

Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe PQRSD

Primer trimestre 2023 (Q1)

Vigencia 1 de enero a 31 de marzo de 2023

Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano

Bogotá

2023 - 04 - 18



CONTENIDO

Página.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	3
4. RESULTADOS.....	4
5. RECOMENDACIONES:	37
6. CONCLUSIONES:.....	38
7. ANEXOS	38

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM, elabora este informe basado en los procesos y procedimientos internos que orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, presentadas ante el Instituto. De igual manera, se tuvo en cuenta lo consignado en las normas vigentes.

Este informe se realiza con el fin de brindar transparencia en la función pública institucional de cara a los usuarios y ciudadanos, así como dar cumplimiento a las normas.

2. ALCANCE

El presente informe analiza las PQRSD recibidas en el INM, las cuales fueron radicadas a través del sistema informático SGDEA (Ophelia), entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2023. De igual forma, al ser un ejercicio permanente, se incluye el comparativo frente a los últimos cinco periodos anteriores.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Inicialmente 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 y posteriormente 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.

De igual manera, 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 N° 1. Tiempos de Respuesta (Ley 1755) y procedimiento interno E4-01-P-001 PQRSD.

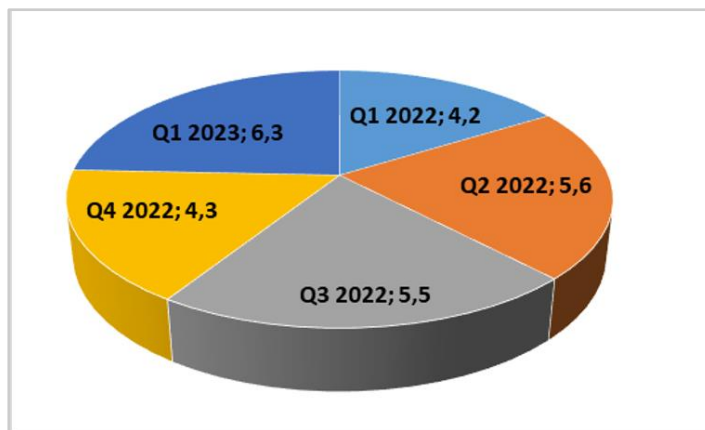
4. RESULTADOS

4.1 SEGUIMIENTO FRENTE A RECOMENDACIONES PREVIAS: Pese a que se realizaron recomendaciones en el informe anterior, con el fin de que se pudieran mejorar los sistemas informáticos y, de esta manera, evitar que se afectara el desempeño procedimiento de PQRSD, las mismas no han sido tenidas en cuenta, ya que el sistema continúa presentando fallas. Lo anterior, sumado al cambio de personal por la posesión de los ganadores del concurso Nación 3 y a la eliminación de los grupos de trabajo, hizo que aumentara el tiempo de respuesta de las PQRSD ya que todas las solicitudes se direccionaron a los subdirectores o jefes responsables, aumentando en un paso la respuesta de las mismas.

4.2 RESULTADOS GENERALES: Para el presente informe, se realiza la comparación del promedio de tiempos de respuesta de los cinco últimos periodos comparados (trimestres), los cuales presentaron un mínimo de 4,2 en el Q1 2022 y un máximo de 6,3 en el mismo periodo del 2023.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA				
Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023
4,2	5,6	5,5	4,3	6,3

Tabla No.2 Comparativo tiempos de respuesta por periodos.



Cabe mencionar que durante los periodos anteriores se habían tenido una menor cantidad de PQRSD recibidas (Q1 2022: 328 / Q2: 2022: 192 / Q3 2022: 216 / Q4 2022: 218) y teniendo en el presente periodo un total de 411 PQRSD recibidas.

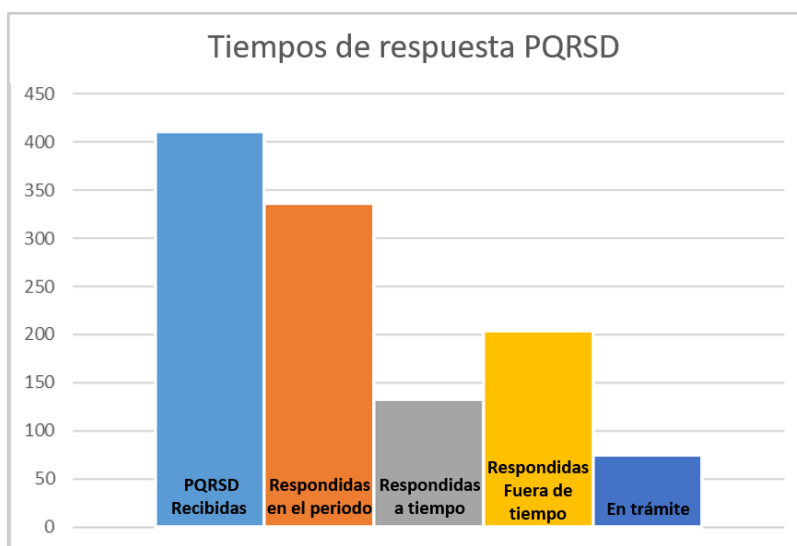
Gráfica No.1 Comparativo tiempos de respuesta por periodos.

