

**Instituto Nacional de Metrología  
de Colombia**

# **Informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del INM - primer semestre 2023**

**Oficina de Control Interno  
Bogotá**

**Fecha (2023-07-31)**

## CONTENIDO

	Página.
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>6</b>
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>28</b>
<b>6. ANEXOS .....</b>	<b>29</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

En atención al Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, aprobado en la sesión del 30 de marzo de 2023, mediante el Acta Nro.5 de 2023, se dispuso la realización informe sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en el INM correspondientes al primer semestre de 2023.

Según el artículo 76<sup>1</sup> de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 <<Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública>>, Determina entre otros que, <<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)

## 2. ALCANCE

El informe cuenta con un alcance desde el 1 de enero al 30 de junio de 2023.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Se aplicaron los siguientes procedimientos de auditoría:

**CONSULTA:** Con el usuario asignado A LA FUNCIONARIA Johanna Andrea Ávila Caballero se consultó *Ophelia Suit* (*Ophelia* SGDEA – Gestión Documental y de Correspondencia), en la opción de “Reportes solicitudes PQRS”, con fecha

---

<sup>1</sup> El artículo 76 de la ley 1474 de 2011, dispuso <<**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.

Las oficinas quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

(Inciso derogado por el art. 237, del Decreto 019 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, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.>> (Subrayado por fuera del texto original)

inicial 2023-01-01 y fecha final 2023-06-30, generado un reporte en formato Excel.

**PROCEDIMIENTOS ANALÍTICOS:** A partir de tablas dinámicas se analizó la información del reporte generado por el sistema *Ophelia Suit*, mostrando así una selección de radicados que no contaban con radicado vinculado y fecha de respuesta, por lo que se relaciona y compara en el mismo sistema con la posibilidad de constatar la información generada por el reporte.

Adicionalmente se generó la revisión normativa aplicable para la generación del presente informe, que se relaciona a continuación.

- ✚ Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- ✚ Literal h), artículo 11<sup>2</sup> de la Ley 1712 del 6 de marzo 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- ✚ Artículo 2.1.1.2.1.4. numeral 7<sup>3</sup>, Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”
- ✚ Artículo 2.1.4.3<sup>4</sup>, Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.

---

<sup>2</sup> Literal h, artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, <<Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: (...) h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado; >> (Subrayado por fuera del texto original)

<sup>3</sup> Artículo 2.1.1.2.1.4. del Decreto 1081 de 2015 <<**Publicación de información en sección particular del sitio web oficial.** Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a la información pública” la siguiente información: (...) (7) El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del presente Título. (...) Parágrafo 2. Para efectos del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y del presente decreto, los términos ventanilla electrónica, sitio web oficial y medio electrónico institucional se entenderán como equivalentes. >> (Subrayado por fuera del texto original)

<sup>4</sup> Artículo 2.1.4.3 del Decreto 1081 de 2015 que trata sobre <<**Estándares para las entidades públicas.** Señálense como estándares que las entidades públicas deban seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” (Decreto 124 de 2016, art. 1) >>

- ✚ Artículo 2.1.4.9<sup>5</sup>, Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- ✚ Artículo 2.1.1.6.2.<sup>6</sup> del Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- ✚ Literal b), artículo 2.2.21.4.9<sup>7</sup>, Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015, “Por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- ✚ Artículos 14<sup>8</sup> y 31<sup>9</sup> de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “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”

---

<sup>5</sup> Artículo 2.1.4.9. del Decreto 1081 de 2015, que menciona, <<**Actualización.** La Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de República actualizará las metodologías y estándares de que tratan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, cuando a ello hubiere lugar. (Decreto 124 de 2016, art. 1)>>

<sup>6</sup> Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, que refiere a, << **Informes de solicitudes de acceso a información.** De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto. Parágrafo 1. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos a la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la ley 190 de 1995. (...) >>

<sup>7</sup> Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 1083 de 2015, refiere a los <<**Informes.** Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación: (...) b. Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (...) >>

<sup>8</sup> Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que refiere a, << **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días siguientes a su petición.

PARÁGRAFO. 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 en plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.>>

<sup>9</sup> Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, que refiere a, <<**Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. >>

- ✚ Circular 100-010 del 23 de agosto 2021, Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>10</sup>
- ✚ Sistema Integrado de Gestión (SIG) consultable en la plataforma de Isolución, el procedimiento de servicio al ciudadano con código E-04-P-001 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. Versión número 5, con fecha de 2022-11-25.

#### 4. RESULTADOS

### REPORTE PQRSD

En el sistema *Ophelia Suite* (Ophelia SGDEA – Gestión Documental y de Correspondencia) al que se ingresa con el usuario y clave del equipo asignado por el INM, al usuario jaavila, en la opción de reportes solicitudes / PQRSD, dejando como fecha inicial el 1 de enero, y fecha final el 30 de junio de 2023, se generó el informe como aparece en la imagen que se muestra a continuación.

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO
1-2022-2960-1	2022-12-01T14:04:20.457	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración
1-2022-2960-1	2022-12-01T14:04:20.457	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración
1-2022-2961-1	2022-12-01T16:03:47.963	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración
1-2022-2961-1	2022-12-01T16:03:47.963	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración
1-2022-2963-1	2022-12-02T16:24:45	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano
1-2022-2964-1	2022-12-05T09:30:03.197	Petición	Propios en el servicio	Contratación
1-2022-2964-1	2022-12-05T09:30:03.197	Petición	Propios en el servicio	Contratación
1-2022-2966-1	2022-12-05T13:51:16.413	Petición	Propios en el servicio	Contratación
1-2022-2966-1	2022-12-05T13:51:16.413	Petición	Propios en el servicio	Contratación

El reporte generado puede descargarse en los formatos XLSX, PDF y CSV, con las siguientes columnas: radicado, fecha de solicitud, tipo de pqrSD, motivo,

<sup>10</sup> La Circular 100-010 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública, para representantes legales de las entidades y organismos de la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y particulares que cumplan funciones públicas o administrativas, bajo el asunto <<Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.>> Que puede ser consultada en el siguiente link. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=169550>

tema relacionado, dependencia, tipo de persona, tipo de documento, nro. documento, nombre solicitante, país, departamento, ciudad, dirección, teléfono, celular, email, usuario asignado, área asignar, prioridad, actuación, estado, días transcurridos, días de respuesta, fecha de respuesta, asume el costo de respuesta, medio de respuesta, entidad traslado, usuario creador, origen, folio, solución primer contacto, radicado vinculado y la descripción.

## INFORME PÁGINA WEB PQRSO

De igual forma, se realizó la consulta en la página web del INM, en consonancia con lo establecido en el artículo 2.1.1.6.2, del Decreto 1081 de 2015, con fecha de publicación del 4 de mayo de 2023 en donde la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano, publica el informe PQRSO Q1 2023<sup>11</sup>, con vigencia 1 de enero a 31 de marzo de 2023 emitido el 18 de abril de 2023. Que expresa entre tanto lo siguiente, en su página 36 de 38:

<<4.9. CALIDAD EN LA RESPUESTA: (...) En este periodo se vieron afectadas respuestas a los peticionarios, tanto en calidad como en contenido, debido a fallas en el sistema SGDEA (Ophelia) (...)>>

**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 PQRSO, 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 PQRSO. 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.**

De conformidad con expresado en el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, que establece,

<<Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

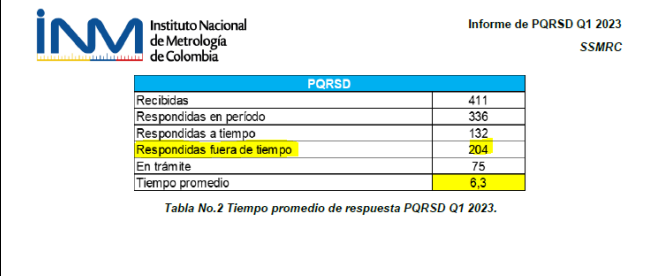
- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.

