



# Informe PQRSD

## Tercer trimestre 2022 (Q3)

Vigencia 1 de julio a 30 de septiembre de 2022

Subdirección de Servicios Metrológicos y

Relación con el Ciudadano

Bogotá

2022-10-14



## 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:.....	5
4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología:.....	6
4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo:.....	7
4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas: .....	7
4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios: .....	8
4.2.5.1 Servicio de Calibración: .....	8
4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología: .....	9
4.2.5.3 Asistencia Técnica:.....	10
4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:.....	10
4.2.5.5 Materiales de Referencia: .....	11
4.3 RECLAMOS PRESENTADOS:.....	11
4.4 PQRSD PASADOS EN TIEMPOS DE RESPUESTA:.....	11
4.5 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: .....	12
4.6 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA: .....	12
4.7 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD: .....	12
4.8 APELACIONES ENSAYOS DE APTITUD - 17043 .....	12
4.9 CALIDAD EN LA RESPUESTA .....	13
<b>5. RECOMENDACIONES:</b> .....	13
<b>6. CONCLUSIONES:</b> .....	14

## 1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Metrología – INM, elabora este informe basándose en los procesos y procedimientos internos, y los temas que orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, presentadas ante el Instituto, igualmente tomo lo reglamentado en las normas vigentes; se elabora este informe, buscando transparencia en la función pública institucional, así como dar cumplimiento a las normas.

## 2. ALCANCE

El presente informe, tiene como objeto analizar las PQRSD recibidas en INM, las cuales fueron radicadas en el sistema informático SGDEA (Ophelia), entre el día 1 de julio y el 30 de septiembre de 2022. Igualmente, como se hace de manera permanente, se incluye comparativo frente a los últimos cinco periodos anteriores.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

En primer lugar, se obtiene el reporte del periodo objeto de este informe, el cual se extrae del sistema informático SGDEA (Ophelia), posteriormente se clasifica la información según cada uno de los tópicos que se analizan, al igual que en cada uno de los servicios que prestó la entidad. Se discrimina por diferentes variables como tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta, entre otros.

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

Como en todos los periodos, 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.

TIPO DE SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
Solicitud Congreso de la República		1		1	1	2		5
Petición Entes Externos		1		3	3	3		10
Solicitud de 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
Consulta		1		18	7	4		30

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta (definidos en ley 1755), y procedimiento interno

#### 4. RESULTADOS:

##### 4.1 SEGUIMIENTO FRENTE A RECOMENDACIONES PREVIAS:

A pesar que las recomendaciones planteadas en el informe anterior, se puede decir que fueron atendidas, mostrando como resultado que en el cumplimiento de tiempos y calidad en la respuesta, se dieron los resultados mínimos esperados, se espera que estas mejoren en su aplicación a futuro.

En cuanto a la recomendación: “*Se recomienda la revisión de la madurez de los sistemas informáticos, la cual puede terminar afectando del desempeño del procedimiento de PQRSD*”, se puede decir que esta no fue atendida en el periodo, llevando a fallas que involucran el manejo estadístico y de respuesta a las PQRSD.

##### 4.2 RESULTADOS GENERALES:

En primer lugar, se puede hacer una comparación de la cantidad de PQRSD recibidas en INM en los cinco últimos periodos comparados (trimestres), los cuales tienen un promedio de radicaciones de doscientas treinta y ocho (238), teniendo como cantidad máxima de radicación (328) en el primer trimestre de este año, y como registrada en este periodo (216).

