

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

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

Código Postal 111321



El progreso
es de todos

Mincomercio

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

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

Código Postal 111321



El progreso
es de todos

Mincomercio

1. INTRODUCCIÓN

En atención a la Ley 1474 de 2011¹, <<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 76² 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.

¹ 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.

² 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

E-mail: 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 9³ 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

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



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)
Ley 1437 de 2011 (enero 18)	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” (CPACA)	Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.	Artículo 14. 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
Ley 1755 de 2015 (junio 30)	“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)	Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.	Artículo 14. 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
Decreto Legislativo 491 de 2020 (marzo 28)	“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	Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. ⁵	Artículo 6. 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.

⁵ **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



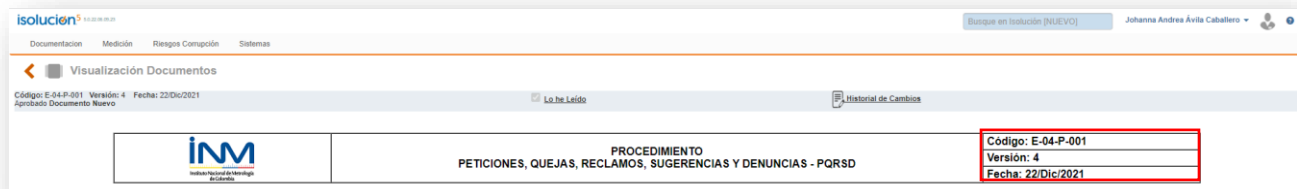
**El progreso
es de todos**

Mincomercio

	de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.” ⁴			
Ley 2207 de 2022 (mayo 17)	“Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”	Artículos 2 y 3. Por los que se Derogan los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020.		Hasta el 30 de junio de 2022 , 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.



⁴ 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

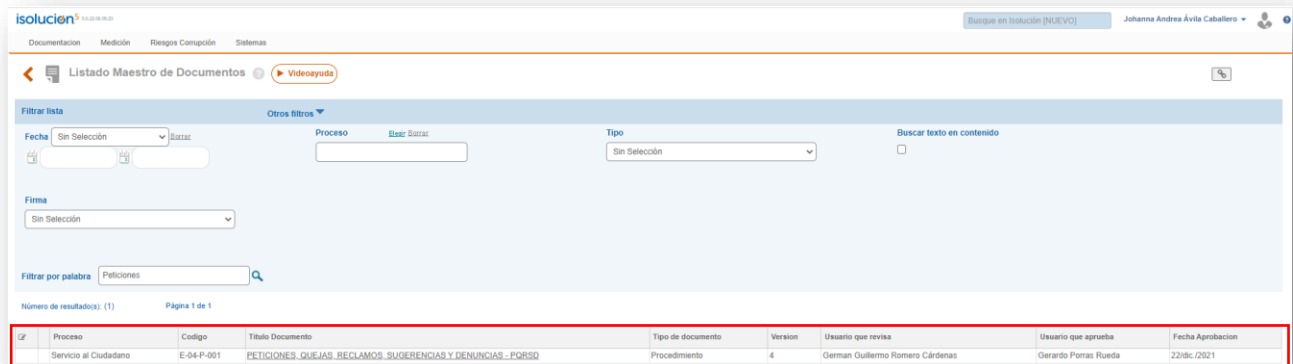
E-mail: contacto@inm.gov.co - Twitter: @inmcolombia

Código Postal 111321



El progreso
es de todos

Mincomercio



✓	Proceso	Código	Título Documento	Tipo de documento	Versión	Usuario que revisa	Usuario que aprueba	Fecha Aprobación
	Servicio al Ciudadano	E-04-P-001	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Procedimiento	4	German Guillermo Romero Cárdenas	Gerardo Pomas Rueda	22/0c.2021

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



**El progreso
es de todos**

Mincomercio

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.>>

----- Forwarded message -----

De: Gerardo Porras Rueda Subdirector de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano <subdirservicios@inm.gov.co>

Date: lun, 4 oct 2021 a las 18:39

Subject: Re: [Solicitud de suspensión temporal de software Bpmetro](#)

To: Carlos Andrés Quevedo Director INM de Colombia <director@inm.gov.co>

Cc: GRUPO OIDT <grupoidt@inm.gov.co>, Control Interno INM <controlinterno@inm.gov.co>, Álvaro Bermúdez Coronel Subdirector-SMF-INM <subdirfisica@inm.gov.co>, Ana María Reyes Sanclemente <coordinaciongsm@inm.gov.co>, Secretaria General <secgeneral@inm.gov.co>

Respetado Dr Quevedo

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.

Cordialmente,

Gerardo Porras Rueda
Subdirector
Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1411-1412
www.inm.gov.co
Av. Cra. 50 No. 26-55 Int. 2 CAN
Bogotá D.C., Colombia



Trabajando juntos para mejorar las mediciones del país

Antes de imprimir, piense si debe hacerlo, use papel reciclable

Sabías que... "Con una tonelada de papel que no utilizamos evitamos la tala de 17 árboles

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

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

Código Postal 111321



El progreso
es de todos

Mincomercio

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: https://inm.gov.co/web/	

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





**El progreso
es de todos**

Mincomercio

	<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 Transparencia y acceso a la información pública (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	de 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 entes externos		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 establecen 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

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

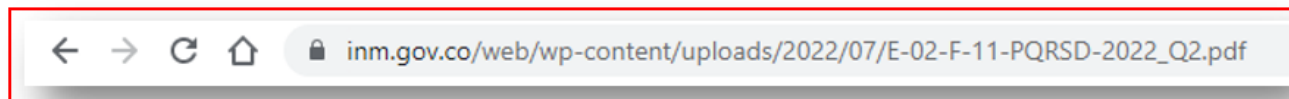
Código Postal 111321





El progreso
es de todos

Mincomercio

Link de publicación.



Informe del I Trimestre de 2022	Informe del II Trimestre de 2022
<p style="text-align: center;">Informe PQRSD Primer trimestre 2022 (Q1)</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;">Informe PQRSD Segundo trimestre 2022 (Q2)</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> Instituto Nacional de Metrología de Colombia Informe PQRSD primer trimestre 2022 (Q1)</p> <p>1. INTRODUCCIÓN:</p> <p>El presente informe se elabora basados en los procesos y procedimientos internos, al igual que las normas vigentes, temas que orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, presentadas al Instituto Nacional de Metrología – INM.</p> <p>2. ALCANCE:</p> <p>Este informe, tiene como objeto analizar las PQRSD recibidas en INM y radicadas en el sistema informático BPMetro (Ophelia), en el caso de las denuncias radicadas en el sistema SURDO, 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> Instituto Nacional de Metrología de Colombia Informe PQRSD segundo trimestre 2022 (Q2)</p> <p>1. INTRODUCCIÓN:</p> <p>Basados en los procesos y procedimientos internos, temas que orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, presentadas ante el Instituto Nacional de Metrología – INM, al igual que las normas vigentes; se elabora este informe, buscando transparencia en la función pública institucional, así como dar cumplimiento a las normas.</p> <p>2. ALCANCE:</p> <p>Este informe, tiene como objeto analizar las PQRSD recibidas en INM y radicadas en los sistemas informáticos BPMetro y SGDEA (Ophelia), en el caso de las denuncias radicadas en el sistema SURDO, 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 SGDEA (Ophelia)</p>
<p>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:</p> <p>Del sistema informático BPMetro (Ophelia), al igual que del sistema de radicación SURDO 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 encada uno de los servicios que prestó la entidad. Adicionalmente se discrimina por diferentes variables como tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta, entre otros.</p> <p>El primer análisis corresponde a los tiempos de respuesta de las PQRSD frente a servicios que prestó la entidad, estos son: Calibración, Capacitaciones en metrología, Asistencia Técnica, Ensayos de Aptitud, y Producción y comercialización de Materiales de Referencia.</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 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.</p> <p>Las solicitudes que se radican durante la emergencia sanitaria (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 491 del 28 de marzo de 2020.</p>	<p>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:</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 BPMetro y SGDEA (Ophelia), al igual que del sistema de radicación SURDO 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 corresponde a los tiempos de respuesta de las PQRSD frente a servicios que prestó la entidad, estos son: Calibración, Capacitaciones en metrología, Asistencia Técnica, Ensayos de Aptitud, y Producción y comercialización de Materiales de Referencia.</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 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.</p> <p>Las solicitudes que se radicarón durante la vigencia del decreto 491 del 28 de marzo de 2020, tuvieron la respectiva ampliación de términos para atender las PQRSD, posteriormente, este fue derogado mediante la ley 2207 de 2022 (expedida el 17 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



**El progreso
es de todos**

Mincomercio

	<p>anterior desde el 1 de julio de 2022, se retoman los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p>																																																				
<p>4.2 RESULTADOS GENERALES:</p> <p>Teniendo en cuenta los registros informáticos, en este primer trimestre de 2022 se recibieron trescientas veintiocho (328) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD; de estas, trescientas dos (302) fueron respondidas, todas dentro del término respectivo de ley; el promedio general de respuesta de cuatro punto nueve (4.2) días, mostrando una tendencia de mejora en los mismos. En cuanto a las veintiséis (26) restantes, estas se encontraban dentro de los tiempos de ley, en trámite para respuesta.</p> <table border="1" data-bbox="324 451 665 514"> <thead> <tr> <th colspan="5">TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA</th> </tr> <tr> <th>Q1 2021</th> <th>Q2 2021</th> <th>Q3 2021</th> <th>Q4 2021</th> <th>Q1 2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8,1</td> <td>6,3</td> <td>5,2</td> <td>4,9</td> <td>4,2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla No.1 Tiempo promedio de respuesta PQRSD _Q1_2022</p> <p>Para el primer trimestre del 2022 según el informe se recibieron 328 PQRSD.</p>	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	8,1	6,3	5,2	4,9	4,2	<p>4.2 RESULTADOS GENERALES:</p> <p>En el segundo trimestre de 2022 se recibieron ciento noventa y dos (192) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD; de estas, ciento setenta y una (171) fueron respondidas, dentro del término respectivo de ley, dos (02) de ellas de manera extemporánea y las diecinueve (19) restantes se encontraban en trámite de respuesta; el promedio general de respuesta de cinco punto seis (5.6) días, mostrando una tendencia de mejora en los mismos.</p> <table border="1" data-bbox="925 420 1323 472"> <thead> <tr> <th colspan="5">TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA</th> </tr> <tr> <th>Q2 2021</th> <th>Q3 2021</th> <th>Q4 2021</th> <th>Q1 2022</th> <th>Q2 2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6,3</td> <td>5,2</td> <td>4,9</td> <td>4,2</td> <td>5,6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla No.2 Tiempo promedio de respuesta PQRSD _Q2_2022</p> <p>Para el segundo trimestre del 2022 según el informe se recibieron 192 PQRSD, 2 de ellas, se respondieron extemporáneamente.</p>	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	6,3	5,2	4,9	4,2	5,6																						
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA																																																					
Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022																																																	
8,1	6,3	5,2	4,9	4,2																																																	
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA																																																					
Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022																																																	
6,3	5,2	4,9	4,2	5,6																																																	
<table border="1" data-bbox="186 640 779 1144"> <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>Total</td> <td>328</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	Total	328	<table border="1" data-bbox="925 630 1364 735"> <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>6</td> </tr> <tr> <td>Ensayos de aptitud</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="917 756 1120 819"> Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM 5-55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia 542222 - Website: www.inm.gov.co v.co - Twitter: @inmcolombia </p> <p data-bbox="1161 745 1372 829">  El progreso es de todos </p> <p data-bbox="1096 840 1185 850">Página 4 de 11</p> <p data-bbox="917 924 1063 976">  Instituto Nacional de Metrología de Colombia </p> <p data-bbox="1185 924 1372 945">Informe PQRSD segundo trimestre</p> <table border="1" data-bbox="925 987 1364 1155"> <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>Total</td> <td>192</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	6	Ensayos de aptitud	20	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	Total	192
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																																																				
Total	328																																																				
Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD																																																				
Servicios de Calibración	47																																																				
Asistencia Técnica	0																																																				
Capacitaciones en Metrología	6																																																				
Ensayos de aptitud	20																																																				
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																																																				
Total	192																																																				

