

# Informe sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Instituto Nacional de Metrología de Colombia  
Oficina de Control Interno  
Bogotá

Fecha 2022-07-29

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co)

**E-mail:** [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) - **Twitter:** @inmcolombia

**Código Postal** 111321



## CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE.....	4
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA .....	4
4. RESULTADOS.....	4
5. CONCLUSIONES.....	39

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

Conmutador: (57- 1) 2542222 - Website: [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co)

E-mail: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) - Twitter: @inmcolombia

Código Postal 111321



## 1. INTRODUCCIÓN

En atención a la Ley 1474 de 2011<sup>1</sup>, <<por la cual se dictan normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de gestión pública.>>, que en su artículo 76<sup>2</sup> menciona << (...) 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 el particular (..) >> (Subrayado por fuera del texto original)

Ahora bien, los elementos descritos en el artículo 76 relacionados con las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos conformar aspectos relevantes a tener en cuenta. Veamos,

1. Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que <<relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad>>
2. Vigilar que la atención que se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.
3. Página web de la entidad, verificar el link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para los ciudadanos (realicen comentarios)
4. Página web de la entidad, espacio para presentar quejas, y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
5. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Proceso Presidencial de Modernización, Eficacia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

<sup>1</sup> Normas de referencia: Constitución Política de Colombia, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Ley 962 de 2005, Ley 190 de 1995, Decreto 019 de 2012, Decreto 2623 del 2009 y Decreto 2150 de 1995.

<sup>2</sup> Ley 1474 de 2011, menciona en su <<Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**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 el particular.** En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

<Inciso 4. Derogado por el artículo 237 del Decreto 19 de 2012>

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

**PARÁGRAFO.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficacia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.>> (Negrilla por fuera del texto original)

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

Conmutador: (57- 1) 2542222 - Website: [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co)

E-mail: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) - Twitter: @inmcolombia

Código Postal 111321



En el Decreto 1083 de 2015, del 26 de mayo, menciona en el artículo 2.2.21.4.9 Informes. <<Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación: (...) b. Los informes a que hace referencia los artículos 9<sup>3</sup> y 76 de la Ley 1474 de 2011.>>

Así mismo, en virtud del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, se menciona el <<**Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en realización a las entidades dedicadas a su protección o formación.>>

## 2. ALCANCE

El alcance del informe se precisa desde el **1 de enero al 30 de junio de 2022.**

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Luego de generar una revisión normativa, se verificó el procedimiento establecido en Isolución a fin de iniciar las consultas pertinentes en Bpmetro *ophelia*, Surdo, la página web de la entidad, la intranet y el sistema de comunicaciones implementado el 6 de junio de 2022, SGDEA. Se requirieron los soportes en consultas de las peticiones seleccionadas aleatoriamente. Se verificaron los tiempos según el reporte generado.

## 4. RESULTADOS

### Cambios normativos en los términos de respuesta de las PQRSD

La Ley 2207 de 2022 (17 de mayo) <<Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020>> por medio de sus artículos 2 y 3, se derogaron los artículos 5 y 6 del decreto legislativo 491 de 2020 y

<sup>3</sup> El artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, hace referencia a los reportes del responsable de Control Interno.

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

Conmutador: (57- 1) 2542222 - Website: [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co)

E-mail: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) - Twitter: @inmcolombia

Código Postal 111321



el Decreto Legislativo **491 de 2020** (28 de marzo) <<Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.>> ampliaba los términos en de respuesta de las peticiones, solicitud de información y consultas.

Norma	Descripción	Artículos		Términos (contados a partir de la recepción - hábiles)
<b>Ley 1437 de 2011 (enero 18)</b>	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” (CPACA)	<b>Artículo 13.</b> Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.	<b>Artículo 14.</b> Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.	-Peticiones (15) días -Petición documentos y información (10) días – (3) días más para la entrega de copias. -Consulta (30) días
<b>Ley 1755 de 2015 (junio 30)</b>	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.” (CPACA)	<b>Artículo 13.</b> Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.	<b>Artículo 14.</b> Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.	-Peticiones (15) días -Petición de documentos y de información (10) días – (3) días más para la entrega de copias. -Consulta (30) días
<b>Decreto Legislativo 491 de 2020 (marzo 28)</b>	“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación	<b>Artículo 5.</b> Ampliación de términos para atender las peticiones. <sup>5</sup>	<b>Artículo 6.</b> Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa.	-Peticiones (30) días -Solicitud de documentos y de información (20) días -Consulta (35) días  Nota: aplica la ampliación del término razonable, que no debe exceder del doble término señalado.

<sup>5</sup> **Decreto 491 de 2020. <<Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los **treinta (30) días siguientes a su recepción.**

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán **resolverse dentro de los (20) días siguientes a su recepción.**
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán **resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.**

Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicarán lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

**Parágrafo.** La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales. >> (Negrilla por fuera del texto original)

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co

**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia

**Código Postal** 111321



	de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.” <sup>4</sup>			
<b>Ley 2207 de 2022 (mayo 17)</b>	“Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”	<b>Artículos 2 y 3.</b> Por los que se Derogan los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020.		Hasta el <b>30 de junio de 2022</b> , se mantienen los términos señalados en el Decreto Legislativo 491 de 2020. Por lo que, a partir del 1 de julio de 2022, se retoman los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, descritos en su artículo 14.

**Procedimiento de PQRSD de consulta en Isolución**

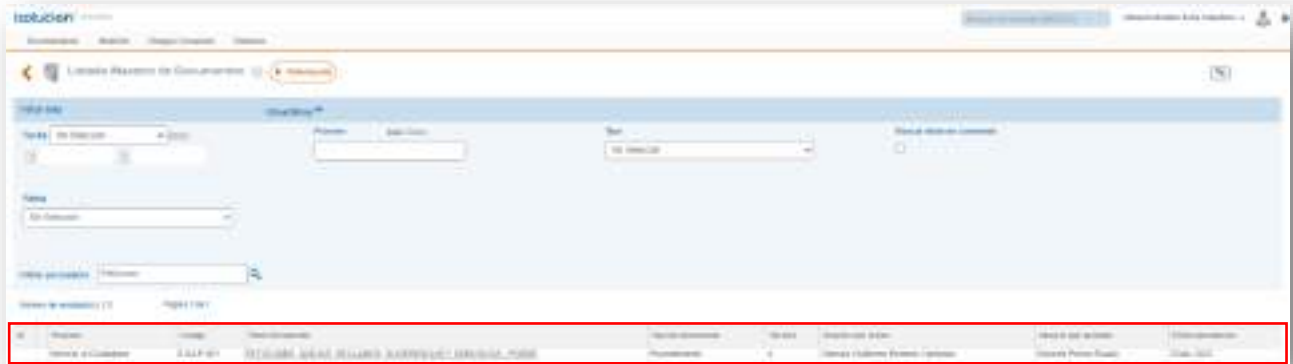
Del procedimiento con código **E-04-P-001** de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, está en su versión 4, con fecha de publicación (2021-12-22). Por lo que la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano, es la que coordina las acciones del sistema de PQRSD, sobre los trámites y servicios ofrecidos por el INM, con el fin de dar respuestas oportunas y eficaces. Se menciona a su vez que el Grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano apoya esta función.



<sup>4</sup> Por medio de la Resolución 666 del 28 de abril de 2022 “Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, prorrogada por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020, 222, 738, 1315, 1913 de 2021 y 304 de 2022”, el Gobierno Nacional oficializó mediante el artículo 1, <<Prorrogar hasta el 30 de junio de 2022 la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, declarada mediante la Resolución 385 de 2020 (...)>>

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**  
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia  
**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co  
**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia  
**Código Postal** 111321





La SSM es la encargada de coordinar las acciones del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre los trámites y servicios ofrecidos por el Instituto Nacional de Metrología con el fin de dar respuestas oportunas y eficaces. Para tal fin, se cuenta con el Grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, adscrito a la misma.

Para interponer PQRSD el INM ha definido unos canales de atención los cuales son comunicados a las partes interesadas en la página web del INM, entre otros, sección Transparencia y Acceso a la Información Pública, Mecanismos para la atención al ciudadano.

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co

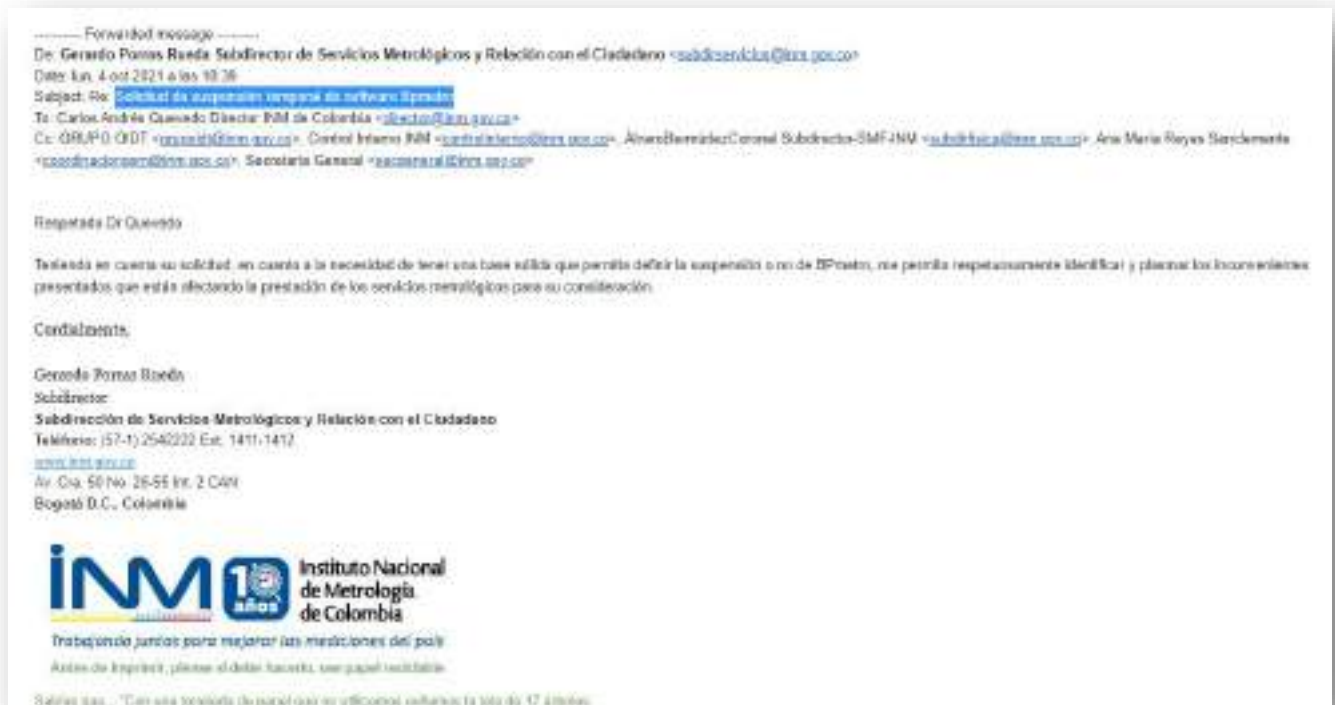
**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia

**Código Postal** 111321



**Solicitud de suspensión temporal de software BPmetro**

El Subdirector de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano, el 4 de octubre de 2021, comunica al Director General de la entidad, con el asunto <<Solicitud de suspensión temporal de software Bpmetro>> que, <<Teniendo en cuenta su solicitud, en cuanto a la necesidad de tener una base sólida que permita **definir la suspensión o no de BPmetro**, me permito respetuosamente identificar y plasmar los inconvenientes presentados que están afectando la prestación de los servicios metroológicos para su consideración.>>



Siguiendo con el procedimiento, se tiene que la asignación de PQRSD se realiza por el Sistema de Información BPMetro, a las distintas dependencias y servidores encargados de proyectar respuesta.