<sup>11</sup> Para consultar se ingresa a la web del INM, en "Transparencia y Acceso a la Información Pública", en la parte lateral se busca la opción de "Atención al Ciudadano", en la lista de opciones se selecciona "Participación Ciudadana", finalmente se escoge "Informes de Participación Ciudadana" apareciendo el que corresponde a 2023, "PQRSO Q1".  
Link de Consulta. <https://inm.gov.co/web/servicio-al-ciudadano/participacion-ciudadana/informes-de-participacion-ciudadana/>

- (3) El tiempo de respuesta de cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4<sup>12</sup> del presente decreto. (...)>>

Por lo que el informe emitido por la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano, el 18 de abril de 2023, que corresponde al *Informe PQRSD – Primer trimestre 2023 (Q1)*, cuyo alcance fue del 1 de enero al 31 de marzo de 2023, discrimina las siguientes variables, <<tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta, entre otros.>> Especificando que se recibieron 411 PQRSD, de las cuales 336 fueron respondidas en periodo, 132 respondidas a tiempo, 204 respondidas fuera del tiempo, y 75 se encuentran en trámite, a la fecha de corte, es decir 2023-03-31, así:

Página 5 de 18 del Informe PQRSD Q1 2023 – SSMRC.	Página 13 de 18 del Informe PQRSD Q1 2023 - SSMRC																																					
 <p><b>Informe de PQRSD Q1 2023 SSMRC</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PQRS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recibidas</td> <td>411</td> </tr> <tr> <td>Respondidas en periodo</td> <td>336</td> </tr> <tr> <td>Respondidas a tiempo</td> <td>132</td> </tr> <tr> <td>Respondidas fuera de tiempo</td> <td>204</td> </tr> <tr> <td>En trámite</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>Tiempo promedio</td> <td>6,3</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Tabla No.2 Tiempo promedio de respuesta PQRSD Q1 2023.</i></p>	PQRS		Recibidas	411	Respondidas en periodo	336	Respondidas a tiempo	132	Respondidas fuera de tiempo	204	En trámite	75	Tiempo promedio	6,3	<p><b>4.4 PQRSD PASADOS EN TIEMPOS DE RESPUESTA:</b> 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.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">PQRS RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO</th> </tr> <tr> <th>RADICADO</th> <th>TIPO DE PQRS</th> <th>MOTIVO</th> <th>TEMA PQRS</th> <th>DEPENDENCIA RESPONSABLE</th> <th>FECHA TRANSCURRIDOS</th> <th>TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL</th> <th>TIEMPO DE LEY</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-2023-0575-1</td> <td>Solicitud de información</td> <td>Propios en el servicio</td> <td>Servicios de Calibración</td> <td>SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA</td> <td></td> <td>11</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM Av. Cra 50 No. 26-55 Int. 2 CAN - Bogotá, D.C. Colombia Commutador: (57 601) 254 22 22 - Website: <a href="http://www.inm.gov.co">www.inm.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:cp@inm.gov.co">cp@inm.gov.co</a> - Twitter: @inmcolombia Código Postal 111321.</small></p> <p><small>MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO</small></p> <p><small>Página 13 de 38 E-02-F-011 (V.4)</small></p>	PQRS RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							RADICADO	TIPO DE PQRS	MOTIVO	TEMA PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY	1-2023-0575-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		11	10
PQRS																																						
Recibidas	411																																					
Respondidas en periodo	336																																					
Respondidas a tiempo	132																																					
Respondidas fuera de tiempo	204																																					
En trámite	75																																					
Tiempo promedio	6,3																																					
PQRS RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO																																						
RADICADO	TIPO DE PQRS	MOTIVO	TEMA PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA A FINAL	TIEMPO DE LEY																															
1-2023-0575-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA		11	10																															

En la página 13 del informe referido, en el numeral 4.4 PQRS PASADOS EN TIEMPO DE RESPUESTA, se menciona que, <<Al cierre del primer trimestre de 2023, según la información extraída del sistema SGDEA (Ophelia), doscientos veintinueve (229) de las PQRS radicadas fueron respondidas de manera extemporánea.>> Lo que denota una imprecisión en la información suministrada en el informe, tal como se muestra en el cuadro anterior. Es de indicar que las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley.

Se menciona en la página 36 de 38 del informe de la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano, que, <<4.7 PQRS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD: Según la información obtenida del sistema SGDEA (Ophelia),

<sup>12</sup> El artículo 4 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015 <<Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones>> que fuera parcialmente derogado por el Decreto 1081 de 2015, menciona que, <<Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5 de la Ley 1812 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública" (...) (7) El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto. (...)>>



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.>> con los siguientes radicados: **1-2023-0290-1**, del 8 de febrero de 2023, y el radicado **1-2023-0022-1** del 5 de enero de 2023. Veamos:

**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 - Website: [www.inm.gov.co](http://www.inm.gov.co)  
E-mail: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) - Twitter: @inmcolombia  
Código Postal 111321.



**MINISTERIO DE COMERCIO,  
INDUSTRIA Y TURISMO**

Página 36 de 38 E-02-F-011 (V.4)

---



**Instituto Nacional  
de Metrología  
de Colombia**

**Informe de PQRSD Q1 2023**  
**SSMRC**

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.**

Según la consulta en el *Ophelia Suite*, el radicado 1-2023-0290-1 recibido el 8 de febrero de 2023, cuenta con dos números relacionados: 2-2023-0239-2 y 2-2023-0240-2.

Nombre documento	Fecha de creación	Creado por	Tamaño en KiloBytes	
419 Anonimo.pdf	2023-02-08T09:29:23.95-05:00	OSCAR MARIO VALENCIA CARVAJAL	110	🔍 ⬇️
419 Anonimo_1202302901.pdf	2023-02-08T09:31:08.099-05:00	OSCAR MARIO VALENCIA CARVAJAL	121	🔍 ⬇️
1-2023-0290-1.pdf	2023-02-08T09:31:08.958-05:00	OSCAR MARIO VALENCIA CARVAJAL	83	🔍 ⬇️

Nombre documento	Fecha de creación	Creado por	Tamaño en KiloBytes	
🔍				
▶ Número radicado: : 2-2023-0239-2				
▶ Número radicado: : 2-2023-0240-2				

El remitente según la clasificación en el INM fue anónimo, con radicado 1-2023-0290-1 de 8 de febrero 2023.

La petición fue remitida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, como lo muestra la imagen, haciendo traslado al INM de una petición anónima.

NOTIFICACIÓN DE RADICACIÓN		
	<b>Radicado:</b> 1-2023-0290-1	
	<b>Fecha radicación:</b> 8/02/2023 9:30:32 a. m.	
	<b>Id radicado:</b> e8c74849-574e-4985-bba3-7fd889a87218	
Datos del remitente y documento		
<b>Remitente:</b> Anónimo - 0	<b>Ciudad:</b>	
<b>Dirección:</b>	<b>Departamento:</b>	
<b>Correo electrónico:</b> gestiondocumental@minciti.gov.co	<b>Pais:</b>	
<b>Asunto:</b> Radicación PQRS		
<b>No. de anexos:</b> 1	<b>Folios:</b> 2	<b>Canal:</b> Correo Electrónico
<b>Descripción anexos:</b> N/A		
Datos de radicación y trámite		
<b>Trámite:</b>	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	
<b>Compañía/Entidad:</b>	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA	
<b>Dependencia responsable:</b>	300-SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	
<b>Funcionario responsable:</b>	LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO	