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>6. CONCLUSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Los tiempos de atención y respuesta a las PQRSD, han tenido un buen desempeño, permitiendo tener una mejora continuada en la atención de los mismos. — 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 calidad de repuesta de las PQRSD y el uso del Lenguaje claro en las mismas. <div style="text-align: right;">  <p>Firmado digitalmente por Gerardo Porras Rueda Fecha: 2022.04.25 14:51:04 -05'00'</p> <p>GERARDO PORRAS RUEDA Subdirector de Servicios Metroológicos y Relación Con El Ciudadano Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera SSM Revisó: Germán Guillermo Romero Cárdenas SSM Anexos: libro en Excel: PQRSD_2022_Q1</p> </div> <p>Imagen de la consulta de la publicación del informe del I trimestre de 2022.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>Published by  on  25 de abril de 2022</p> <p>E-02-F-11 PQRSD 2022_Q1</p> <p>Inicio » Search results for: «pqr» E-02-F-11 PQRSD 2022_Q1</p> </div>	<p>6. CONCLUSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> — La calidad de respuestas dadas, en la mayoría es buena, sin embargo se deben seguir observando, por parte de quien genera y válida la respuesta, mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad de repuesta (que sea de fondo) de las PQRSD y el uso del Lenguaje claro en las mismas. <div style="text-align: right;">  <p>Firmado digitalmente por Gerardo Porras Rueda Fecha: 2022.07.14 14:46:27 -05'00'</p> <p>GERARDO PORRAS RUEDA Subdirector de Servicios Metroológicos y Relación Con El Ciudadano Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera SSM Revisó: Germán Guillermo Romero Cárdenas SSM Anexos: libro en Excel: PQRSD_2022_Q1</p> </div> <p>Imagen de la consulta de la publicación del informe del II trimestre de 2022.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>Published by  on  15 de julio de 2022</p> <p>E-02-F-11 PQRSD 2022_Q2</p> <p>Inicio » Search results for: «pqr» E-02-F-11 PQRSD 2022_Q2</p> </div>
<p>En la 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.

Dispone el artículo No. 31 de la ley 1755 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 062 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 cual 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

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

Código Postal 111321



El progreso
es de todos

Mincomercio

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

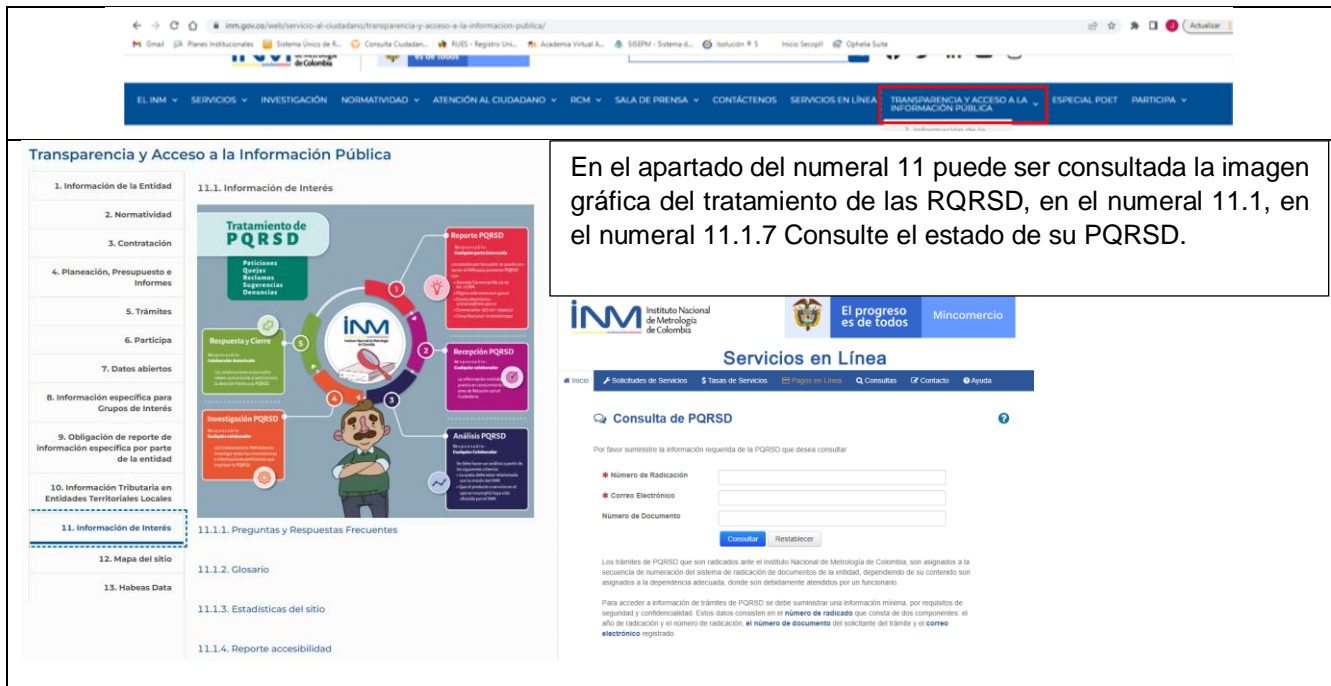
Permanente, el Grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano **verifica en el Sistema de Información BPMetro** la adecuada radicación, clasificación, tipificación, asignación de las PQRSD, así como también la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a las PQRSD.

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>>

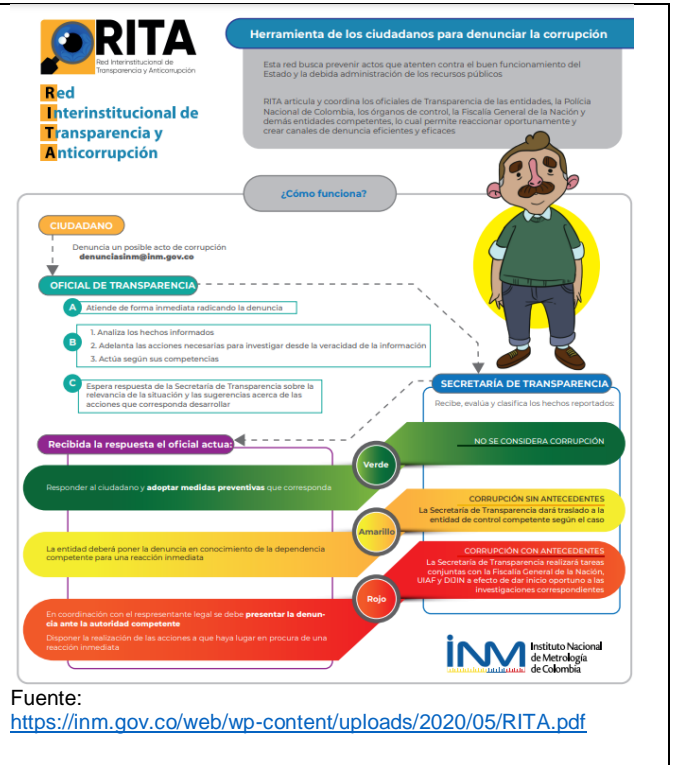


En el apartado del numeral 11 puede ser consultada la imagen gráfica del tratamiento de las RQRSD, en el numeral 11.1, en el numeral 11.1.7 Consulte el estado de su PQRSD.

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



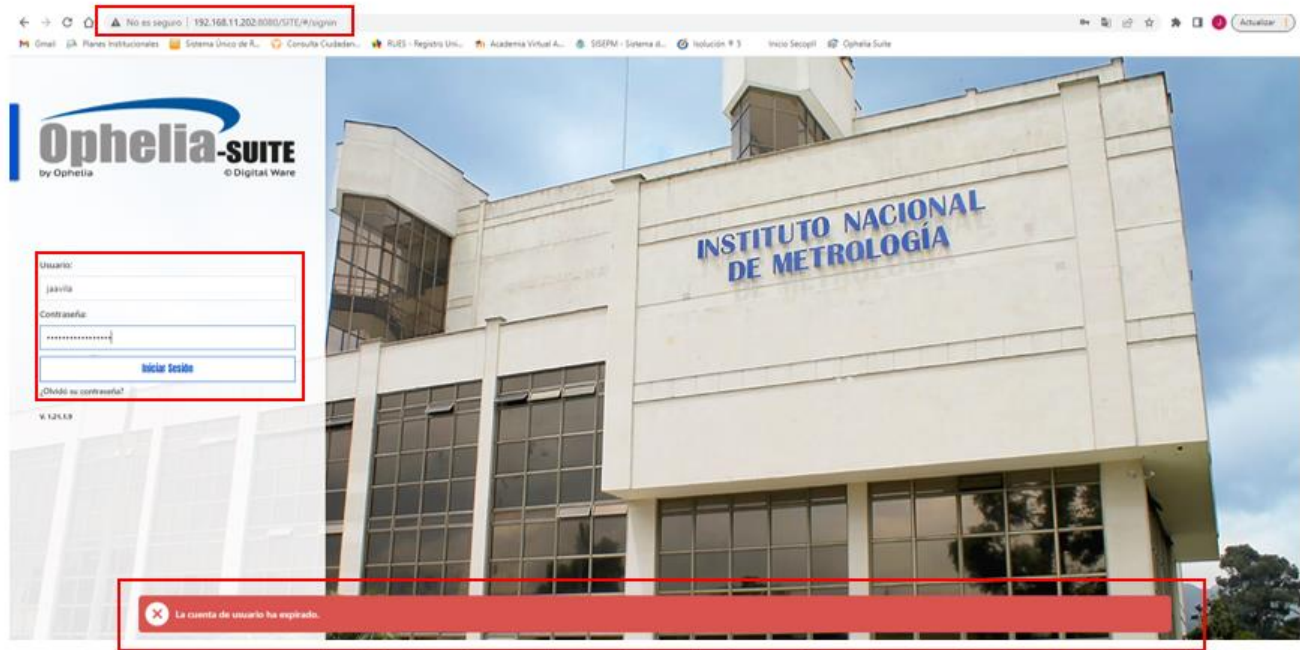
Límites al acceso de información tras consulta con usuario en BPMetro

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.