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

Conmutador: (57- 1) 2542222 - Website: [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co)

E-mail: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) - Twitter: @inmcolombia

Código Postal 111321






La asignación de PQRSD, se realiza por medio del Sistema de Información BPMetro, a las distintas dependencias y servidores encargados de proyectar respuesta. Para el manejo adecuado de esta herramienta tecnológica, se cuenta con el Anexo 1, Manual Proceso PQRSD BPMetro - Digital Ware, el cual facilita el entendimiento a nivel funcional de los procesos diseñados en OPHELIA BPM para la gestión y trámite de las PQRSD en el INM a través de esta aplicación tecnológica.

También se menciona que el peticionario puede consultarlo en todo momento en la página: [servicio.inm.gov.co/portal/ConsultasPqrs.php](http://servicios.inm.gov.co/portal/ConsultasPqrs.php).

El peticionario podrá consultar en todo momento el estado de su PQRSD a través del siguiente link <http://servicios.inm.gov.co/portal/ConsultasPqrs.php>.

Por lo que se procede a consultar en la página web de la entidad, si posee las características que desde la normativa se exigen y claramente lo que fue consignado en su procedimiento.

**Canales de atención** según el procedimiento:

Canal de atención	Ubicación	
Canal Presencial:	Sede del INM en la avenida carrera 50 Nro. 26-55, interior 2, CAN Bogotá D.C., de lunes a viernes de 8 h a 17 h, en la Unidad de Correspondencia, en la ventanilla de radicación.	
Correo Postal	Unidad correspondencia del INM en la ventanilla de radicación. de lunes a viernes de 8 h a 17 h, en la Unidad de Correspondencia, en la ventanilla de radicación.	
Canal telefónico	57 601 2542222 en Bogotá D.C. de lunes a viernes de 8 h a 17 h.  57 601 2542236, línea directa Servicio al Ciudadano  018000112542, línea nacional de lunes a viernes de 8 h a 17 h.	
Canal virtual	Página web: <a href="https://inm.gov.co/web/">https://inm.gov.co/web/</a>	

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**



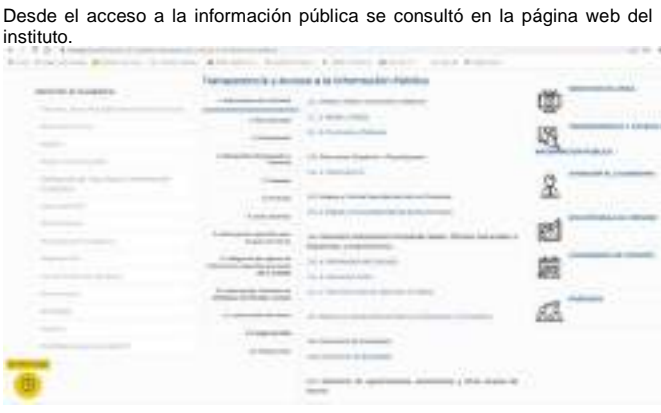
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

Conmutador: (57- 1) 2542222 - Website: [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co)

E-mail: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) - Twitter: @inmcolombia

Código Postal 111321



	<p>e-mail: contacto@inm.gov.co</p> <p>Redes sociales</p> <p>Twitter: @inmcolombia</p> <p>Facebook: INM de Colombia</p> <p>Chat: Se atiende en el siguiente horario martes de 9 h a 11 h y jueves 14 h a 16 h.</p> <p>Trámites y servicios del INM: Ir al botón de <b>Transparencia y acceso a la información pública</b> (ver información sobre los trámites y servicios de la entidad y los enlaces con las páginas de gobierno)</p>	 <p>Consulta del <i>Twitter</i>: inmdecolombia/status/ aparece en la consulta una publicación de 6 de septiembre de 2017.</p> <p>Ahora bien, la página del <i>Facebook</i> del INM, desde la consulta realizada desde las instalaciones del INM, aparece la siguiente imagen.</p>  <p>Desde el acceso a la información pública se consultó en la página web del instituto.</p>  <p>Página web de referencia: servicios.inm.gov.co/portal/ConsultaPqrs.php</p>
--	---	--

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

Conmutador: (57- 1) 2542222 - Website: www.inm.gov.co

E-mail: contacto@inm.gov.co - Twitter: @inmcolombia

Código Postal 111321



Buzón de sugerencias	Unidad de correspondencia, es decir en la ventanilla de radicación.	

Tiempos de respuesta según procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, del Sistema Integrado de Gestión, versión 4, código E-04-P-001 de fecha 22 de diciembre de 2021, que puede ser consultado en Isolución.

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1	2		5
Petición antes exentos		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 (definidos en ley 1755)

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co

**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia

**Código Postal** 111321



Nota de la imagen. Tomado del numeral 6.10 Tiempos de respuesta del procedimiento E-04-P-001.

Por procedimiento se estableció la generación por parte del Coordinador del Grupo de Comunicaciones y Servicios al Ciudadano de la presentación trimestral de un informe ejecutivo sobre las *PQRSD y Apelaciones 17043 recibidas*, informe para conocimiento y aprobación de la alta gerencia de la entidad incluyendo el *Quality Manager del Instituto*, informe publicable dentro de los primeros 15 días hábiles, para conocimiento de los colaboradores del INM y la ciudadanía.

Asimismo, el Coordinador del Grupo de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano presenta, de manera trimestral dentro de los diez (10) primeros días hábiles un informe ejecutivo para revisión por parte del Subdirector de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano sobre las PQRSD y Apelaciones 17043 recibidas. La SSM revisará, ajustará y procederá a la aprobación de dicho informe, para este proceso, se establecan cinco (5) días, una vez efectuado esto, se procede a ser enviado a todas las áreas (Dirección General, Secretaría General, SMQB SSM, SMF, la Oficina Asesora de Planeación y el Quality Manager del Instituto) para su conocimiento y fines respectivos. Después de haber sido aprobado, se cuenta con quince (15) días hábiles para que sea publicado en los medios habilitados para conocimiento de los colaboradores de INM y la ciudadanía en general, esto con el fin de establecer los planes de mejora para cada servicio con base en las causas detectadas en el mismo.

Lo anterior, está descrito en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado en la ley 1755,

Veamos los resultados de la consulta de **informe ejecutivo sobre las PQRSD y apelaciones** de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano.

El acceso de la información puede ser consultado para el alcance del presente informe en el link [inm.gov.co/web/wp-content/uploads/2022/07/E-02-F-11-PQRSD-2022\\_Q2.PDF](http://inm.gov.co/web/wp-content/uploads/2022/07/E-02-F-11-PQRSD-2022_Q2.PDF)

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

Conmutador: (57- 1) 2542222 - Website: [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co)

E-mail: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) - Twitter: @inmcolombia

Código Postal 111321



Link de publicación.



Informe del I Trimestre de 2022	Informe del II Trimestre de 2022
<p style="text-align: center;"><b>Informe PQRSD Primer trimestre 2022 (Q1)</b></p> <p style="text-align: center;">Vigencia 1 de enero a 31 de marzo de 2022 Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano Bogotá 2022-04-08</p>	<p style="text-align: center;"><b>Informe PQRSD Segundo trimestre 2022 (Q2)</b></p> <p style="text-align: center;">Vigencia 1 de abril a 30 de junio de 2022 Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano Bogotá 2022-07-14</p>
<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> <p style="text-align: right;">Informe PQRSD primer trimestre 2022 (Q1)</p> <p><b>1. INTRODUCCIÓN:</b></p> <p>El presente informe se elabora basados en los procesos y procedimientos internos, al igual que las normas vigentes, temas que orientan y regulan la recepción, el seguimiento, y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias - PQRSD, presentados al Instituto Nacional de Metrología - INM.</p> <p><b>2. ALCANCE:</b></p> <p>Este informe, tiene como objeto analizar las PQRSD recibidas en INM y radicadas en el sistema informático <b>OPHELIA</b> (Ophelia), en el caso de las denuncias radicadas en el sistema <b>SURDO</b>, entre el día 1 de enero y el 31 de marzo del año 2022. Igualmente se incluye comparativo frente a los últimos cinco periodos anteriores.</p>	<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> <p style="text-align: right;">Informe PQRSD segundo trimestre 2022 (Q2)</p> <p><b>1. INTRODUCCIÓN:</b></p> <p>Respecto de los procesos y procedimientos internos, temas que orientan y regulan la recepción, el seguimiento, y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias - PQRSD, presentados ante el Instituto Nacional de Metrología - INM, al igual que las normas vigentes, se elabora este informe, basando transparencia en la función pública institucional, así como de cumplimiento a las normas.</p> <p><b>2. ALCANCE:</b></p> <p>Este informe, tiene como objeto analizar las PQRSD recibidas en INM y radicadas en los sistemas informáticos <b>OPHELIA</b> y <b>SGDEA</b> (Ophelia), en el caso de las denuncias radicadas en el sistema <b>SURDO</b>, entre el día 1 de abril y el 30 de junio del año 2022. Igualmente, como se hace de manera permanente, se incluye comparativo frente a los últimos cinco periodos anteriores.</p> <p>Para el segundo trimestre del 2022, se incluye el sistema de <b>SGDEA (Ophelia)</b></p>
<p><b>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:</b></p> <p>Del sistema informático <b>OPHELIA</b> (Ophelia), al igual que del sistema de radicación <b>SURDO</b> para el caso de las denuncias, se obtiene el reporte del periodo objeto de este informe, posteriormente se clasifica la información según sea el caso en cada 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.</p> <p>El primer análisis correspondió 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.</p> <p>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 <b>E4-01-P-001 PQRSD-VI</b> 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.</p> <p>Las solicitudes que se radicaron durante la <b>emergencia sanitaria</b> (vigente hasta el 30 de abril 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 411 del 28 de marzo de 2020.</p>	<p><b>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:</b></p> <p>Se obtiene el reporte del periodo objeto de este informe, en esta oportunidad, y ante la existencia de diferentes sistemas, se hace desde los sistemas informáticos <b>OPHELIA</b> y <b>SGDEA</b> (Ophelia), al igual que del sistema de radicación <b>SURDO</b> para el caso de las denuncias, posteriormente se clasifica la información según sea el caso en cada 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.</p> <p>El análisis inicial correspondió 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.</p> <p>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 <b>E4-01-P-001 PQRSD-VI</b> 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.</p> <p>Las solicitudes que se radicaron durante la vigencia del decreto 401 del 28 de marzo de 2020, tuvieron la respectiva ampliación de términos para atender las PQRSD, posteriormente, esta fue derogado mediante la ley 2207 de 2022 (expedida el 11 de mayo), la cual retoma tiempos los definidos en la ley 1755 de 2015 como límites de respuesta.</p> <p>Para el segundo trimestre del año 2022, contamos la expedición de la ley 2207 de 2022, que deroga la ampliación de términos de las peticiones, solicitudes de información y consultas. Por lo</p>

