de Control Interno fue reubicada en el área de Secretaria General a partir del 9 de enero de 2018. Es de anotar que con el cambio de Director General se volvió a reubicar la referida profesional para el apoyo de las labores de Control Interno a partir del 5 de febrero de 2018.

4. Resultados

Conforme a la clasificación que tiene el Sistema Único de Radicación de Documento SURDO, para efectos del periodo de consulta y objeto de este informe, se tuvo respecto al estado actual, es decir a la fecha de la emisión del reporte:

Estado actual (al 2017-01-11)	Primer semestre 2017
Respondido	481
Sin respuesta	0
Total general	481

Estado actual (al 2017-01-11)	Segundo semestre 2017	Primer semestre 2017	Segundo semestre 2016
Respondido	481	368	579
Sin respuesta	0	8	15
Total general	481	376	594

Por lo que se aprecia en la tabla anterior se pudo concluir que en el segundo semestre de 2017 se presentaron 105 peticiones más que en el primer

¹ Se cuenta con solo dicho apoyo profesional para la realización de informes de ley y auditorías.

Informe Sobre PQRSD

Control Interno

semestre de 2017 y 113 peticiones menos que en el segundo semestre de 2016.

A continuación, Control Interno muestra detalles considerados a destacar por cada uno de los estados definidos en la herramienta (Sistema Único de Radicación de Documentos – SURDO):

a. Cantidad

Entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2017, a la fecha de emisión del reporte (2018-02-21) estaban respondidos 481 trámites sin ningún otro requerimiento asociado.

Mes a mes la cantidad de trámites categorizados como Derechos de Petición de forma ilustrada fueron:

Derechos de Petición Respondidos



b. Nombre del cliente

La información actual generada no permite identificar qué entidad es quien solicita la petición y en nombre de cliente se registra quien firma la solicitud y no se observa a que ente externo pertenece dicho radicado, son 22 radicados por asunto de documento y que establece: Derecho de Petición - Petición Entes Externos:

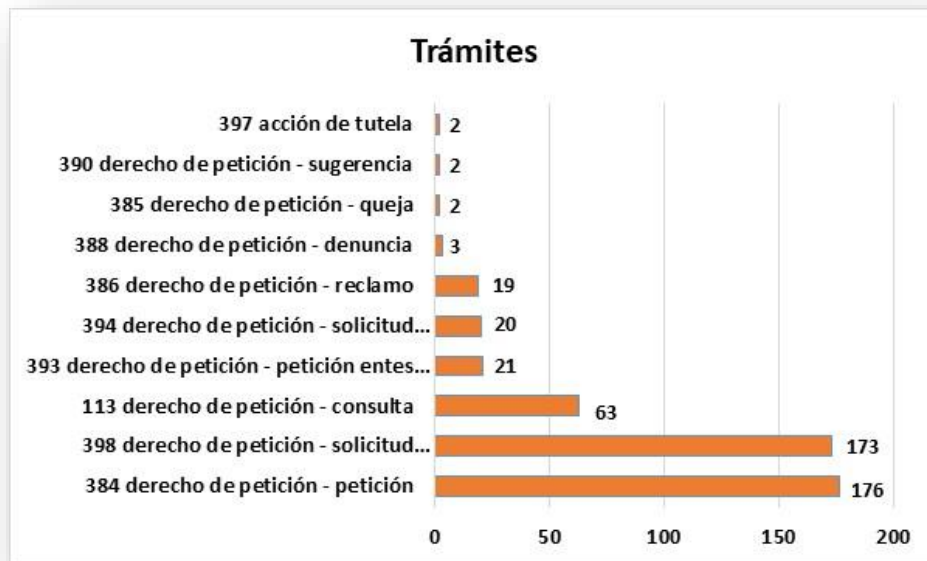
Número radicación	Nombre Cliente
17 3408 0	Diego Alberto Ospina Guzmán
17 3640 0	Humberto Luis García
17 4174 0	Luis F Rivera
17 4175 0	Alexandro Quintero Grisales
17 4450 0	Humberto Luis García
17 4502 0	Emperatriz Flórez Baraja
17 4505 0	Emperatriz Flórez Baraja
17 4586 0	Melquiades Escobar Álvarez
17 4643 0	Edwin Enrique López Pinto
17 4646 0	Edwin Enrique López Pinto
17 4813 0	Gabriel Cifuentes Ghidini
17 4850 0	Juan David Duque Botero
17 5057 0	Deissy Paola Lizarazo Barajas
17 5245 0	Libia Magali Duque Bravo
17 5455 0	Elisa María Cadena Gaona
17 5504 0	Andrés Vergara Ballén
17 5623 0	Libia Magali Duque Bravo
17 5624 0	Angélica María Monsalve Gaviria
17 5883 0	Luz Dary Enciso Ballesteros
17 5891 0	Luis Enrique Moncada Reyes
17 6134 0	Jaime Andrés Niño Piragauta
17 6868 0	Álvaro Enrique Merchán Ramírez

