

Instituto Nacional de Metrología  
de Colombia

# Informe PQRSD

## Segundo trimestre 2023 (Q2)

Vigencia 1 de abril a 30 de junio de 2023

Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano

Bogotá

2023 – 07 – 27



## CONTENIDO

	Página
<b>Contenido</b>	
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	3
4. RESULTADOS .....	4
5. RECOMENDACIONES:.....	17
6. CONCLUSIONES:.....	18
7. ANEXOS .....	18

## 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 las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, presentadas ante la entidad. De igual manera, se tuvo en cuenta lo consignado en las normas vigentes.

Este informe se adelanta 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 abril y el 30 de junio de 2023. De igual forma, al ser un ejercicio permanente, se incluye el comparativo frente a los cinco periodos anteriores.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Se obtiene el reporte del periodo objeto de este informe del sistema informático SGDEA (Ophelia), posteriormente se clasifica la información según los tópicos, 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 comparado frente a los servicios que presta la entidad, estos son:



Calibración de Equipos



Capacitaciones en metrología



Asistencia técnica



Ensayos de aptitud



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 verifica la cuenta de días hábiles que arroja el sistema de información, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913, y en el procedimiento E4-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 que se presentan en la tabla 1.

Para el presente informe se genera, además, una revisión manual de cada radicado que el sistema SGDEA (Ophelia) recepcionó dentro del trimestre, determinando fecha de ingreso vs. fecha de respuesta y se hace conteo con calendario en mano los días hábiles, con el fin de determinar los tiempos reales en los que se dio respuesta a las PQRSD, ya que el reporte presenta respuestas equívocas en varios casos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL DÍAS
Solicitud Congreso de la República	5
Petición Entes Externos	10
Solicitud de Documentos	10
Solicitud de Información	10
Atención a Periodistas	10
Petición	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Denuncia	15
Felicitación	15
Consulta	30

**Tabla N°1 Tiempos de Respuesta (Ley 1755) y procedimiento interno E4-01-P-001 PQRSD.**

## 4. RESULTADOS

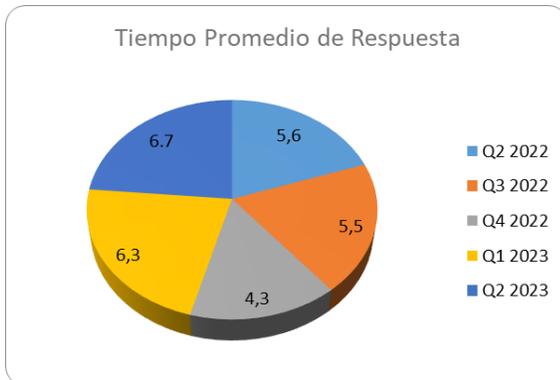
**4.1 SEGUIMIENTO FRENTE A RECOMENDACIONES PREVIAS:** En el informe anterior denominado “Informe PQRSD Primer trimestre 2023 (Q1)” que reposa en <https://inm.gov.co/web/wp-content/uploads/2023/05/PQRSD-Q1-2023.pdf>, se adelantaron recomendaciones con el fin de que se pudieran mejorar los sistemas informáticos y, de esta manera, evitar que se afectara el desempeño del procedimiento de PQRSD, los inconvenientes en SGDEA (Ophelia) se han incrementado, ya que el sistema presenta falta de cierres de manera oportuna con un gran porcentaje de radicados que han sido contestados dentro de los tiempos, lo que genera un desfase en el número de días de respuesta real y los obtenidos por el reporte del sistema.

Adicionalmente y con el constante seguimiento que se hace desde Servicio al Ciudadano para que los funcionarios generen las respuestas a las PQRSD a tiempo, se siguen presentando demoras en las mismas, lo que se transforma en un riesgo para la entidad.

**4.2 RESULTADOS GENERALES:** Para el presente informe, se realiza la comparación del promedio de tiempos de respuesta de los últimos cinco periodos comparados (trimestres), los cuales presentaron un mínimo de 4,3 en el Q4 del 2022 y un máximo de 6,7 en el Q2 del 2023.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA				
Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023
5,6	5,5	4,3	6,3	6,7

**Tabla N°2 Comparativo tiempo promedio de respuesta por periodos.**



Durante el periodo del presente informe, el Instituto Nacional de Metrología recibió un total de 237 PQRSD respondidas en promedio en 6,7 días.