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**


Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co

**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia

**Código Postal** 111321



	<p>anterior desde el 1 de julio de 2022, se retoman los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p>																																																						
<p><b>4.2 RESULTADOS GENERALES</b></p> <p>Teniendo en cuenta los registros informáticos, en este <b>primer trimestre de 2022</b> se recibieron trececientos veintiocho (328) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD; de estas, trececientas dos (302) fueron respondidas, todas dentro del término respectivo de ley; el promedio general de respuesta de <b>cuatro punto nueve (4.2) días</b>, mostrando una tendencia de mejora en los tiempos. En cuanto a los veintiseis (26) restantes, estos se encontraban dentro de los tiempos para respuesta.</p> <table border="1" data-bbox="321 451 669 525"> <thead> <tr> <th colspan="5">Términos de respuesta de PQRSD</th> </tr> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Q1 2022</th> <th>Q2 2022</th> <th>Q3 2022</th> <th>Q4 2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Promedio</td> <td>4.1</td> <td>6.3</td> <td>5.3</td> <td>4.9</td> <td>4.3</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla No. 2 Tiempo promedio de respuesta PQRSD - Q1 2022</p>	Términos de respuesta de PQRSD					Trimestre	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Promedio	4.1	6.3	5.3	4.9	4.3	<p><b>4.2 RESULTADOS GENERALES</b></p> <p>En el <b>segundo trimestre de 2022</b> se recibieron ciento noventa y dos (192) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD; de estas, ciento treinta y una (171) fueron respondidas, dentro del término respectivo de ley; dos (02) de ellas de manera <b>extemporánea</b> y las diecinueve (19) restantes se encontraban en trámite de respuesta; el promedio general de respuesta de <b>cinco punto seis (5.6) días</b>, mostrando una tendencia de mejora en los tiempos.</p> <table border="1" data-bbox="925 420 1323 483"> <thead> <tr> <th colspan="5">Términos de respuesta de PQRSD</th> </tr> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Q1 2022</th> <th>Q2 2022</th> <th>Q3 2022</th> <th>Q4 2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Promedio</td> <td>6.3</td> <td>5.2</td> <td>4.9</td> <td>4.2</td> <td>5.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla No. 2 Tiempo promedio de respuesta PQRSD - Q2 2022</p>	Términos de respuesta de PQRSD					Trimestre	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Promedio	6.3	5.2	4.9	4.2	5.0																						
Términos de respuesta de PQRSD																																																							
Trimestre	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022																																																			
Promedio	4.1	6.3	5.3	4.9	4.3																																																		
Términos de respuesta de PQRSD																																																							
Trimestre	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022																																																			
Promedio	6.3	5.2	4.9	4.2	5.0																																																		
<p>Para el primer trimestre del 2022 según el informe se recibieron 328 PQRSD.</p>	<p>Para el segundo trimestre del 2022 según el informe se recibieron 192 PQRSD, 2 de ellas, se respondieron extemporáneamente.</p>																																																						
<table border="1" data-bbox="191 640 779 1155"> <thead> <tr> <th>Servicio / Proceso de apoyo</th> <th>Nº PQRSD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Servicios de Calibración</td><td>75</td></tr> <tr><td>Asistencia Técnica</td><td>9</td></tr> <tr><td>Capacitaciones en Metrología</td><td>2</td></tr> <tr><td>Ensayos de aptitud</td><td>18</td></tr> <tr><td>Materiales de Referencia Certificados</td><td>1</td></tr> <tr><td>Red Colombiana de Metrología</td><td>0</td></tr> <tr><td>Atención al Ciudadano</td><td>28</td></tr> <tr><td>Contratación</td><td>171</td></tr> <tr><td>Servicios Administrativos</td><td>4</td></tr> <tr><td>Servicios en Línea</td><td>7</td></tr> <tr><td>Talento Humano</td><td>13</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td><b>328</b></td></tr> </tbody> </table> <p>Tabla No. 2 PQRSD por servicio_Q1_2022</p>	Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD	Servicios de Calibración	75	Asistencia Técnica	9	Capacitaciones en Metrología	2	Ensayos de aptitud	18	Materiales de Referencia Certificados	1	Red Colombiana de Metrología	0	Atención al Ciudadano	28	Contratación	171	Servicios Administrativos	4	Servicios en Línea	7	Talento Humano	13	<b>Total</b>	<b>328</b>	<table border="1" data-bbox="925 640 1364 745"> <thead> <tr> <th>Servicio / Proceso de apoyo</th> <th>Nº PQRSD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Servicios de Calibración</td><td>47</td></tr> <tr><td>Asistencia Técnica</td><td>0</td></tr> <tr><td>Capacitaciones en Metrología</td><td>0</td></tr> <tr><td>Ensayos de aptitud</td><td>20</td></tr> </tbody> </table>  <table border="1" data-bbox="925 997 1364 1165"> <thead> <tr> <th>Servicio / Proceso de apoyo</th> <th>Nº PQRSD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Materiales de Referencia Certificados</td><td>3</td></tr> <tr><td>Red Colombiana de Metrología</td><td>1</td></tr> <tr><td>Atención al Ciudadano</td><td>34</td></tr> <tr><td>Contratación</td><td>54</td></tr> <tr><td>Servicios Administrativos</td><td>1</td></tr> <tr><td>Servicios en Línea</td><td>4</td></tr> <tr><td>Talento Humano</td><td>22</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td><b>192</b></td></tr> </tbody> </table> <p>Tabla No. 3 PQRSD por servicio_Q2_2022</p>	Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD	Servicios de Calibración	47	Asistencia Técnica	0	Capacitaciones en Metrología	0	Ensayos de aptitud	20	Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD	Materiales de Referencia Certificados	3	Red Colombiana de Metrología	1	Atención al Ciudadano	34	Contratación	54	Servicios Administrativos	1	Servicios en Línea	4	Talento Humano	22	<b>Total</b>	<b>192</b>
Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD																																																						
Servicios de Calibración	75																																																						
Asistencia Técnica	9																																																						
Capacitaciones en Metrología	2																																																						
Ensayos de aptitud	18																																																						
Materiales de Referencia Certificados	1																																																						
Red Colombiana de Metrología	0																																																						
Atención al Ciudadano	28																																																						
Contratación	171																																																						
Servicios Administrativos	4																																																						
Servicios en Línea	7																																																						
Talento Humano	13																																																						
<b>Total</b>	<b>328</b>																																																						
Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD																																																						
Servicios de Calibración	47																																																						
Asistencia Técnica	0																																																						
Capacitaciones en Metrología	0																																																						
Ensayos de aptitud	20																																																						
Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD																																																						
Materiales de Referencia Certificados	3																																																						
Red Colombiana de Metrología	1																																																						
Atención al Ciudadano	34																																																						
Contratación	54																																																						
Servicios Administrativos	1																																																						
Servicios en Línea	4																																																						
Talento Humano	22																																																						
<b>Total</b>	<b>192</b>																																																						

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

Conmutador: (57- 1) 2542222 - Website: www.inm.gov.co

E-mail: contacto@inm.gov.co - Twitter: @inmcolombia

Código Postal 111321



<p><b>5. CONCLUSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Los tiempos de atención y respuesta a las PQRSD, han tenido un <b>buen desempeño</b>, permitiendo tener una mejora continuada en la atención de los mismos.</li> <li>— La calidad en la mayoría de respuestas dadas es buena, sin embargo se deben seguir observando por parte de quien genera la respuesta, mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la <b>calidad de respuesta de los PQRSD</b> y el uso del <b>Lenguaje claro en las mismas</b>.</li> </ul>  <p>Imagen de la consulta de la publicación del informe del I trimestre de 2022.</p> 	<p><b>6. CONCLUSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— La calidad de respuestas dadas, en la mayoría es buena, sin embargo se deben seguir observando, por parte de quien genera y valida la respuesta, mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la <b>calidad de respuesta (que sea de fondo)</b> de los PQRSD y el uso del <b>Lenguaje claro en las mismas</b>.</li> <li>— El desempeño en cuanto a los tiempos de atención y respuesta a las PQRSD, se puede considerar como bueno, sabiendo que hubo un tránsito entre la atención de servicios otorgada por la entidad a los usuarios, y el regreso a la normalidad en los mismos.</li> </ul>  <p>Imagen de la consulta de la publicación del informe del II trimestre de 2022.</p> 
<p>En las conclusiones de los informes comparados se reiteran dos temas: mejorar el lenguaje y la calidad de la respuesta (respuestas de fondo)</p>	

**Factor disciplinario de los servidores públicos del INM frente a las PQRSD**

Desde el marco normativo que es retomado por el procedimiento establecido en el INM, es de conocimiento que la falta de respuesta por un funcionario público de una petición constituye una *falta* disciplinaria, que a partir del Decreto 062 de 2021, es una de las funciones de la Secretaría General coordinar el grupo encargado de las investigaciones de carácter disciplinario.



Dispones el artículo No. 31 de la ley 1758 que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, o el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirá una falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Por lo tanto, se debe tener claro, por parte de cada colaborador del INM, y de la organización en general, que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Para tal fin, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 082 de 2021, la Secretaría General del INM es el área responsable de coordinar el grupo encargado de las investigaciones de carácter disciplinario que se adelanten contra los funcionarios del Instituto y resolverlas en primera instancia.

### Consulta en el Sistema de Información BPMetro

Según el procedimiento publicado en la herramienta Isolución, respecto del procedimiento establecido para el trámite de PQRSD en el INM, se tiene la herramienta de consulta de información BPMetro. Lo cuál como se mostró en el correo del 4 de octubre de 2021, de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano. Como se mostrará más adelante para la elaboración del presente informe, *no* se evidenció la posibilidad de consulta del sistema de información BPMetro.