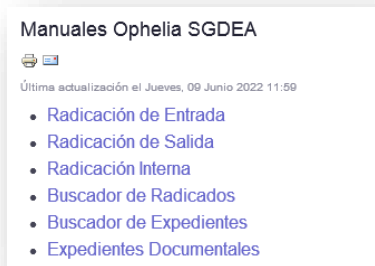


Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia
Conmutador: (57- 1) 2542222 - Website: www.inm.gov.co
E-mail: contacto@inm.gov.co - Twitter: @inmcolombia
Código Postal 111321





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 h⁶**, 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**.

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

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



Manuales Publicados	Link
Radicación de Entrada	https://drive.google.com/file/d/1IVcDO77LUhOnGQhO3PI7pSETt7hUrAyr/view
Radicación de Salida	https://drive.google.com/file/d/1exsVhpkfM3jPpR22uGiQenIWogL6VELA/view
Radicación Interna	https://drive.google.com/file/d/1yz_iR6xXpsBTHHMVByttyD_u5c-uqVnC/view
Buscador de Radicados	https://drive.google.com/file/d/1rttSvfzNSOmnnvKA8dWnp1y2XfHrnEcV/view
Buscador de Expedientes	https://drive.google.com/file/d/1lxjmEAvJDH9Xor7MjvLXcvqAjz4teDqD/view
Expedientes Documentos	https://drive.google.com/file/d/10c9dod3JnzRSJmU9xMHB_Go7dcgISRxd/view

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

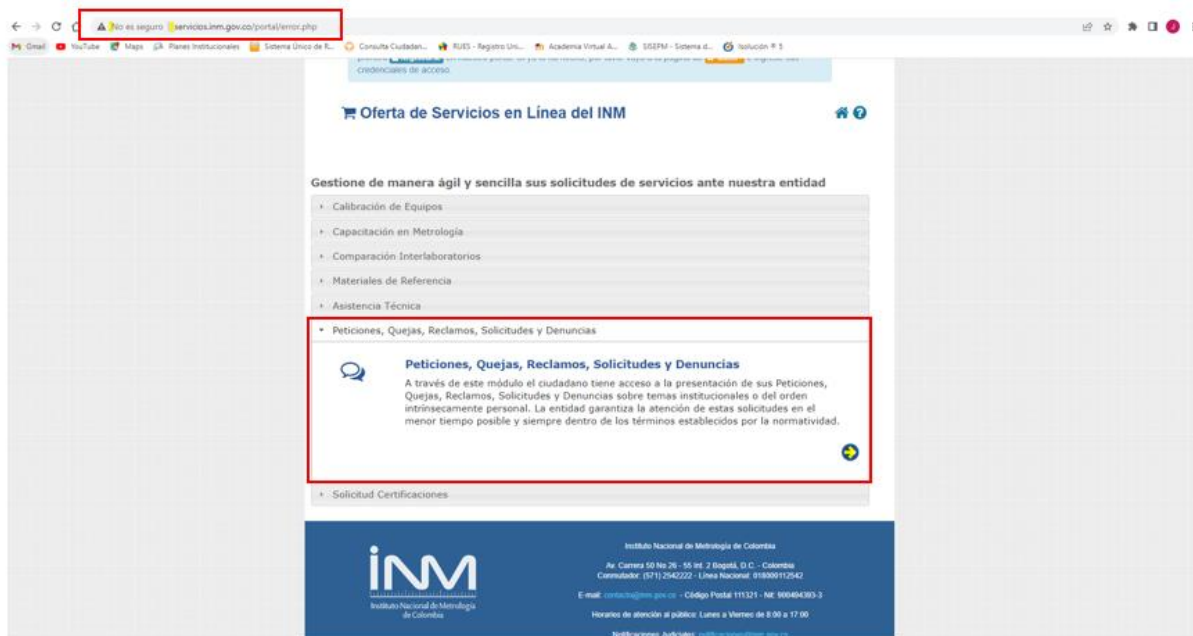
E-mail: contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia

Código Postal 111321



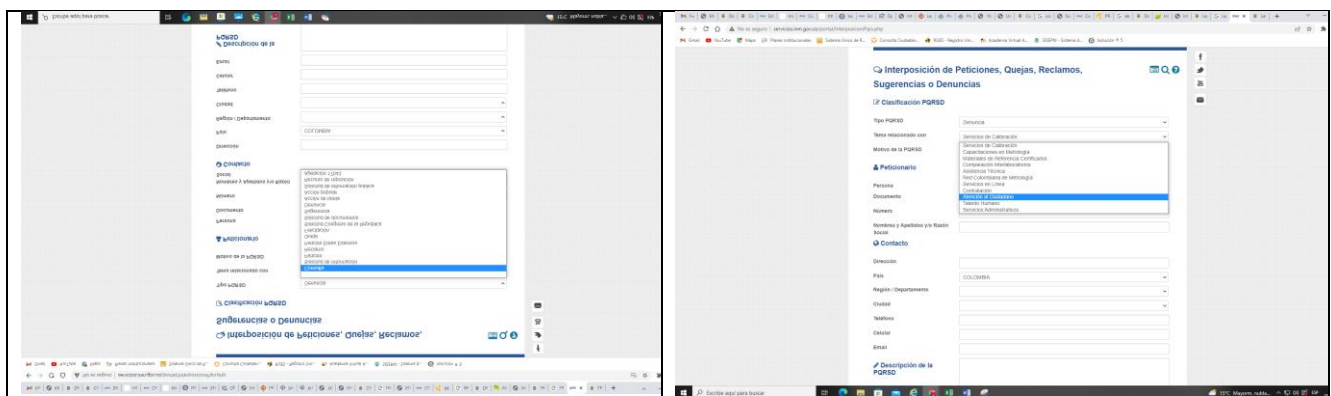
**El progreso
es de todos**

Mincomercio



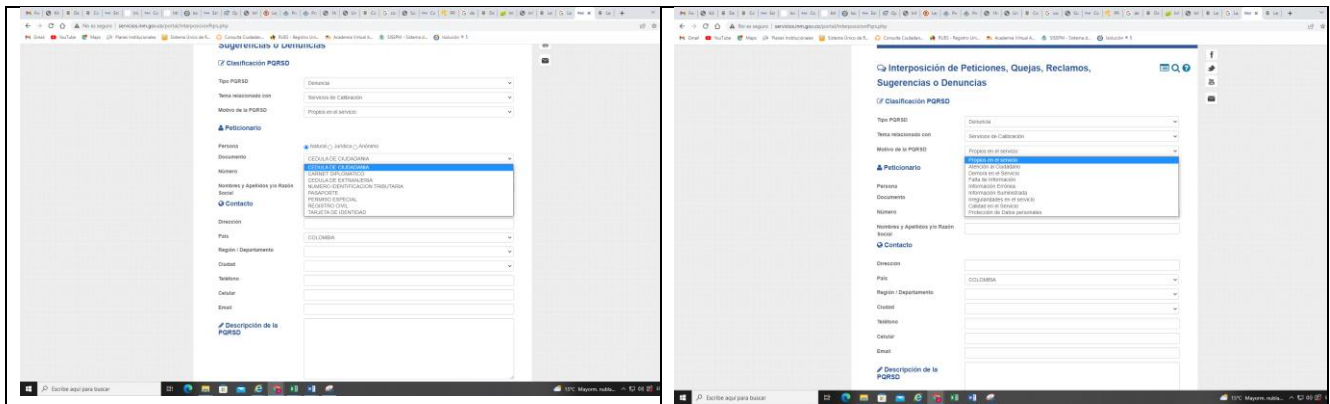
Luego de generar la consulta en la página **servicios.inm.gov.co** página con acceso a la ciudadanía, con la opción de radicación de: consulta, solicitud de información, petición, reclamo, petición entes externos, queja, felicitación, solicitud Congreso de la República, solicitud de documentos, sugerencia,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

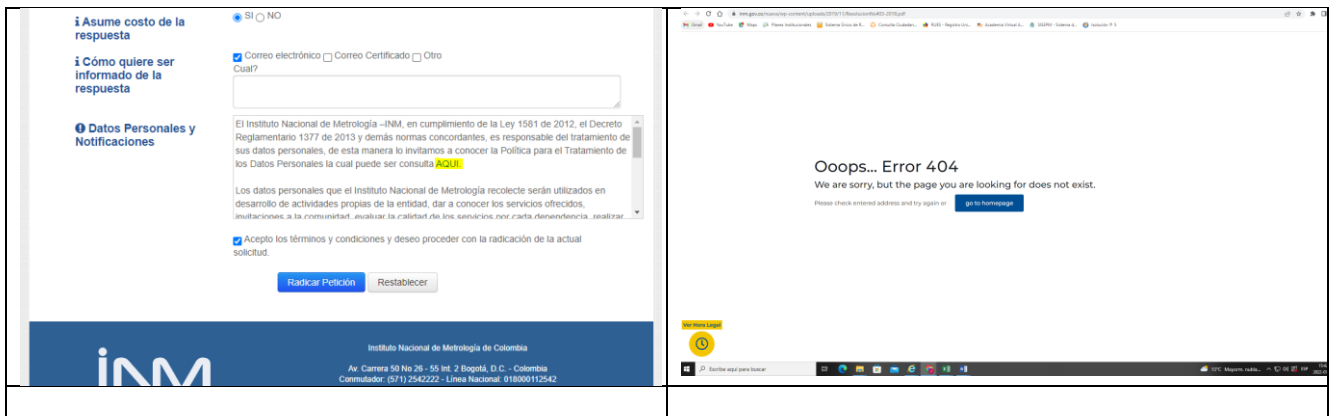


Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia
Conmutador: (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co
E-mail: contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia
Código Postal 111321