**Gráfica N°1 Comparativo tiempos de respuesta por periodos.**

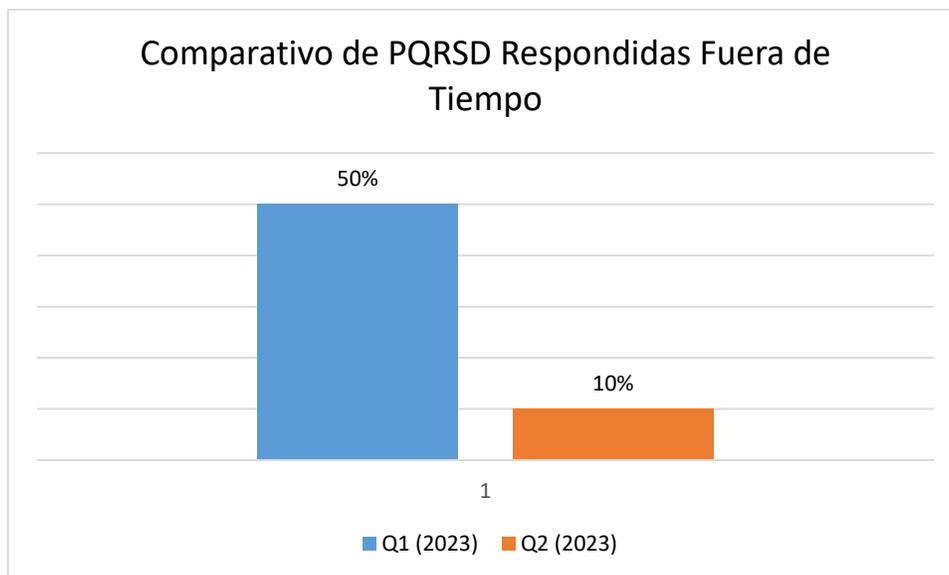
De acuerdo con la información obtenida, durante el segundo trimestre de 2023 se recibieron doscientas treinta y siete (237) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD; de estas, doscientas diecinueve (219) fueron respondidas en dicho periodo de tiempo; ciento noventa y cinco (195) se contestaron dentro del término de ley respectivo; veinticuatro (24) se respondieron fuera de tiempo; y las dieciocho (18) restantes se encontraban en trámite de respuesta al momento de extraer el reporte. El promedio general de respuesta es de seis punto siete (6.7) días, presentando un incremento en los tiempos.

Para este periodo se presentaron dos (2) acciones de tutela.

Comparativo PQRSD 2023		
	PQRSD Q1 - 2023	PQRSD Q2 - 2023
Recibidas	411	237
Respondidas en período	336	219
Respondidas a tiempo	132	195
Respondidas fuera de tiempo	204	24
En trámite	75	18
Tiempo promedio	6.3	6.7

**Tabla N°3 Comparativo PQRSD Q1 vs. Q2 2023.**

En la gráfica N° 2 se puede apreciar el comparativo de PQRSD respondidas a tiempo durante el primer trimestre del 2023 vs. el segundo trimestre del 2023. Dejando como evidencia que se mejoró en el porcentaje de respuestas a tiempo (Q1: 39% - Q2: 89%). Sin embargo, para el Instituto es de vital importancia que la totalidad de respuestas se contesten dentro de los tiempos de Ley.



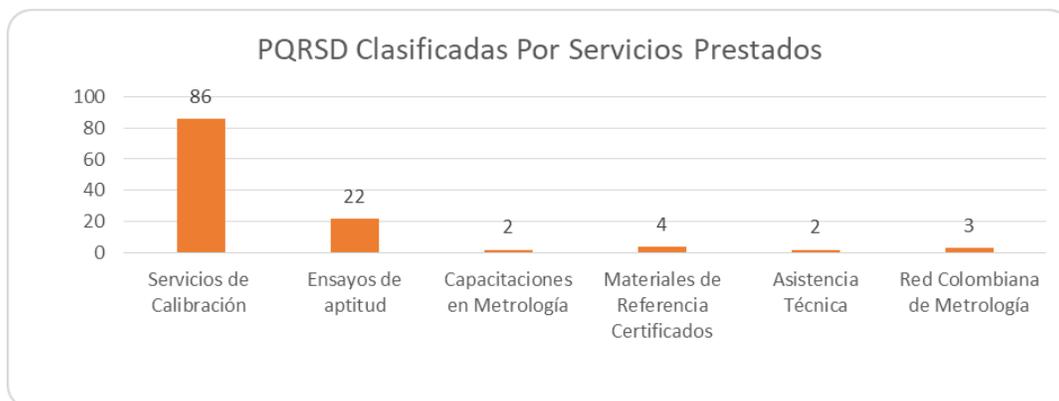
**Gráfica N°2. Comparativo de PQRSD respondidas fuera de tiempo.**