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

Conmutador: (57- 1) 2542222 - Website: [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co)

E-mail: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) - Twitter: @inmcolombia

Código Postal 111321





**6. 14. CONTROLES PARA VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN BPMetro**

Permanentemente, el Grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano verifica en el Sistema de Información BPMetro la adecuada radicación, clasificación, tipificación, asignación de las PQRSD, así como también la oportunidad y calidad de la respuestas dadas a las PQRSD.

En caso de detectar fallas o inconsistencias en alguno de los aspectos anteriormente mencionados, se informa al responsable por correo electrónico para realizar las acciones o ajustes requeridos. En la aplicación de este control utiliza los formatos E-04-F-002 Control tiempos de respuesta PQRSD y el E-04-F-018 Seguimiento a la calidad de las PQRSD.

**Transparencia y acceso a la información pública**

La información disponible para el acceso de la ciudadanía desde la página web está disponible en <<Transparencia y Acceso a la Información Pública>> numeral 11. <<Información de interés>>

En el apartado del numeral 11 puede ser consultada la imagen gráfica del tratamiento de las RQRSD, en el numeral 11.1, en el numeral 11.1.7 Consulte el estado de su PQRSD.

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**  
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia  
**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co  
**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia  
**Código Postal** 111321



Información de Oficial de Transparencia del INM  
En la página web de la entidad se encuentra publicado en el siguiente link la información de RITA

Fuente:  
<https://inm.gov.co/web/wp-content/uploads/2020/05/RITA.pdf>

**Límites al acceso de información tras consulta con usuario en BPMetro**

Para realizar la consulta descrita en el procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, código **E-04-P-001**, en el sistema de información BPMetro, con el usuario *jaavila*, se encuentra el siguiente mensaje <<La cuenta de usuario ha expirado>> por lo que para la realización del presente informe no fue posible acceder a la consulta del sistema de información establecido en el procedimiento.



**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**  
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia  
**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co  
**E-mail:** contacto@inm.gov.co - Twitter: @inmcolombia  
**Código Postal** 111321





A partir del **6 de junio de 2022**, entró en operación el software **Ophelia SGDEA** (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo) en el INM, según expresa la información publicada en la intranet el domingo, **5 de junio de 2022 11:13 h<sup>6</sup>**, es, <<una solución informática para la gestión documental y de correspondencia que le permitirá a la entidad entrar en la era de la automatización y optimización de sus procesos organizacionales.>>



**Nota.** Toma de imagen de la intranet de la publicación de los manuales que fueron publicados el 9 de junio de 2022, de **Ophelia SGDEA**.

<sup>6</sup> A partir del jueves 9 de junio de 2022, a las 11:59 h., pueden ser consultados los Manuales *Ophelia SGDEA*.

Manuales Publicados	Link
Radicación de Entrada	<a href="https://drive.google.com/file/d/1IVcDO77LUhOnGQhO3PI7pSETt7hUrAyr/view">https://drive.google.com/file/d/1IVcDO77LUhOnGQhO3PI7pSETt7hUrAyr/view</a>
Radicación de Salida	<a href="https://drive.google.com/file/d/1exsVhpkfM3jPpR22uGiQenlWogL6VELA/view">https://drive.google.com/file/d/1exsVhpkfM3jPpR22uGiQenlWogL6VELA/view</a>
Radicación Interna	<a href="https://drive.google.com/file/d/1yz_iR6xXpsBTHHMVByttyD_u5c-uqVnC/view">https://drive.google.com/file/d/1yz_iR6xXpsBTHHMVByttyD_u5c-uqVnC/view</a>
Buscador de Radicados	<a href="https://drive.google.com/file/d/1rttSvfzNSOmnvKA8dWnp1y2XfHrnEcV/view">https://drive.google.com/file/d/1rttSvfzNSOmnvKA8dWnp1y2XfHrnEcV/view</a>
Buscador de Expedientes	<a href="https://drive.google.com/file/d/1lxjmEAyJDH9Xor7MjvLXcvqAjz4teDqD/view">https://drive.google.com/file/d/1lxjmEAyJDH9Xor7MjvLXcvqAjz4teDqD/view</a>
Expedientes Documentos	<a href="https://drive.google.com/file/d/10c9dod3JnzRSJmU9xMHB_Go7dcgISRxd/view">https://drive.google.com/file/d/10c9dod3JnzRSJmU9xMHB_Go7dcgISRxd/view</a>

Funcionalidades OPHELIS- SGDEA	
Producción	Radicación y/o creación de documentos, recepción por diferentes canales, digitalización, impresión de rótulos, distribución interna y experta, alertas por correo electrónico.
Gestión y trámite	Flujos de trabajo, tareas, auditorías, trámite de los documentos, asociación de documentos, alertas, flujos de aprobación, envío de comunicación vía email.
Organización	Parametrización de cuadros de clasificación, expedientes físicos/electrónicos/híbridos, índice electrónico, FUID, archivamiento electrónico, proceso de préstamos y consultas.
Transferencia	Tablas de retención documental (series, subseries, tipologías, tiempos de retención, disposición final), calendarios de transferencias, alertas, transferencia primarias y secundarias.
Disposición de documentos	Automatización CCD/TRD y expedientes electrónicos para efectuar el procedimiento y disposición final al terminar el tiempo de retención.
Transversales	Búsqueda y consulta documental, preservación a largo plazo (parametrización de políticas estrategias y actividades, definición de formatos electrónicos), seguridad del sistema y esquema documental de metadatos.

**Nota:** Elaborado a partir de la información suministrada en la página web de la entidad – Intranet.

A partir del lunes 6 de junio, empieza a operar en el INM el software Ophelia SGDEA (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo), una solución informática para la gestión documental y de correspondencia que le permitirá a la entidad entrar en la era de la automatización y optimización de sus procesos organizacionales.

Con la implementación de este software, la entidad podrá gestionar la documentación que ingresa o sale de la entidad y aquella que se tramita entre dependencias y funcionarios del INM, de manera más óptima, ágil y versátil.

OPHELIA-SGDEA no sólo es un Sistema de Gestión Documental o SGDEA (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo), es un sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos bajo una filosofía de inteligencia en automatización de procesos de negocio, lo que lo ha convertido en un eje fundamental dentro de diversas organizaciones ya que se adapta fácilmente a las políticas organizacionales, sistemas de calidad y al contexto normativo (En especial, para el caso de las entidades públicas).

OPHELIA-SGDEA ofrece un completo Sistema de Gestión Documental SGDEA, bajo una filosofía de inteligencia en automatización de procesos de negocio, para entidades tanto públicas como privadas, alineado con la normatividad vigente, de fácil implementación y uso.

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co

**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia

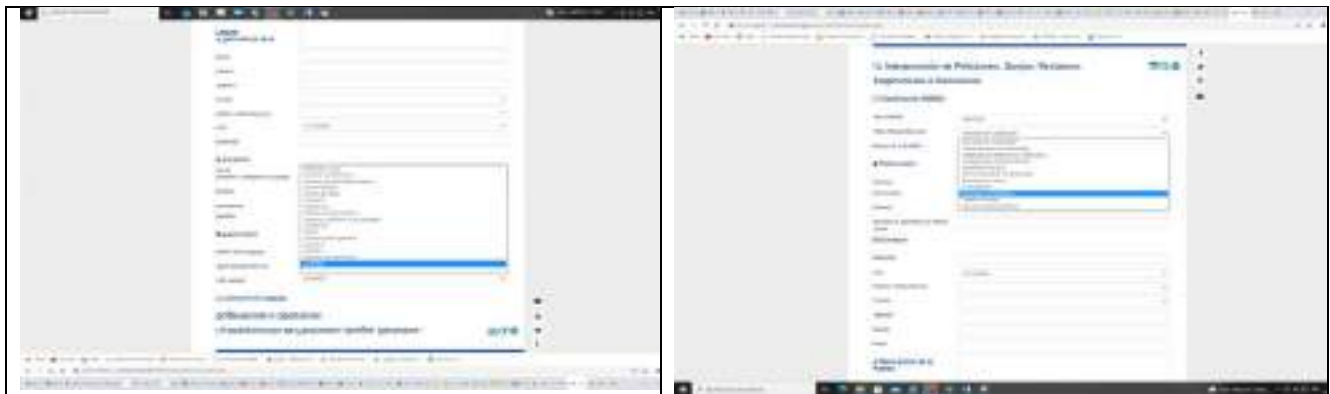
**Código Postal** 111321





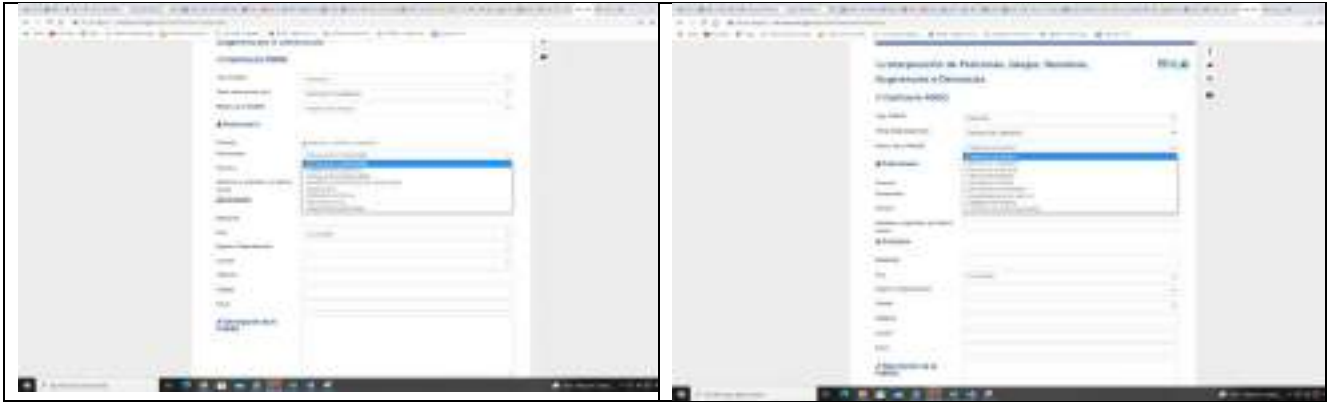
Luego de generar la consulta en la página **servicios.inm.gov.co** página con acceso a la ciudadanía, con la opción de radicación de: consulta, solicitud de información, petición, reclamo, petición entes externos, queja, felicitación, solicitud Congreso de la República, solicitud de documentos, sugerencia, denuncia, acción de tutela, solicitud de información pública, recurso de reposición, apelación 17043.