c. Nombre del trámite

Se pudo evidenciar a través del mismo reporte entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2017, la petición y la solicitud de información fueron los trámites que predominaron durante el segundo semestre de 2017 con 176 y 173 respectivamente:

Petición	Segundo semestre 2017
384 derecho de petición - petición	176
398 derecho de petición - solicitud información	173
113 derecho de petición - consulta	63
393 derecho de petición - petición entes externos	21
394 derecho de petición - solicitud documentos	20
386 derecho de petición - reclamo	19
388 derecho de petición - denuncia	3
385 derecho de petición - queja	2
390 derecho de petición - sugerencia	2
397 acción de tutela	2

A continuación, puede apreciarse de manera gráfica el detalle del aspecto en comento para los que fueron respondidos a la fecha de corte (2017-12-31):



Entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2017, se presentaron 3 denuncias radicadas tal cual como se aprecia a continuación:

Radicado	Asunto	Remitente
17 4526	Denuncia: conflicto de intereses Director General INM	<destapandohuecos@protonmail.com>
17 6502	No se observa	Anónimo
17 6512	No se observa	Anónimo

Las denuncias 6502 y 6512 no fueron remitidas en la información remitida por el Ingeniero Laureano Urrego.

d. Motivo

Con relación al motivo de la PQRSD, a través del mismo reporte del SURDO pudo establecerse obedecieron a:

Motivo del trámite

Motivo	Segundo semestre 2017
Propio del Servicio	435
Atención al Ciudadano	12
Calidad en servicios	11
Información Suministrada	7
Solicitud de información de clientes	5
Información Errónea	4
Sin clasificar	4
Demora en el servicio	2
Irregularidades en el servicio	1

e. Tema

Respecto al tema de la PQRS pudo determinarse el 40% estuvo concentrado en servicios de calibración, de los cuales puede apreciarse a continuación para la totalidad la participación:

Tema de la PQRS	Total	%
Servicios de Calibración	193	40%
Capacitaciones en Metrología	80	17%
Contratación	69	14%
Atención al Ciudadano	54	11%
Comparación Interlaboratorios	27	6%
Talento Humano	22	5%
Materiales de Referencia Certificados	9	2%
Red Colombiana de Metrología	10	2%
Servicios en Línea	9	2%
Asistencia Técnica	6	1%
Servicios Administrativos	2	0%

f. Oportunidad en la respuesta

A efectos de validar este aspecto, se procedió a realizar comparación entre los días de respuesta que arroja el reporte del SURDO y los términos establecidos en el Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de donde se tuvo que de los 481 trámites respondidos según nombre del trámite presenta incumplimientos en el tiempo establecido², así:

² La columna "Días reales de respuesta" corresponde al cálculo realizado por Control Interno.