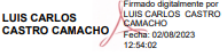

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	
	<b>Radicación relacionada:</b> 1-2023-003556
<b>GORCC</b>	
Bogotá D.C., 31 de enero de 2023	
Señor(a) INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA DE COLOMBIA contacto@inm.gov.co	
Asunto: Creación Generica - Traslado externo	
Saludo:	
Reciba un cordial saludo de parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Se le informa que se recibió una solicitud y por considerar que su objeto es ajeno a las funciones de esta entidad, se le da traslado de conformidad con el Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1756 de 2015. Los datos de contacto del peticionario se encuentran en la respectiva solicitud.	
Les informamos que a esta comunicación es anónima por lo cual le solicitamos que se publique en la sede electrónica para tal fin.	
Datos de la PQR Anónima	
<p>Información del ciudadano:</p> <p>Descripción de los hechos: En relación con el artículo 2.2.1.7.12.2. del Decreto 1595 de 2015, los consultos 1. Los instrumentos de medida utilizados por las empresas de servicios públicos para construir y mantener la infraestructura de distribución y las instalaciones para suministro, deben ser calibrados por alguno de los proveedores descritos en artículo 3.2.1.7.12.2.7.2. (dos instrumentos de medida utilizados por las empresas de servicios públicos para medir la calidad de producto y la calidad del servicio, deben ser calibrados por alguno de los proveedores descritos en el artículo 2.2.1.7.12.2.7.3. En caso de que la calibración de los instrumentos de medida utilizados por las empresas de servicios públicos para construir y mantener la infraestructura de distribución y las instalaciones para suministro, y para medir la calidad de producto y la calidad del servicio, se realice con un proveedor que tenga implementado el sistema de gestión de las mediciones (NTC-ISO-10012:2003) (dicha evidencia sería aceptada por las Superintendencias de Industria y Comercio, y de Servicios públicos domiciliarios)? 4. ¿Solamente si el prestador del servicio considera que algunos de sus instrumentos de medida no son sujetos a control metrológico, se podrá efectuar la calibración con laboratorios o personas competentes?</p>	
<p>El contenido de esta Ley 1756 de 2015, en su artículo 10, se refiere a la calibración de instrumentos de medida, pero no a la calibración de instrumentos de medida utilizados por las empresas de servicios públicos para construir y mantener la infraestructura de distribución y las instalaciones para suministro, y para medir la calidad de producto y la calidad del servicio.</p>	
Cordialmente,	
<p>Calle 28 N° 13A-15 / Bogotá, Colombia Codigo Postal 110311 - NI: 80115297-6 Comunicador: 0710 8008762 - Línea Gratuita: 01 8000 958283 Email: info@minci.gov.co <a href="http://www.minciti.gov.co">http://www.minciti.gov.co</a></p>	
Fecha firm: 20230203 09:44:40 COT	

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	
	<b>Radicación relacionada:</b> 1-2023-003556
<p><i>Tatiana Mireya Roman Robayo</i></p> <p><b>TATIANA MIREYA ROMAN ROBAYO</b> COORDINADORA GRUPO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO ÁREA FUNCIONAL RELACION CON EL CIUDADANO</p>	
<p>Clasificación: Folios: 2 Anexos: Número anexos:</p>	
<p>Elaboró: JORGE ORLANDO BOGOTA SERRATO Aprobó: TATIANA MIREYA ROMAN ROBAYO</p>	

La respuesta se realizó dirigida a anónimo, remitida al correo de gestión documental del Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

Se sugiere en casos como el señalado tomar como referencia quien remite la petición, para el caso debía responderse a la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia <span style="float: right;">Página 1 de 2</span></p> <p>Bogotá D.C.</p> <p>Señor(a): Anónimo gestiondocumental@minci.gov.co</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="2">INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA</th> </tr> <tr> <td>Número Rad: 2-2023-0290-2</td> <td>Fecha: 2023-02-08T12:54:18</td> </tr> <tr> <td>Tipo PQR: Consulta</td> <td>Acción: RESPUESTA</td> </tr> <tr> <td>Origen: SUBDIRECCIÓN DE M</td> <td>Folios: 2</td> </tr> <tr> <td>Destino: Anónimo</td> <td></td> </tr> </table> <p><b>Asunto:</b> Derecho de Petición - Consulta radicado 1-2023-0290-1</p> <p>Respetado(a) Señor(a):</p> <p>Con respecto a su inquietud, consistente en lo siguiente:</p> <p>Datos de la PQR Anónima Información del ciudadano: Descripción de los hechos: En relación con el artículo 2.2.1.7.12.2 del Decreto 1586 de 2015, les consulto: 1. ¿Los instrumentos de medida utilizados por las empresas de servicios públicos para construir y mantener la infraestructura de distribución y las instalaciones para suministro, deben ser calibrados por alguno de los proveedores descritos en artículo 2.2.1.7.12.2.7.2. ¿Los instrumentos de medida utilizados por las empresas de servicios públicos para medir la calidad de producto y la calidad del servicio, deben ser calibrados por alguno de los proveedores descritos en el artículo 2.2.1.7.12.2.7.3. En caso de que la calibración de los instrumentos de medida utilizados por las empresas de servicios públicos para construir y mantener la infraestructura de distribución y las instalaciones para suministro, y para medir la calidad de producto y la calidad del servicio, se realice con un proveedor que tenga implementado el sistema de gestión de las mediciones (NTC-ISO10012:2003) ¿dicha evidencia sería aceptada por las Superintendencias de Industria y Comercio, y de Servicios públicos domiciliarios? 4. ¿Solamente si el prestador del servicio considera que algunos de sus instrumentos de medida no son sujetos a control metrológico, se podrá efectuar la calibración con laboratorios o personas competentes?</p> <p>En primera medida es de señalar que de conformidad con el Decreto 4175 de 2011, el Instituto Nacional de Metrología, INM, tiene por objetivo la coordinación nacional de la metrología científica e industrial, y la ejecución de actividades que permitan la innovación y soporten el desarrollo económico, científico y tecnológico del país, mediante la investigación, la prestación de servicios metrológicos, el apoyo a las actividades de control metrológico y la disseminación de mediciones trazables al Sistema Internacional de unidades (SI).</p> <p>Conforme a lo anterior, el INM no es un organismo de vigilancia y control, y su competencia radica entre otras, en la prestación, como Laboratorio Primario, de servicios de calibración, asistencia técnica, capacitación, comparación interlaboratorios, hora legal y materiales de referencia. Quien puede brindarle información al respecto es la Entidad SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO a la cual le estamos dando traslado de su petición.</p> <p>Por lo tanto, nos permitimos informarle que la petición radicada bajo el Nro. 1-2023-0290-1 - 8/02/2023 12:54:18 p. m., en atención a la competencia que sobre el tema le asiste, fue trasladado a la Entidad SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.</p> <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN - Bogotá, D.C. Colombia Commutador: (+57) 601 254 22 22 E-mail: contacto@inm.gov.co www.inm.gov.co</p> <p><b>MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO</b></p> <p style="text-align: right;">E-02-F-009 (V.3)</p>	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA		Número Rad: 2-2023-0290-2	Fecha: 2023-02-08T12:54:18	Tipo PQR: Consulta	Acción: RESPUESTA	Origen: SUBDIRECCIÓN DE M	Folios: 2	Destino: Anónimo		<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia <span style="float: right;">Página 2 de 2</span></p> <p>Cordial saludo,</p> <p><b>LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO</b> Firmado digitalmente por LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO Fecha: 02/08/2023 12:54:18</p> <p><b>LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO</b> Sub-Director General SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA</p> <p>Elaboró: LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO Revisó: LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO Aprobó: LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO</p> <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN - Bogotá, D.C. Colombia Commutador: (+57) 601 254 22 22 E-mail: contacto@inm.gov.co www.inm.gov.co</p> <p><b>MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO</b></p> <p style="text-align: right;">E-02-F-009 (V.3)</p>
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA											
Número Rad: 2-2023-0290-2	Fecha: 2023-02-08T12:54:18										
Tipo PQR: Consulta	Acción: RESPUESTA										
Origen: SUBDIRECCIÓN DE M	Folios: 2										
Destino: Anónimo											