Dentro las opciones que motivaron la PQRSD se puede seleccionar: propios en el servicio, atención al ciudadano, demora en el servicio, falta de información, información errónea, información suministrada, irregularidades en el servicio, calidad en el servicio y protección de datos personales.

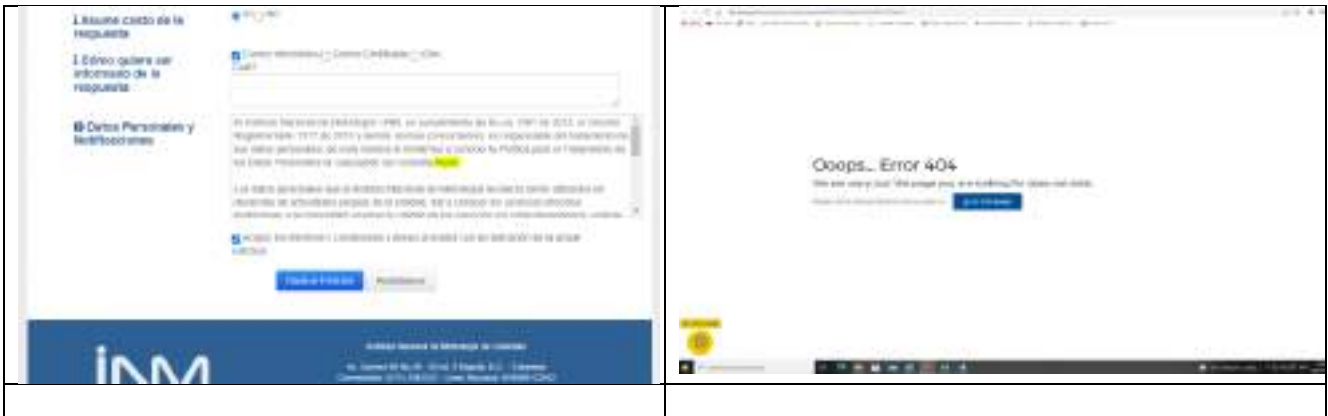


**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**  
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia  
**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co  
**E-mail:** contacto@inm.gov.co - Twitter: @inmcolombia  
**Código Postal** 111321





En el apartado en el que el solicitante o peticionario puede consultar la Política para el Tratamiento de los Datos Personales, que se invita a consultar en el mismo punto de información, aparece un link que *no* se encuentra en funcionamiento.



**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co

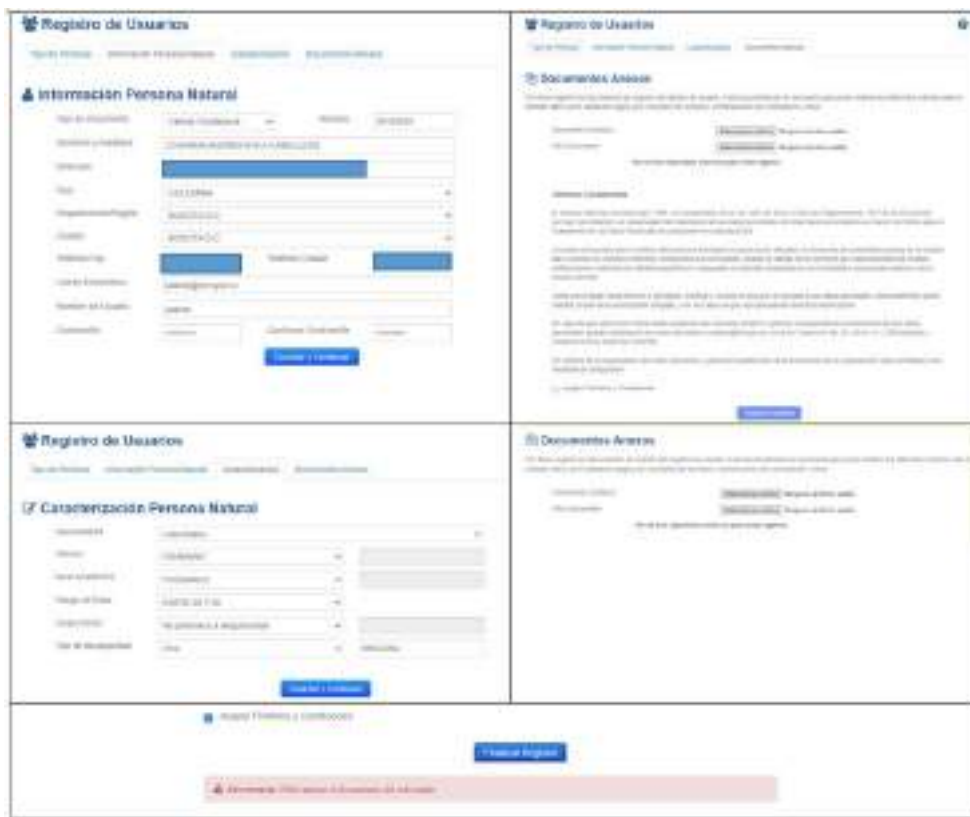
**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia

**Código Postal** 111321





Luego de la consulta fallida para usuarios, se generó el registro con los datos de la funcionaria, para generar las consultas, encontramos que para finalizar el registro se deben adjuntar documentos de contacto, sin el ingreso de dichos documentos el resultado de la inscripción fue, <<Advertencia: Debe anexar el documento del solicitante>>



**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co

**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia


**Código Postal** 111321



A continuación, se muestra el registro público de PQRSD que puede consultar desde la página del Instituto Nacional de Metrología, desde servicios en línea.




Con un total de 5483 registros en 549 páginas de consultas, con registros de fecha de radicado de (2020-03-19 al 2013-04-08)

 No es seguro | [192.168.11.202:8080/SITE/#/home](http://192.168.11.202:8080/SITE/#/home) Web. <http://192.168.11.202:8080/SITE/#/home>

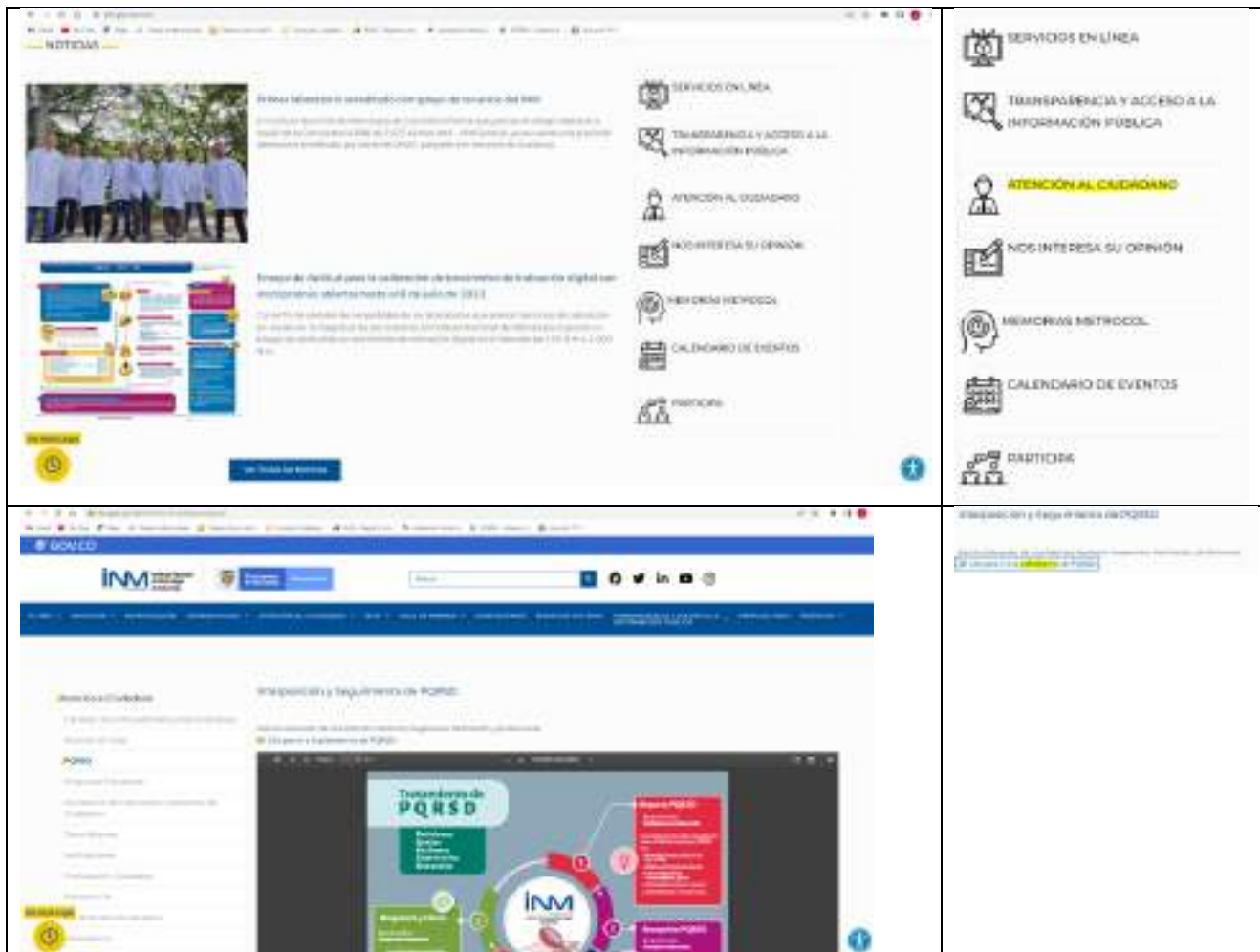
**Roles de la oficina de control interno desde un usuario diferente:**

CODIGO USUARIO	NOMBRE USUARIO	CODIC	NOMBRE DEL ROL	CODIGO D	NOMBRE DEPENDENC	ESTADO
slopez	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS	110	Responsable de Area	100	DIRECCIÓN GENERAL	ACTIVO
jaavila	Johanna Andrea Ávila Caballero	200	Gestor de Solicitudes	100	DIRECCIÓN GENERAL	ACTIVO
mpvargas	MARIA MARGARITA PEÑA VARGAS	200	Gestor de Solicitudes	100	DIRECCIÓN GENERAL	ACTIVO

 Los resultados de la consulta en los primeros días del mes de junio de 2022, fueron; una cuenta activa, sin los roles de consulta. En la actualidad *no* es posible ingresar.



Consulta en la página web de la entidad.



**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co

**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia

**Código Postal** 111321





Desde la página web del Instituto Nacional Metrología, en la parte inferior, derecha, puede encontrar en atención al ciudadano, al ingresar puede elegir en PQRSD, al hacer el clic se dirige a los Servicios en Línea, para la Interposición de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias.