#### 4.2.1 PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados:

Durante el segundo trimestre del año 2023, se refleja un descenso en la cantidad de PQRSD recibidas en el Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM, frente al trimestre inmediatamente anterior (Q1 del 2023). Durante este trimestre se presentan PQRSD relacionados en su mayoría frente al servicio de Calibración con un 36%, seguido de 26% con requerimientos direccionados a Talento Humano y 21% concerniente a servicios de contratación, como se aprecia en la gráfica N° 3

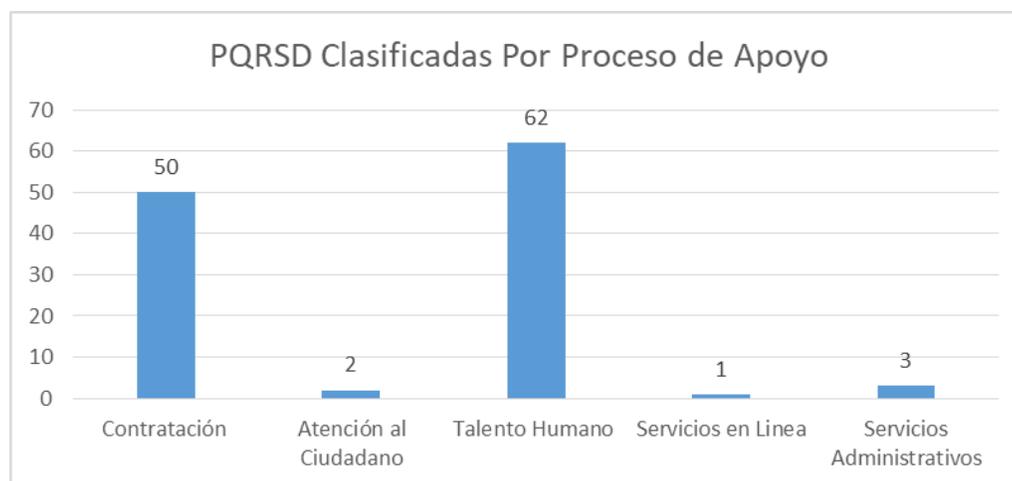
PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados	
Servicio	N° PQRSD
Servicios de Calibración	86
Ensayos de aptitud	22
Capacitaciones en Metrología	2
Materiales de Referencia Certificados	4
Asistencia Técnica	2
Red Colombiana de Metrología	3
Proceso de apoyo	
Contratación	50
Atención al Ciudadano	2
Talento Humano	62
Servicios en Línea	1
Servicios Administrativos	3
<b>Total</b>	<b>237</b>

**Tabla N°4 PQRSD clasificadas por servicios prestados.**



**Gráfica N°3 PQRSD clasificadas por servicios prestados.**

Por otra parte, durante este periodo (Q2), se recibió un amplio número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que al ser clasificadas fueron direccionadas para ser respondidas por el proceso correspondiente, que en su mayoría fue Talento Humano, seguido por Contratación.



**Gráfica N°4 PQRSD clasificadas por Proceso de Apoyo.**

#### 4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología:

Las doscientas treinta y siete (237) PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2023, en las diferentes tipologías definidas en la ley se clasificaron así: Peticiones con un 78%, Solicitudes de Información con un 12%, Consulta con un 5%, Solicitud de Documentos con un 2%, y Acción de Tutela con un 1%.

Se destaca que no se presentaron Denuncias, Felicitaciones, Quejas, Reclamos, Solicitudes del Congreso de la República.



**Gráfica N°5 PQRSD Clasificadas por Tipología.**

En la tabla N°5. 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 (Q2 2023: 186).

Comparativo de PQRSD Clasificadas por Tipología					
TIPOLOGÍA	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023
ACCIÓN DE TUTELA	1	1	5	0	2
APELACION 17043	0	0	2	0	0
CONSULTA	41	26	16	17	11
DENUNCIA	0	1	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN	133	151	174	369	186
PETICIÓN EN TES EXTERNOS	6	11	6	6	3
QUEJA	0	0	2	2	0
RECLAMO	3	5	6	3	0
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	0	1	2	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	4	2	1	1	4
SOLICITUD INFORMACIÓN	3	18	0	13	29
RECURSO DE REPOSICIÓN	0	0	0	0	1
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	0	0	4	0	0
SUGERENCIA	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>216</b>	<b>218</b>	<b>411</b>	<b>237</b>

**Tabla N°5 Tipología de PQRSD Q2 2023.**

**4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo:** Teniendo en cuenta la información registrada en el sistema SGDEA (Ophelia) 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 99% (equivalente a 235 radicados) y un 1% de atención al ciudadano.