✓ **Derecho de Petición – Petición: Plazo: 15 días hábiles**

Número Radicación	Fecha Radicación	Nombre Funcionario	Días Respuesta según SURDO	Fecha Respuesta	Días reales de respuesta	Observación
17 4102 0	2017-08-18 10:09	Diana Patricia Zuluaga Giraldo	17	2017-09-12 19:56	16	Debía ser respondido el 11 de septiembre de 2017. Quien genera la respuesta definitiva es expedida por Lucelly Mora Arias en su calidad de Coordinadora Jurídica encargada.
17 4126 0	2017-08-18 15:12	Diana Patricia Zuluaga Giraldo	19	2017-09-14 23:19	18	Debía ser respondido el 11 de septiembre de 2017. Quien genera la respuesta definitiva es expedida por Lucelly Mora Arias en su calidad de Coordinadora Jurídica encargada.
17 5911 0	2017-11-07 10:01	Nidia Mireya Pérez Pérez	18	2017-12-01 17:31	17	Debía ser respondido el 29 de noviembre de 2017.
17 6591 0	2017-12-04 9:25	Nidia Mireya Pérez Pérez	17	2017-12-28 14:33	16	Debía ser contestado el 27 de diciembre de 2017.
17 6744 0	2017-12-11 9:44	Nidia Mireya Pérez Pérez	24	2018-01-16 15:32	23	Debía darse respuesta el 3 de enero de 2018.
17 6830 0	2017-12-13 16:32	Jorge Daniel García Benavides	21	2018-01-15 8:45	20	Debía darse respuesta el 5 de enero de 2018.

La trazabilidad de estos radicados se puede observar en el Sistema SURDO, ya que no siempre el nombre del funcionario es necesariamente quien debe expedir la respuesta.

✓ **Derecho de Petición – Queja: Plazo: 15 Días Hábiles**

Número Radicación	Fecha Radicación	Nombre Funcionario	Días Respuesta	Fecha Respuesta	Días reales de respuesta	Observación
17 6980 0	2017-12-18 10:08	Julieth Carolina Riascos Vargas	17	2018-01-12 14:49	16	Debería darse respuesta el 11 de enero de 2018.

✓ **Derecho de Petición – Reclamo: Plazo: 15 días hábiles**

Informe Sobre PQRS

Control Interno

Número Radicación	Fecha Radicación	Nombre Funcionario	Días Respuesta	Fecha Respuesta	Días Reales de Respuesta	Observación
17 6386 0	2017-11-24 16:32	Nidia Mireya Pérez Pérez	18	2017-12-20 16:17	17	Debería haberse dado respuesta el 15 de enero de 2018
17 6388 0	2017-11-24 16:53	José Laureano Urrego	18	2017-12-20 18:23	17	Debería darse respuesta el 15 de enero de 2018

✓ **Derecho de Petición - Petición Entes Externos: Plazo: 10 días hábiles**

Número Radicación	Fecha Radicación	Nombre Funcionario	Días Respuesta	Fecha Respuesta	Días Reales de Respuesta	Observación
17 6868 0	2017-12-14 12:40	Álvaro Bermúdez Coronel	17	2018-01-10 19:31	16	Debería haberse dado respuesta el 9 de enero de 2018.

✓ **Derecho de Petición - Solicitud Documentos: Plazo: 10 días hábiles**

Número Radicación	Fecha Radicación	Nombre Funcionario	Días Respuesta	Fecha Respuesta	Días Reales de Respuesta	Observación
17 3818 0	2017-08-08 8:27	Diana Patricia Zuluaga Giraldo	12	2017-08-24 10:20	11	Debería haberse dado respuesta el 23 de agosto de 2017.

✓ **Derecho de Petición - Solicitud Información: Plazo: 10 días hábiles**

Número Radicación	Fecha Radicación	Nombre Funcionario	Días Respuesta	Fecha Respuesta	Días Reales de Respuesta	Observación
17 6119 0	2017-11-16 8:25	Antonio García Tarquino	12	2017-12-01 10:50	11	Debería haberse dado respuesta el 30 de noviembre de 2017.
17 6609 0	2017-12-04 16:51	Luis Enrique Amaya Rincón	17	2017-12-28 12:02	16	Debería haberse dado respuesta el 19 de diciembre de 2017.
17 6758 0	2017-12-11 11:50	Luis Enrique Amaya Rincón	13	2017-12-28 12:32	12	Debería haberse dado respuesta el 26 de diciembre de 2017.
17 7143 0	2017-12-26 11:28	Nidia Mireya Pérez Pérez	14	2018-01-16 14:56	13	Debería haberse dado respuesta el 11 de enero de 2018.