En la opción de Ayuda de **PQRSD** (signo de interrogación), al dar clic da como resultado "Archivo en construcción"



Consulta en el Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), resultado de la consulta <<El usuario ingresado no posee permisos en este módulo. Por favor verifique la información e inténtelo nuevamente (...)>>



**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co

**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia

**Código Postal** 111321



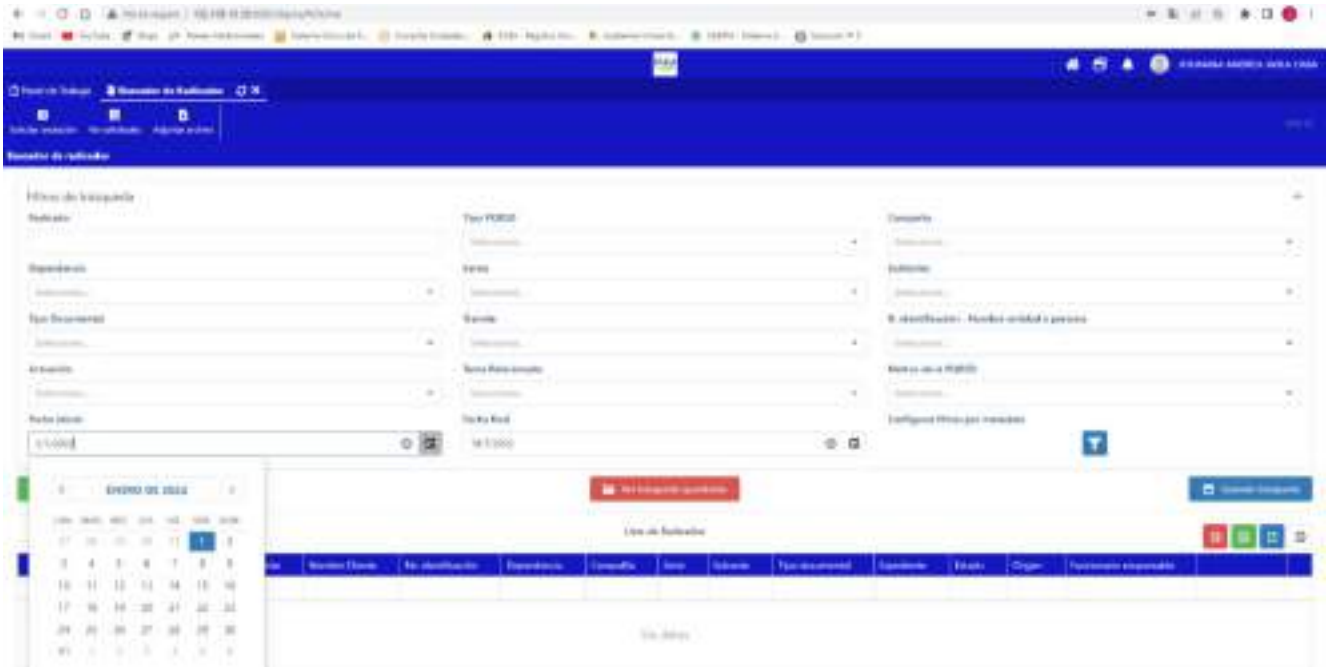


**Ophelia SGDEA (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo)**

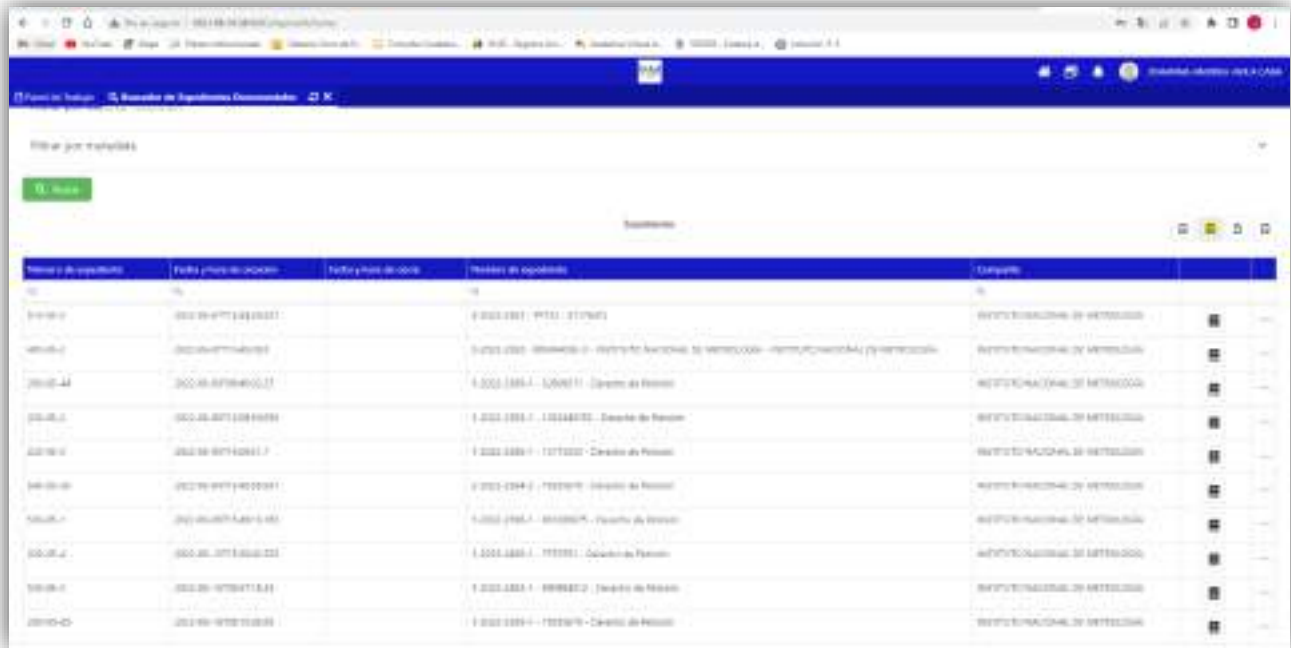
	<p>Se ingresa al sitio web <a href="http://192.168.10.38:8082/Agora/#/login">http://192.168.10.38:8082/Agora/#/login</a></p> <p>Con el usuario del equipo y la clave de acceso puede ingresar a la plataforma del INM.</p> <p>En el icono de “<u>Buscador de radicados</u>” da la opción de generar una consulta en un periodo de tiempo establecido.</p>

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**  
 Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia  
**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co  
**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia  
**Código Postal** 111321





The screenshot shows the INM web application interface. It features a top navigation bar with the INM logo and user information. Below the navigation bar, there is a 'Filtros de búsqueda' (Search filters) section with several dropdown menus for filtering data. To the left, a calendar for 'AÑO DE 2022' is visible. The main area displays a table with a header row containing columns: 'Número Device', 'No. identificación', 'Dependencia', 'Concepto', 'Sexo', 'Edad', 'Tipo documental', 'Ejemplar', 'Estado', 'Origen', and 'Tratamiento responsable'. The table content is currently empty.



This screenshot shows the same INM web application but with a list of records displayed. The table has the following columns: 'Número de expediente', 'Fecha primer momento', 'Fecha primer dato', 'Número de expediente', and 'Concepto'. The records list various identification numbers and their corresponding concepts, mostly related to 'Departamento de Policía'.

Número de expediente	Fecha primer momento	Fecha primer dato	Número de expediente	Concepto
144-44-10	2022-04-27T13:23:00.000Z	2022-04-27T13:23:00.000Z	1-2022-0201-1010101	INSTITUCIONAL DE METROLOGIA
144-44-10	2022-04-27T13:23:00.000Z	2022-04-27T13:23:00.000Z	1-2022-0201-1010101	INSTITUCIONAL DE METROLOGIA
2022-44	2022-04-27T13:23:00.000Z	2022-04-27T13:23:00.000Z	1-2022-0201-1010101 - División de Policía	INSTITUCIONAL DE METROLOGIA
2022-44	2022-04-27T13:23:00.000Z	2022-04-27T13:23:00.000Z	1-2022-0201-1010101 - División de Policía	INSTITUCIONAL DE METROLOGIA
2022-44	2022-04-27T13:23:00.000Z	2022-04-27T13:23:00.000Z	1-2022-0201-1010101 - División de Policía	INSTITUCIONAL DE METROLOGIA
2022-44	2022-04-27T13:23:00.000Z	2022-04-27T13:23:00.000Z	1-2022-0201-1010101 - División de Policía	INSTITUCIONAL DE METROLOGIA
2022-44	2022-04-27T13:23:00.000Z	2022-04-27T13:23:00.000Z	1-2022-0201-1010101 - División de Policía	INSTITUCIONAL DE METROLOGIA
2022-44	2022-04-27T13:23:00.000Z	2022-04-27T13:23:00.000Z	1-2022-0201-1010101 - División de Policía	INSTITUCIONAL DE METROLOGIA
2022-44	2022-04-27T13:23:00.000Z	2022-04-27T13:23:00.000Z	1-2022-0201-1010101 - División de Policía	INSTITUCIONAL DE METROLOGIA
2022-44	2022-04-27T13:23:00.000Z	2022-04-27T13:23:00.000Z	1-2022-0201-1010101 - División de Policía	INSTITUCIONAL DE METROLOGIA

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**  
 Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia  
**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co  
**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia  
**Código Postal** 111321



Id	Nombre del Usuario	Nombre	Nombre del Documento	Id del Documento	
1-2022-2089-1	802184971124214111	BOLETIN DE PETICION - PETICION	Informe de la Ley de Calafateo	10220891	
1-2022-2089-1	802184971124214111	BOLETIN DE PETICION - PETICION	Informe de la Ley de Calafateo Legal (20)	10220891	
1-2022-2089-1	802184971124214111	BOLETIN DE PETICION - PETICION	Informe Profesional de Química	10220891	
1-2022-2089-1	802184971124214111	PETICION INTERNA	Informe de la Ley de Calafateo	10220891	
1-2022-2089-1	802184971124214111	BOLETIN DE PETICION - PETICION	Informe de la Ley de Calafateo	10220891	
1-2022-2089-1	802184971124214111	BOLETIN DE PETICION - PETICION	Informe de la Ley de Calafateo	10220891	
1-2022-2089-1	802184971124214111	PETICION INTERNA	PETICION INTERNA DE INTRODUCCION	10220891	

Para consultar directamente en la plataforma, ver directamente en el icono (visor) aunque el resultado *no* muestra resultado del contenido de la petición.



Sin reporte de trazabilidad que se puede consultar en el ícono de reloj y flecha

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co

**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia

**Código Postal** 111321



**Trazabilidad de radicados**

Radicado	Fecha	Estado	Descripción	Nombre de usuario	Dependencia	Categoría
🔍	📅	🏠		👤	🏢	📄
- Grupo Tarva: Gestión Inicial (Antes de generar el radicado)						
- Grupo Tarva: Gestión Posterior (Después de generar el radicado)						

Punto de consulta de un radicado.