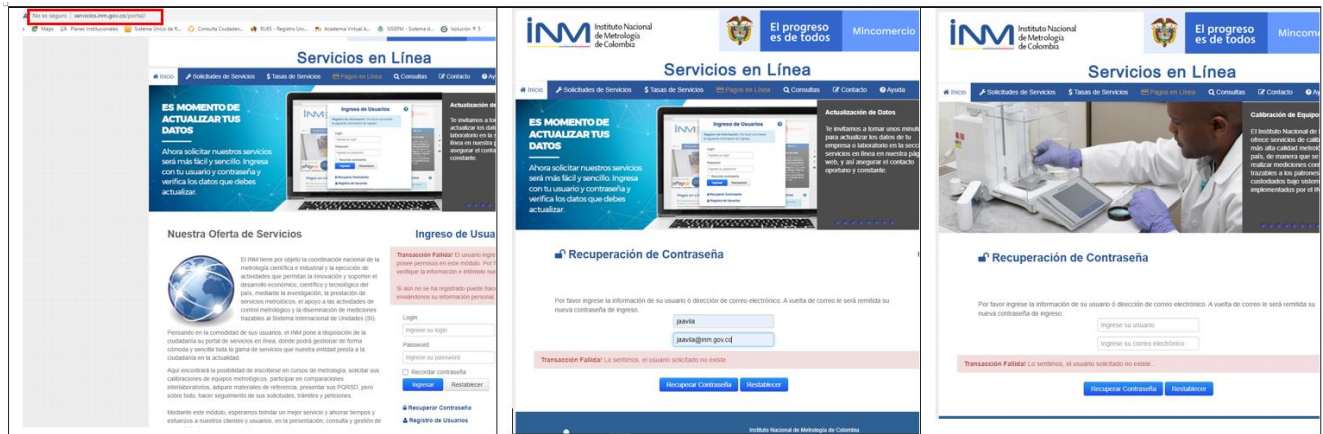


En el apartado en el que el solicitante o peticionario puede consultar la Política para el Tratamiento de los Datos Personales, que se invita a consultar en el mismo punto de información, aparece un link que *no* se encuentra en funcionamiento.



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>>

Registro de Usuarios

Información Persona Natural

Tipo de Documento: Cédula Ciudadana | Número: 53123551

Nombres y Apellidos: JOHANNA ANDREA ÁVILA CABALLERO

Dirección: [Redacted]

País: COLOMBIA

Departamento/Región: BOGOTÁ D.C.

Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Teléfono Fijo: [Redacted] | Teléfono Celular: [Redacted]

Correo Electrónico: javia@inm.gov.co

Nombre de Usuario: javia

Contraseña: [Redacted] | Confirmar Contraseña: [Redacted]

[Guardar y Continuar](#)

Registro de Usuarios

Documentos Anexos

Documento Contacto: [Seleccionar archivo] | Ninguno archivo seleccionado.

Otro Documento: [Seleccionar archivo] | Ninguno archivo seleccionado.

No se han adjuntado archivos para este registro.

Términos y Condiciones

Acepto Términos y Condiciones

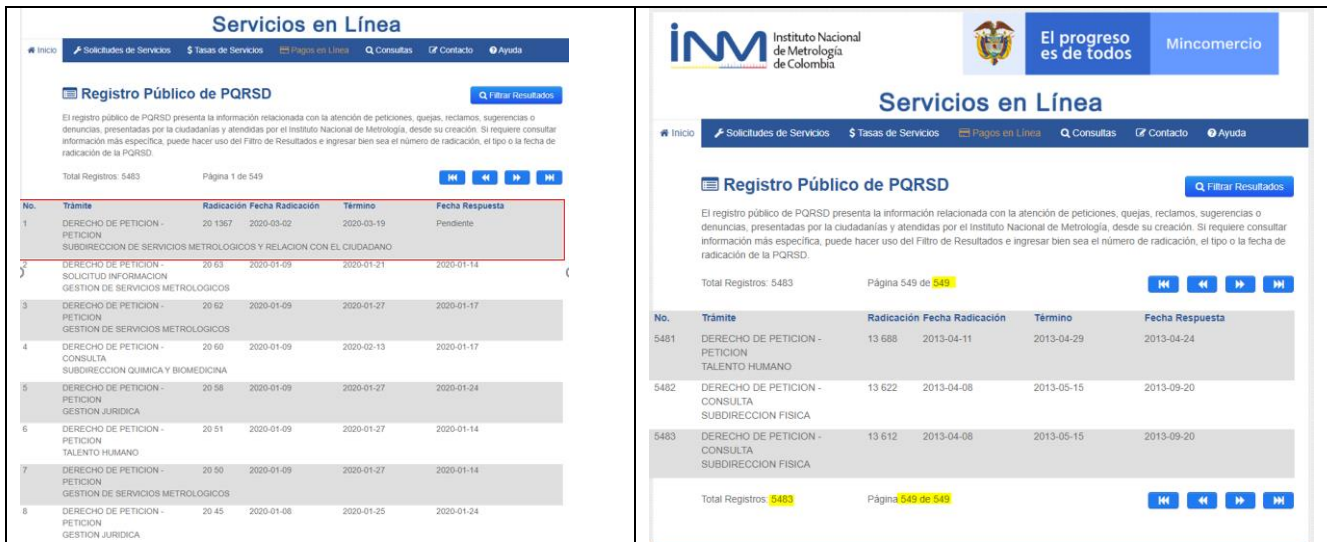
[Finalizar Registro](#)

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.



Servicios en Línea

Registro Público de PQRSD

Total Registros: 5483 Página 1 de 549

No.	Trámite	Radicación	Fecha Radicación	Término	Fecha Respuesta
1	DERECHO DE PETICION - PETICION SUBDIRECCION DE SERVICIOS METROLOGICOS Y RELACION CON EL CIUDADANO	20 1367	2020-03-02	2020-03-19	Pendiente
2	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	20 63	2020-01-09	2020-01-21	2020-01-14
3	DERECHO DE PETICION - PETICION GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	20 62	2020-01-09	2020-01-27	2020-01-17
4	DERECHO DE PETICION - CONSULTA SUBDIRECCION QUIMICA Y BIOMEDICINA	20 60	2020-01-09	2020-02-13	2020-01-17
5	DERECHO DE PETICION - PETICION GESTION JURIDICA	20 58	2020-01-09	2020-01-27	2020-01-24
6	DERECHO DE PETICION - PETICION TALENTO HUMANO	20 51	2020-01-09	2020-01-27	2020-01-14
7	DERECHO DE PETICION - PETICION GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	20 50	2020-01-09	2020-01-27	2020-01-14
8	DERECHO DE PETICION - PETICION GESTION JURIDICA	20 45	2020-01-08	2020-01-25	2020-01-24

Total Registros: 5483 Página 549 de 549

No.	Trámite	Radicación	Fecha Radicación	Término	Fecha Respuesta
5481	DERECHO DE PETICION - PETICION TALENTO HUMANO	13 688	2013-04-11	2013-04-29	2013-04-24
5482	DERECHO DE PETICION - CONSULTA SUBDIRECCION FISICA	13 622	2013-04-08	2013-05-15	2013-09-20
5483	DERECHO DE PETICION - CONSULTA SUBDIRECCION FISICA	13 612	2013-04-08	2013-05-15	2013-09-20

Total Registros: 5483 Página 549 de 549

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 Web. <http://192.168.11.202:8080/SITE/#/home>

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

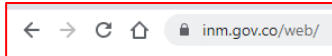
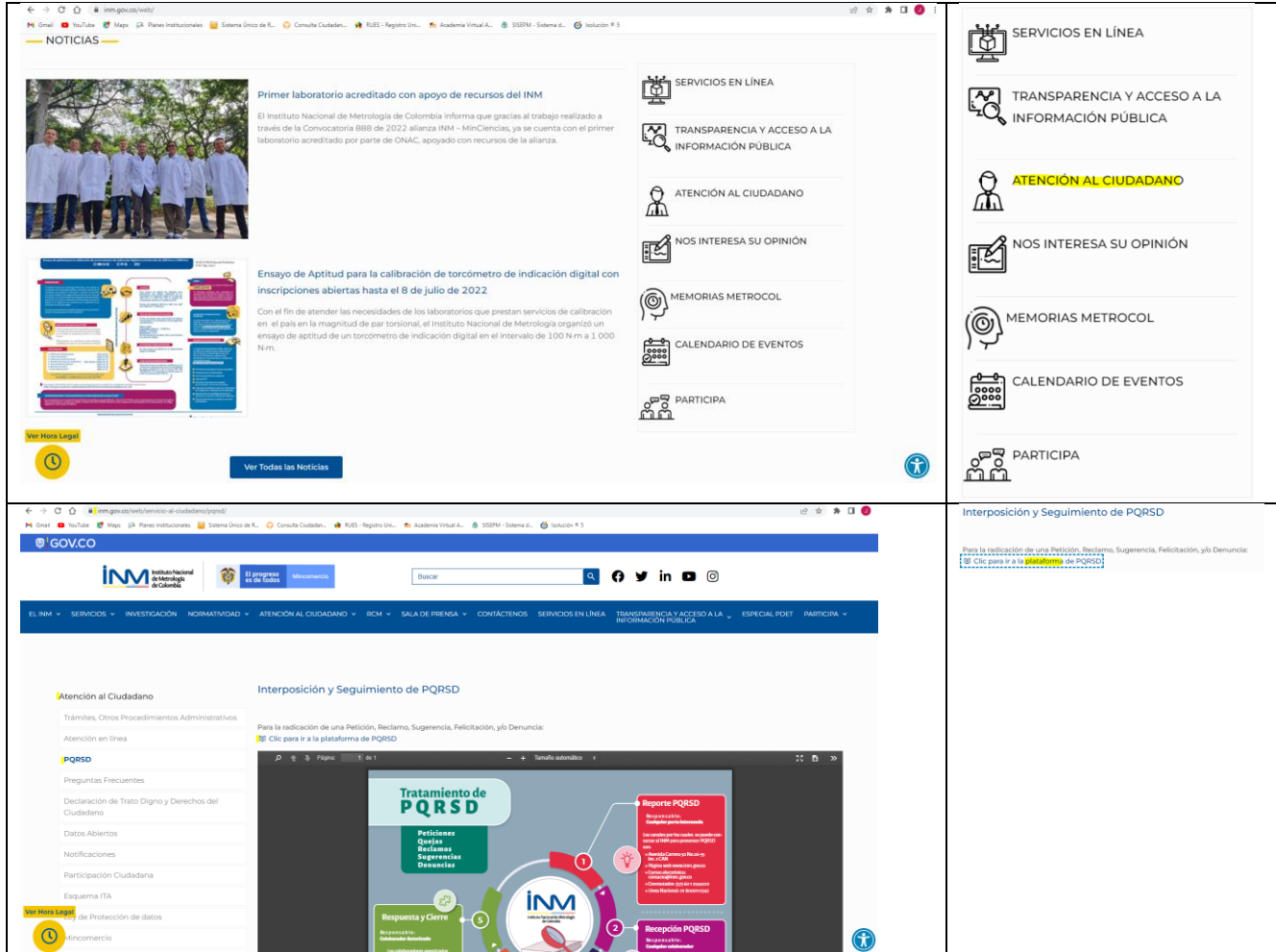
CODIGO USUARIO	NOMBRE USUARIO	CODIGO	NOMBRE DEL ROL	CODIGO D	NOMBRE DEPENDENCIA	ESTADO
slopez	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS	110	Responsable de Area	100	DIRECCIÓN GENERAL	ACTIVO
jaavila	Johanna Andrea Ávila Caballero	200	Gestor de Solicitudes	100	DIRECCIÓN GENERAL	ACTIVO
mpvargas	MARIA MARGARITA PEÑA VARGAS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

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



Consulta en la página web de la entidad.