De acuerdo con la información obtenida, durante el primer trimestre de 2023 se recibieron cuatrocientos once (411) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD; de estas, trescientos treinta y seis (336) fueron respondidas en dicho periodo de tiempo; ciento treinta y dos (132) se contestaron dentro del término de ley respectivo; doscientas cuatro (204) se respondieron fuera de tiempo; y las setenta y cinco (75) restantes se encontraban en trámite de respuesta al momento de extraer el reporte. El promedio general de respuesta es de seis punto tres (6.3) días, mostrando una desmejora en las mismas.

PQRSD	
Recibidas	411
Respondidas en periodo	336
Respondidas a tiempo	132
Respondidas fuera de tiempo	204
En trámite	75
Tiempo promedio	6,3

Tabla No.2 Tiempo promedio de respuesta PQRSD Q1 2023.

En la gráfica No.2 se puede apreciar que durante el periodo correspondiente al presente informe, se respondieron más PQRSD fuera de tiempo que las que se contestaron dentro de los términos legales.



Gráfica No.2. Tiempo promedio de respuesta PQRSD Q1 2023.

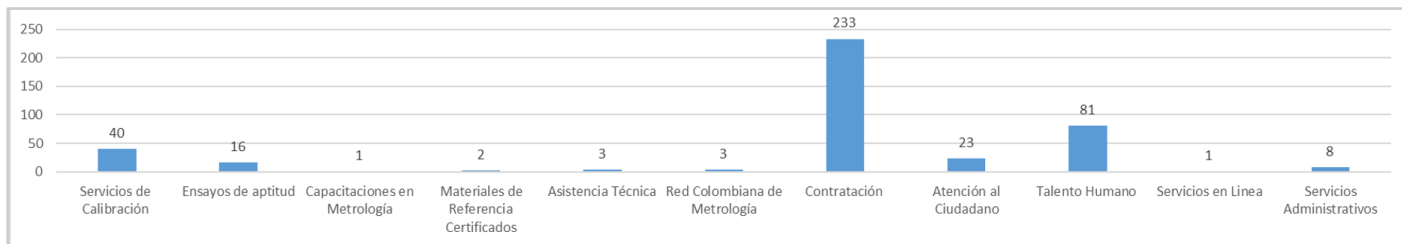
4.2.1 PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados:

Durante el primer trimestre del año 2023, se refleja un incremento en las PQRSD presentadas al Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM, las cuales se dirigían en su mayoría a los procesos de apoyo (Atención al Ciudadano, Servicios Administrativos, Contratación, Talento Humano) con un 84 %, seguido de Servicios de Calibración con un 10% y Ensayos de Aptitud con un 4 %.

PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados	
Servicio	Nº PQRSD
Servicios de Calibración	40
Ensayos de aptitud	16
Capacitaciones en Metrología	1
Materiales de Referencia Certificados	2
Asistencia Técnica	3
Red Colombiana de Metrología	3
Proceso de apoyo	
Contratación	233
Atención al Ciudadano	23
Talento Humano	81
Servicios en Línea	1
Servicios Administrativos	8
Total	411

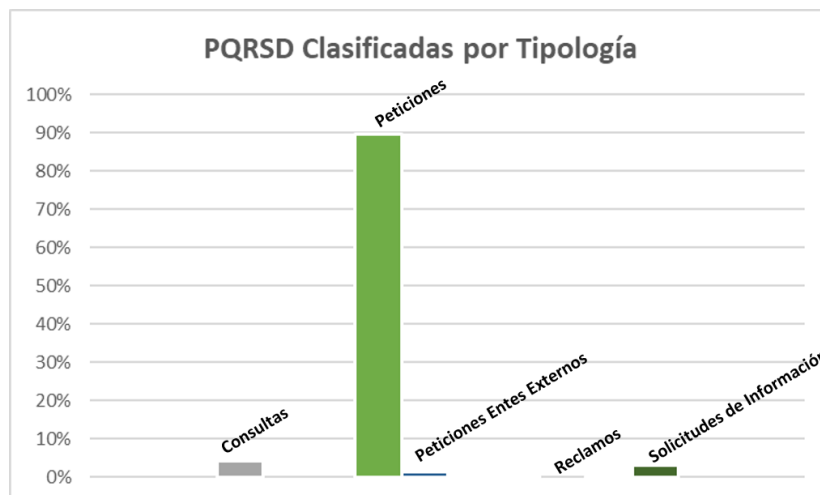
Tabla No.3 PQRSD clasificadas por servicios prestados.