Informe Sobre PQRSD

Control Interno

17 7210 0	2017-12-27 17:05	Lucelly Arias	Mora	12	2018-01-15 17:32	11	Debería haberse dado respuesta el 12 de enero de 2018.
-----------	---------------------	------------------	------	----	---------------------	----	--

g. Calidad en la respuesta

Para este aspecto, se presenta restricción de consulta en tiempo real de las PQRSD pues la consulta de los documentos se encuentra restringida para las funcionarias de Control Interno. Todos los radicados son categorizados como confidenciales:

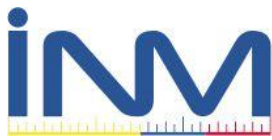
"Este trámite se encuentra restringido para consulta general, debido a que contiene documentos confidenciales que solo pueden ser visualizados por la dependencia responsable."

Tal como se observa en la siguiente imagen:



The screenshot shows a table of PQRSD requests. The selected request (ID 3278) is highlighted in blue. Below the table, the 'Documentos Anexos' section displays a message: 'Este trámite se encuentra restringido para consulta general, debido a que contiene documentos confidenciales que solo pueden ser visualizados por la dependencia responsable.' The message is accompanied by an icon of a padlock.

Dentro del análisis de la calidad de la respuesta y bajo las restricciones que se presentaron se realizó de manera aleatoria la verificación de la calidad de las respuestas y se tuvo por ejemplo que el radicado 17 4675 no tuvo una respuesta óptima, dados los términos de la misma:



Informe Sobre PQRSD
Control Interno



Adicional a lo anterior no se observa la respuesta definitiva en el sistema SURDO que debía ser enviada el 11 de octubre de 2017, tal cual como se evidencia en las imágenes capturadas desde la fuente:

RESUMEN DE DERECHOS DE PETICION

Total registros encontrados: 1 Página 1 de 1 Ver **Todos** Registros

No	Número	Fecha Radicación	Trámite	Motivo PQRSO	Tema PQRSO	Tipo Prioridad	Solicitante	Dependencia Responsable	Dependencia Asignada	Funcionario Asignado	Fecha de Asignación	Dependencia que asigna	Fecha Respuesta	Días Transcurridos	Días Respuesta	Archivo	Traslado	Laboratorio
1	17	2017-09-15	384	Propio del	Atención al Ciudadano	NORMAL	HENRY ABRIL BLANCO	DIRECCION GENERAL	DIRECCION GENERAL	RAFAEL JOSE GIL ANGARITA	2017-09-22 10:23:33	SUBDIRECCION FISICA	2017-10-05 11:11:35	08	15			

Asunto: DERECHO DE PETICION - PETICION

Documentos Anexos

Este trámite se encuentra restringido para consulta general, debido a que contiene documentos confidenciales que solo pueden ser visualizados por la dependencia responsable.

Sistema Unico de Radicación de Documentos

Salida | Interna | Aprobación (21) | Pendientes (62) | Solicitudes | Consultas | Procesos | Operaciones | Salir

Consulta de Radicaciones

SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS
COORDINADOR CONTROL INTERNO

Ingrese los parámetros de su consulta y presione Enter o Click en el botón Consultar