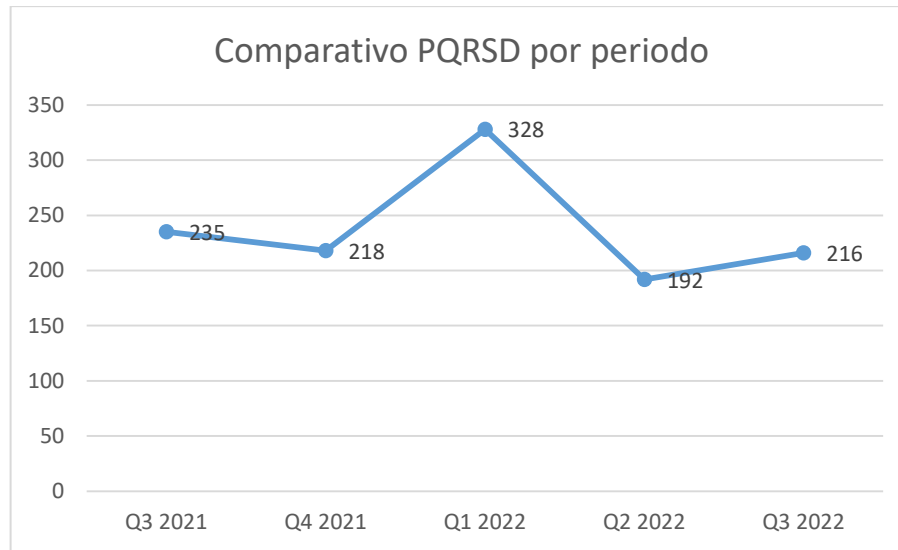


Figura No.1 Comparativo PQRSD por periodos

Según la información obtenida, en este tercer trimestre de 2022 se recibieron doscientas dieciséis (216) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD; de estas, ciento setenta y seis (176) fueron respondidas, dentro del término respectivo de ley, cuatro (04) de ellas de manera extemporánea y las treinta y seis (36) restantes se encontraban en trámite de respuesta al momento de extraer el reporte; el promedio general de respuesta es de **cinco punto cinco (5.5)** días, mostrando una mejora en los mismos.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA				
Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022
5,2	4,9	4,2	5,6	5,5

Tabla No.2 Tiempo promedio de respuesta PQRSD \_Q3\_2022

#### 4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:

Se observa que en este tercer trimestre de 2022, como constante frente a los periodos anteriores, la mayor cantidad de PQRSD se presentó en los procesos administrativos (Atención al Ciudadano, Servicios Administrativos, Contratación, Talento Humano) con un 56%, seguido del servicio de Calibración 32%, Ensayos de Aptitud con un 7%.

Servicio	Nº PQRSD
Servicios de Calibración	69
Ensayos de aptitud	15

Capacitaciones en Metrología	6
Materiales de Referencia Certificados	3
Asistencia Técnica	2
Red Colombiana de Metrología	0
<b>Proceso de apoyo</b>	
Contratación	70
Atención al Ciudadano	35
Talento Humano	14
Servicios en Línea	2
Servicios Administrativos	0
<b>Total</b>	<b>216</b>

Tabla No.3 PQRSD por servicio\_Q3\_2022

#### 4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología:

La clasificación a las doscientas dieciséis (216) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, recibidas en este periodo, en las diferentes tipologías, definidas en la ley, y que se relacionan a continuación: las Peticiones con un 70%, seguida de Consulta con un 12%, solicitudes de información con 8%, peticiones de entes externos con un 5%, finalmente, los reclamos representaron un 2%.

Las Acciones de Tutela y solicitudes del Congreso de la República, en este trimestre representan cada una el 0.5% del total de PQRSD recibidas.

Esta información se puede ver con detalle en la siguiente tabla.

TIPOLOGÍA	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022
Acción De Tutela	0	4	4	1	1
Consulta	31	21	34	41	26
Denuncia	6	1	1	0	1
Felicitación	1	1	0	0	0
Petición	154	150	268	133	151
Petición Entes Externos	12	6	10	6	11
Queja	0	0	1	0	0
Reclamo	10	8	3	3	5
Solicitud. Congreso República	0	0	0	0	1
Solicitud De Documentos	0	0	0	4	2
Solicitud Información	7	7	7	3	18
Solicitud Información Pública	0	1	0	0	0
Sugerencia	14	19	0	1	0
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>218</b>	<b>328</b>	<b>192</b>	<b>216</b>

Tabla No.4 Tipología de PQRSD\_Q3\_2022

#### 4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo:

Tomando como base la información registrada en el sistema de radicación, en el trimestre analizado, el motivo que mayor cantidad de radicaciones tuvo, en la clasificación de PQRSD, se refiere a temas propios del servicio con un 98% (equivalente a 211 radicados), seguido de información errónea y falta de información, con un 1% cada uno.