Comparativo de PQRSD Clasificadas por Motivo					
MOTIVO	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	1	0	16	2
CALIDAD EN SERVICIO	0	0	0	0	0
DEMORA EN SERVICIO	0	0	0	1	0
INFORMACIÓN ERRONEA	2	2	0	2	0
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	0	0	5	1	0
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	0	0	0	1	0
PROPIO DEL SERVICIO	186	211	213	389	235
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES	0	0	0	0	0
FALTA DE INFORMACIÓN	1	2	0	1	0
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>216</b>	<b>218</b>	<b>411</b>	<b>237</b>

**Tabla N°6 PQRSD por Motivo Q2 2023.**

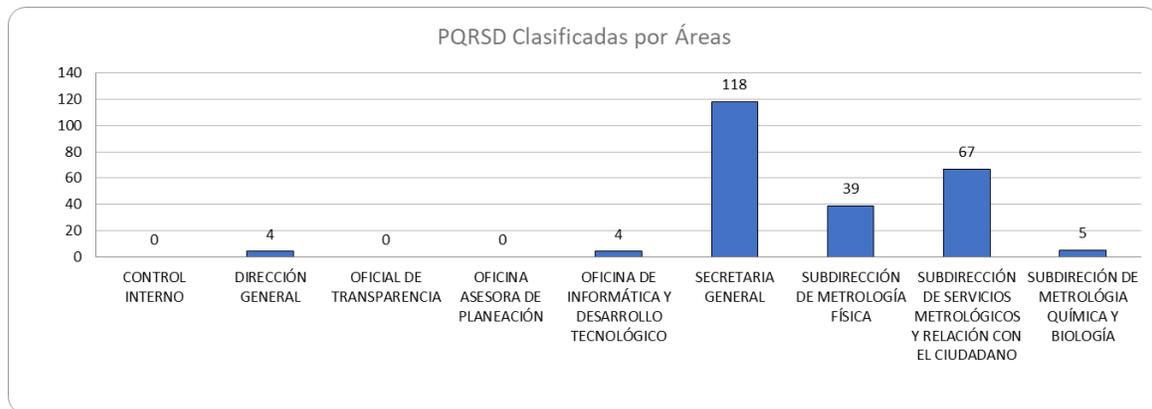
#### 4.2.4 PQRSD Clasificadas por Áreas:

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 segundo trimestre del año 2023, el área que más atendió Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias fue la Secretaría General con un 50% (118), seguida de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano con un 28% (67), la Subdirección de Metrología Física 16% (39), y la Dirección General, la Subdirección de Metrología Química y Biología y la Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico con 2% cada una.

Comparativo PQRSD por Áreas					
PQRSD POR ÁREAS	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023
CONTROL INTERNO	0	3	1	0	0
DIRECCIÓN GENERAL	10	11	18	9	4
OFICIAL DE TRANSPARENCIA	0	1	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	1	0	0	0
OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	5	2	0	2	4
SECRETARIA GENERAL	84	86	115	317	118
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	25	28	22	31	39
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	58	83	61	49	67
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA	10	1	1	3	5
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>216</b>	<b>218</b>	<b>411</b>	<b>237</b>

**Tabla N°7 PQRSD por áreas Q2 2023.**

Teniendo en cuenta esta información, se evidencia que en el presente año se ha mantenido la constante de PQRSD clasificadas por área, siendo la más responsable de respuesta la Secretaría General y la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano.



**Gráfica N°6 PQRSD Clasificadas por área.**

En la tabla N°8 se pueden evidenciar los temas consultados por la ciudadanía en el segundo trimestre de 2023, dando como resultado temas de talento humano (61) y Contratación (50).

Área / Tema	Asis. Técnica	Ate. al Ciudadano	Capacitación	Contratación	Ensayos de Aptitud	MRC	RCM	Servicios Administrativos	Calibración	Servicios en Línea	Talento Humano	Totales
Control Interno												0
Dirección General									3		1	4
Oficial de Transparencia												0
Oficina Asesora de Planeación												0
Oficina De Informática Y Desarrollo Tecnológico									4			4
Secretaria General		1		50				3	3		61	118
Subdirección De Metrología Física		1							38			39
Subdirección De Metrología Química Y Biología						1			4			5
Subdirección De Servicios Metrológicos Y Relación Con El Ciudadano	2		2		22	3	3		34	1		67
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>86</b>	<b>1</b>	<b>62</b>	<b>237</b>