The top screenshot displays the 'NOTICIAS' (News) section of the INM website. It features a main article titled 'Primer laboratorio acreditado con apoyo de recursos del INM' and another article about a 'Ensayo de Aptitud para la calibración de torcmetro de indicación digital'. A sidebar on the right contains a menu with icons for 'SERVICIOS EN LÍNEA', 'TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA', 'ATENCIÓN AL CIUDADANO', 'NOS INTERESA SU OPINIÓN', 'MEMORIAS METROCOL', 'CALENDARIO DE EVENTOS', and 'PARTICIPA'. A 'Ver Todas las Noticias' button is located at the bottom of the news section.

The bottom screenshot shows the 'Interposición y Seguimiento de PQRSD' (Petition, Reclamation, Suggestion, Felicitation, and Denunciation) section. It includes a search bar, a navigation menu, and a central flowchart titled 'Tratamiento de PQRSD'. The flowchart details the process from 'Requisitos y Cierre' to 'Reporte PQRSD'. A sidebar on the left lists various services like 'Atención al Ciudadano', 'PQRSO', and 'Preguntas Frecuentes'. A 'Ver Hora Legal' button is also present.

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM

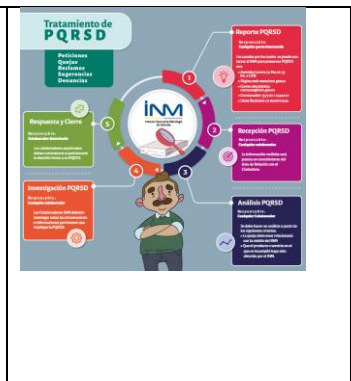
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

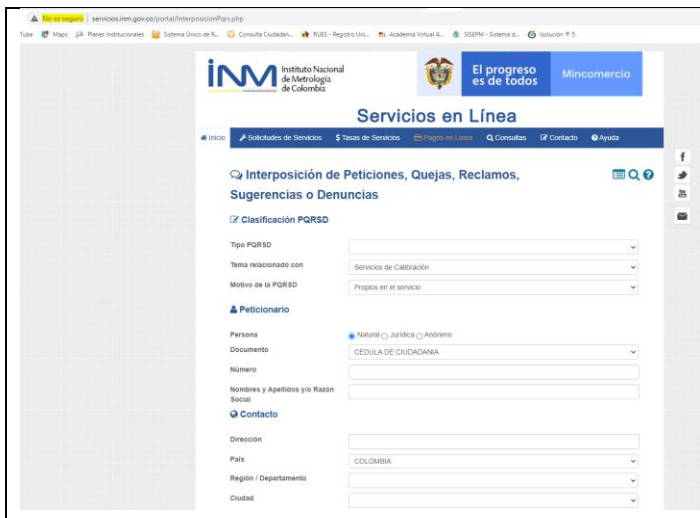
Conmutador: (57- 1) 2542222 - **Website:** www.inm.gov.co

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

Código Postal 111321



<p>Atención al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> Trámites, Otros Procedimientos Administrativos Atención en línea PQRSD Preguntas Frecuentes Declaración de Trato Digno y Derechos del Ciudadano Datos Abiertos Notificaciones Participación Ciudadana Esquema ITA Ley de Protección de datos Mincomercio Encuestas Glosario Portafolio de Servicios MinCIT 	 <p>Tratamiento de PQRSD</p> <p>Proceso de atención al ciudadano que incluye: Recepción, Clasificación, Asignación, Ejecución, Seguimiento y Cierre.</p>
---	---



Interposición de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias

Clasificación PQRSD

Tipo PQRSD: [Menú desplegable]

Tema relacionado con: Servicios de Calibración

Motivo de la PQRSD: Prejuzgo en el servicio

Peticionario: Persona (seleccionado)

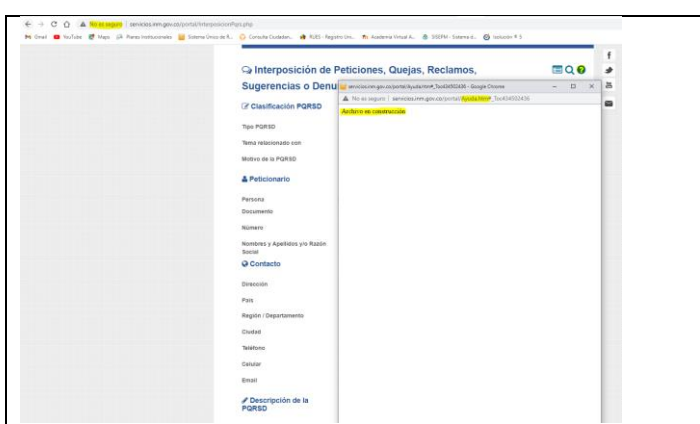
Documento: CEDULA DE CIUDADANA

Número: [Campo de texto]

Nombre y Apellidos y/o Razón Social: [Campo de texto]

Contacto: Dirección, País (COLOMBIA), Región / Departamento, Ciudad

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.



Interposición de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias

Clasificación PQRSD

Tipo PQRSD

Tema relacionado con

Motivo de la PQRSD

Peticionario

Persona

Documento

Número

Nombre y Apellidos y/o Razón Social

Contacto

Dirección

País

Región / Departamento

Ciudad

Teléfono

Celular

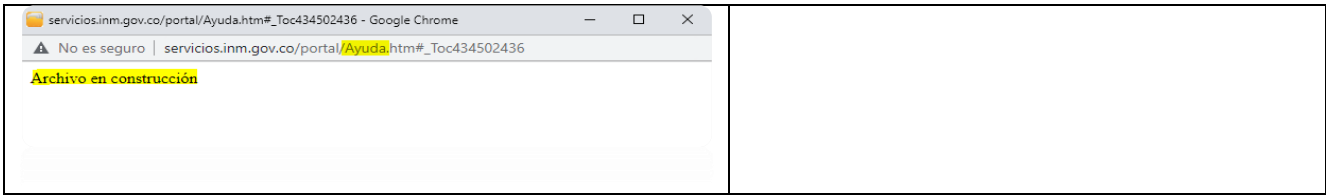
Email

Descripción de la PQRSD

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

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





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

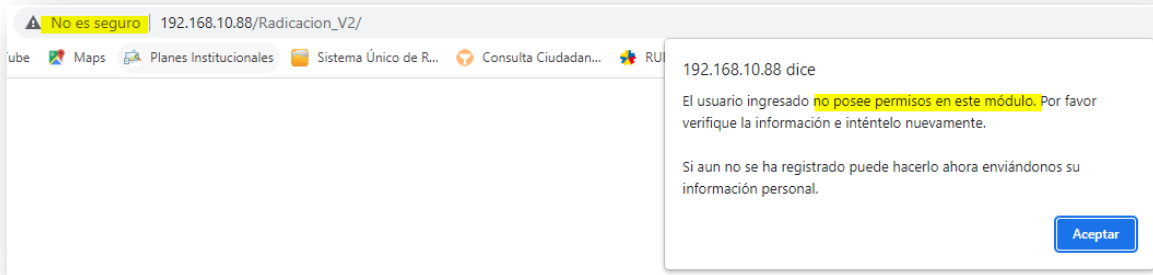
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

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 http://192.168.10.38:8082/Agora/#/login</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

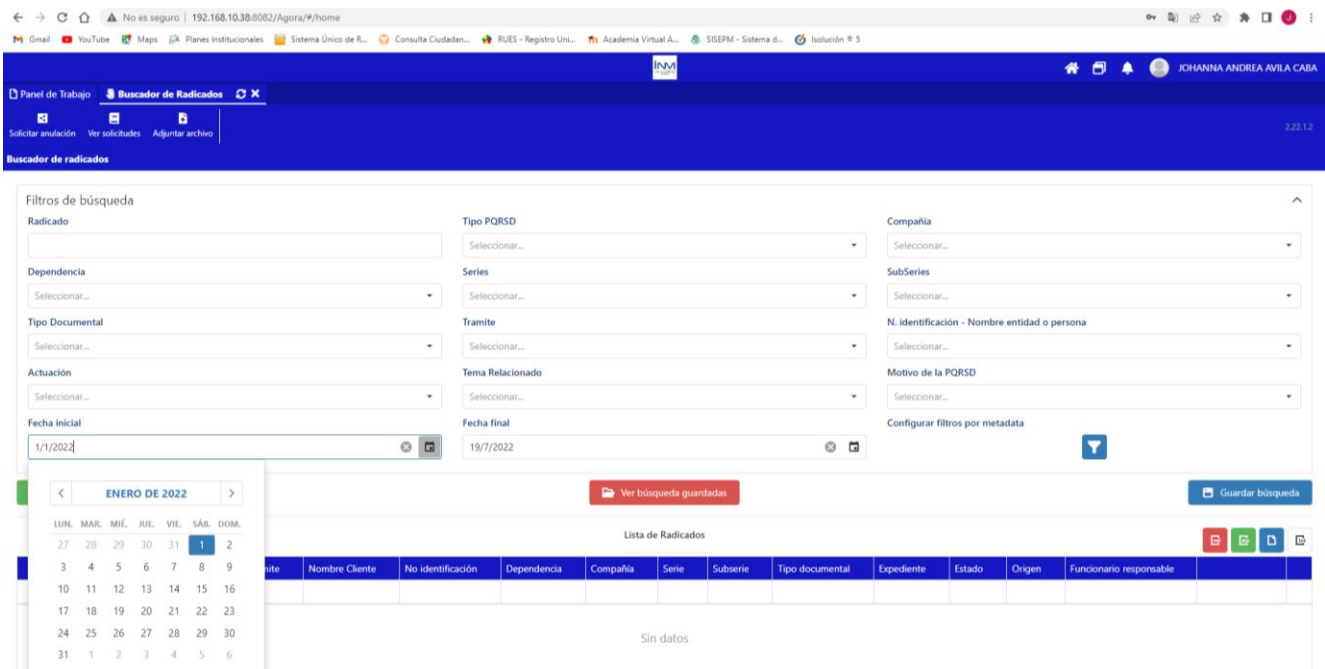
E-mail: contacto@inm.gov.co - Twitter: @inmcolombia