Así mismo, es importante resaltar que en su mayoría el tema relacionado en las PQRSD fueron por contratación, esto también como resultado del Concurso de Méritos Nación 3, teniendo en cuenta que se consultaban temas relacionados con las posesiones, las listas de elegibles, entre otros, como se aprecia en la gráfica No. 3.



Gráfica No.3 PQRSD clasificadas por servicios prestados.

4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología: Las cuatrocientas once (411) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, recibidas en este periodo, en las diferentes tipologías, definidas en la ley se clasificaron así: Peticiones con un 90 %, seguida de Consulta con un 4 %, solicitudes de información con 3 %, peticiones de entes externos con un 1 % y reclamos con un 1 %. En este periodo no se presentaron Acciones de Tutela ni solicitudes del Congreso de la República.



Gráfica No. 4 PQRSD Clasificadas por Tipología.

En la tabla No. 4. se aprecia, además de la información del presente trimestre, un comparativo de PQRSD de los últimos cinco periodos, en donde se mantiene de manera constante que los ciudadanos solicitan información a través de Derechos de Petición (Q1 2023: 369).

Comparativo de PQRSD Clasificadas por Tipología					
TIPOLOGÍA	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023
ACCIÓN DE TUTELA	4	1	1	5	0
APELACION 17043	0	0	0	2	0
CONSULTA	34	41	26	16	17
DENUNCIA	1	0	1	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN	268	133	151	174	369
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	10	6	11	6	6
QUEJA	1	0	0	2	2
RECLAMO	3	3	5	6	3
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	0	0	1	2	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	4	2	1	1
SOLICITUD INFORMACIÓN	7	3	18	0	13
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	0	0	0	4	0
SUGERENCIA	0	1	0	0	0
Total	328	192	216	218	411

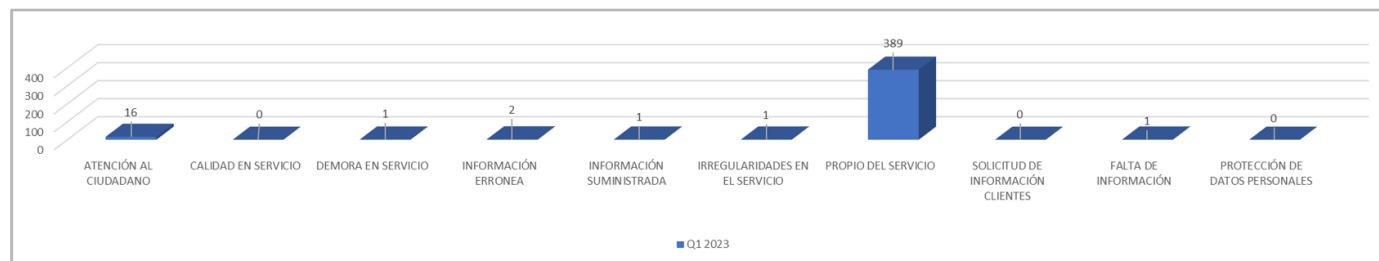
Tabla No.4 Tipología de PQRSD Q1 2023.

4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo: Teniendo en cuenta la información registrada en el sistema de radicación del INM, 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 95% (equivalente a 389 radicados), seguido de atención al ciudadano con un 4 %.

Comparativo de PQRSD Clasificadas por Motivo					
MOTIVO	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	3	1	0	16
CALIDAD EN SERVICIO	0	0	0	0	0
DEMORA EN SERVICIO	1	0	0	0	1
INFORMACIÓN ERRONEA	2	2	2	0	2
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	2	0	0	5	1
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	0	0	0	0	1
PROPIO DEL SERVICIO	318	186	211	213	389
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES	0	0	0	0	0
FALTA DE INFORMACIÓN	0	1	2	0	1
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	0	0	0	0	0
Total	328	192	216	218	411

Tabla No. 5 PQRSD por Motivo Q1 2023.

En el gráfico número cinco podemos observar que el Instituto Nacional de Metrología de Colombia, en los últimos periodos comparados ha tenido una constante frente a los motivos por los que la ciudadanía radica PQRSD y que estos son propios del servicio.