**Tabla N°8 PQRSD por motivo frente a áreas Q2 2023.**

#### 4.2.5 PQRSD Clasificadas por Servicios:

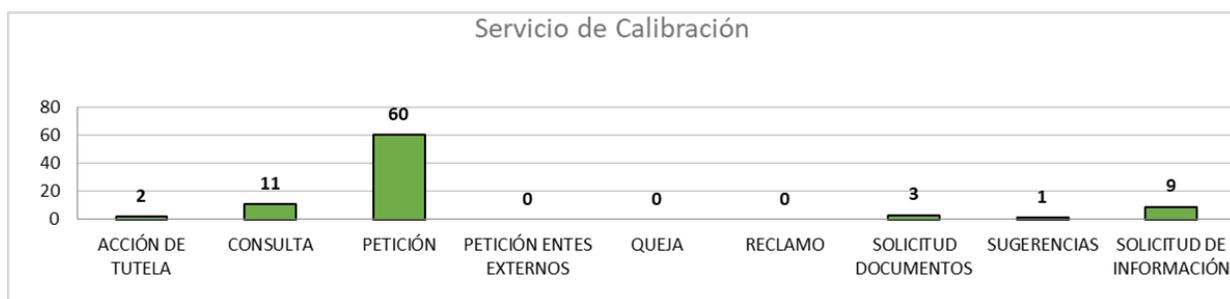
Este capítulo está dedicado a mostrar las cifras referentes de las PQRSD frente a cada uno de los servicios que prestó el Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM a lo largo del periodo evaluado.

**4.2.5.1 Servicio de Calibración:** El número de PQRSD relacionadas con el servicio de calibración, registradas durante el segundo trimestre de 2023, fueron ochenta y seis (86), estas se catalogaron por su contenido como: Peticiones 70%, Consultas 13%, Solicitudes de Información con un 10%, Acciones de Tutela 2% y Sugerencias 1%.

PQRSD SERVICIO DE CALIBRACIÓN					
TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023
ACCIÓN DE TUTELA	0	1	0	0	2
CONSULTA	15	17	15	9	11
PETICIÓN	29	39	32	30	60
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	1	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	5	5	0	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	1	1	0	0	3
SUGERENCIAS	0	0	0	0	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	5	0	1	9
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>47</b>	<b>69</b>	<b>52</b>	<b>86</b>

**Tabla N°9 Tipología Calibración Q2 2023.**

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

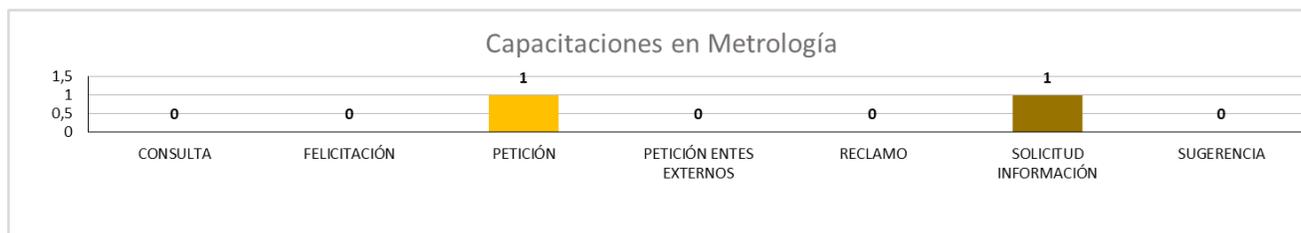


**Gráfica N°7 PQRSD Calibración.**

**4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología:** Para este trimestre, validado con el sistema informático SGDEA (Ophelia), se radicaron 2 PQRSD relacionadas con el servicio de Capacitaciones en Metrología, las cuales fueron clasificadas así: 1 como Petición y otra como Solicitud de Información.

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

**Tabla N°10 PQRSD Capacitaciones en Metrología Q2 2023.**



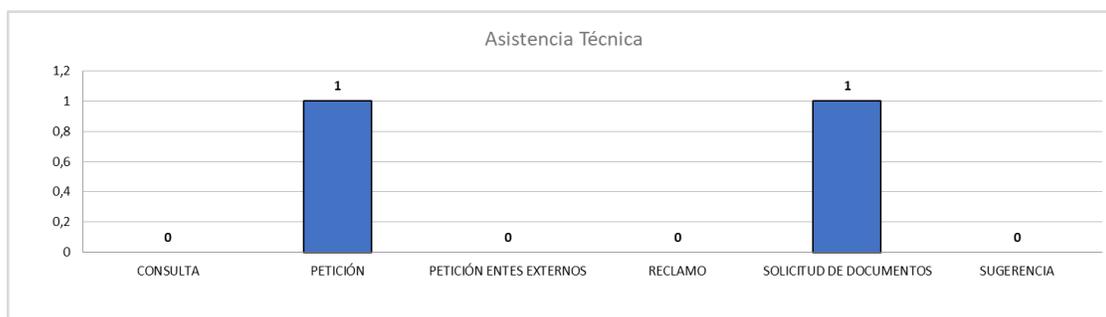
Gráfica N°8 PQRSD Capacitaciones en Metrología.