 <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	Página 1 de 2																				
Bogotá D.C.	<table border="1"><tr><td colspan="4">INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA</td></tr><tr><td>Número Rad:</td><td>2-2023-0239-2</td><td>Fecha:</td><td>2023-02-08T12:54:02</td></tr><tr><td>Tipo PQRS:</td><td>Consulta</td><td>Actuación:</td><td>RESPUESTA</td></tr><tr><td>Origen:</td><td>SUBDIRECCIÓN DE M</td><td>Folios:</td><td>2</td></tr><tr><td>Destino:</td><td colspan="3">SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO</td></tr></table>	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA				Número Rad:	2-2023-0239-2	Fecha:	2023-02-08T12:54:02	Tipo PQRS:	Consulta	Actuación:	RESPUESTA	Origen:	SUBDIRECCIÓN DE M	Folios:	2	Destino:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO		
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA																					
Número Rad:	2-2023-0239-2	Fecha:	2023-02-08T12:54:02																		
Tipo PQRS:	Consulta	Actuación:	RESPUESTA																		
Origen:	SUBDIRECCIÓN DE M	Folios:	2																		
Destino:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO																				
Señor(a): SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO info@sic.gov.co																					
Asunto: Derecho de Petición - Radicado 1-2023-0290-1 del usuario Anónimo																					
Respetado(a) Señor(a):																					
De acuerdo con lo previsto en el artículo 21 del código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA, damos traslado del oficio N° 1-2023-0290-1 - 8/02/2023 12:54:02 p. m. a través del cual el señor(a) Anónimo solicita:																					
Datos de la POR Anónima Información del ciudadano. Descripción de los hechos: En relación con el artículo 2.2.1.7.12.2. del Decreto 1595 de 2015, les consulto: 1. ¿los instrumentos de medida utilizados por las empresas de servicios públicos para construir y mantener la infraestructura de distribución y las instalaciones para suministro, deben ser calibrados por alguno de los proveedores descritos en artículo 2.2.1.7.12.2.? 2. ¿los instrumentos de medida utilizados por las empresas de servicios públicos para medir la calidad de producto y la calidad del servicio, deben ser calibrados por alguno de los proveedores descritos en el artículo 2.2.1.7.12.2.? 3. En caso de que la calibración de los instrumentos de medida utilizados por las empresas de servicios públicos para construir y mantener la infraestructura de distribución y las instalaciones para suministro, y para medir la calidad de producto y la calidad del servicio, se realice con un proveedor que tenga implementado el sistema de gestión de las mediciones (NTC-ISO10012:2003) ¿dicha evidencia sería aceptada por las Superintendencias de Industria y Comercio, y de Servicios públicos domiciliarios? 4. ¿Solamente si el prestador del servicio considera que algunos de sus instrumentos de medida no son sujetos a control metrológico, se podrá efectuar la calibración con laboratorios o personas competentes?																					
Lo anterior por tratarse de un tema de su competencia.																					
Cordial saludo.																					
 <p>LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO Sub-Director General SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA</p>																					
Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN - Bogotá, D.C. Colombia Computador: (57 601) 254 22 22 E-mail: contacto@inm.gov.co www.inm.gov.co	 <p>MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO</p>																				

El radicado 1-2023-0290-1 Fue trasladado a la Superintendencia de Industria y Comercio, el 8 de febrero de 2023.

Para la fecha de elaboración del presente informe no se cuenta con la certeza de que la Superintendencia de Industria y Comercio respondiera el radicado 2-2023-0239-2 y que la respuesta de este fuera remitida al área encargada del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con la finalidad de darle una respuesta de fondo y no de aviso del traslado al peticionario que origino la consulta.

El segundo radicado al que se le dio traslado a otra entidad fue **1-2023-0022-1**, con fecha de radicación 5 de enero de 2023, remitido por el peticionario VICTOR MANUEL RIOS MERCADO, al que se le dio respuesta el 16 de enero de 2023, según el sistema, sin embargo, el mismo día bajo el radicado 2-2023-0149-2, la Subdirección de Metrología Física da traslado a la Superintendencia de Transporte, por ser de su competencia.



Comunicado que mediante radicado número 2-2023-0149-2, de fecha 16 de enero de 2023, radicado por la Subdirección de Metrología Física a la Superintendencia de Transporte, referenciando la consulta del peticionario Víctor Manuel Ríos Mercado.

<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> <p>Registro D.C. SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE sdt@superintendenciadetransporte.gov.co</p> <p><b>INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA</b> Nombre Real: Instituto Nacional de Metrología Tipo FORO: Público Objeto: Metrología Física Sector: Superintendencia de Transporte</p> <p>Asunto: Derecho de Petición - Radicado 1-2023-0021-1 del usuario VICTOR MANUEL RIOS MERCADO</p> <p>Respuesta(s) Señora(s):</p> <p>De acuerdo con lo previsto en el artículo 21 del código de procedimiento Administrativo y de la Constitución Administrativa CPACA, deviene traslado del objeto N° 1-2023-0021-1 - 1605-0023 12387 87 m. a través del cual el señor(a) VICTOR MANUEL RIOS MERCADO solicita:</p> <p>Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política se les presenta a ustedes el siguiente derecho de petición de conformidad con las siguientes especies:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la ciudad de Barranquilla actualmente existen en equipos de detección electrónica de infracciones de tránsito administrado por la secretaría de tránsito de Barranquilla.</li> </ol> <p>Se desconocen aspectos, Monitoreo referida a su calibración y mantenimiento los cuales son de su competencia. Por lo que se le solicita se informe lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Si su entidad es la encargada de vigilar e inspeccionar la calibración y mantenimiento de dichos equipos.</li> <li>B. En caso de que la anterior pregunta sea respondida positivamente, se servirá informar.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuál es el procedimiento que ustedes tienen a cabo y con qué periodicidad lo hacen sobre estos equipos.</li> <li>2. Qué documentos deben tener estas entidades y sus respectivas vigencias para acceder y verificar el correcto estado de calibración y mantenimiento de los equipos de detección ante su entidad.</li> </ol> <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN - Bogotá, D.C. Colombia Teléfono: (57 601) 254 22 22 E-mail: contacto@inm.gov.co www.inm.gov.co</p> <p><b>MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO</b></p>	<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> <p>C. Si su entidad no realiza inspección o vigilancia referente al mantenimiento y calibración de los equipos de detección electrónica de infracciones de tránsito por parte de la secretaría de tránsito de Barranquilla, qué autoridad es la competente para asumir estas dudas. Se agradece enviar por competencia.</p> <p>D. En materia de calibración de equipos de detección de infracciones cuáles son los requisitos mínimos y generales que debe contar cada entidad para acreditar que sus dispositivos tecnológicos son válidos, confiables y precisos.</p> <p>E. En materia de certificación de calibración y de mantenimiento de equipos de detección de infracciones de tránsito es posible que exista sean emitidas en un idioma diferente al español para acreditarlo ante cualquier autoridad que lo requiera. Si esto es posible, que requisitos adicionales se exigen para su compra.</p> <p>F. Que requisitos generales y específicos debe tener una secretaría de tránsito que pretenda utilizar equipos de detección electrónica de infracciones administrados para la detección de infracciones de tránsito y que pretenda acceder y verificar calibraciones y el óptimo mantenimiento de sus equipos ante su entidad o ante la autoridad competente.</p> <p>Se agradece su fundamento legal para verificar sus respuestas en el marco colombiano.</p> <p>Lo anterior por tratarse de un tema de su competencia.</p> <p>Cordial saludo,</p> <p><b>LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO</b> Sub-Director General SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA</p> <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN - Bogotá, D.C. Colombia Teléfono: (57 601) 254 22 22 E-mail: contacto@inm.gov.co www.inm.gov.co</p> <p><b>MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO</b></p>	<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> <p>Estado: LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO Revisó: LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO Aprobó: LUIS CARLOS CASTRO CAMACHO</p> <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN - Bogotá, D.C. Colombia Teléfono: (57 601) 254 22 22 E-mail: contacto@inm.gov.co www.inm.gov.co</p> <p><b>MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO</b></p>
--	---	---

En el caso anterior no se comprende la finalidad del traslado realizado por la Subdirección de Metrología Física de la petición a la Superintendencia de Transporte el mismo día en el que dio respuesta a la petición con el radicado 1-2023-0022-1.

Ahora bien, retomando el contenido que según el artículo 2.1.1.6.2. *Informes de solicitudes de acceso a información*, del Decreto 1081 de 2015, específicamente los numerales 3 y 4, que debe contener el informe generado por la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano, se observó *no fueron* relacionados en el informe mencionado.

- << (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud  
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. >>

Por lo anterior se recomienda a la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano que en el informe que emite cada trimestre se evidencien la totalidad de los numerales que menciona el Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.6.2. En los casos en los que no se cuente con solicitudes, como puede ser el caso en los que se niegue acceso a la información, se especifique que no se presentaron estas situaciones, dejándose expreso en el informe.

En el literal h) del artículo 11 de Ley 1712 de 2014, se menciona que <<los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta>> por lo que se realizó la consulta en la página web de la entidad en el apartado de "Transparencia y Acceso a la Información Pública", siguiendo la sección de atención al ciudadano, verificando la publicación del informe de PQRSO Q1 2023 anteriormente referido.