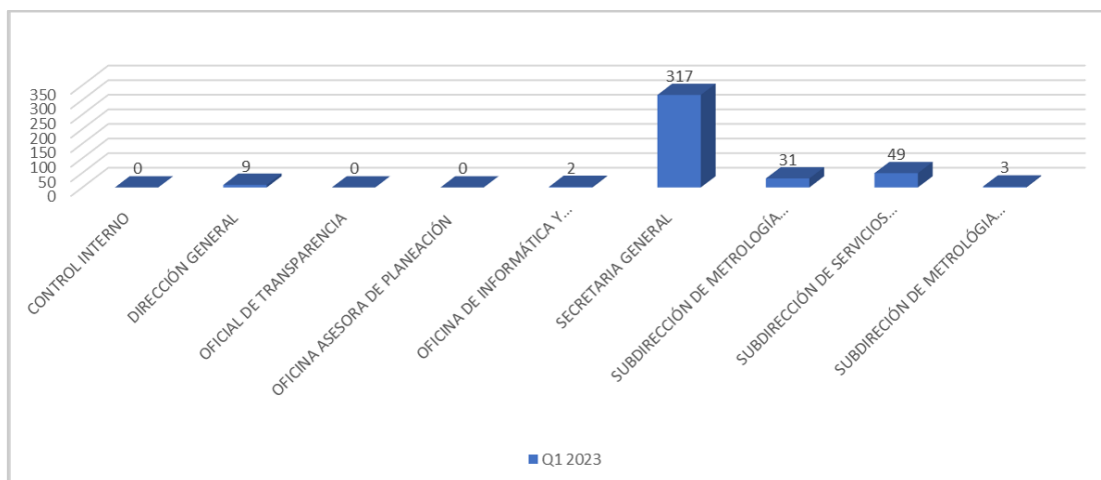


Gráfica No. 5 PQRSD Clasificadas por Motivo.

4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas: En el presente ítem se realiza el comparativo de las PQRSD que recibieron las diferentes áreas del Instituto Nacional de Metrología, ya sea misional o administrativo. Para el primer trimestre del año 2023, el área que más atendió Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias fue la Secretaría General con un 77 % (317), seguidas de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano con un 12 % (49), la Subdirección de Metrología Física 8 % (31), la Dirección General con un 2 % (9), y la subdirección de Metrología Química y Biología 1 % (3).

Comparativo PQRSD por Áreas					
PQRSD POR ÁREAS	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023
CONTROL INTERNO	0	0	3	1	0
DIRECCIÓN GENERAL	14	10	11	18	9
OFICIAL DE TRANSPARENCIA	1	0	1	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	1	0	0
OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	4	5	2	0	2
SECRETARIA GENERAL	185	84	86	115	317
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	26	25	28	22	31
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	91	58	83	61	49
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA	7	10	1	1	3
Total	328	192	216	218	411

Tabla No.6 PQRSD por áreas Q1 2023.



Gráfica No. 6 PQRSD Clasificadas por área.

Durante el primer trimestre del 2023, el área que más recibió PQRSD fue Secretaría General, específicamente con temas relacionados con Contratación (228), seguido de temas relacionados con Talento Humano con 77. Para conocer más detalles, se puede consultar a continuación la tabla 7.

ÁREA	TEMA	ASISTENCIA TÉCNICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	CONTRATACIÓN	ENSAYOS DE APTITUD	MATERIALES DE REFERENCIA CERTIFICADOS	RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS DE CALIBRACIÓN	SERVICIOS EN LÍNEA	TALENTO HUMANO	Totales
CONTROL INTERNO													0
DIRECCIÓN GENERAL			1	1	2				1			4	9
OFICIAL DE TRANSPARENCIA													0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN													0
OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO									1		1		2
SECRETARÍA GENERAL			2		228				6	4		77	317
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA			12		1			3		15			31
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA			1				1			1			3
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		3	7		2	16	1			20			49
TOTAL		3	23	1	233	16	2	3	8	40	1	81	411

Tabla No.7 PQRSD por motivo frente a áreas Q1 2023.

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 el Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM 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 primer trimestre de 2023, fueron cuarenta (40), estas se clasificaron por su contenido como: Peticiones 75 %, consultas con 23 %, y solicitudes de información con un 3 %.

PQRSD SERVICIO DE CALIBRACIÓN					
TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023
ACCIÓN DE TUTELA	0	0	1	0	0
CONSULTA	21	15	17	15	9
PETICIÓN	47	29	39	32	30
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	3	0	1	0	0
QUEJA	1	0	0	0	0
RECLAMO	2	1	5	5	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	0	1	1	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	5	0	1
Total	75	47	69	52	40

Tabla No.8 Tipología Calibración Q1 2023.

Durante este trimestre no se presentaron reclamos con respecto del servicio de calibración.