Código Postal 111321



El progreso
es de todos

Mincomercio



Panel de Trabajo | Buscador de Radicados

Filtros de búsqueda

Radicado:

Dependencia:

Tipo Documental:

Actuación:

Fecha inicial: 1/1/2022

Tipo PQRSD:

Series:

Tramite:

Tema Relacionado:

Fecha final: 19/7/2022

Compañía:

SubSeries:

N. identificación - Nombre entidad o persona:

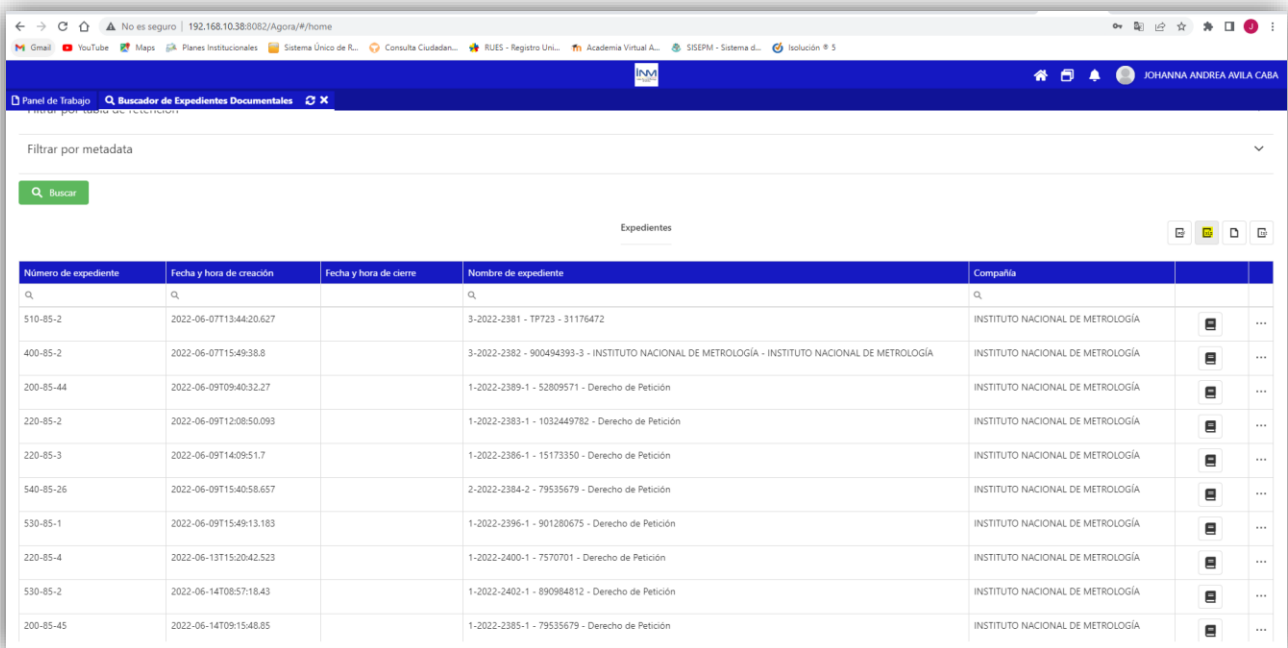
Motivo de la PQRSD:

Configurar filtros por metadata

Ver búsqueda guardadas | Guardar búsqueda

Lista de Radicados

Nombre Cliente	No identificación	Dependencia	Compañía	Serie	Subserie	Tipo documental	Expediente	Estado	Origen	Funcionario responsable
Sin datos										



Panel de Trabajo | Buscador de Expedientes Documentales

Filtrar por metadata

Buscar

Expedientes

Número de expediente	Fecha y hora de creación	Fecha y hora de cierre	Nombre de expediente	Compañía
510-85-2	2022-06-07T13:44:20.627		3-2022-2381 - TP723 - 31176472	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
400-85-2	2022-06-07T15:49:38.8		3-2022-2382 - 900494393-3 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
200-85-44	2022-06-09T09:40:32.27		1-2022-2389-1 - 52809571 - Derecho de Petición	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
220-85-2	2022-06-09T12:08:50.093		1-2022-2383-1 - 1032449782 - Derecho de Petición	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
220-85-3	2022-06-09T14:09:51.7		1-2022-2386-1 - 15173350 - Derecho de Petición	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
540-85-26	2022-06-09T15:40:58.657		2-2022-2384-2 - 79535679 - Derecho de Petición	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
530-85-1	2022-06-09T15:49:13.183		1-2022-2396-1 - 901280675 - Derecho de Petición	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
220-85-4	2022-06-13T15:20:42.523		1-2022-2400-1 - 7570701 - Derecho de Petición	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
530-85-2	2022-06-14T08:57:18.43		1-2022-2402-1 - 890984812 - Derecho de Petición	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
200-85-45	2022-06-14T09:15:48.85		1-2022-2385-1 - 79535679 - Derecho de Petición	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA

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

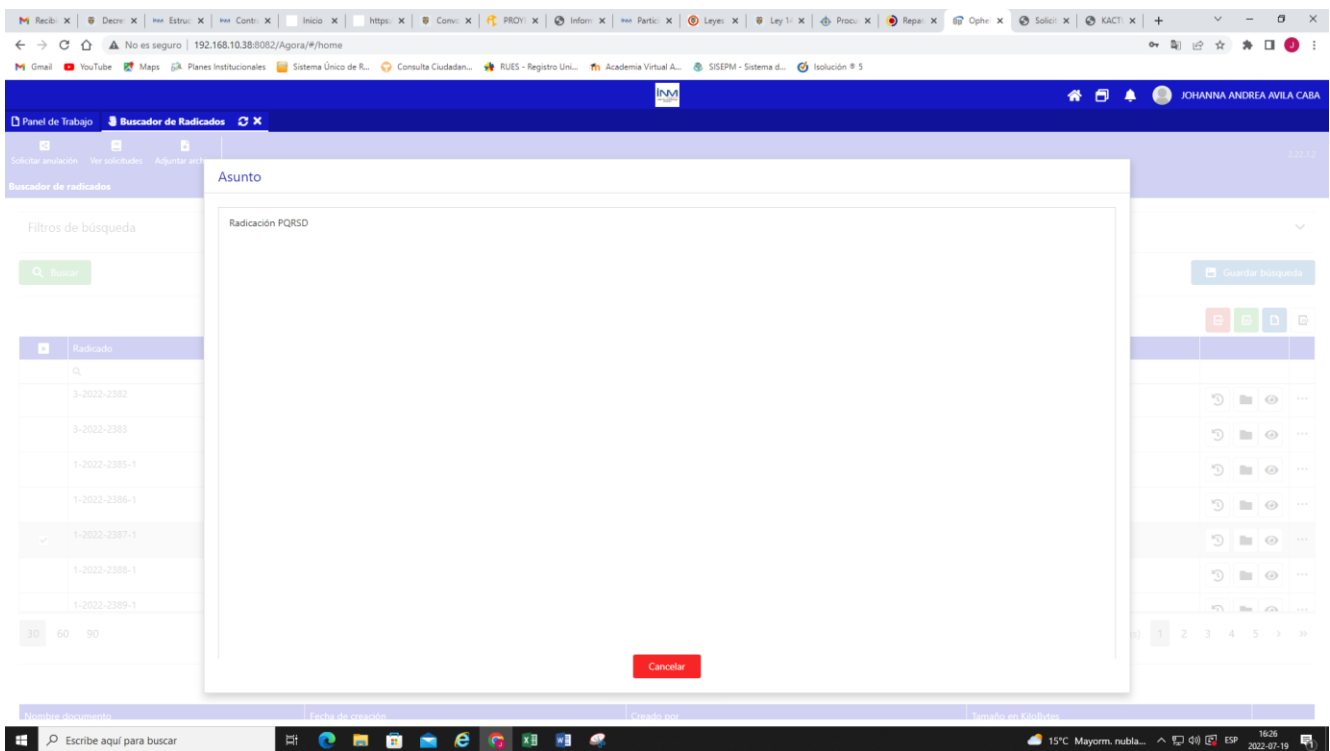
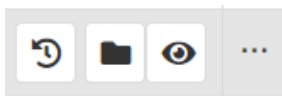
E-mail: contacto@inm.gov.co - **Twitter:** @inmcolombia

Código Postal 111321



Radicado	fecha del radicado	Trámite	Nombre Cliente	No identificación	
1-2022-2380-1	2022-06-06T13:23:14.177	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Johanna Andrea Ávila Caballero	53123551	
1-2022-2381-1	2022-06-06T13:47:28.497	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Laboratorio de Metrología Legal (SIC)	800176089	
1-2022-2382-1	2022-06-06T15:41:49.56	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	CONSEJO PROFESIONAL DE QUIMICA	860509416	
3-2022-2380	2022-06-06T15:58:29.84	PETICIÓN INTERNA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA		
1-2022-2383-1	2022-06-06T16:31:18.957	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Iván Leonardo Gómez González	1032449782	
1-2022-2384-1	2022-06-07T09:50:32.727	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Juan Alberto Lopez Piraneque	79290719	
3-2022-2381	2022-06-07T12:01:48.123	PETICIÓN INTERNA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA		

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	Compañía
🔍	🔍		🔍	🔍	🔍	🔍
▶ Grupo Tarea: Gestión Inicial (Antes de generar el radicado)						
▶ Grupo Tarea: Gestión Posterior (Después de generar el radicado)						

Punto de consulta de un radicado.

INM
JOHANNA ANDREA AVILA CABA

Panel de Trabajo
Buscador de Radicados
Buscador de Expedientes Documentales

Filtrar por tabla de retención

Filtrar por metadata

🔍 Buscar

Expedientes

Número de expediente	Fecha y hora de creación	Fecha y hora de cierre	Nombre de expediente	Compañía	Dependencia	Serie	Subserie	Estado	
🔍	🔍		🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	
240-85-2	2022-07-19T10:59:27.727		1-2022-2380-1 - 53123551 - Derecho de Petición	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DERECHOS DE PETICIÓN		Abierto	📄 ...