El contrato de prestación de servicios Digital Ware S.A.S. CD 074 de 2023, por valor de \$205.020.768, con una duración de 9 meses, en estado de ejecución, con el objeto contractual de, <<Contratar el soporte, mantenimiento y actualización de las plataformas *Ophelia* SGDEA y *Ophelia* – BP Metro del Instituto Nacional de Metrología.>>, con la fecha de inicio 24 de marzo de 2023, vigente hasta 23 de diciembre de 2023. Del informe de la Supervisión para su primer desembolso se menciona que:

Evidencia:

Requerim.	Fecha Solicitud	Días	Estado	Asunto	Nombre Programa	Tipo	Impacto Cliente	Urgencia Cliente	Impacto DW	Urgencia DW
807220	13/04/2023	46	En Confirmación	los nombres de secretario y director están quemados en las plantillas	PQRSD	O	Media	Media	Media	Media

807217	13/04/2023	46	Diagnostico	Tarea de proyección que tiene mal la asignación al reasignar se queda el nombre de la persona inicial	PQRSD	Incidente - Consulta	Media	Media	Media	Media
--------	------------	----	-------------	---	-------	----------------------	-------	-------	-------	-------

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

MINISTERIO DE COMERCIO,  
INDUSTRIA Y TURISMO

Página 2 de 7 A-07-F-038 (V.03)

**INM** Instituto Nacional de Metrología de Colombia

A continuación, se relacionan los requerimientos con relación a las PQRSD en el contrato CD 074 de 2023, tomando sus últimos días como referencia con la finalidad de verificar una de las argumentaciones que se presentan en el informe PQRSD Q1 2023 de la SSMRC frente a las contestaciones extemporáneas.

Periodo de Informe emitido por la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano, PQRSD – Primer trimestre 2023 (Q1) Del 1 de enero al 31 de marzo	Periodo del Informe Digital Ware CD 074 de 2023 – Iniciando el 24 de marzo de 2023.
Aunque en el numeral 4.9, se menciona que, <<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)>>	En los pocos días en los que se encuentra el tiempo de inicio de ejecución del contrato y el tiempo en el que se emitiera el informe, no se muestra un elevado reporte de incidentes.

	Requerimientos del 13 de abril de 2023:807220 y 807217, relacionadas con PQRSD.
--	---

Por lo anterior se analiza que si bien es cierto el sistema Ophelia SGDEA puede presentar fallas al momento del radicado de la PQRSD, pueden existir un número mayor de incidentes que estén ocasionando las respuestas extemporáneas de las PQRSD. De igual forma, se debería identificar que es la calidad de la respuesta y contestación de fondo, que no pueden depender del manejo de un sistema.

**REPORTE SISTEMA OPHELIA SGDEA RADICADOS DEL 2023-01-01 AL 2023-06-30**

**QUEJAS Y RECLAMOS**

Del reporte descargado del sistema *Ophelia* SGDEA con la información de los radicados desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2023, bajo la inserción de tablas dinámicas, seleccionando la opción de cuenta, se caracterizó por tipo de PQRSD radicados así: Acción de tutela 2, Consulta 28, Petición 556, Petición Entes Externos 9, Queja 2, Reclamo 3, Recurso de reposición 1, Solicitud de documentos 5, Solicitud de información 42 y Sugerencias 1, para un total de 649 PQRSD.

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD
ACCIÓN DE TUTELA	2
CONSULTA	28
PETICIÓN	556
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	9
QUEJA	2
RECLAMO	3
RECURSO DE REPOSICIÓN	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	42
SUGERENCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>649</b>

**QUEJAS**

Las quejas son por dos temáticas: Por no dar respuesta en los términos de ley a un derecho de petición y por la situación particular de pre pensionado del funcionario:



RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRS	DESCRIPCION
1-2023-0277-1	2023-02-07T11:32:05.433	Queja	<p>Doctora MARIA DEL ROSARIO GONZALEZ MARQUEZ Directora General Instituto Nacional de Metrología La Ciudad</p> <p>QUEJA POR NO RESPUESTA DERECHO PETICIÓN</p> <p>Respetada Doctora</p> <p>Con ocasión del proceso relacionado con el concurso Nación 3 y en consideración de mi calidad de prepensionado, condición que a la luz de la Ley 2040 de 2020 y el decreto 1415 de 2021, goza de "protección especial por parte del estado para personas a quienes les falte tres años o menos para cumplir los requisitos que les permitirían acceder a la pensión de jubilación o vejez" e insto a las administraciones para que tomen las medidas pertinentes, entre ellas las de que sean "reubicados hasta tanto adquieran los requisitos mínimos para el acceso al beneficio pensional", el día 2 de diciembre de 2022 radiqué ante el Grupo de Talento Humano del Instituto Nacional de Metrología una respetuosa petición, Radicado No. 1-2022-2963-1, en la cual se ponía de presente mi calidad de prepensionado y se solicitaba muy respetuosamente garantizar mi fuero de estabilidad laboral reforzada, por la condición de vulnerabilidad expuesta.</p> <p>Esta petición hace eco también de las Circulares Internas No.012 y 013 de 2022 del Instituto Nacional de Metrología, las cuales impartían directrices a los funcionarios de la entidad sobre la "acreditación de la causal de protección especial asociada a la provisión definitiva de los empleos de carrera mediante el proceso de selección No. 1511 de 2020- Nación 3 adelantado por la Comisión Nacional del Servicio Civil". Es de anotar que en esta solicitud se adjuntó toda la documentación necesaria para acreditar la condición de prepensionado.</p> <p>A la fecha de hoy, 25 de enero de 2023, cuando ya han transcurrido más de dos meses de haberse presentado dicha petición, de la cual no se ha recibido ninguna respuesta por parte de la entidad y que se han surtido los trámites relacionados con el concurso Nación 3, consistente en la publicación de lista de elegibles, notificación de ganadores del concurso y la mía propia y la comunicación del límite para entrega del cargo, me permito de la manera más respetuosa presentar queja formal por este claro desinterés de la entidad en atender el derecho de petición y por ende en brindar garantía ante el fuero de estabilidad laboral reforzada invocado por la calidad de prepensionado.</p> <p>Por lo anteriormente expuesto, solicito de la manera más comedida y respetuosa, dar respuesta a la petición del 2 de diciembre de 2022 y proceder de manera consecuente ante la falta disciplinaria que pudiera haberse originado en el proceder de la entidad.</p> <p>Reciba cordial saludo</p> <p>_____ José Laureano Urrego Profesional Especializado Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico Instituto Nacional de Metrología</p> <p>Copia: Oficina de Control Interno del INM Adjuntos: Radicación 1-2022-2963-1 y sus respectivos adjuntos</p>
1-2023-0264-1	2023-02-06T16:31:21.19	Queja	<p>Buenos días Oscar, por favor radicar la petición adjunta, junto con los soportes como QUEJA en SGDEA. Muchas gracias. Atentamente</p>

La fecha de respuesta registrada es 17 de marzo de 2023, con **28 días** transcurridos desde su radicación, con los radicados vinculados 2-2023-0430-2 y 2-2023 0429-2 respecto a la situación de pre pensionado; sin respuesta de fondo sobre la queja (incumplimiento de los días para respuesta). Es de indicar, que, si bien se establece copia para la Oficina de Control Interno, esta queja no fue radicada en la OCI.