RESUMEN DE RADICACIONES

Total registros encontrados: 4 Página 1 de 1 Ver 2 Registros

No	Número	Fecha	Trámite	Actuación	Tipo Rad.	Solicitante	Origen	Destino	Funcionario Radica
1	17 4675 0	2017-09-15	DERECHO DE PETICION - PRESENTACION	411	ENTRADA	HENRY ABRIL BLANCO NN 654894794360	USUARIO	DIRECCION GENERAL	KARINA ARIZA GARZON
Asunto: DERECHO DE PETICION - PETICION									
2	17 4675 1	2017-09-19	DERECHO DE PETICION - COMPETENCIA INTERNA	384	470 TRASLADO	HENRY ABRIL BLANCO NN 654894794360	DIRECCION GENERAL	SUBDIRECCION FISICA	ASISTENTE DIRECCION
Asunto: DERECHO DE PETICION - PETICION									
3	17 4675 2	2017-09-22	DERECHO DE PETICION - COMPETENCIA INTERNA	384	470 TRASLADO	HENRY ABRIL BLANCO NN 654894794360	DIRECCION GENERAL	SUBDIRECCION FISICA	ALVARO BERMUDEZ CORONEL
Asunto: DERECHO DE PETICION - PETICION									
4	17 4675 3	2017-10-05	DERECHO DE PETICION - PETICION	440 RESPUESTA	SALIDA	HENRY ABRIL BLANCO NN 654894794754	DIRECCION GENERAL	USUARIO	LUIS ALFREDO CHAVARRO MEDINA
Asunto: Respuesta derecho de petición									

Total registros encontrados: 4 Página 1 de 1 Ver 2 Registros

sin embargo, el Sistema la registra como respuesta cumplida.

h. Información de interés para clientes, funcionarios y o ciudadanos

A 22 de febrero de 2018, no se observan ni en la página Web ni en la Intranet del INM los informes trimestrales de PQRSD correspondientes al tercer y cuarto trimestres incumpliendo lo establecido en la actividad 12 del procedimiento PQRSD versión 8.³

³ El procedimiento PQRSD versión 8 Código: E4-01-P-01, establece que el profesional universitario elabora informe trimestral por cada uno de los servicios que se prestan a los clientes, el informe lo reporta trimestralmente (durante los meses de: enero, abril, julio y octubre) dentro de los 5 primeros días hábiles de cada trimestre, para revisión de la Secretaría General. **La Secretaría General debe revisarlo y entregarlo para publicación a más tardar el día 15 del mes siguiente a la terminación del trimestre.** Los líderes de las áreas funcionales, con los resultados obtenidos, realizan los planes de mejora, se debe seguir el procedimiento E1-02-P-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.



5. Conclusiones

✓ A través del reporte obtenido por el Sistema Único de Radicación de Documentos - SURDO no se pudo determinar la forma como fueron radicados los Derechos de Petición, por ejemplo, para entrar a determinar la cantidad recibida a través del canal virtual, verbal, o el medio preferido por los usuarios.

✓ El Sistema Único de Radicación de Documentos - SURDO toma como última respuesta el último trámite asociado al radicado, aun cuando ya se haya dado respuesta; se asocia al radicado inicial otros requerimientos que tengan que ver con el mismo tema y la respuesta a estos es la respuesta final que cuanta para determinar el número de días, por lo tanto, no permite que se dé información veraz y oportuna del cumplimiento de los tiempos de respuesta.

✓ En la versión número 8 del Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, no hay indicación sobre el tratamiento y/o especificación en materia de tutelas, señaladas o previstas estas como mecanismo de protección de los derechos del ciudadano; por tanto, se sugiere tener presente este asunto e incluirlo en la actualización al procedimiento.

✓ Toma última respuesta aun cuando ya se han realizado requerimientos de ampliación de respuesta.

✓ Del 1º de julio al 31 de diciembre de 2017, en promedio se incumple en un 3.32% los tiempos de la respuesta de PQRSD a los ciudadanos.

6. Recomendaciones

✓ Se sugiere documentar e implementar controles de tal forma que no se presenten respuestas fuera del plazo y dar oportuno cumplimiento tanto procedimental como legalmente esté establecido.

✓ Para que no haya reiteración o reclamaciones en las solicitudes se sugiere revisar de manera cuidadosa por ejemplo cuando de remitir documentos se trate sean puestos (adjuntos o anexos) en su totalidad.

✓ Es importante que la administración tenga presente que el artículo 25 de la Ley 1755 de 2015 establece que:

"Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella".

Es decir, y a juicio profesional de la Oficina de Control Interno que toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará **en forma precisa** las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

Original firmado

Sandra Lucía López Pedreros
Jefe de Control Interno

Elaboró: Sandra Lucía López Pedreros

Fecha: 2018-02-23