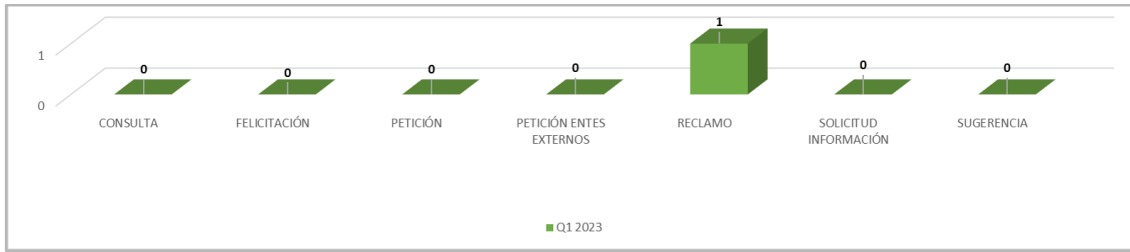


Gráfica No. 7 PQRSD Calibración.

4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología: Para este trimestre, validado con el sistema informático SGDEA, se radicó 1 PQRSD relacionada con el servicio de Capacitaciones en Metrología, la cual fue clasificada como reclamo.

PQRSD CAPACITACIONES EN METROLOGÍA					
TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023
CONSULTA	0	1	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN	1	5	4	1	0
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	1
SOLICITUD INFORMACIÓN	1	0	2	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
Total	2	6	6	1	1

Tabla No. 9 PQRSD Capacitaciones en Metrología Q1 2023.



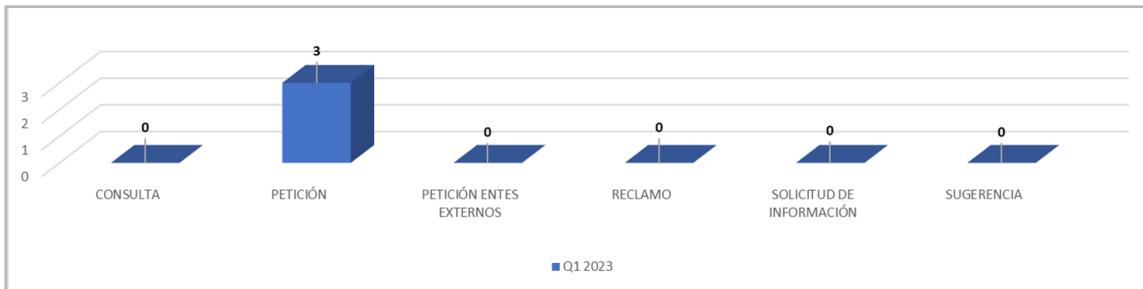
Gráfica No. 8 PQRSD Capacitaciones en Metrología.

4.2.5.3 Asistencia Técnica: Teniendo en cuenta la información del sistema informático SGDEA, en este trimestre se recibieron tres (03) peticiones, que fueron las únicas PQRSD radicadas para el servicio de Asistencia Técnica.

TIPO DE PQRSD PARA ASISTENCIA TÉCNICA	PQRSD ASISTENCIA TÉCNICA				
	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023
CONSULTA	0	0	0	0	0
PETICIÓN	8	0	2	4	3
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
Total	4	4	3	4	3

Tabla No. 10 PQRSD Asistencia Técnica Q1 2023.

Durante este trimestre no se presentaron reclamos con respecto al servicio de Asistencia Técnica del INM.



Gráfica 9. PQRSD Asistencia Técnica.

4.2.5.4 Ensayos de Aptitud: A lo largo del primer trimestre del 2023, el servicio de Ensayos de Aptitud, registró dieciséis (16) PQRSD, que fueron clasificadas como: peticiones (81 %), solicitud de información (13 %) y consulta (6 %).

PQRSD ENSAYOS DE APTITUD					
TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023
APELACIÓN 17043	0	0	0	2	0
CONSULTA	6	5	5	0	1
PETICIÓN	11	2	8	11	13
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	0	3	1	2
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
Total	18	7	16	14	16

Tabla No. 11 PQRSD Ensayos de Aptitud Q1 2023.

Durante este trimestre no se presentaron reclamos con respecto al servicio de Ensayos de Aptitud.



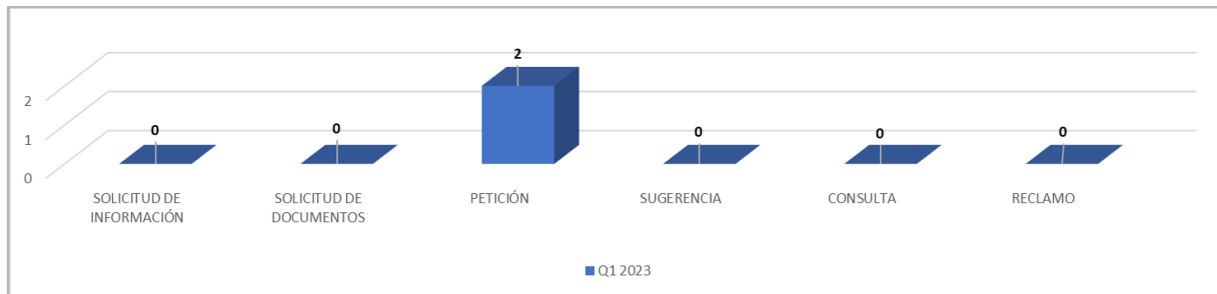
Gráfica No. 10 PQRSD Ensayos de Aptitud

4.2.5.5 Materiales de Referencia: Con respecto de los Materiales de Referencia, en el trimestre evaluado, fueron radicadas dos (2) PQRSD, las cuales fueron clasificadas como peticiones (100%).

