



# Informe PQRSD Cuarto trimestre 2021 (Q4)

Vigencia 1 de octubre a 31 de diciembre de 2021  
Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano  
Bogotá

2022-01-14

## CONTENIDO

	Página.
<b>1. INTRODUCCIÓN:</b> .....	3
<b>2. ALCANCE:</b> .....	3
<b>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:</b> .....	3
<b>4. RESULTADOS:</b> .....	4
4.1 Seguimiento frente a recomendaciones previas: .....	4
4.2 Resultados generales:.....	4
4.2.1 PQRSD clasificadas por servicios prestados: .....	4
4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología: .....	5
4.2.3 PQRSD clasificadas por motivo: .....	6
4.2.4 PQRSD clasificadas por áreas:.....	6
4.2.5 PQRSD clasificadas por servicios: .....	7
4.2.5.1 Servicio de calibración:.....	7
4.2.5.2 Capacitaciones en metrología: .....	8
4.2.5.3 Asistencia técnica:.....	9
4.2.5.4 Ensayos de aptitud:.....	9
4.2.5.5 Materiales de referencia: .....	10
4.3 Reclamos presentados:.....	10
4.4 PQRSD pasados en tiempos de respuesta:.....	10
4.5 Solicitudes de protección de datos personales: .....	11
4.6 Solicitud de información pública: .....	11
4.7 PQRSD trasladadas a otra entidad:.....	11
4.8 Calidad en la respuesta.....	11
4.9 Apelaciones ensayos de aptitud 17043 .....	11
<b>5. RECOMENDACIONES:</b> .....	11
<b>6. CONCLUSIONES:</b> .....	12

## 1. INTRODUCCIÓN:

Teniendo en cuenta los procesos y procedimientos internos, así como las normas vigentes, los cuales orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, presentadas al Instituto Nacional de Metrología – INM, se elabora el presente informe.

## 2. ALCANCE:

En este informe, tienen como objeto analizar las PQRSD recibidas en INM y radicadas en el sistema informático BPMetro (Ophelia) entre el día 1 de octubre y el 31 de diciembre del año 2021. Igualmente se incluye comparativo frente a los últimos cinco periodos anteriores.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:

Del sistema informático BPMetro (Ophelia), se obtiene el reporte del periodo objeto de este informe, posteriormente se clasifica la información según sea el caso encada uno de los servicios que prestó la entidad. Adicionalmente se discrimina por diferentes variables como tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta, entre otros.

El primer análisis corresponde a los tiempos de respuesta de las PQRSD frente a servicios que prestó la entidad, estos son: Calibración, Capacitaciones en metrología, Asistencia Técnica, Ensayos de Aptitud, y Producción y comercialización de Materiales de Referencia.

Con el fin de determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, se contaron los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913, y en el procedimiento E4-01-P-001 PQRSD-V3 del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, el cual tiene como tiempos límites de respuesta, los definidos en la ley 1755 de 2015.

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

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta (incluye Ley 1755)

Las solicitudes que se radican durante la emergencia sanitaria (vigente hasta el 28 de febrero de 2022), dentro de la cual están todas las del presente trimestre, tendrán una ampliación de términos para atender las PQRSD, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 del decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

#### 4. RESULTADOS:

##### 4.1 Seguimiento frente a recomendaciones previas:

Se realizó seguimiento, buscando mantener los tiempos de atención. Igualmente, desde las áreas involucradas en los reclamos, se generaron planes de mejora en pro de mejorar los tiempos y respuestas a las PQRSD.

En el mes de noviembre, desde el grupo de comunicaciones y Relación con el Ciudadano, se realizó una socialización del proceso de Servicio al Ciudadano.

##### 4.2 Resultados generales:

En este cuarto trimestre de 2021 se recibieron doscientas dieciocho (218) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD. De estas, ciento ochenta (180) fueron respondidas, una de ellas tuvo respuesta fuera del término respectivo de ley; el promedio general de respuesta de **cuatro punto nueve (4.9)** días. En cuanto a las treinta y ocho (8) restantes, estas se encontraban dentro de los tiempos de ley, en trámite para respuesta.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA				
Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
6,1	8,1	6,3	5,2	4,9

Tabla No.1 Tiempo promedio de respuesta PQRSD \_Q4\_2021

##### 4.2.1 PQRSD clasificadas por servicios prestados:

Para el cuarto trimestre evaluado de 2021, se observa que al igual que en los trimestres anteriores, la mayor cantidad de PQRSD se presentó en los procesos administrativos (Atención al Ciudadano, Servicios Administrativos, Contratación, Talento Humano) con un 53%, seguido del servicio de Calibración 25%, Capacitaciones en Metrología 12%.

Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD
Servicios de calibración	55
Asistencia técnica	3
Capacitaciones en metrología	26
Ensayos de aptitud	18
Materiales de referencia certificados	0

Tabla No.2 PQRSD por servicio\_Q4\_2021

Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD
Red Colombiana de Metrología	1
Atención al Ciudadano	33
Contratación	72
Servicios Administrativos	0
Servicios en Línea	3
Talento Humano	7
<b>Total</b>	<b>218</b>

Tabla No.2 PQRSD por servicio\_Q4\_2021

#### 4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología:

Para esta vigencia, de las doscientas dieciocho (218) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD radicadas, las tipologías que tuvieron mayor registro fueron las Peticiones con un 69%, seguidas de Consulta con un 10%, sugerencias con 6%, los Reclamos y solicitud de información con un 4%.

En este trimestre se recibieron cuatro (04) Acciones de tutela, las cuales representan el 2% del total de PQRSD recibidas; no se presentaron solicitudes del Congreso de la República.

TIPOLOGÍA	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
ACCIÓN DE TUTELA	14	5	2	0	4
CONSULTA	16	27	33	31	21
DENUNCIA	1	0	0	6	1
FELICITACIÓN	1	0	0	1	1
PETICIÓN	160	387	211	154	150
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	9	5	8	12	6
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	7	5	0	10	8
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	0	1	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	1	3	0	0
SOLICITUD INFORMACIÓN	4	5	12	7	7
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	0	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	14	19
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>436</b>	<b>269</b>	<b>235</b>	<b>218</b>

Tabla No.3 Tipología de PQRSD\_Q4\_2021

#### 4.2.3 PQRSD clasificadas por motivo:

Teniendo en cuenta la información registrada en el momento de radicar, en este trimestre, el motivo que mayor influencia tuvo en la clasificación de PQRSD, se refiere a temas propios del servicio con un 95% (equivalente a 208 radicados), seguido de motivación frente a la información suministrada, con un 4%.

MOTIVO	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
ATENCIÓN AL CIUDADANO	13	14	3	0	1
CALIDAD EN SERVICIO	1	0	0	0	0
DEMORA EN SERVICIO	2	3	0	0	1
INFORMACIÓN ERRONEA	2	4	0	1	0
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	8	4	1	2	8
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	0	0	0	0	0
PROPIO DEL SERVICIO	186	410	264	232	208
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES	0	0	0	0	0
FALTA INFORMACIÓN	0	1	1	0	0
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>436</b>	<b>269</b>	<b>235</b>	<b>218</b>

Tabla No.4 PQRSD por Motivo\_ Q4\_2021

#### 4.2.4 PQRSD clasificadas por áreas:

En la siguiente tabla, se encuentra el resumen a nivel de las áreas en general (se suman las coordinaciones pertenecientes a cada área), frente a las cifras de PQRSD que atendió, ya sea misional o administrativo. En este cuarto trimestre, el área que más atendió PQRSD fue la Secretaria General con un 40%, seguido la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano con un 37%, posteriormente está la Subdirección de Metrología Física con un 12%, la Dirección General tuvo un 9%; las demás áreas registradas tuvieron un porcentaje igual o inferior al1% cada uno.

PQRSD POR ÁREAS	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
DIRECCIÓN GENERAL	51	65	38	16	19
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	23	27	27	35	26
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	60	104	75	91	81

Tabla No.5 PQRSD por áreas. Q4\_2021

PQRSD POR ÁREAS	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
SECRETARIA GENERAL	73	229	111	79	88
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLÓGICA	4	4	10	8	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0	0	2	0
OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	0	7	8	4	3
<b>Total</b>	<b>280</b>	<b>213</b>	<b>436</b>	<b>269</b>	<b>218</b>

Tabla No.5 PQRSD por áreas. Q4\_2021

#### 4.2.5 PQRSD clasificadas por servicios:

A continuación, se muestran las cifras referentes a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD frente a cada uno de los servicios que prestó Instituto en este cuarto trimestre.