**4.2.5.3 Asistencia Técnica:** Teniendo en cuenta la información del sistema informático SGDEA, en este trimestre se recibió una (1) Petición y una (1) Solicitud de Documentos radicados para el servicio de Asistencia Técnica.

PQRSD ASISTENCIA TÉCNICA					
TIPO DE PQRSD PARA ASISTENCIA TÉCNICA	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023
CONSULTA	0	0	0	0	0
PETICIÓN	0	2	4	3	1
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Tabla N°11 PQRSD Asistencia Técnica Q2 2023.

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



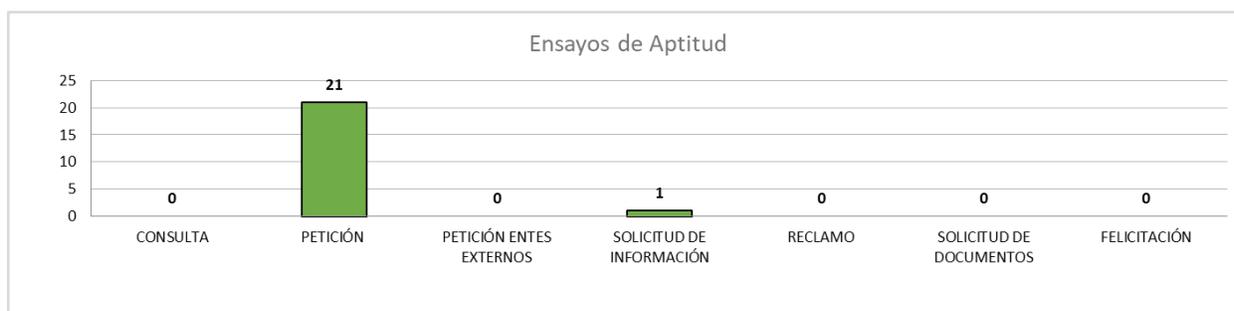
Gráfica N°9. PQRSD Asistencia Técnica.

**4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:** A lo largo del primer trimestre del 2023, el servicio de Ensayos de Aptitud, registró veintidós (22) PQRSD, que fueron clasificadas como: peticiones (95%), y Solicitudes de Información (5%).

PQRSD ENSAYOS DE APTITUD					
TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023
APELACIÓN 17043	0	0	2	0	0
CONSULTA	5	5	0	1	0
PETICIÓN	2	8	11	13	21
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	3	1	2	1
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>22</b>

**Tabla N° 12 PQRSD Ensayos de Aptitud Q2 2023.**

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



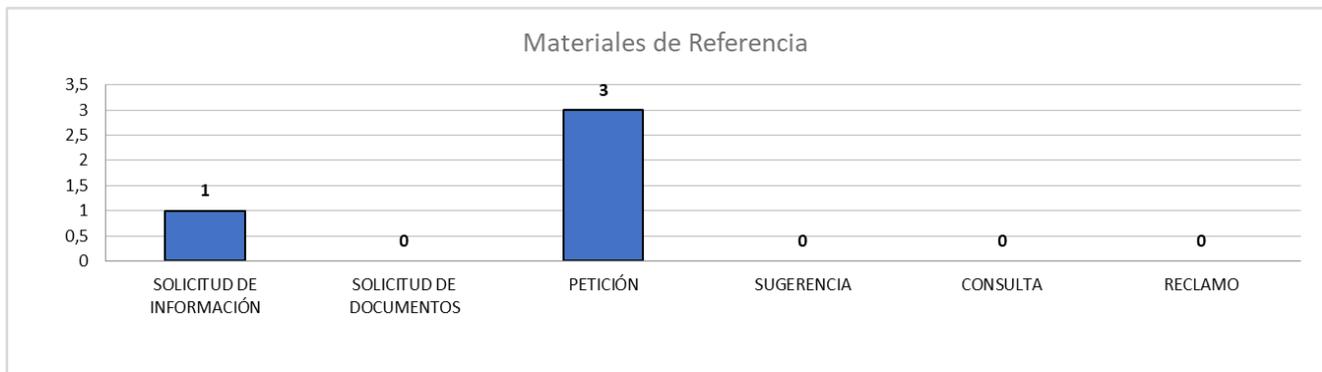
**Gráfica N°9 PQRSD Ensayos de Aptitud**

**4.2.5.5 Materiales de Referencia:** Con respecto de los Materiales de Referencia, en el trimestre evaluado, fueron radicadas cuatro (4) PQRSD, las cuales fueron clasificadas como peticiones (75%) y Solicitud de Información (25%).