PQRSD MATERIALES DE REFERENCIA					
TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	1	0	0	0
PETICIÓN	1	0	3	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
CONSULTA	0	2	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
Total	1	3	3	0	2

Tabla No. 12 PQRSD Materiales de Referencia Q1 2023.

Durante este trimestre no se presentaron reclamos para este servicio prestado por el Instituto.



Gráfica No. 11 PQRSD Materiales de Referencia.

4.3 RECLAMOS PRESENTADOS: Según la información registrada en SGDEA (Ophelia), se recibieron tres (03) reclamos, los cuales fueron atendidos y respondidos por la Dirección General (según procedimiento). Para mayor detalle, se relacionan a continuación:

RECLAMOS GENERALES			
RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1-2023-0430-1	Propios en el servicio	Talento Humano	DIRECCIÓN GENERAL
1-2023-0032-1	Irregularidades en el servicio	Atención al Ciudadano	DIRECCIÓN GENERAL
1-2023-0021-1	Información Suministrada	Capacitaciones en Metrología	DIRECCIÓN GENERAL

Tabla No. 13 Reclamos presentados en el periodo Q1 2023.

4.4 PQRSD PASADOS EN TIEMPOS DE RESPUESTA: Al cierre del primer trimestre de 2023, según la información extraída del sistema SGDEA (Ophelia), doscientos veintinueve (229) de las PQRSD radicadas fueron respondidas de manera extemporánea. Esto teniendo en cuenta los tiempos definidos en la ley 1755 de 2015 como límites de respuesta. Para mayor información ver la tabla No. 14 PQRSD respondidas fuera de términos en el periodo Q1 2023.

PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0575-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		11	10