## RECLAMOS

Los **reclamos** presentados al INM para el primer semestre de 2023 son los que se mencionan a continuación,

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	MOTIVO	DESCRIPCION
1-2023-0430-1	2023-03-17T08:55:24.777	Propios en el servicio	Desde el día 19 de enero realicé por la página una petición para recibir una información y no he recibido respuesta por whatsapp me dice que está en trámite, por la página web dice que no se encuentran registros, y nada que ha llegado respuesta a mi correo, por eso hago reclamo, no han cumplido con el tiempo de repuesta. Mi solicitud tiene radicado de 1-2023-0096-1
1-2023-0032-1	2023-01-11T09:18:10.74	Irregularidades en el servicio	Gerencia 10 ene 2023, 14:42 Calibraciones. Cordial saludo estimados INM. Por medio del presente les solicitamos de manera atenta y ágil, una respuesta en la cual se nos informe cuál será la fecha en la que el INM entregará a Metrología Legal SAS el sensor de iguales características a las del ítem deteriorado en las instalaciones del INM tal y como lo relaciona el radicado 1-2022-2879-1.A la fecha hemos recibido el 2022-11-30 una respuesta a través del radicado 2-2022-2819-2; sin embargo, han pasado cuarenta (40) días calendario y aún no sabemos nada de la evolución del proceso respecto la devolución de parte del INM del ítem dañado dentro de sus instalaciones. <u>Agradecemos su pronta respuesta a esta petición.</u>
1-2023-0021-1	2023-01-04T19:43:09.803	Información Suministrada	Buen día Atentamente quisiera poner formalmente en conocimiento de ustedes algunas situaciones que suceden con quienes utilizamos los servicios de formación del INM, esto con el fin más que poner una queja como tal, es plantear la situación para propender por la mejora de los servicios. Nuestra organización envió 3 personas a formación en el año con los mismos comentarios, lo cual es importante tratar, estos son: 1. Las capacitaciones que se dictan distan muchísimo de las actividades que se desarrollan dentro de los laboratorios acreditados, asumo, que esto debido a que la formación se enfoca mucho en la parte científica siendo nosotros de carácter industrial. 2. Siempre se plantean condiciones de prestación del servicio ideales, por tanto, no se da a conocer cómo actuar convenientemente cuando esto no sucede, de hecho, una de las cosas que se valora en las capacitaciones de personas expertas fuera del INM son las experiencias y esto no se vive en las del INM. 3. En un proceso se solicitó al INM de cómo era la conversión de un hidrómetro de suelos en g/L, la respuesta fue de un libro de ciencias lo cual era erróneo y tocó pedir solución a un instituto extranjero, ellos no conocen los diferentes densímetros y sus unidades, tampoco con los hidrómetros de leche. 4. En volumen explican solo el método interno, sin embargo, en el gremio existen muchas normas y no se brinda aclaración de estas 5. Las formaciones (especialmente si son de un INM) deben aportar un nivel más alto de conocimientos en las magnitudes y no brindar simplemente los conceptos básicos. 6. La formación en la magnitud de humedad relativa y medios isotermos deberían ser independientes a los días de la formación en temperatura Estas son las observaciones del equipo de trabajo del laboratorio y estamos en disposición de ampliar información si así se requiere, el INM cuenta con un excelente reconocimiento en el mercado, sin embargo, la relación costo, beneficio y experiencia en los procesos de formación no necesariamente es la mejor. Quedo atenta Irma Constanza Algarra Directora de Calidad y SST Unión Metrológica Cel 3123760398.

Por lo anterior se recomienda especial atención al radicado 1- 2023-0021-1, toda vez que puede representar una oportunidad de mejora en el proceso de las capacitaciones que se dictan al interior del INM, o bien se puede estar materializando un riesgo reputacional para la entidad.

## TIPO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS

Se radicaron para el primer semestre de 2023 las siguientes PQRSD, así:

TIPO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS	CANTIDAD
<b>ACCIÓN DE TUTELA</b>	<b>2</b>
DIRECCIÓN GENERAL	2
<b>CONSULTA</b>	<b>28</b>
GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS	2
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	24
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA	1
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	1
<b>PETICIÓN</b>	<b>556</b>
DIRECCIÓN GENERAL	5
GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2
GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS	9
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	52
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	18
GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	86
OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	4
SECRETARÍA GENERAL	243
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	41
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA	5
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	91
<b>PETICIÓN ENTES EXTERNOS</b>	<b>9</b>
DIRECCIÓN GENERAL	1
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	2
SECRETARÍA GENERAL	6
<b>QUEJA</b>	<b>2</b>
DIRECCIÓN GENERAL	2
<b>RECLAMO</b>	<b>3</b>
DIRECCIÓN GENERAL	3
<b>RECURSO DE REPOSICIÓN</b>	<b>1</b>
SECRETARÍA GENERAL	1
<b>SOLICITUD DE DOCUMENTOS</b>	<b>5</b>
GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO	1
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	4
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	<b>42</b>

GRUPO DE COMUNICACIONES Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	3
GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	2
SECRETARÍA GENERAL	23
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	6
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA	2
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	5
<b>SUGERENCIA</b>	<b>1</b>
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>649</b>

## TEMÁTICAS

Se puede mencionar que las temáticas que se reiteran en las solicitudes PQRSO se relacionan con las certificaciones de los contratos por prestación de servicios, dependiendo de la certificación y su contenido, se podría evaluar una sección como la desarrollada por *Kactus*, que generara certificaciones para el caso de los servidores públicos de forma instantánea, el segundo aparte relacionado con la certificación hace referencia a la solicitud de actualización del SIGEP o incluso en el SECOP II, por ello su expedición para la actualización es recurrente y necesaria, por lo que se recomienda generar mecanismos más eficientes para su generación.

Uno de los temas reiterativos en las PQRSO son las solicitudes de certificaciones laborales por lo que las socializaciones y conocimiento de los módulos que ofrece la herramienta *Kactus* podría ayudar a mejorar los tiempos de respuesta, incluyendo la generación de certificaciones con funciones.

Este tipo problemáticas muestra qué, aunque las herramientas existen, aún se hace necesario incluir en el expediente laboral que es consultable en *Kactus*, las resoluciones con las funciones ejercidas por los colaboradores. Generando una base robusta que sistematizaría en gran medida la emisión de certificados que podría ser alimentada por cada colaborador con la finalidad de que fuera salvaguardada por el sistema y en el momento de la emisión pasase por los filtros de revisión y correspondiente rubrica automática. Procesos para implementar que podrían mejorar considerablemente los tiempos que la entidad toma en generar las certificaciones laborales.

Se recomienda que cuando salen los colaboradores de la entidad, el archivo documental digital del *kactus* pueda ser consultado por el profesional de la dependencia de Talento Humano. Por lo que el trabajo realizado en la actualización de los datos de los colaboradores puede ser valioso para la

entidad con la finalidad de la generación de consultas, reportes, certificados de ingresos y retenciones, cuando haya lugar o datos de referencia para la generación de las liquidaciones de ex trabajadores de la entidad.

Otro punto que es importante analizar son las liquidaciones de antiguos funcionarios y que es un tema reiterativo en las peticiones, debido a que los solicitantes cuestionan los tiempos utilizados por la entidad para la entrega de las liquidaciones que en su mayoría se han generado por los resultados del concurso público Nación 3, además de otras causas.

Adicionalmente se presentó el caso de un descuento o pago de un crédito sin autorización de un ex funcionario, al parecer sin su autorización y la solicitud de desvinculación del sistema de salud de una ex funcionaria, lo que será verificado en la auditoría al proceso de Gestión del Talento Humano.

### CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Ahora bien, se presenta la caracterización por tipo de persona, jurídica o natural que presentaron PQRS en el INM en el I semestre de 2023.

TIPO DE PERSONA NATURAL / JURÍDICA	CANTIDAD
<b>ANÓNIMO</b>	<b>1</b>
(EN BLANCO)	1
<b>PERSONA JURÍDICA</b>	<b>248</b>
CÉDULA DE CIUDADANÍA	36
NIT - NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA	212
<b>PERSONA NATURAL</b>	<b>400</b>
CÉDULA DE CIUDADANÍA	397
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA	2
TARJETA DE IDENTIDAD	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>649</b>

### MOTIVO DE LA PQRS

Radicados según: atención al ciudadano (19), demora en el servicio (1), falta de información (1) o información errónea (2), información suministrada (1), así como irregularidades del servicio (1). Las (624) restantes fueron clasificadas como propias del servicio.