**Detalle de radicado:**



Número de expediente	Fecha y hora de creación	Fecha y hora de cierre	Nombre de expediente	Usuario	Dependencia	Sexo	Edad	Estado
146-01-1	2022-07-08 09:17:31		1-2022-2786-1 - 14112811 - Incentivo de Peluquería	INM	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA - GRUPO DE GESTIÓN DEL SALARIO MINIMO	SEPTIMO	37 años	Activo

**Dependientes:**

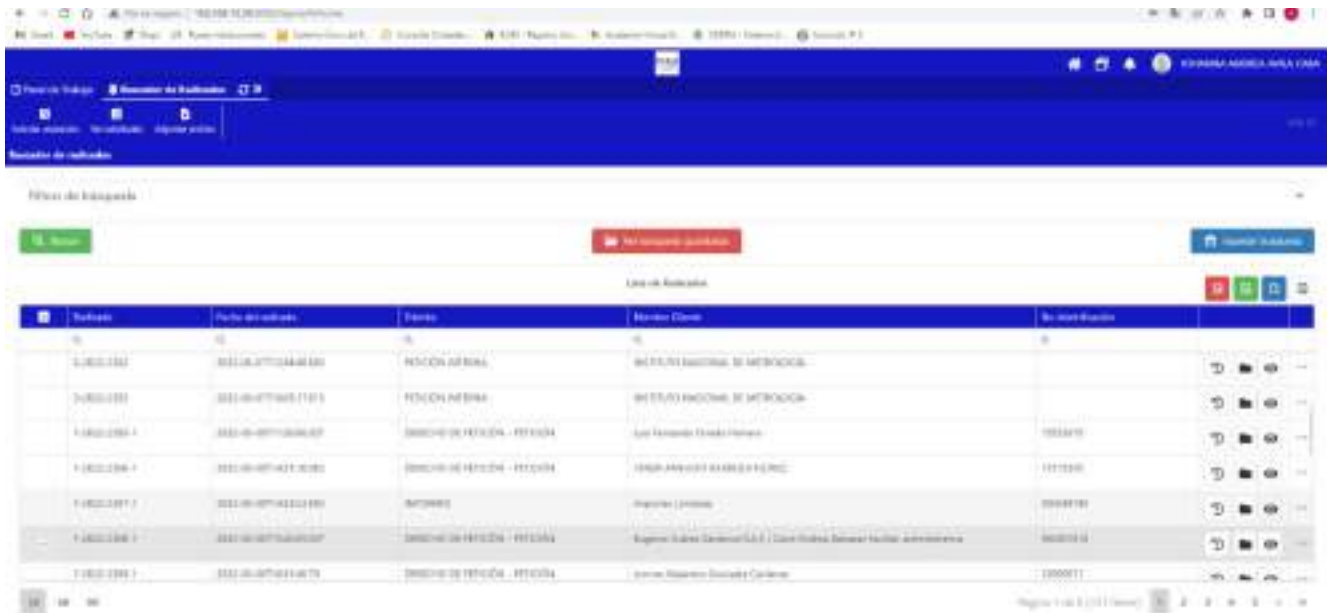
Código de radicado	Ejemplar	Nombre	Código Dependiente	Nombre Dependiente	Código Usuario
146-01-1	1	INCENTIVO PERRUQUERÍA	14112811	GRUPO DE GESTIÓN DEL SALARIO MINIMO	INM
146-01-1	2	INCENTIVO PERRUQUERÍA	14112811	GRUPO DE GESTIÓN DEL SALARIO MINIMO	INM
146-01-1	3	INCENTIVO PERRUQUERÍA	14112811	GRUPO DE GESTIÓN DEL SALARIO MINIMO	INM
146-01-1	4	INCENTIVO PERRUQUERÍA	14112811	GRUPO DE GESTIÓN DEL SALARIO MINIMO	INM
146-01-1	5	INCENTIVO PERRUQUERÍA	14112811	GRUPO DE GESTIÓN DEL SALARIO MINIMO	INM
146-01-1	6	INCENTIVO PERRUQUERÍA	14112811	GRUPO DE GESTIÓN DEL SALARIO MINIMO	INM

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**  
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia  
**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co  
**E-mail:** contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia  
**Código Postal** 111321



 <p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> <p>Requiere D.C.:</p> <p>Remite: Omar Enrique Mejía Vargas Destinatario: Johanna Andrea Ávila Caballero</p> <p>Asunto: Respuesta a solicitud - Resolución 1-2022-2380-1</p> <p>Respetado(a) Señora:</p> <p>Buenos días Señora Johanna,</p> <p>De nuestra oficina y con el propósito de responder su solicitud, y formalizar la respuesta a la misma, se adjunta a la presente copia de la misma de la respectiva respuesta.</p> <p>Atte,</p> <p>Grupo Gestión de Talento Humano</p> <p>Cordial saludo.</p> <p><b>OMAR ENRIQUE MEJÍA VARGAS</b> Profesional Especializado GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p> <p>Estado: OMAR ENRIQUE MEJÍA VARGAS Puesto: OMAR ENRIQUE MEJÍA VARGAS Apodo: OMAR ENRIQUE MEJÍA VARGAS</p>	<p>Bogotá, D.C., 6 de junio de 2022</p> <p>Señora Grupo de Gestión del Talento Humano Ciudad</p> <p>Ref. Solicitud de horario flexible Resolución 182 de 2022</p> <p>Cordial saludo.</p> <p>En atención a la resolución nro. 102 del 17 de mayo de 2022, «Por la cual se establece y reglamenta el horario de trabajo flexible en el Instituto Nacional de Metrología» presento la solicitud de acogida al horario flexible de lunes a viernes desde las 7:00 h. a las 16:00 h, ocho (8) horas laborales diarias, tomando una hora de almuerzo.</p> <p>Agradezco su atención,</p> <p>Johanna Andrea Ávila Caballero Profesional Universitario 2044 11 Oficina de Control Interno</p> <p>Aprobado: Sandra Lucia López Pedraza Vc. Bn</p>
 <p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> <p>Para: Solicitud horario flexible con YoSe_Johanna Ávila Caballero_DG</p> <p>1 mensaje</p> <p>Johanna Andrea Ávila Caballero johanna@inm.gov.co 6 de junio de 2022, 10:16</p> <p>Para: omar@inm.gov.co</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Amablemente envío para su laboratorial documento adjunto a (Grupo de Talento Humano).</p> <p>Atte</p> <p>Personal message</p> <p>De: Johanna Andrea Ávila Caballero &lt;johanna@inm.gov.co&gt; Enviado: 6 de junio de 2022 a las 11:15 Subject: Re: Solicitud horario flexible con YoSe_Johanna Ávila Caballero_DG De: Contacto HRM &lt;omar@inm.gov.co&gt; Cc: Sandra Lucia Lopez Pedraza Vc Bn &lt;slp@inm.gov.co&gt;; Johanna Andrea Ávila Caballero &lt;johanna@inm.gov.co&gt;; Omar Enrique Mejía Vargas &lt;omar@inm.gov.co&gt;</p> <p>Respetado(a) Señora:</p> <p>Adjunto amablemente adjunto el documento que adjuntó.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>Oficina del Talento Humano Instituto Nacional de Metrología de Colombia Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1075-1074-1073 Página Web: www.inm.gov.co No. Cve. de No. 2542 Int. 2 CAN Bogotá, D.C., Colombia</p> <p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> <p>Tratamiento jurídico para responder las reclamaciones cívicas Actas de sanciones, advertencias, sanciones, etc. según corresponda</p>	





Radicado	Fecha del radicado	Estado	Nombre Cliente	No. Identificación
1-2022-2380-1	2022-06-06	RECIBIDA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	
1-2022-2380-1	2022-06-06	RECIBIDA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	
1-2022-2380-1	2022-06-06	RECIBIDA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	
1-2022-2380-1	2022-06-06	RECIBIDA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	
1-2022-2380-1	2022-06-06	RECIBIDA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	
1-2022-2380-1	2022-06-06	RECIBIDA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	
1-2022-2380-1	2022-06-06	RECIBIDA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	

La información que puede ser consultada y rastreada en el actual Sistema de Información *Ophelia* SGDEA, como puede verse en el filtro de búsqueda, eligiendo desde el 1 de enero de 2022 hasta el 30 de julio de 2022, solo podemos contar con la información radicada a partir del radicado 1-2022-2380-1 del 2022-06-06. Lo cual deja una ventana de 6 meses y 6 días en los que *no* es posible acceder desde los medios de consulta a la información de radicados.



Radicado	Fecha del radicado	Estado	Nombre Cliente	No. Identificación
1-2022-2380-1	2022-06-06	RECIBIDA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	
1-2022-2380-1	2022-06-06	RECIBIDA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**  
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia  
**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co  
**E-mail:** contacto@inm.gov.co - Twitter: @inmcolombia  
**Código Postal** 111321



**México de Incompleto**

30 Incompleto pendiente

Radiación	Fecha del radiador	Estado	Nombre Cliente	No. de identificación
1-2022-2001	2022-06-07 15:41:20.407	SERVIDIO DE PERIODICIDAD - PERIODICIDAD	ARMANDO ANTONIO RUIZ CARRANZO	41120011
1-2022-2002	2022-06-07 15:41:20.407	SERVIDIO DE PERIODICIDAD - PERIODICIDAD	LIZBETH ROSA DE MORALES SAGU DMC	50010001
1-2022-2003	2022-06-07 15:41:20.407	SERVIDIO DE PERIODICIDAD - PERIODICIDAD	COMERCIO INTERNACIONAL DE COLOMBIA	60000001
1-2022-2004	2022-06-07 15:41:20.407	PERIODO ANTERIOR	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	
1-2022-2005	2022-06-07 15:41:20.407	SERVIDIO DE PERIODICIDAD - PERIODICIDAD	JUAN ANTONIO GONZALEZ GONZALEZ	10000001
1-2022-2006	2022-06-07 15:41:20.407	SERVIDIO DE PERIODICIDAD - PERIODICIDAD	JUAN CARLOS LOPEZ ROMERO	10000002
1-2022-2007	2022-06-07 15:41:20.407	PERIODO ANTERIOR	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA	

**Filtros de Incompleto**

Radiación: 1-2022-2001

Dependencia: SERVIDIO DE PERIODICIDAD - PERIODICIDAD

Estado: SERVIDIO DE PERIODICIDAD - PERIODICIDAD

Nombre Cliente: ARMANDO ANTONIO RUIZ CARRANZO

No. de identificación: 41120011

Fecha del radiador: 2022-06-07 15:41:20.407

Nombre Cliente: ARMANDO ANTONIO RUIZ CARRANZO

No. de identificación: 41120011

Radiación	Fecha del radiador	Estado	Nombre Cliente	No. de identificación
1-2022-2001	2022-06-07 15:41:20.407	SERVIDIO DE PERIODICIDAD - PERIODICIDAD	ARMANDO ANTONIO RUIZ CARRANZO	41120011
1-2022-2002	2022-06-07 15:41:20.407	SERVIDIO DE PERIODICIDAD - PERIODICIDAD	LIZBETH ROSA DE MORALES SAGU DMC	50010001

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**  
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia  
**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co  
**E-mail:** contacto@inm.gov.co - Twitter: @inmcolombia  
**Código Postal** 111321



**Casos identificados por la Oficina de Control Interno**



María Margarita Peña Vargas - mmpvargas@inm.gov.co

---

**Para tener presente en PQRSD**  
1 mensaje

De: **Sandra Lucía López Pedreros** <slpedro@inm.gov.co>  
Para: María Margarita Peña Vargas - mmpvargas@inm.gov.co, Johanna Andrea Javiá Caballero - jajavi@inm.gov.co

20 de mayo de 2022, 11:38

Cordial saludo.