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0530-1	Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		11	10
1-2023-0521-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	15		15
1-2023-0519-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	15		15
1-2023-0514-1	Petición	Propios en el servicio	Materiales de Referencia Certificados	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA		16	15
1-2023-0511-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		16	15
1-2023-0510-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		16	15
1-2023-0509-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		16	15
1-2023-0508-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		16	15
1-2023-0507-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		16	15
1-2023-0504-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		17	15
1-2023-0500-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		17	15
1-2023-0499-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		17	15
1-2023-0498-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		18	15
1-2023-0497-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		18	15
1-2023-0496-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		18	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0495-1	Petición	Propios en el servicio	Ensayos de Aptitud	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		18	15
1-2023-0493-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		19	15
1-2023-0492-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		19	15
1-2023-0491-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		19	15
1-2023-0490-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		19	15
1-2023-0489-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		19	15
1-2023-0488-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		19	15
1-2023-0487-1	Petición	Propios en el servicio	Asistencia Técnica	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		19	15
1-2023-0485-1	Petición	Información Errónea	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		19	15
1-2023-0483-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		19	15
1-2023-0482-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		19	15
1-2023-0479-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		20	15
1-2023-0478-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		20	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0475-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		20	15
1-2023-0474-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		20	15
1-2023-0473-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		20	15
1-2023-0472-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		20	15
1-2023-0471-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		20	15
1-2023-0470-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		20	15
1-2023-0469-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		20	15
1-2023-0468-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	20		15
1-2023-0466-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		21	15
1-2023-0465-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		21	15
1-2023-0464-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		21	15
1-2023-0463-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		21	15
1-2023-0462-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		21	15
1-2023-0461-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		21	15
1-2023-0459-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		21	15
1-2023-0458-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		21	15
1-2023-0457-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SECRETARÍA GENERAL	21		15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0456-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		22	15
1-2023-0454-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios Administrativos	SECRETARÍA GENERAL	22		10
1-2023-0453-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		22	15
1-2023-0452-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		22	15
1-2023-0451-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		22	15
1-2023-0451-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	22		15
1-2023-0450-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		22	15
1-2023-0449-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		22	15
1-2023-0445-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		23	15
1-2023-0444-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		23	15
1-2023-0443-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SECRETARÍA GENERAL	23		15
1-2023-0442-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		23	15
1-2023-0441-1	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		23	30
1-2023-0439-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		23	15
1-2023-0438-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		23	15
1-2023-0436-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		23	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0433-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		24	15
1-2023-0432-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		24	15
1-2023-0431-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		24	15
1-2023-0429-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		24	15
1-2023-0428-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		24	15
1-2023-0427-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		24	15
1-2023-0426-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		24	15
1-2023-0425-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	24		15
1-2023-0419-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		25	15
1-2023-0418-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		25	15
1-2023-0417-1	Petición	Propios en el servicio	Red Colombiana de Metrología	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		25	15
1-2023-0416-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		25	15
1-2023-0414-1	Petición	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		25	15
1-2023-0413-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		25	15
1-2023-0412-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		25	15
1-2023-0411-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		25	15
1-2023-0410-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		25	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0409-1	Petición	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		26	15
1-2023-0407-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	26		15
1-2023-0406-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		26	15
1-2023-0405-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		26	15
1-2023-0404-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		26	15
1-2023-0403-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	26		15
1-2023-0402-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		26	15
1-2023-0401-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		26	15
1-2023-0400-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	27		15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0399-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		27	15
1-2023-0397-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		27	15
1-2023-0396-1	Petición	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		27	15
1-2023-0395-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		27	15
1-2023-0394-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		27	15
1-2023-0392-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		27	15
1-2023-0390-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		28	15
1-2023-0388-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		28	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0384-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		28	15
1-2023-0383-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		29	15
1-2023-0382-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		29	15
1-2023-0381-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	29		15
1-2023-0380-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		29	15
1-2023-0379-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		29	15
1-2023-0378-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		29	15
1-2023-0377-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		29	15
1-2023-0375-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	30		15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0373-1	Petición	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		30	15
1-2023-0371-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		30	15
1-2023-0369-1	Petición	Propios en el servicio	Asistencia Técnica	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		31	15
1-2023-0368-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		31	15
1-2023-0367-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		31	15
1-2023-0363-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		31	15
1-2023-0362-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios Administrativos	SECRETARÍA GENERAL		16	15
1-2023-0361-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		31	15
1-2023-0359-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		31	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0358-1	Petición	Propios en el servicio	Materiales de Referencia Certificados	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		32	15
1-2023-0355-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		32	15
1-2023-0354-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		32	15
1-2023-0353-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		32	15
1-2023-0352-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		32	15
1-2023-0351-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA		32	15
1-2023-0350-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	32		15
1-2023-0347-1	Petición	Información Errónea	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		33	15
1-2023-0346-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		33	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0336-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		35	15
1-2023-0335-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		35	15
1-2023-0334-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios Administrativos	GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		20	10
1-2023-0332-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		35	15
1-2023-0329-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	36		15
1-2023-0328-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		21	15
1-2023-0327-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		36	15
1-2023-0324-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		36	15
1-2023-0323-1	Petición	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		36	15
1-2023-0319-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		36	15
1-2023-0318-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		36	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0317-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		36	15
1-2023-0315-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		37	15
1-2023-0314-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		37	15
1-2023-0310-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		21	15
1-2023-0309-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		37	15
1-2023-0305-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		38	15
1-2023-0302-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		38	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0300-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		38	15
1-2023-0299-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		38	15
1-2023-0298-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		38	15
1-2023-0297-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		38	15
1-2023-0296-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		38	15
1-2023-0291-1	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		38	10
1-2023-0288-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Ensayos de Aptitud	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		38	10
1-2023-0287-1	Petición	Propios en el servicio	Red Colombiana de Metrología	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		38	15
1-2023-0282-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		39	15
1-2023-0280-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		24	15
1-2023-0277-1	Queja	Demora en el Servicio	Talento Humano	DIRECCIÓN GENERAL		28	15
1-2023-0271-1	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		39	10

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0264-1	Queja	Propios en el servicio	Talento Humano	DIRECCIÓN GENERAL		29	15
1-2023-0263-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		40	15
1-2023-0262-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		39	15
1-2023-0259-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL		40	15
1-2023-0258-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		40	15
1-2023-0254-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		40	15
1-2023-0253-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		40	15
1-2023-0252-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		40	15
1-2023-0248-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		41	15
1-2023-0247-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		41	15
1-2023-0241-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA		42	15
1-2023-0240-1	Petición	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		42	15
1-2023-0239-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		42	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0238-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		42	15
1-2023-0237-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		42	15
1-2023-0235-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA		42	15
1-2023-0234-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		42	15
1-2023-0233-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		42	15
1-2023-0232-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		42	15
1-2023-0229-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Ensayos de Aptitud	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		38	10
1-2023-0228-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		43	15
1-2023-0223-1	Consulta	Propios en el servicio	Red Colombiana de Metrología	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		44	30
1-2023-0221-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	DIRECCIÓN GENERAL		26	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0217-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		44	15
1-2023-0209-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA		45	15
1-2023-0208-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		45	15
1-2023-0207-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		45	15
1-2023-0206-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		45	15
1-2023-0205-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		46	15
1-2023-0204-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	46		15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0203-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		46	15
1-2023-0202-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		46	15
1-2023-0201-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		46	15
1-2023-0199-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		47	15
1-2023-0198-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		38	15
1-2023-0197-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA		47	15
1-2023-0195-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios Administrativos	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO		47	15
1-2023-0194-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		47	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0193-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		38	15
1-2023-0191-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		48	15
1-2023-0187-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		48	15
1-2023-0184-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		48	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0174-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		49	15
1-2023-0168-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		49	15
1-2023-0161-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA		49	15
1-2023-0158-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		49	15
1-2023-0156-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL		49	15
1-2023-0148-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	50		15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0138-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		50	15
1-2023-0137-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		38	15
1-2023-0136-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	50		15
1-2023-0135-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		50	15
1-2023-0134-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		38	15
1-2023-0133-1	Consulta	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		51	30
1-2023-0131-1	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		38	30