MOTIVO	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022
Atención Al Ciudadano	0	1	5	3	1
Calidad En Servicio	0	0	0	0	0
Demora En Servicio	0	1	1	0	0
Información Errónea	1	0	2	2	2
Información Suministrada	2	8	2	0	0
Irregularidades En El Servicio	0	0	0	0	0
Propio Del Servicio	232	208	318	186	211
Solicitud De Información Clientes	0	0	0	0	0
Falta Información	0	0	0	1	2
Protección De Datos Personales	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>218</b>	<b>328</b>	<b>192</b>	<b>216</b>

Tabla No.5 PQRSD por Motivo\_ Q3\_2022

#### 4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:

Aquí se puede ver en resumen 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 tercer trimestre de 2022, el área que más atendió PQRSD fue la Secretaria General con un 44%, seguido la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano con un 30%, posteriormente está la Subdirección de Metrología Física con un 13%, la Dirección General tuvo un 5%, al igual que la Subdirección de Metrología Química y Biología.

PQRSD POR ÁREAS	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022
Control Interno	0	0	0	0	3
Dirección General	16	14	14	10	11
Oficial De Transparencia	0	0	1	0	1
Oficina Asesora De Planeación	2	0	0	0	1
Oficina De Informática Y Desarrollo Tecnológico	4	3	4	5	2



Secretaría General	79	112	185	84	86
Subdirección De Metrología Física	35	4	26	25	28
Subdirección De Servicios Metrológicos Y Relación Con El Ciudadano	91	39	91	58	83
Subdirección De Metrología Química Y Biología	8	1	7	10	1
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>218</b>	<b>328</b>	<b>192</b>	<b>216</b>

Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q3\_2022

El tema que más PQRSD recibió, se encuentra en la Secretaría General, específicamente relacionado con temas de contratación (67), casi doblando en cifras a las (37) recibidas por servicios de Calibración en la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano. Para más detalle, se puede consultar a continuación la tabla 10.

MOTIVO AREA	ASISTENCIA TÉCNICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	CONTRATACIÓN	ENSAYOS DE APTITUD	MATERIALES DE REFERENCIA CERTIFICADOS	SERVICIOS DE CALIBRACIÓN	SERVICIOS EN LÍNEA	TALENTO HUMANO	Totales
CONTROL INTERNO		3								3
DIRECCIÓN GENERAL		3		1			6		1	11
OFICIAL DE TRANSPARENCIA									1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		1								1
OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO		1						1		2
SECRETARIA GENERAL		5		67	1				13	86
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		2					25	1		28
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	2	19	6	2	14	3	37			83
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA							1			1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>34</b>	<b>6</b>	<b>70</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>69</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>216</b>

Tabla No.7 PQRSD por motivo frente a áreas. Q3\_2022

#### 4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:

Este capítulo está dedicado a mostrar las cifras referentes de las PQRSD frente a cada uno de los servicios que prestó Instituto a lo largo del periodo evaluado.

##### 4.2.5.1 Servicio de Calibración:

El número de PQRSD relacionadas con el servicio de calibración, registradas durante el tercer trimestre, fueron sesenta y nueve (69), estas se clasificaron por su contenido como: Peticiones 57%, consultas con 25%, reclamos, y solicitudes de información con un 7% cada uno.



TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022
Acción De Tutela	0	3	0	0	1
Consulta	25	12	21	15	17
Petición	51	27	47	29	39
Petición Entes Externos	3	2	3	0	1
Queja	0	0	1	0	0
Reclamo	7	8	2	1	5
Solicitud De Información	0	3	1	1	5
Solicitud Documentos	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>55</b>	<b>75</b>	<b>47</b>	<b>69</b>

Tabla No.8 Tipología Calibración. Q3\_2022

También en este trimestre, y relacionados con el servicio de Calibración, se presentaron cinco (05) reclamos, estos fueron atendidos y respondidos por la Dirección General (según procedimiento). A continuación se relacionan.

