



**inm** Instituto Nacional  
de Metrología  
de Colombia

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD

## Q2 2024

(1 abril al 30 de junio)

Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano



# Introducción

El Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM lleva a cabo el presente informe basado en los procesos y procedimientos internos que sitúan y reglamentan la recepción, seguimiento y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD presentadas al Instituto entre 1 de abril del 2024 y el 30 de junio del 2024. De igual manera, se tiene en cuenta lo consignado en las normas vigentes.

Este informe se realiza para dar transparencia a la función pública institucional frente a usuarios y ciudadanos y dar cumplimiento a las normas vigentes.

## Alcance

El informe analiza las PQRSD recepcionadas en el INM de Colombia a través del sistema informático Ophelia SGDEA durante el segundo trimestre del 2024. De igual forma, al ser un ejercicio permanente, se incluye el comparativo frente al mismo periodo de la vigencia anterior, para hacer un análisis detallado sobre el tratamiento de las PQRSD en el Instituto.

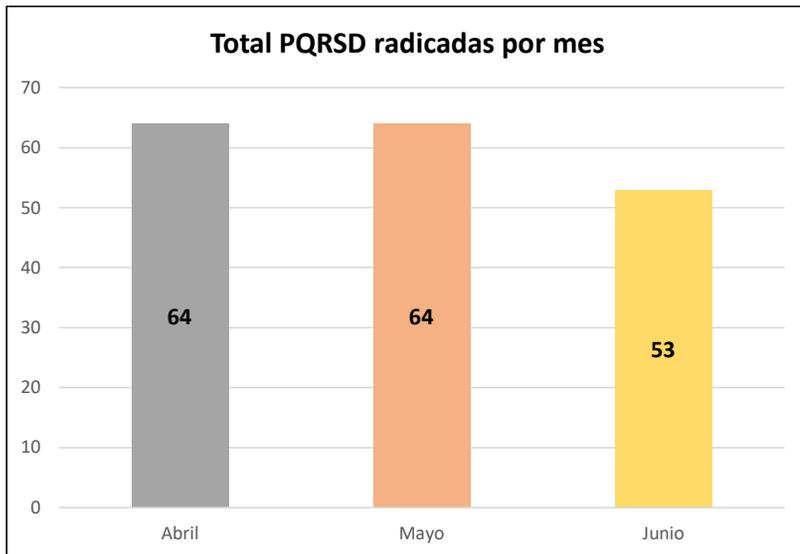
## Descripción Metodológica

Inicialmente se obtiene el reporte del periodo objeto de este informe, el cual se extrae del sistema informático del INM de Colombia, Ophelia SGDEA; se verifica el cumplimiento de las recomendaciones previas, se clasifica y se analiza la información según la tipología.

Luego se tipifica la información considerando los tiempos de respuesta; se comparan los servicios prestados y los procesos de apoyo frente al mismo periodo de la vigencia anterior; luego se analizan las PQRSD relacionadas con la Red Colombiana de Metrología.

Para finalizar, se validan las solicitudes de protección de datos personales, información pública, traslados a otra entidad y apelaciones de Ensayos de Aptitud ISO/IEC 17045 para proceder con la generación de conclusiones y recomendaciones.

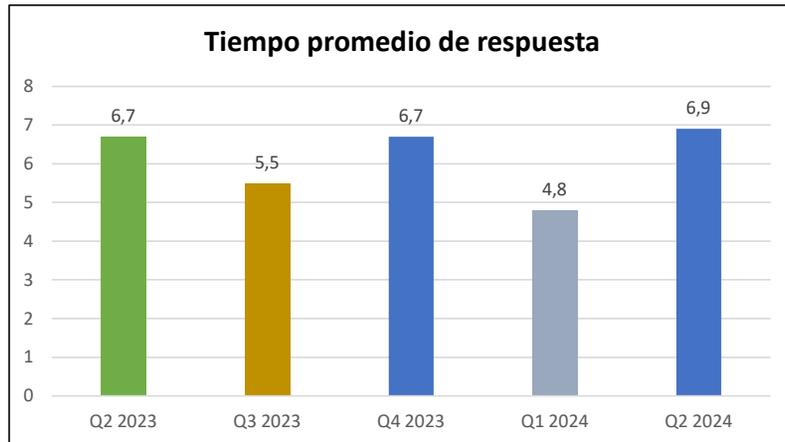
# Total radicados por mes



En el segundo trimestre del año 2024 se registraron un **total de 181** radicados de PQRSD, distribuidos mensualmente en las siguientes cantidades:

- Abril: 64
- Mayo: 64
- Junio: 53

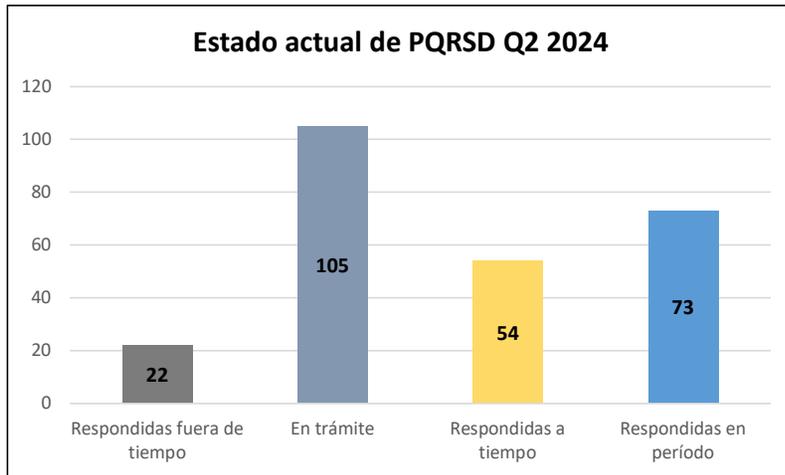
# Tiempo promedio de respuesta PQRSD



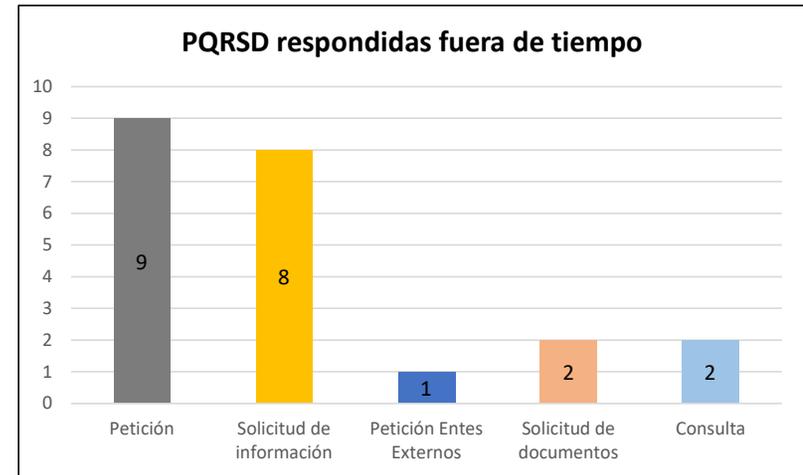
Durante el trimestre comprendido entre abril y junio, el tiempo promedio de respuesta de las diferentes áreas del Instituto Nacional de Metrología a las PQRSD es de **6,9 días** lo cual significa que se está cumpliendo dentro de los tiempos previstos por la normatividad vigente.

Tiempos máximos de respuesta según la Ley 1755 de 2015	
TIPO DE SOLICITUD	DÍAS HÁBILES
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

# Estado de PQRSD

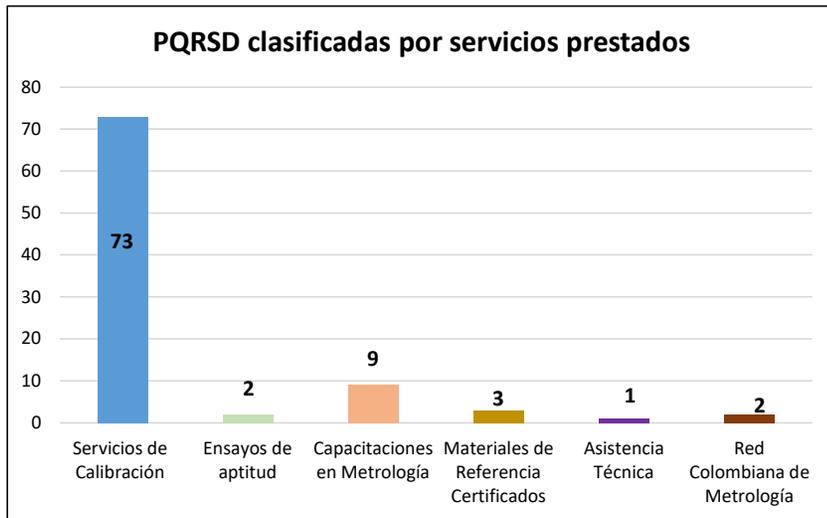


De los 181 radicados de PQRSD del segundo trimestre del 2024, el 58 % se encuentra en trámite, el 30 % se respondió a tiempo y el 12 % se respondió fuera de tiempo.