Documentos

Fecha de Ingreso	Tipo Documental	Nombre	Codigo Dependencia	Nombre Dependencia	Codigo Serie	
🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	🔍	
19/07/2022	Respuesta	2-2022-2456-2.pdf	240	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	85	👁️ 👤
19/07/2022	Solicitud	Correo_Horario Flexible_Notificación.pdf	240	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	85	👁️ 👤
19/07/2022	Solicitud	1467_1202223801.pdf	240	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	85	👁️ 👤
19/07/2022	Solicitud	1468.pdf	240	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	85	👁️ 👤
19/07/2022	Solicitud	1468_1202223801.pdf	240	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	85	👁️ 👤
19/07/2022	Solicitud	1-2022-2380-1.pdf	240	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	85	👁️ 👤
19/07/2022	Solicitud	1467.pdf	240	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	85	👁️ 👤

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>Página 1 de 1</p> <p>Bogotá D.C.</p> <p>Señor(a): Johanna Andrea Ávila Caballero jaavila@inm.gov.co</p> <p>BOGOTÁ D.C. COLOMBIA</p> <p>Asunto: Respuesta a Solicitud - Radicado 1-2022-2380-1</p> <p>Respetado(a) Señor(a):</p> <p>Buenos días Estimada Johana,</p> <p>De manera atenta y con el propósito de responder su solicitud, y formalizar la respuesta a la misma, se adjunta a la presente copia de correo de la respectiva respuesta.</p> <p>Atte.</p> <p>Grupo Gestión de Talento Humano</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Firmado digitalmente por OMAR ENRIQUE MEJIA VARGAS Fecha: 07/19/2022 10:39:12</p> <p>OMAR ENRIQUE MEJIA VARGAS Profesional Especializado GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p> <p>Elaboró: OMAR ENRIQUE MEJIA VARGAS Revisó: OMAR ENRIQUE MEJIA VARGAS Aprobó: OMAR ENRIQUE MEJIA VARGAS</p>	<p>Bogotá, D.C., 6 de junio de 2022</p> <p>Señores Grupo de Gestión del Talento Humano Ciudad</p> <p>Ref. Solicitud de horario flexible Resolución 192 de 2022</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>En atención a la resolución nro. 192 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 <i>horario flexible</i> 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>Firmado digitalmente por Johanna Andrea Ávila Caballero Fecha: 2022.06.06 09:38:17 -05'07</p> <p>Johanna Andrea Ávila Caballero Profesional Universitario 2044 11 Oficina de Control Interno</p> <p>Aprobado. Sandra Lucía López Pedreros Vo. Bo. </p> <p>Firmado digitalmente por Sandra Lucía López Pedreros Fecha: 2022.06.06 09:44:07 -07'08</p>
<p>6/6/22, 13:12 Correo de Instituto Nacional de Metrología - Fwd: Solicitud horario flexible con VoBo_Johanna Ávila Caballero_OCI</p>  <p>Fwd: Solicitud horario flexible con VoBo_Johanna Ávila Caballero_OCI 1 mensaje</p> <p>Johanna Andrea Ávila Caballero <jaavila@inm.gov.co> 6 de junio de 2022, 12:16 Para: contacto@inm.gov.co</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Amablemente solicito pueda ser radicado el documento adjunto a Gestión de Talento Humano.</p> <p>Mil gracias!</p> <p>----- Forwarded message ----- De: Talento Humano <talentohumano@inm.gov.co> Date: Jan, 6 Jun 2022 a las 11:10 Subject: Re: Solicitud horario flexible con VoBo_Johanna Ávila Caballero_OCI To: Contacto INM <contacto@inm.gov.co> Cc: Sandra Lucía López Pedreros <slopez@inm.gov.co>, Johanna Andrea Ávila Caballero <jaavila@inm.gov.co>, Omar Enrique Mejía Vargas <omejia@inm.gov.co></p> <p>Buenos días:</p> <p>Solicito amablemente radicar el documento que antecede</p> <p>Cordialmente,</p> <p>Gestión del Talento Humano Instituto Nacional de Metrología de Colombia Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1213-1224-1225 Página Web: www.inm.gov.co Av. Cra 55 No 26-55 Int. 2 CAN Bogotá, D.C., Colombia</p>  <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> <p>Trabajando juntos para mejorar las mediciones del país Antes de imprimir, piense si debe hacerlo, use papel reciclable</p>	

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM

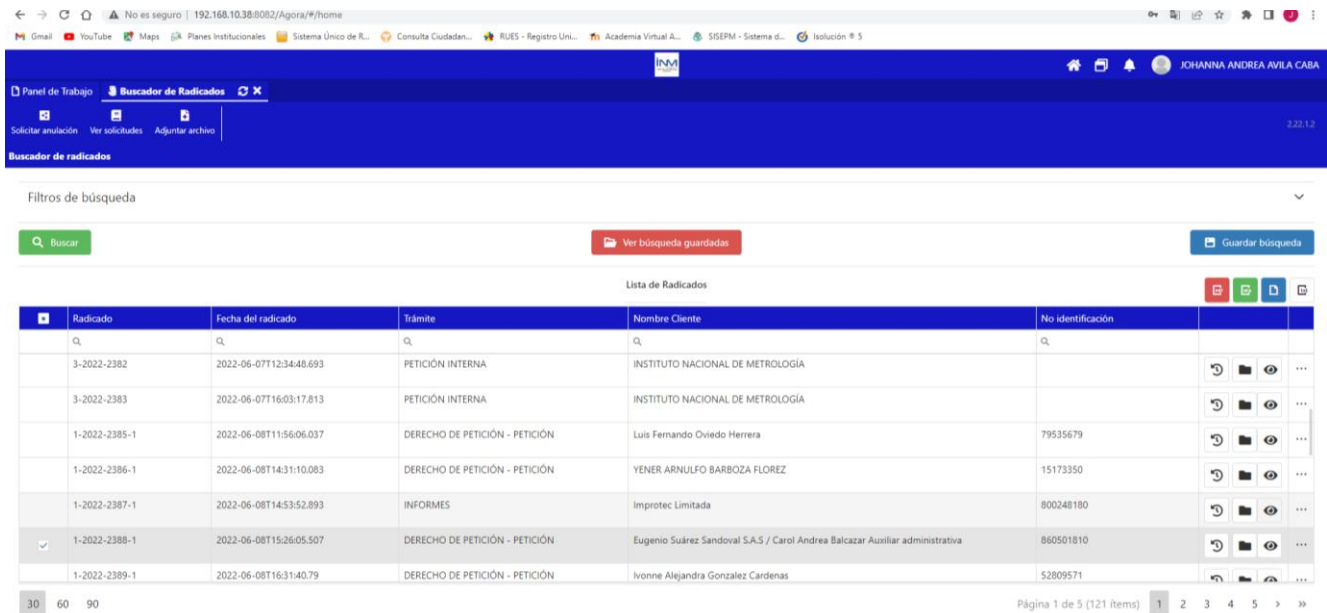
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia

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

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

Código Postal 111321





Filtros de búsqueda

Buscar Ver búsqueda guardadas Guardar búsqueda

Lista de Radicados

Radicado	Fecha del radicado	Trámite	Nombre Cliente	No identificación
3-2022-2382	2022-06-07T12:34:48.693	PETICIÓN INTERNA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA	
3-2022-2383	2022-06-07T16:03:17.813	PETICIÓN INTERNA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA	
1-2022-2385-1	2022-06-08T11:56:06.037	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Luis Fernando Oviedo Herrera	79535679
1-2022-2386-1	2022-06-08T14:31:10.083	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	YENER ARNULFO BARBOZA FLOREZ	15173350
1-2022-2387-1	2022-06-08T14:53:52.893	INFORMES	Improtec Limitada	800248180
1-2022-2388-1	2022-06-08T15:26:05.507	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Eugenio Suárez Sandoval S.A.S / Carol Andrea Balcasar Auxiliar administrativa	860501810
1-2022-2389-1	2022-06-08T16:31:40.79	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Ivonne Alejandra Gonzalez Cardenas	52809571

Página 1 de 5 (121 items)

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	Trámite	Nombre Cliente	No identificación
1-2022-2380-1	2022-06-06T19:23:14.177	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Johanna Andrea Avila Caballero	53123551
1-2022-2381-1	2022-06-06T13:47:28.497	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Laboratorio de Metrología Legal (SIC)	800176089

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



Panel de Trabajo | **Buscador de Radicados** | Reporte solicitudes | PQRSD | Buscador de Expedientes Documentales | Radicación De Solicitudes

Filtros de búsqueda

Buscar Ver búsqueda guardadas Guardar búsqueda

Lista de Radicados

Radicado	Fecha del radicado	Trámite	Nombre Cliente	No identificación
1-2022-2380-1	2022-06-06T13:23:14.177	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Johanna Andrea Ávila Caballero	53123551
1-2022-2381-1	2022-06-06T13:47:28.497	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Laboratorio de Metrología Legal (SIC)	800176089
1-2022-2382-1	2022-06-06T15:41:49.56	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	CONSEJO PROFESIONAL DE QUIMICA	860509416
3-2022-2380	2022-06-06T15:58:29.84	PETICIÓN INTERNA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA	
1-2022-2383-1	2022-06-06T16:31:18.957	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Iván leonardo Gómez González	1032449782
1-2022-2384-1	2022-06-07T09:50:32.727	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Juan Alberto Lopez Piraneque	79290719
3-2022-2381	2022-06-07T12:01:48.123	PETICIÓN INTERNA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA	

Página 1 de 3 (121 items)

Panel de Trabajo | **Buscador de Radicados** | Reporte solicitudes | PQRSD | Buscador de Expedientes Documentales | Radicación De Solicitudes

Filtros de búsqueda

Buscar Ver búsqueda guardadas Guardar búsqueda

Lista de Radicados

Radicado	Fecha del radicado	Trámite	Nombre Cliente	No identificación
1-2022-2380-1	2022-06-06T13:23:14.177	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Johanna Andrea Ávila Caballero	53123551
1-2022-2381-1	2022-06-06T13:47:28.497	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Laboratorio de Metrología Legal (SIC)	800176089

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



Maria Margarita Peña Vargas <mpvargas@inm.gov.co>

Para tener presente en PQRSD

1 mensaje

Sandra Lucía López Pedreros <slopez@inm.gov.co>
Para: Maria Margarita Peña Vargas <mpvargas@inm.gov.co>, Johanna Andrea Avila Caballero <jaavila@inm.gov.co>

20 de mayo de 2022, 11:38

Cordial saludo.