<u>ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	<u>19</u>
2023-01-10T11:27:53.7	1
2023-01-11T08:42:21.84	1
2023-01-11T10:06:42.643	1
2023-01-13T10:44:18.907	1

2023-01-16T10:54:03.39	1
2023-01-17T10:02:01.577	1
2023-01-19T10:38:55.61	1
2023-01-19T11:32:56.877	1
2023-01-20T13:53:53.64	1
2023-01-20T16:22:46.1	1
2023-02-14T09:05:14.353	2
2023-02-20T11:15:31.017	1
2023-02-23T13:30:38.627	1
2023-02-24T16:30:25.04	1
2023-02-27T10:26:49.587	1
2023-04-14T10:35:40.743	2
2023-05-31T16:56:52.363	1
<b>DEMORA EN EL SERVICIO</b>	<b>1</b>
2023-02-07T11:32:05.433	1
<b>FALTA DE INFORMACIÓN</b>	<b>1</b>
2023-03-24T08:44:42.117	1
<b>INFORMACIÓN ERRÓNEA</b>	<b>2</b>
2023-02-15T08:54:10.23	1
2023-03-07T11:10:48.943	1
<b>INFORMACIÓN SUMINISTRADA</b>	<b>1</b>
2023-01-04T19:43:09.803	1
<b>IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO</b>	<b>1</b>
2023-01-11T09:18:10.74	1

### ORIGEN DE LAS PQRSD

Las peticiones que se recibieron desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2023, entre sus países de origen se encuentra, una petición de Bolivia, una de Ecuador, y 646 de Colombia.

Las recibidas de Colombia, están disgregadas en; Antioquia 4, Atlántico 2, Bogotá 619, Bolívar 2, Cauca 2, Cesar 1, Cundinamarca 5, Meta 5, Norte de Santander 1, Valle del Cauca 4. Algunos solicitantes omitieron es campo dejando la información del apartado en blanco.

PAÍS _DPTO._ CIUDAD	CONTEO
COLOMBIA	<b>646</b>
ANTIOQUIA	<b>4</b>
<b>EL SANTUARIO</b>	<b>1</b>

<b>ITAGUI</b>	<b>1</b>
<b>MEDELLIN</b>	<b>2</b>
ATLANTICO	<b>2</b>
<b>BARRANQUILLA</b>	<b>2</b>
BOGOTA D.C.	<b>619</b>
<b>BOGOTA D.C.</b>	<b>618</b>
<b>(EN BLANCO)</b>	<b>1</b>
BOLIVAR	<b>2</b>
<b>(EN BLANCO)</b>	<b>2</b>
CAUCA	<b>2</b>
<b>CALOTO</b>	<b>1</b>
<b>POPAYAN</b>	<b>1</b>
CESAR	<b>1</b>
<b>VALLEDUPAR</b>	<b>1</b>
CUNDINAMARCA	<b>5</b>
<b>CAJICA</b>	<b>1</b>
<b>FUNZA</b>	<b>1</b>
<b>LA CALERA</b>	<b>1</b>
<b>PUERTO BOGOTA</b>	<b>1</b>
<b>VILLETA</b>	<b>1</b>
META	<b>5</b>
<b>VILLAVICENCIO</b>	<b>5</b>
NORTE DE SANTANDER	<b>1</b>
<b>CUCUTA</b>	<b>1</b>
SANTANDER	<b>1</b>
<b>(EN BLANCO)</b>	<b>1</b>
VALLE DEL CAUCA	<b>4</b>
<b>CALI</b>	<b>2</b>
<b>CALI, VALLE DEL CAUCA</b>	<b>1</b>
<b>TULUA</b>	<b>1</b>
ECUADOR	<b>1</b>
PICHINCHA	<b>1</b>
<b>QUITO</b>	<b>1</b>
BOLIVIA	<b>1</b>
LA PAZ	<b>1</b>
<b>ACHACACHI</b>	<b>1</b>
<b>(EN BLANCO)</b>	<b>1</b>
<b>(EN BLANCO)</b>	<b>1</b>

TOTAL GENERAL	649
---------------	-----

**TRAZABILIDAD DE LAS PQRSD – REPORTE OPHELIA SUITE**

En la consulta realizada en el sistema *Ophelia Suite*, con el usuario y clave del equipo asignado en el INM A Johanna Ávila Caballero, de la trazabilidad en la respuesta de PQRSD, son 22 que no contaron con fecha de respuesta, ni radicado vinculado, así.

RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA
1-2023-1011-1	2023-06-29T09:51:33.813	Petición	Servicios de Calibración	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
1-2023-1010-1	2023-06-29T08:27:35.72	Petición	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
1-2023-1003-1	2023-06-28T08:06:48.033	Petición	Servicios de Calibración	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
1-2023-1001-1	2023-06-27T15:13:59.583	Consulta	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
1-2023-0976-1	2023-06-16T14:46:24	Acción de tutela	Servicios de Calibración	DIRECCIÓN GENERAL
1-2023-0972-1	2023-06-16T11:25:37.2	Petición	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
1-2023-0938-1	2023-06-07T11:13:27	Acción de tutela	Servicios de Calibración	DIRECCIÓN GENERAL
1-2023-0795-1	2023-05-02T11:01:49	Petición	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
1-2023-0457-1	2023-03-03T07:26:39.293	Petición	Servicios de Calibración	SECRETARÍA GENERAL
1-2023-0454-1	2023-03-02T14:19:09.06	Solicitud de información	Servicios Administrativos	SECRETARÍA GENERAL
1-2023-0451-1	2023-03-02T11:45:04	Petición	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
1-2023-0443-1	2023-03-01T14:31:22.917	Petición	Servicios de Calibración	SECRETARÍA GENERAL
1-2023-0400-1	2023-02-23T15:42:14	Petición	Contratación	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACION CON EL CIUDADANO
1-2023-0375-1	2023-02-20T14:54:30	Petición	Servicios de Calibración	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA
1-2023-0360-1	2023-02-17T09:34:18	Consulta	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
1-2023-0350-1	2023-02-16T08:42:58	Petición	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
1-2023-0329-1	2023-02-10T15:20:38	Petición	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
1-2023-0199-1	2023-01-26T12:15:03.707	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
1-2023-0194-1	2023-01-26T08:29:35.51	Petición	Contratación	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
1-2023-0148-1	2023-01-23T15:05:48	Petición	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
1-2023-0136-1	2023-01-23T09:49:53.313	Petición	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
1-2023-0106-1	2023-01-20T09:22:59	Petición	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Algunos de los emails recibidos en [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co), son radicados hasta el día siguiente. Como el caso que se presenta a continuación:

Radicado	Fecha del radicado	Trámite	Nombre Cliente
1-2023-1010-1	2023-06-29T08:27:35.72	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Karina Ariza Garzon

Con el número de radicado 1-2023-1010-1, con fecha de recibido en contacto 29 de junio de 2023 a las 8:27, sin embargo, el correo fue recibido el 28 de junio de 2023, a las 14:44.



29/6/23, 8:26 Correo de Instituto Nacional de Metrología - Desafiliación

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA

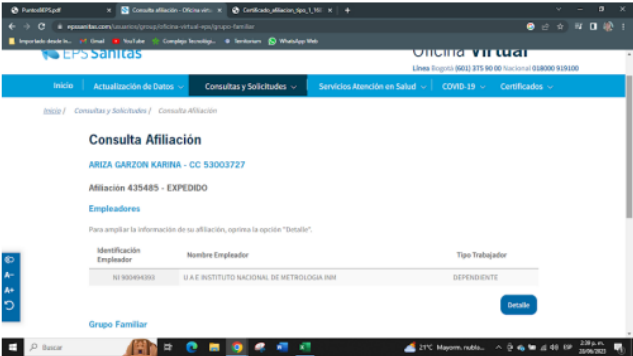
Fecha: 29/06/2023 Folios: 1  
 Tipo de PQRS: Petición  
 Motivo PQRS: Propios en el servicio  
 Remite: Karina Ariza Garzon  
 Dependencia: SECRETARIA GENERAL

**Desafiliación EPS**  
1 mensaje

**Karina Ariza Garzon** <kagtaz@gmail.com> 28 de junio de 2023, 14:44  
 Para: Talento Humano <talentohumano@inm.gov.co>  
 Cc: "Aristides Candellario Dajer Espeleta Sec. General (E) INM" <secgeneral@inm.gov.co>, "Sergio Carreño Gomez." <scagomez@inm.gov.co>, Contacto INM <contacto@inm.gov.co>, Laudice Isabel Chitiva Bernal <lichitiva@inm.gov.co>

Cordial saludo,:

De acuerdo a imagen adjunto solicito su colaboración para que sea **desafiada** por parte de ustedes a la EPS Sanitas como empleador, teniendo en cuenta que mi salida del Instituto se dio el **2023-01-25** y a la fecha aún me encuentro afiliada.