En esta respuesta se le aprobando José Álvaro, cuando ya no es funcionario de la entidad

Acentamiento:

**Sandra Lucía López Pedreros**  
Jefe de Control Interno  
**Oficina de Control Interno**  
Instituto Nacional de Metrología de Colombia  
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1114  
Página Web: [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co)  
Av. Cra. 50 No 26-55 Int. 2 CAN  
Bogotá, D.C., Colombia

Sabías que... "Con una tonelada de papel que no utilizemos evitamos la tala de 17 árboles nuevos, ahorramos agua en un 86%, energía en un 62,5% y disminuimos la contaminación".



Página 1 de 5

**Instituto Nacional de Metrología  
de Colombia**

Bogotá DC

Señor (a)

ALEDIANA PATRICIA FRANCO ESTRADA

CARRERA 20 # 19-21

No Registro

COLOMBIA

**Asunto:** Derecho de Petición - Petición - 22002232

Respetado (a) Señor (a)

**INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA**

Número Rad: 2-02-002323-1

Fecha: 2022-05-20T11:29:27	Folio: 6
Trámite: Petición	Actuación: PRESENTACION
Origen: SECRETARIA GENERAL	Destino: ALEDIANA PATRICIA FRANCO ESTRADA

Documento Original Firmado Electrónicamente  
Luis Fernando Oviedo Henares

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM  
Av. Cra 58 No 25-85 Int. 2 CAN - Bogotá, D.C. Colombia  
Comunicador: (57 601) 254 22 22  
E-mail: contacto@inm.gov.co  
www.inm.gov.co

 El progreso es de todos  Mincomercio

**INM** Instituto Nacional de Metrología de Colombia Página 0 de 0

PROFESIONAL UNIVERSITARIO 3044-89

Elaboró: Ederth Alfonso Rojas Pedraza  
Revisó: **José Álvaro Bermúdez Aguilar**  
Aprobó: **José Álvaro Bermúdez Aguilar**

Para la fecha de la emisión de la respuesta al radicado 2-22-002232-1 de 20 de mayo 2022, el ex funcionario **José Álvaro Bermúdez Aguilar**, once meses de *no* ser funcionario de la entidad.

Radicado **22 001370** del 24 de marzo de 2022 11:05 h

Respetado(a)(s): María Luisa Soldarraga Morales

De acuerdo al radicado número **22001370** nos permitimos enviarle la respuesta correspondiente.

Cualquier información adicional puede solicitarla a nuestro correo [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co), mencionando el número de radicación relacionado en el rótulo de este correo.

Reciba Cordial Saludo

Unidad de Correspondencia  
Instituto Nacional de Metrología de Colombia

Este mensaje electrónico es generado de forma automática por el Sistema de Radicación de Documentos del INM, para confirmar la radicación de información relacionada con trámites o servicios de nuestra entidad.

Por favor no responder o realizar acciones relacionadas a través de este mensaje. Si necesita actualización de la información recibida o realizar una nueva solicitud, escriba directamente al correo [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co)

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co)

**E-mail:** [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) - Twitter: @inmcolombia

**Código Postal** 111321



**Radicado 1-2022-2405-1**

**NOTIFICACIÓN DE RADICACIÓN**

**INM**  
Instituto Nacional de Metrología de Colombia

Radicado: 1-2022-2405-1  
Fecha radicación: 13/06/2022 12:27:58 p. m.  
El radicado: a7702ba3641a24242a4a4c4a4276827



**Datos del remitente y documento:**

**Remite:** Diego Andres Perera Hernandez - 1100951956  
**Ciudad:** BOGOTÁ D.C.  
**Dirección:**  
**Departamento:** BOGOTÁ D.C.  
**Correo electrónico:** pereradiamario@gmail.com  
**País:** COLOMBIA  
**Asunto:** Radicación PQRSD  
**No. de anexos:** 1  
**Folios:** 1  
**Canal:** Correo Electrónico  
**Descripción anexos:** Correo con Solicitud Certificación laboral

**Bases de radicación y trámite:**

**Trámite:** DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN  
**Competencia/Entidad:** INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA  
**Dependencia responsable:** 220-GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INGRESOS  
**Funcionario responsable:** PAOLA ANDREA MARIÑO

18022-1-01  
Comando en Jefe Instituto Nacional de Metrología - Oficina de Control Interno

**INM**  
Instituto Nacional de Metrología de Colombia

**Solicitud Certificación laboral**  
1 mensaje

a Julieth y valesguez1998@comcast.net@gmail.com  
PAOLA ANDREA MARIÑO  
13 de junio de 2022, 11:04

Buen día,

Mediante el presente correo me dirijo a usted. Con el fin de solicitar certificado del contrato 077 del 2018 a nombre de Diego Andres Perera H. con cc 1100951956.

Agradecemos de antemano su atención y colaboración.

Cordialmente,  
Diego A. Perera

Radicado	Acto del radicado	Nombre	Remite Cliente	No. identificación	Dependencia
1-2022-2405-1	13/06/2022	Diego Andres Perera Hernandez			

**DigitalWare**  
Instituto Nacional de Metrología de Colombia

**Reporte Expediente Documental**

FECHA Y HORA DE REPORTE: 2022.07.18T10:22:19

NÚMERO DE EXPEDIENTE	FECHA Y HORA DE CREACIÓN	FECHA Y HORA DE ACTUALIZACIÓN	NÚMERO DE DOCUMENTOS	COMPANIA	DEPARTAMENTO	TIPO	ESTADO	ESTADO	OPORTUNIDAD	FECHA
109-25-42	2022-06-28T11:14:17	1-2022-2405-1 11/06/2022	1	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA	DIRECCIÓN GENERAL	DERECHOS DE PETICIÓN	Abierto	Cerrado		1

**Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM**  
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia  
**Conmutador:** (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co  
**E-mail:** contacto@inm.gov.co - Twitter: @inmcolombia  
**Código Postal** 111321



La búsqueda se realizó desde el reporte de solicitudes PQRSD (desde el 1 de enero de 2022 hasta 30 de junio de 2022)

En la consulta realizada del radicado **1-2022-2405-1**



Contenidos de los radicados que superan los 33 días, *sin ser resueltos*:

<p>a. Radicado 1-2022-2382-1 del 2022-06-06</p>	<p><b>OFICINA GENERAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b> Señor Jairo, según el contenido del correo en el que se le informó el estado de su solicitud, esta se encuentra en proceso de análisis de la información suministrada por usted. En caso de que necesite más información, puede comunicarse con el área de Atención al Cliente al número de teléfono 011 2542222 o a través de nuestra página web www.inm.gov.co.</p>
<p>b. Radicado 1-2022-2381-1 del 2022-06-06</p>	<p><b>OFICINA GENERAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b> Señor Jairo, según el contenido del correo en el que se le informó el estado de su solicitud, esta se encuentra en proceso de análisis de la información suministrada por usted. En caso de que necesite más información, puede comunicarse con el área de Atención al Cliente al número de teléfono 011 2542222 o a través de nuestra página web www.inm.gov.co.</p>
<p>c. Radicado 1-2022-2380-1 de 2022-06-06</p>	<p><b>OFICINA GENERAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b> Señor Jairo, según el contenido del correo en el que se le informó el estado de su solicitud, esta se encuentra en proceso de análisis de la información suministrada por usted. En caso de que necesite más información, puede comunicarse con el área de Atención al Cliente al número de teléfono 011 2542222 o a través de nuestra página web www.inm.gov.co.</p>



## 5. CONCLUSIONES

- Luego de realizadas las consultas en el sistema BPmetro *ophelia* bajo uno de los usuarios de la oficina de control interno se encuentra que *no* es posible el acceso, lo cual dificulta la generación de consultas para hacer el seguimiento y trazabilidad de las PQRSD de la entidad.
- Se recomienda actualizar el procedimiento Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD – E-04-P-001, versión 4, del 22 de diciembre de 2021, a partir del 6 de junio de 2022 entró en operación el *software Ophelia* SGDEA. Se recomienda contar con mayor divulgación del nuevo software.
- Al realizar una de las pruebas para la radicación de una PQRSD por la página web de la entidad, se tiene que el enlace para consultar la Política para el Tratamiento de los Datos Personales se encuentra *sin* funcionamiento.
- Desde la prueba de registro en: [servicios.inm.gov.co/co/portal/](http://servicios.inm.gov.co/co/portal/), se encuentra que, para ingresar como usuario, se debe generar un registro, dado que se realizó una prueba con las credenciales del INM, sin obtener acceso, se generó un registro como ciudadano, para el proceso de registro luego de los datos de información personal, caracterización, la plataforma solicita documentos anexos, o documentos de contacto, al *no* ser clara la especificación, se muestra que al *no* adjuntar documentos anexos, impide generar el registro. Esto dificulta el acceso a los ciudadanos a la información y su consulta.
- Se encontraron limitantes para ingreso al sistema BpMetro (*Ophelia*), lo cual restringe el acceso a la información para generar el seguimiento de las PQRSD de la entidad.
- Se recomienda implementar mecanismos para población especial (lectura en braille, video con lenguaje de señales, entre otros mecanismos de lenguaje inclusivo)
- La oficina de Control Interno reconoce como positiva la labor de seguimiento que está realizando desde Relación con el Ciudadano, dado que, con el control de tiempos de las PQRSD se acerca al funcionario público a dar una respuesta en tiempo, que cuente con trazabilidad y forma de consulta, calidades del nuevo sistema SGDEA.
- Se recomienda contar con un seguimiento a las peticiones reportadas en el II informe ejecutivo publicado por la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano con la finalidad de evitar que se llegue a una falta disciplinaria.

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM

Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

Conmutador: (57- 1) 2542222 - Website: [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co)

E-mail: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) - Twitter: @inmcolombia

Código Postal 111321