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

Atentamente

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
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".



Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Página 1 de 5

Bogotá DC

Señor (a)

ALEDIANA PATRICIA FRANCO ESTRADA

CARRERA 20 # 19-21

No Registra

COLOMBIA

Asunto: Derecho de Petición - Petición - 22002232

Respetado (a) Señor (a)

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA

Número Rad: 2-22-002232-1

Fecha: 2022-05-20T11:29:27

Trámite: Petición

Origen: SECRETARIA GENERAL

Folios: 5

Actuación: PRESENTACIÓN

Destino: ALEDIANA PATRICIA
FRANCO ESTRADA

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



El progreso
es de todos

Mincomercio

Documento Original
Firmado Electrónicamente

Luis Fernando Oviedo Herrera

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM
Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN - Bogotá, D.C. Colombia
Conmutador: (57 601) 254 22 22
E-mail: contacto@inm.gov.co
www.inm.gov.co



El progreso
es de todos

Mincomercio



Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Página 5 de 5

PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2044-09

Elaboró: Edwin Alfonso Rojas
Pedreros

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) Maria Luisa Saldarriaga 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, 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 nuevos requerimientos a través de este mensaje. Si necesita ampliación de la información recibida o realizar una nueva solicitud, escriba directamente al correo 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

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

Código Postal 111321



El progreso
es de todos

Mincomercio

Radicado 1-2022-2405-1

 <p>NOTIFICACIÓN DE RADICACIÓN</p> <p>Radicado: 1-2022-2405-1 Fecha radicación: 13/06/2022 12:07:50 p. m. Id radicado: ef70c29a-5b81-4e25-b5ad-4af1d5079857</p> 	<p>13/06/22, 11:58</p> <p>Correo de Instituto Nacional de Metrología - Solicitud Certif</p>  <p>Solicitud Certificación laboral</p> <p>1 mensaje</p> <p>s julieth q velasquez <perintiomarmaid@gmail.com> Para: contacto@inm.gov.co</p> <p>13 de junio de 2022, 11:34</p> <p>Buen día</p> <p>Mediante el presente correo me dirijo a uds. Con el fin de solicitar certificado del contrato 077 del 2018 a nombre de Diego Andres Pereira H., con cc 1100951656*.</p> <p>Agradezco de antemano su atención y colaboración.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>Diego A. Pereira</p>
<p>Datos del remitente y documento</p>	
<p>Remitente: Diego Andres Pereira Hernandez - 1100951656 Ciudad: BOGOTA D.C. Dirección: Departamento: BOGOTA D.C. Correo electrónico: perintiomarmaid@gmail.com País: COLOMBIA Asunto: Radicación PQRSD No. de anexos: 1 Folios: 1 Canal: Correo Electrónico Descripción anexos: Correo con Solicitud Certificación laboral</p>	
<p>Datos de radicación y trámite</p>	
<p>Trámite: DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN Compañía/Entidad: INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA Dependencia responsable: 220-GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVES Funcionario responsable: PAOLA ANDREA MARINO</p>	

Generado por Imperium Report.

Radicado	Fecha del radicado	Trámite	Nombre Cliente	No identificación	Dependencia
Tipo documental:	Solicitud				
Expediente:	1-2022-2405-1 - 1100951656 - Derecho de Petición				
Estado:	Finalizado				
Origen:	PQRS				
Funcionario responsable:	PAOLA ANDREAMARINO				
Fecha de vencimiento:	2022-07-07T12:07:50.573				
Caso:	2989b3e6-c44d-4cad-8eba-f71899eff742				

Página 1 de 1 (1 items)



Reporte Expediente Documental

FECHA Y HORA DE REPORTE: 2022-07-19T15:22:16

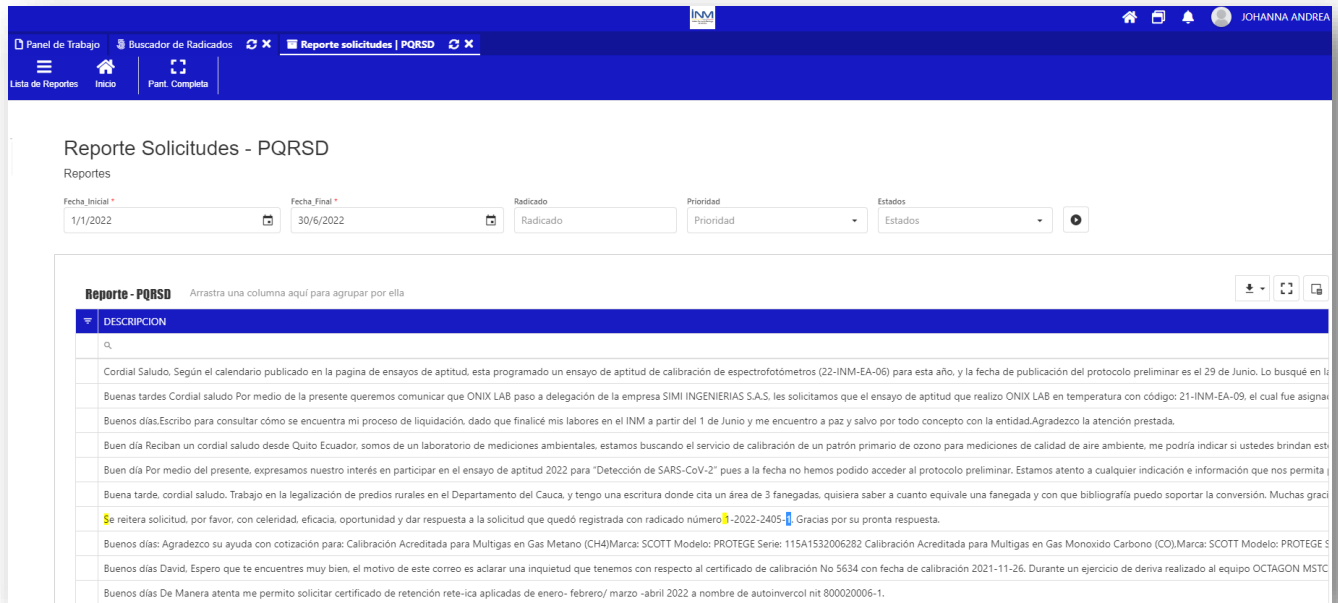
NÚMERO DE EXPEDIENTE	FECHA Y HORA DE CREACIÓN	FECHA Y HORA DE CIENRE	NOMBRE DE EXPEDIENTE	COMPAÑIA	DEPENDENCIA	SERIE	SUBSERIE	ESTADO	DISPONIBILIDAD	FOLIOS
100-85-42	2022-06-29T11:14:17		1-2022-2405-1 - 1100951656 - Derecho de Petición	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA	DIRECCIÓN GENERAL	DERECHOS DE PETICIÓN		Abierto	Disponible	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*:

	DESCRIPCION
a. Radicado 1-2022-2382-1 del 2022-06-06	Señores INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA Atn. Área de Talento Humano contacto@inm.gov.co Asunto: Derecho de Petición - Solicitud de Información. Cumplimiento Ley 53 de 1975 y su Decreto Reglamentario 2616 de 1982. Reciba un cordial saludo por parte del Consejo Profesional de Química. El Consejo Profesional de Química es una entidad pública que en virtud al artículo 26 de la Constitución Política, es el encargado de ejercer el control, inspección y vigilancia de las profesiones Química, Química Industrial, Química de Alimentos, Química Ambiental, Licenciados en Química con posgrados en áreas de la Química y los Tecnólogos y Técnicos Químicos, reguladas por la ley 53 de 1975 y su decreto reglamentario. Dentro de sus funciones le corresponde velar por el cumplimiento de los requisitos legales para ejercer la Química en nuestro país, entre ellos, la Matrícula Profesional y el Certificado Profesional expedidos por el Consejo Profesional de Química, conforme al artículo 3 de la ley 53 de 1975. Por lo anterior, en virtud al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, requerimos enviar la siguiente información dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del presente oficio: 1. Listado de los profesionales nacionales y extranjeros que ostenten el título de Químico, Químico Industrial, Químico de Alimentos, Químico Ambiental, Licenciados en Química con posgrados en áreas de la Química y de los Tecnólogos y Técnicos Químicos, contratados por el INM, cómo se indica en el cuadro. (Favor no incluir Químicos Farmacéuticos ni Ingenieros Químicos).
b. Radicado 1-2022-2381-1 del 2022-06-06	Señores Instituto Nacional de Metrología. Cordial saludo Estamos en proceso de implementar el proceso de calibración de recipientes volumétrico-metálicos con capacidad de 2 L y 20 L. Para tal proceso se usa el método gravimétrico, siguiendo los lineamientos del documento normativo Euramet No 19 versión 3.0 de 2018, para desarrollar este proceso de calibración estamos usando instrumentos de pesaje con la capacidad y la división de escala requerida, termómetro para la medición de la temperatura del líquido, termohigrómetro para las condiciones ambientales y por otro lado usamos agua desionizada grado 3, como lo especifica la norma. Tenemos la siguiente situación, hemos recibido una observación de una auditoría interna relacionada con la verificación de la calidad del agua, nos están exigiendo que debemos controlar todos los parámetros establecidos en la norma ISO 3696, los cuales son: Parámetros Grado 3 PH a 25 °C 5 a 7,5 Conductividad eléctrica máxima a 25 °C = 0,5 mS/m Material oxidizable Contenido de oxígeno (O) máximo 0,4 mg/L Residuos máximos después de evaporación por calentamiento a 110 °C 2 mg/kg Desde nuestro punto de vista es demasiado, ya que si revisamos los lineamientos de la Euramet No 19 versión 3.0 de 2018, en el capítulo 4 recomienda que si controlamos y verificamos que el agua tenga una conductividad menor a 5 uS/cm, podemos realizar la calibración. Este parámetro de la conductividad lo estamos registrando de forma periódica como control de la calidad del agua. Por otro lado, hemos revisado otros documentos de referencia y recomendamos lo mismo, el propósito de esta consulta es saber que lineamientos al respecto tiene el laboratorio de volúmenes de INM como referente de la metrología específica a industrial en Colombia.
c. Radicado 1-2022-2380-1 de 2022-06-06	En atención a la resolución nro. 152 del 17 de mayo de 2022, Por la cual se establece y reglamenta el horario de trabajo flexible en el Instituto Nacional de Metrología adjunto 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.

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



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/, 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

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

Código Postal 111321



El progreso
es de todos

Mincomercio