Quedo atenta.

**Cordialmente,**

**Karina Ariza Garzón**  
Cel.: 316 427 47 13

Con los siguientes registros en el sistema.

Radicado	Fecha del radicado	Trámite	Peticionario	Identificación	Asignada	Estado
1-2023-1010-1	2023-06-29T08:27:35.72	Derecho de petición	Karina Ariza Garzón	53003727	Secretaría General	Finalizado

La peticionaria reiteró con radicado 1-2023-1099-1 del 26 de julio de 2023, la solicitud, este mismo día se le brindó respuesta por parte de José Álvaro Bermúdez Aguilar, con fecha de vencimiento 2023-07-24T08:27:35.723.

Se recomienda verificar que la situación presentada no se esté generando con otros ex funcionarios.

**Sistema Integrado de Gestión (SIG) consultable en Isolución y los Canales de Atención establecidos por procedimiento**

Los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión SIG, con un usuario de consulta en Isolución, son:

Q	Proceso	Código	Título Documento	Tipo de documento	Version	Usuario que revisa	Usuario que aprueba	Fecha Aprobacion
	Servicio al Ciudadano	E-04-F-002	<a href="#">CONTROL TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS</a>	Formato	2	Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez	Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez	28/sep./2020
	Servicio al Ciudadano	E-04-P-001	<a href="#">PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS</a>	Procedimiento	5	Luis Fernando Oviedo Herrera	Juan Pablo Manuel Jimenez Charis	25/nov./2022
	Servicio al Ciudadano	E-04-F-001	<a href="#">PQRS</a>	Formato	2	Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez	Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez	28/sep./2020
	Servicio al Ciudadano	E-04-F-018	<a href="#">Seguimiento a la calidad de las PQRS</a>	Formato	1	German Guillermo Romero Cárdenas	German Guillermo Romero Cárdenas	31/ago./2021

Se observaron las siguientes situaciones:

- El procedimiento: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS, con código E-04-P-001, versión 5, de fecha 25 de noviembre de 2022, trata en el numeral 6.1 CANALES DE ATENCIÓN, definiendo los canales efectivos del INM para atención a la ciudadanía, que se muestran a continuación:

Canal de atención	Lugares físicos/virtuales	Días	Horarios /Teléfonos
Presencial	Avenida carrera 50 Nro. 26-55 interior 2, CAN, Bogotá D.C. Ventanilla de radicación	De lunes a viernes	8:00 a las 17:00
Correo postal	Ventanilla de radicación	De lunes a viernes	8:00 a las 17:00
Canal telefónico		<b>No se especifica en el procedimiento</b>	8:00 a las 17:00  Bogotá (57) 601-2542222  Línea directa de servicio al ciudadano (57) 601-2542236 Llamada nacional 01 8000112542

			Celular 3188134901
Virtual	<a href="https://inm.gov.co/web/">https://inm.gov.co/web/</a> email. <a href="mailto:contacto@inm.gov.co">contacto@inm.gov.co</a> Redes sociales: Twitter: @inmcolombia Facebook: INM de Colombia LinkedIn: inmcolombia Instagram: @inmdecolombia Línea atención (chat) Atención a denuncias al correo: <a href="mailto:denunciasinm@inm.gov.co">denunciasinm@inm.gov.co</a>	Martes 9:00 - 11:00 y jueves 14:00 a 16:00	<b>En cualquier horario.</b> WhatsApp institucional 3188134901
Buzón de sugerencias	Unidad de correspondencia (ventanilla de radicación) <<Extraer de manera diaria los registros diligenciados, allí depositados, y digitalizados en el sistema de información del INM destinado para tal fin.>>		

Sin indicarse el tiempo que se tiene para radicar en el sistema, es decir entre la hora de llegada de la petición y el registro en SGDEA, y por consiguiente el conocimiento del funcionario al que se le asigna y el conteo en el sistema contra los términos de ley para dar respuesta.

**SERVICIOS EN LÍNEA – POSIBILIDAD DE CONSULTAR EL ESTADO DE SU PQRSD EN EL INM**

Continua sin funcionamiento <<servicios en línea>> ubicado en la página web de la entidad, el cual al ingresar los datos no se enlaza con la información del sistema SGDEA (*Ophelia* Suite) para consultar el estado de las PQRSD.

servicios.inm.gov.co/portal/ConsultasPqrs.php

INM Instituto Nacional de Metrología de Colombia

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Servicios en Línea

Inicio Solicitudes de Servicios Tasas de Servicios Pago en Línea Consultas Contacto Ayuda

Consulta de PQRSD

Por favor suministre la información requerida de la PQRSD que desea consultar

Número de Radicación

Correo Electrónico

Número de Documento

Consultar Restablecer

Los trámites de PQRSD que son radicados ante el Instituto Nacional de Metrología de Colombia, son asignados a la secuencia de numeración del sistema de radicación de documentos de la entidad, dependiendo de su contenido son asignados a la dependencia adecuada, donde son debidamente atendidos por un funcionario.

Para acceder a información de trámites de PQRSD se debe suministrar una información mínima, por requisitos de seguridad y confidencialidad. Estos datos consisten en el número de radicado que consta de dos componentes: el año de radicación y el número de radicación, el número de documento del solicitante del trámite y el correo electrónico registrado.

INM Instituto Nacional de Metrología de Colombia

Av. Carrera 58 No. 26 - 55 Int. 2 Bogotá, D.C. - Colombia  
Commutador: (57) 601 254 22 22 - Línea Nacional: 018000112542

E-mail: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) - Código Postal: 111321 - NE: 900-054305-3

Horarios de atención al público: Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00

Notificaciones Adicionales: [notificaciones@inm.gov.co](mailto:notificaciones@inm.gov.co)

Esta ha sido una recomendación reiterativa para la Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico, con la finalidad de generar una comunicación mucho más interactiva y eficiente con el ciudadano respecto de las PQRSD que se radican en la entidad.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En el reporte de solicitudes de PQRSD generado en *Ophelia Suite* con el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2023 se presentaron en el INM 649 PQRSD, caracterizadas de la siguiente forma: Acción de tutela 2, Consulta 28, Petición 556, Petición Entes Externos 9, Queja 2, Reclamo 3, Recurso de reposición 1, Solicitud de documentos 5, Solicitud de información 42 y Sugerencias 1.
- Se recomienda que el informe sobre PQRSD que genera trimestralmente la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano cuente con la información referida en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.
- Se recomienda que las PQRSD remitidas al email de [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co) queden registradas con la fecha de remisión del email, evitando que la fecha de solicitud quede al día siguiente, esto por las implicaciones en los términos de ley para su contestación.
- Se recomienda para el caso de las PQRSD que obedecen a la misma temática, que luego de un análisis de las dependencias, se puedan sistematizar procesos, o ampliar el uso de las herramientas con las que cuenta el INM, con la finalidad de mejorar los tiempos de respuestas,

por ejemplo, en temáticas como certificados laborales, certificados de contratos por prestación de servicios, certificados de ingresos y retenciones, entre otras.

- Para el periodo de generación del reporte se cuenta con 22 PQRSD que no cuentan con información de respuesta, así como radicado vinculado, que por lo general es el radicado o de traslado, o de respuesta de la PQRSD, por lo que se recomienda a las dependencias a las que ha sido asignada se dé respuesta en aras de proteger el derecho constitucional de los ciudadanos o se verifique si se dio por otro medio.
- Es de indicar que las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley, no sin antes constatar que no se hubiera dado respuesta por otros medios, como puede ser el correo electrónico.

## 6. ANEXOS

Reportes solicitudes PQRSD del Ophelia Suite, con fecha inicial 2023-01-01 y fecha final 2023-06-30, generado un reporte en formato Excel.

---

### **Sandra Lucía López Pedreros**

Jefe Oficina de Control Interno

Oficina de Control Interno

Elaboró: Johanna Andrea Ávila Caballero Profesional Universitario Oficina de Control Interno	Revisó: Sandra Lucía López Pedreros Jefe de la Oficina de Control Interno	Aprobó: Sandra Lucía López Pedreros Jefe de la Oficina de Control Interno
--	---	---