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0126-1	Consulta	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA		51	30
1-2023-0106-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	51		15
1-2023-0105-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA		51	15
1-2023-0104-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		51	15
1-2023-0096-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		38	15
1-2023-0088-1	Petición	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		52	15
1-2023-0082-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		52	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0076-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		53	15
1-2023-0074-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		38	15
1-2023-0073-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		38	15
1-2023-0072-1	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA		30	10
1-2023-0070-1	Petición	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		54	15
1-2023-0067-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA		54	15
1-2023-0059-1	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	55		10
1-2023-0056-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		55	15
1-2023-0054-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	DIRECCIÓN GENERAL		49	15
1-2023-0037-1	Petición	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA		58	15

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-0032-1	Reclamo	Irregularidades en el servicio	Atención al Ciudadano	DIRECCIÓN GENERAL		58	15
1-2023-0026-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO		59	15
1-2023-0021-1	Reclamo	Información Suministrada	Capacitaciones en Metrología	DIRECCIÓN GENERAL		62	15
1-2023-0017-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios Administrativos	GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		62	15

Tabla No. 14. PQRSD respondidas fuera de términos en el periodo Q1 2023.

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: Durante el primer trimestre del 2023 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 (2) PQRSD que fueron trasladadas a otra entidad, en este caso a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, y a la Superintendencia de Transporte. De igual forma se dio respuesta al ciudadano indicándole el traslado de la misma.

RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	TIPO DE PQRSD	ESTADO PQRSD	TIEMPO DE LEY
1-2023-0290-1	2023-02-08	Consulta	Traslado entidad competente	30
1-2023-0022-1	2023-01-05	Petición	Traslado entidad competente	15

Tabla No. 15. PQRSD trasladadas a otra entidad Q1 2023.

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 etiquetas. 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:

Con el fin de tener una mejora continua en la recepción, atención y respuesta de las PQRSD radicada al Instituto, se presentan algunas recomendaciones:

- Responder a tiempo todas las solicitudes que lleguen a las distintas dependencias con el fin de evitar generar riesgos frente a los incumplimientos. Ante la imposibilidad de responder en los tiempos previstos, se hace necesario aplicar el parágrafo del artículo 14 ley 1755: “cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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”.
- Hacer seguimiento a las responsabilidades de los colaboradores que demoran su respuesta teniendo en cuenta lo definido en el artículo 31 de la ley 1755, (Falta Disciplinaria); esto como parte del autocontrol.
- Responder todas las PQRSD a través del Sistema informático designado por el INM, con el fin de tener la trazabilidad total de las mismas, ya que algunas se responden directamente al correo pero no son cerradas en el sistema SGDEA (Ophelia).

- Revisar la funcionalidad de los sistemas informáticos, los cuales pueden afectar el desempeño del procedimiento de PQRSD.
- Se recomienda al área que recibió reclamo, 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:

Durante el primer trimestre de 2023, el Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM, presentó un aumento significativo en la recepción de PQRSD, muchas de estas motivadas por el resultado del Concurso de Méritos Nación 3, el cual generó que gran parte de la planta de personal fuera renovada, así como dudas de ciudadanos frente a los mismos.

El sistema de radicación SGDEA (Ophelia) ha presentado inconvenientes, situación que ha generado problemas 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 ha sido bajo por lo que es necesario el aumento del autocontrol de los actores involucrados en el proceso, evitando al 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 valida la respuesta se deben seguir observando mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad de repuesta y el uso de lenguaje claro.

7. ANEXOS

Libro PQRSD_2023_Q1

Elaboración Tabulación: Karen Alejandra Chitiva Castañeda
Elaboración Informe: Karol Viviana Romero Jiménez

Revisó: Claudia Angélica Guillén
Cargo: Subdirectora de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano
Fecha: 2023 – 05 -02