PQRSD MATERIALES DE REFERENCIA					
TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	0	0	0	0
PETICIÓN	0	3	0	2	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
CONSULTA	2	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

**Tabla N°. 13 PQRSD Materiales de Referencia Q2 2023.**

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



Gráfica N° 10 PQRSD Materiales de Referencia.

**4.3 RECLAMOS PRESENTADOS:** Según la información registrada en SGDEA (Ophelia), en el periodo registrado no se recibieron reclamos.

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

Luego de la verificación de cada uno de los radicados se llegó a la conclusión que de manera real se respondieron veinticuatro (24) PQRSD de manera extemporánea, teniendo en cuenta los tiempos definidos en la ley 1755 de 2015 como límites de respuesta.

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO								
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS EN EL APLICATIVO	TIEMPO DE RESPUESTA FINAL SEGUN APLICATIVO	TIEMPO DE LEY 1755	TIEMPO DE RESPUESTA VERIFICADO POR SERVICIO AL CIUDADANO
1-2023-0957-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	14	14	10	15
1-2023-0930-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	18	18	10	20
1-2023-0924-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	18	18	15	19
1-2023-0920-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	19	19	10	13
1-2023-0905-1	Petición	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	SECRETARÍA GENERAL	16	16	15	16
1-2023-0893-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	24	24	15	18
1-2023-0883-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	26	26	10	12
1-2023-0866-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	28	28	10	17
1-2023-0864-1	Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	28	28	10	12
1-2023-0858-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	16	16	15	16
1-2023-0856-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	31	31	15	17
1-2023-0816-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	40	40	15	20
1-2023-0788-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	43	43	15	17
1-2023-0784-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	18	18	10	18

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO								
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS EN EL APLICATIVO	TIEMPO DE RESPUESTA FINAL SEGÚN APLICATIVO	TIEMPO DE LEY 1755	TIEMPO DE RESPUESTA VERIFICADO POR SERVICIO AL CIUDADANO
1-2023-0779-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SECRETARÍA GENERAL	44	44	15	16
1-2023-0775-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	19	19	10	19
1-2023-0753-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	48	48	15	16
1-2023-0750-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	48	48	15	23
1-2023-0740-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	49	49	10	11
1-2023-0716-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	53	53	15	17
1-2023-0714-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	53	53	10	15
1-2023-0708-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	54	54	10	25
1-2023-0698-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	56	56	10	17
1-2023-0679-1	Petición	Propios en el servicio	Ensayos de Aptitud	GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS	17	17	15	17

**Tabla N°14 PQRSD respondidas fuera de términos en el periodo Q2 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 que en el trimestre evaluado NO se recibieron PQRSD relacionadas con la protección de datos personales.

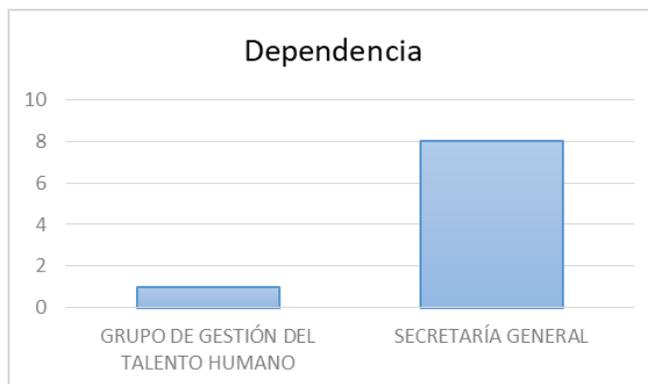
#### 4.6 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:

Durante el segundo trimestre del 2023 y según la información obtenida del sistema SGDEA (Ophelia), se concluye que nueve (9) de las ciento treinta y siete (137) PQRSD recibidas fueron relacionadas con solicitudes de Información pública, las cuales se clasificaron como: Peticiones (5), solicitud de información (2) y petición de entes externos (2).

Tipo de solicitud	Cantidad
Petición	5
Petición Entes Externos	2
Solicitud de información	2
<b>Total</b>	<b>9</b>

**Tabla N°15. Solicitud de Información Pública.**

De estas se determina que fueron distribuidas en el INM teniendo en cuenta el requerimiento, para lo cual se remitieron ocho (8) a Secretaría General y una (1) a Talento Humano.