##### 4.2.5.1 Servicio de calibración:

En el cuarto trimestre de 2021, relacionados con el servicio de calibración, se recibieron cincuenta y cinco (55) PQRSD, estas fueron clasificadas por su contenido como: Peticiones 49%, consultas con 22%, reclamo 15%; acciones de tutela y solicitudes de información con un 5% cada.

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
CONSULTA	13	17	4	25	12
ACCIÓN DE TUTELA	0	0	0	0	3
PETICIÓN	29	94	46	51	27
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	3	2
RECLAMO	5	1	0	7	8
QUEJA	0	0	0	0	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	0	1	1	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	2	2	0	3
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>115</b>	<b>53</b>	<b>86</b>	<b>55</b>

Tabla No.6 Tipología Calibración. Q4\_2021

Según información registrada en el Sistema Informático BPMetro, se presentaron ocho (08) reclamos durante el periodo evaluado, los cuales fueron atendidos y respondidos por la Dirección General (según procedimiento), y el Grupo de Servicios Metrológicos. A continuación, se relacionan estos reclamos.

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
21004042	Propios en el servicio	Servicios de calibración	DIRECCIÓN GENERAL
21004080	Propios en el servicio	Servicios de calibración	DIRECCIÓN GENERAL
21004334	Demora en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21004558	Propios en el servicio	Servicios de calibración	DIRECCIÓN GENERAL
21004610	Propios en el servicio	Servicios de calibración	DIRECCIÓN GENERAL
21004842	Propios en el servicio	Servicios de calibración	DIRECCIÓN GENERAL
21005023	Propios en el servicio	Servicios de calibración	DIRECCIÓN GENERAL

Tabla No.7 Reclamos Calibración Q4\_2021

El sistema informático Sistema Informático BPMetro no permite identificar plenamente los laboratorios que atienden PQRSD, por lo tanto, no se incluyen en el presente informe.

#### 4.2.5.2 Capacitaciones en metrología:

Para este cuarto trimestre, en cuanto al servicio de Capacitaciones en metrología, se recibieron veintiséis (26) PQRSD, estas fueron clasificadas por su contenido como: sugerencia 69%, peticiones 23%, solicitud de información y felicitación con el 4% cada una; en este periodo, no se presentaron reclamos. Estas fueron atendidas desde la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano.

TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
CONSULTA	0	1	0	0	0
PETICIÓN	13	13	3	6	6
SOLICITUD INFORMACIÓN	0	1	0	3	1

Tabla No.8 PQRSD Capacitaciones en Metrología Q4\_2021

TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	1	0	0	1	1
RECLAMO	0	0	0	1	0
SUGERENCIA	0	0	0	11	18
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>26</b>

Tabla No.8 PQRSD Capacitaciones en Metrología Q4\_2021

#### 4.2.5.3 Asistencia técnica:

En el cuarto trimestre, el servicio de Asistencia Técnica recibió tres (03) PQRSD, clasificadas como peticiones. No se presentaron reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA ASISTENCIA TÉCNICA	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
CONSULTA	0	0	0	0	0
PETICIÓN	2	4	3	1	3
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	1	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	1	2	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

Tabla No. 9 tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q4\_2021

#### 4.2.5.4 Ensayos de aptitud:

Ensayos de Aptitud, en el cuarto trimestre, recibió dieciocho (18) PQRSD, estas fueron clasificadas como peticiones y consultas. Al igual que los tres periodos anteriores, no se presentaron reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
CONSULTA	0	0	0	1	2
PETICIÓN	14	10	0	3	16
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0

Tabla No. 10 tipos PQRSD Ensayos de Aptitud Q4\_2021

TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>18</b>

Tabla No. 10 tipos PQRSD Ensayos de Aptitud Q4\_2021

#### 4.2.5.5 Materiales de referencia:

En este trimestre, el servicio de Materiales de Referencia no recibió PQRSD.

TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q1 2021	Q4 2021
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN	2	7	1	9	0
SUGERENCIA	0	0	0	1	0
CONSULTA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

Tabla No. 11 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q4\_2021

#### 4.3 Reclamos presentados:

Según la información registrada en el Sistema informático BPMetro, se recibieron ocho (08) reclamos, todos relacionados con el servicio de Calibraciones Metrológicas; estos se encuentran descritos en la *Tabla No.7 Reclamos Calibración Q4\_2021* de este informe, perteneciente al numeral 4.2.5.1. *Servicio de Calibración.*

#### 4.4 PQRSD pasados en tiempos de respuesta:

Para este trimestre, se presentó el vencimiento de una PQRSD, esta fue el radicado 21004551 asignado al Grupo de Gestión Jurídica – Contratación; fue respondido en 39 días hábiles. Los tiempos para aplicar el seguimiento y control a las PQRSD están basados en la ampliación de términos que lo estable en el artículo 5 del decreto 491 del 28 de marzo de 2020 (Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional).

#### 4.5 Solicitudes de protección de datos personales:

En este trimestre, revisada la clasificación dada en el sistema informático BPMetro, y luego del seguimiento realizado a cada PQRSD recibida, se concluye que NO se recibieron PQRSD relacionadas con la protección de datos personales.

#### 4.6 Solicitud de información pública:

En este trimestre y según la información obtenida de Sistema de informático BPMetro, Se identificó un Derecho de Petición tipificado como Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712. Sin embargo, el mismo corresponde a una prueba realizada por la Oficina de Control Interno el día 30 de diciembre.

#### 4.7 PQRSD trasladadas a otra entidad:

Para el cuarto trimestre de 2021, según la información obtenida de sistema de radicación, Se identificó una PQRSD que fue trasladada a otra entidad, en este caso la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

#### 4.8 Calidad en la respuesta

De manera permanente, por parte del grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, se ha realizado la revisión a las respuestas dadas a las PQRSD, con el fin de identificar si las respuestas dadas cumplen con la calidad requerida frente al contenido, lenguaje, y completitud de respuesta a lo solicitado; igualmente, en esta actividad, se han identificado una serie de situaciones, que generalmente son de forma, por ejemplo el formato y justificación del texto, puntuación, redacción, el no manejar de manera adecuada las netiquetas.

A pesar de tener una buena calidad en las respuestas, en las revisiones efectuadas por el equipo de Servicio al ciudadano, se ha detectado que algunas de ellas no se encuentran completas y no responden a lo solicitado por el peticionario, estos son los radicados: 21003974 – 21004306 - 21004367.

#### 4.9 Apelaciones ensayos de aptitud 17043

Revisado el sistema informático, y obtenida información del Grupo de Ensayos de Aptitud, se concluye que para este periodo no se presentaron apelaciones a los informes finales de este servicio.

### 5. RECOMENDACIONES:

Con el fin de tener un mejoramiento permanente en la recepción, atención y respuesta de las PQRSD presentadas ante el Instituto, se presentan algunas recomendaciones.

- Buscando mantener un adecuado funcionamiento del sistema de gestión, así como la mejora continua, se sugiere que las áreas que recibieron reclamos, no tuvieron buena calidad en las respuestas, o pudieron haberse demorado en los tiempos de atención de las PQRSD, *examinen la posibilidad de generar planes de mejora* que induzcan al progreso en los índices de

respuestas para los usuarios y ciudadanía en general. Estas deben estar regidas por el proceso de mejora definido por el SIG.

- A pesar de haber obtenido la mayoría de las respuestas a las PQRSD en los tiempos adecuados, se hace necesario que cada colaborador siga, como parte del *autocontrol*, especialmente, buscando que una vez termine la ampliación de términos del decreto 491 de 2020, no se corran riesgos de incumplimientos en este aspecto; además siendo consciente de las responsabilidades frente a los Derechos de Petición, teniendo en cuenta lo definido en el artículo 31 de la ley 1755, (Falta Disciplinaria).

## 6. CONCLUSIONES:

- Se evidencia claridad en la mayoría de las respuestas emitidas, pero se recomienda buscar mecanismos que permitan mejoras en la redacción futura en nuevos requerimientos, de PQRSD y el uso del lenguaje claro en las mismas.
- Se debe aumentar el autocontrol de los términos de respuesta, buscando el cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD recibidas en INM.

---

**GERARDO PORRAS RUEDA**  
**Subdirector de Servicios Metrológicos**  
**y Relación Con El Ciudadano**

**Elaboró:** Luis Fernando Oviedo Herrera SSM  
**Revisó:** Germán Guillermo Romero Cárdenas SSM  
**Anexos:** libro en Excel: PQRSD\_2021\_Q4