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1-2022-2518-1	Propios En El Servicio	Servicios De Calibración	Dirección General
1-2022-2519-1	Propios En El Servicio	Servicios De Calibración	Dirección General
1-2022-2529-1	Propios En El Servicio	Servicios De Calibración	Dirección General
1-2022-2631-1	Información Errónea	Servicios De Calibración	Dirección General
1-2022-2707-1	Información Errónea	Servicios De Calibración	Dirección General

Tabla No.9 Reclamos Calibración Q3\_2022

Aquí se debe aclarar que el sistema informático SGDEA (Ophelia), no permite identificar los laboratorios que atienden PQRSD, por lo tanto, no se incluyen en el presente informe.

#### 4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología:

Para este trimestre, validado con el sistema informático SGDEA, se radicaron seis (06) PQRSD relacionadas con el servicio de Capacitaciones en metrología, estas fueron clasificadas por su contenido como: Peticiones y Solicitudes de Información.

TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022
Consulta	0	0	0	1	0
Felicitación	0	1	0	0	0
Petición	3	6	1	5	4

Petición Entes Externos	0	0	0	0	0
Reclamo	0	1	0	0	0
Solicitud Información	0	3	1	0	2
Sugerencia	0	11	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

Tabla No.10 PQRSD Capacitaciones en Metrología Q3\_2022

#### 4.2.5.3 Asistencia Técnica:

Teniendo en cuenta la información del sistema informático SGDEA, en este tercer trimestre se recibieron dos (02) peticiones, que fueron las únicas PQRSD radicadas para el servicio de Asistencia Técnica.

TIPO DE PQRSD PARA ASISTENCIA TÉCNICA	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q 2022
Consulta	0	0	0	0	0
Petición	1	3	8	0	2
Petición Entes Externos	1	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0
Solicitud De Información	2	0	1	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Tabla No.11 PQRSD Asistencia Técnica Q3\_2022

#### 4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:

Para este tercer trimestre de 2022, el servicio de Ensayos de Aptitud, registra dieciséis (16) PQRSD, que fueron clasificadas como: peticiones (50%), consultas (31%), y solicitudes de información (19%). Al igual que los periodos anteriores, no se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022
Consulta	1	2	6	5	5
Petición	3	16	11	2	8
Petición Entes Externos	0	0	0	0	0
Solicitud De Información	0	0	1	0	3
Reclamo	0	0	0	0	0
Solicitud De Documentos	0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>16</b>

Tabla No. 12 tipos PQRSD Ensayos de Aptitud Q3\_2022

#### 4.2.5.5 Materiales de Referencia:

En cuanto a los materiales de referencia, en el trimestre evaluado, al igual que el periodo anterior, se radicaron tres (03) PQRSD, estas fueron clasificadas como peticiones (100%). Al igual que los periodos anteriores, no se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022
Solicitud De Información	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	1	0
PETICIÓN	9	0	1	0	3
SUGERENCIA	1	0	0	0	0
CONSULTA	0	0	0	2	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Tabla No. 13 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q3\_2022

#### 4.3 RECLAMOS PRESENTADOS:

Según la información registrada en SGDEA (Ophelia), se recibieron cinco (05) reclamos, los cuales fueron atendidos y respondidos por la Dirección General (según procedimiento). Para mayor detalle, se relacionan a continuación:

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1-2022-2518-1	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	Dirección General
1-2022-2519-1	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	Dirección General
1-2022-2529-1	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	Dirección General
1-2022-2631-1	Información Errónea	Servicios de Calibración	Dirección General
1-2022-2707-1	Información Errónea	Servicios de Calibración	Dirección General

Tabla No. 14 Reclamos presentados en el periodo Q3\_2022

#### 4.4 PQRSD PASADOS EN TIEMPOS DE RESPUESTA:

Al cierre de este tercer trimestre, según la información extraída del sistema SGDEA (Ophelia), cuatro (04) de las PQRSD radicadas fueron respondidas de manera extemporánea. Esto teniendo en cuenta los tiempos los definidos en la ley 1755 de 2015 como límites de respuesta.

RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO DE LEY 1755
1-2022-2457-1	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano	Secretaría General	13	10
1-2022-2484-1	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	Subdirección De Metrología Física	35	30
1-2022-2521-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano	Subdirección De Servicios Metrológicos Y Relación Con El Ciudadano	13	10
1-2022-2590-1	Solicitud de información	Falta de Información	Talento Humano	Grupo De Gestión Del Talento Humano	19	10

Tabla No. 15. PQRSD respondidas fuera de términos en el periodo Q3\_2022

#### 4.5 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

Revisada la clasificación dada en el sistema SGDEA (Ophelia), y luego del seguimiento realizado a cada PQRSD recibida, se concluye en el trimestre evaluado 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 del sistema SGDEA (Ophelia), se concluye que NO se recibieron PQRSD relacionadas con solicitudes de Información pública.

#### 4.7 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD:

Según la información obtenida del sistema SGDEA (Ophelia), se identificaron dos PQRSD que fue trasladadas a otra entidad, en este caso la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, y la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC. Esto al cierre de este tercer trimestre

#### 4.8 APELACIONES ENSAYOS DE APTITUD - 17043

Revisado el sistema SGDEA (Ophelia), 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.

#### 4.9 CALIDAD EN LA RESPUESTA

El del grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, de manera permanente, realizada la revisión a las respuestas dadas a las PQRSD, esto con el fin de identificar si las respuestas dadas cumplen con la calidad requerida frente temas como: el contenido, lenguaje claro, 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.

En este periodo se vieron afectadas respuestas a los peticionarios, tanto en calidad como en su contenido, debido a fallas en el sistema SGDEA (Ophelia), situación que genera inconvenientes tanto en los actuales como en los futuros PQRSD.

Se sugiere a cada una de las áreas la revisión del archivo en Excel adjunto al presente informe, en el cual se detallan las observaciones necesarias frente a la calidad de las mismas.

#### 5. RECOMENDACIONES:

Buscando tener una mejora continua en la recepción, atención y respuesta de las PQRSD radicadas ante el Instituto, se presentan algunas recomendaciones:

- Como en el trimestre anterior, se recomienda la revisión de la madurez de los sistemas informáticos, la cual puede terminar afectando aún más el desempeño del procedimiento de PQRSD.
- También, se recomienda que cada colaborador siga buscando que no se corran riesgos de incumplimientos en tiempos de atención; además siendo conscientes de las responsabilidades frente a los Derechos de Petición, teniendo en cuenta lo definido en el artículo 31 de la ley 1755, (Falta Disciplinaria); esto como parte del *autocontrol*.
- Se recomienda a las todas las áreas relacionadas con los reclamos que se recibieron, revisar la calidad en las respuestas de las mismas (teniendo en cuenta el archivo Excel adjunto), igualmente, *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.

## 6. CONCLUSIONES:

- El sistema de radicación SGDEA (Ophelia) se encuentra, actualmente, sin soporte del proveedor, situación que ha generado inconvenientes en la recepción, tratamiento y control de las PQRSD, esto con las posibilidades de inconvenientes futuros en este aspecto.
- El desempeño de los tiempos de atención y respuesta a las PQRSD, se puede considerar como bueno, sin embargo, se debe aumentar por parte de los actores del proceso el autocontrol, evitando el máximo el incumplimiento.
- En cuanto a la calidad de las respuestas dadas, se puede concluir que en la mayoría es buena, sin embargo, por parte de quien genera y válida la respuesta se deben seguir observando mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad de repuesta y el uso del Lenguaje claro en las mismas.

---

**JUAN PABLO MANUEL JIMENEZ CHARRIS**

**Subdirector de Servicios Metrológicos**

**y Relación Con El Ciudadano (E)**

**Elaboró:** Luis Fernando Oviedo Herrera SSM

**Revisó:** Germán Guillermo Romero Cárdenas SSM

**Anexos:** libro en PQRSD\_2022\_Q3

Fecha: 2022-10-14