**Gráfica N°11 Solicitudes de Información Pública por Dependencia.**

Teniendo en cuenta el análisis realizado por los integrantes del proceso de Relación con el Ciudadano se determina que de las nueve (9) PQRSD relacionadas con Información Pública se respondieron a tiempo siete (7) y una (1) se contestó fuera de los tiempos de Ley. Así mismo, una de las PQRSD se encontraba en trámite al momento de obtener el reporte del sistema SGDEA (Ophelia).

PQRSD / SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	
Recibidas	9
Respondidas en período	8
Respondidas a tiempo	7
Respondidas fuera de tiempo	1
En trámite	1

**Tabla N°16. PQRSD relacionadas a Solicitud de Información Pública.**

#### 4.7 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD:

Según la información obtenida del sistema SGDEA (Ophelia), se identificó que NO se recibió ninguna PQRSD que requiriera traslado a otra entidad.

#### 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:

Desde el equipo de Relación con el Ciudadano, de manera permanente se realiza 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: contenido, lenguaje claro, y respuesta completa frente 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, entre otras.

## 5. RECOMENDACIONES:

Teniendo en cuenta el proceso de mejora continua en el Instituto, con respecto a la recepción, atención y respuesta de las PQRSD radicada, y en particular para este informe se presentan las siguientes recomendaciones:

- Hacer una verificación permanente del sistema de radicación SGDEA (Ophelia) con el fin de prevenir errores en los reportes y afectan el procedimiento de PQRSD.
- Capacitar a los funcionarios responsables de radicar, trasladar y responder las PQRSD en el sistema SGDEA (Ophelia), con el fin de evitar devoluciones o reprocesos que incidan en demoras en el proceso.
- 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 a través del correo electrónico y no son cerradas en el sistema SGDEA (Ophelia), o se reporta tarde el cierre, lo que aumenta el tiempo promedio de respuesta en el reporte (insumo para el informe).
- Responder dentro de los tiempos 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”.

En atención a las recomendaciones resultantes en el informe del primer trimestre 2023 (Q1), se ejecutaron las siguientes acciones:

- Seguimiento a las PQRSD vencidas o próximas a vencer (Todos los viernes del año) a los Subdirectores, asistentes de subdirección; enlaces de calidad.
- Banner "Responde las PQRSD a tiempo" de manera permanente en INMtranet.
- Envío de correos recordando los tiempos de respuesta de las PQRSD a todos los funcionarios desde el correo de Comunicaciones: 23 de marzo, 16 de mayo, 6 de junio.
- Socialización resultados Informe PQRSD Q1 a la SSMRC: 29 de abril.
- Socialización resultados Informe PQRSD Q1 a las SMF y SMQB: 30 de abril.
- Reunión con los jefes de área y Subdirectores con el fin de crear compromiso de seguimiento a los tiempos de PQRSD: Semana del 13 al 16 de junio.
- Reunión con enlaces de Calidad seguimiento a PQRSD: 12 de julio.
- Reportes permanentes a OI DT (Mesa de Servicios) sobre problemas del aplicativo Ophelia.

## 6. CONCLUSIONES:

Durante el segundo trimestre de 2023, el Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM, presentó una disminución en la recepción de PQRSD con respecto al trimestre inmediatamente anterior. Sin embargo, los tiempos de respuesta aumentaron. Situación que se genera, en algunos casos, por el desconocimiento del manejo de la herramienta y en otros por el reporte tardío para el cierre del caso.

El desempeño de los tiempos de atención y respuesta a las PQRSD es variable y aún se presentan casos en los que se responde a los ciudadanos de manera tardía por lo que es necesario aumentar el autocontrol de los actores involucrados en el proceso, evitando al máximo el incumplimiento ya que se pueden generar acciones legales frente a las demoras.

En cuanto a la calidad de las respuestas dadas, se puede concluir que cumple con los criterios. Sin embargo, por parte de quien genera y valida la respuesta se deben continuar observando los mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en el uso de lenguaje claro.

## 7. ANEXOS

Libro PQRSD\_2023\_Q2

---

**Reporte Información Pública:** Leidy Tatiana Perafán Godoy, Contratista  
**Elaboración Tabulación:** Karen Alejandra Chitiva Castañeda, Funcionaria  
**Elaboración Informe:** Karol Viviana Romero Jiménez, Funcionaria

**Revisó:** Claudia Angélica Guillén  
**Cargo:** Subdirectora de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano  
**Fecha:** 2023 – 07 – 27