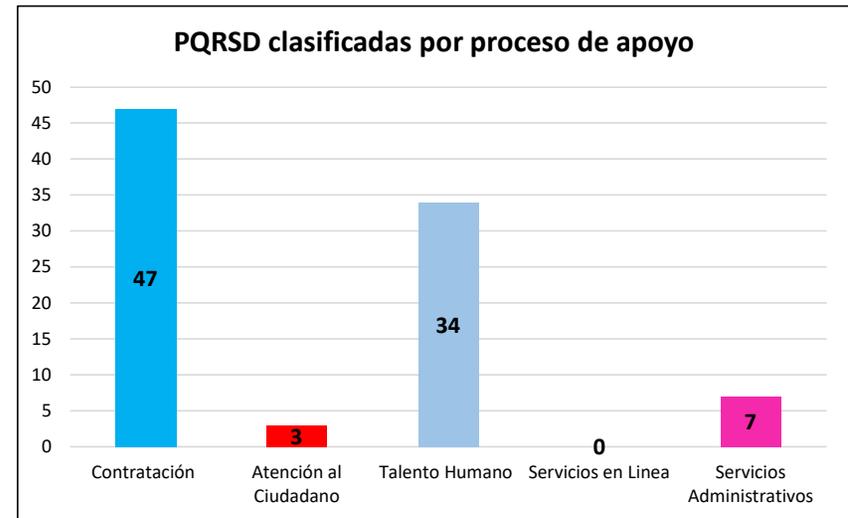


De los 22 radicados de PQRSD del segundo trimestre del 2024, el 41 % fueron Peticiones; el 36 % fueron Solicitudes de Información; el 9 % solicitudes de documentos; el 9 % Consultas y el 5 % fueron Peticiones de Entes Externos.

# PQRSD clasificadas por Servicios Prestados y procesos de apoyo



De las PQRSD recepcionadas durante el segundo trimestre del 2024, 90 corresponden a servicios prestados por el Instituto Nacional de Metrología – INM, y de ellas, el 81 % fueron asignadas al servicio de calibración.



De las PQRSD radicadas durante el segundo trimestre del 2024, 91 corresponden a procesos de apoyo del INM, y de ellas, el 52 % están relacionadas con temas de Contratación.

### Comparativo de PQRSD Clasificadas por Tipología

TIPOLOGÍA	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
ACCIÓN DE TUTELA*	2	0	0	0	1
APELACION 17043*	0	0	0	0	0
CONSULTA	11	21	16	24	27
DENUNCIA	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	5	0	0	0
PETICIÓN	187	204	214	184	108
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	3	0	2	4	5
QUEJA	0	2	4	0	0
RECLAMO	0	1	3	0	1
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	0	5	1	2	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	4	6	4	8	4
SOLICITUD INFORMACIÓN	29	36	36	31	33
RECURSO DE REPOSICIÓN*	1	1	0	0	0
SUGERENCIA	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>280</b>	<b>280</b>	<b>253</b>	<b>181</b>

### Comparativo de PQRSD Clasificadas por Motivo

MOTIVO	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	7	15	10	16
CALIDAD EN SERVICIO	0	3	1	0	0
DEMORA EN SERVICIO	0	0	2	0	0
INFORMACIÓN ERRÓNEA	0	0	1	0	0
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	0	1	3	0	3
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	0	0	1	1	1
PROPIO DEL SERVICIO	235	269	256	242	161
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES	0	0	0	0	0
FALTA DE INFORMACIÓN	0	1	1	0	0
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>281</b>	<b>280</b>	<b>253</b>	<b>181</b>

# Comparativo de PQRSD por servicios



### PQRSD SERVICIO DE CALIBRACIÓN

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
ACCIÓN DE TUTELA	2	0	0	0	0
CONSULTA	11	20	10	14	21
PETICIÓN	60	44	50	18	31
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	1	0	0
RECLAMO	0	1	2	0	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	3	2	1	0	3
SUGERENCIAS	1	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	1	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9	14	11	11	18
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>82</b>	<b>75</b>	<b>43</b>	<b>73</b>

### PQRSD CAPACITACIONES EN METROLOGÍA

TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
CONSULTA	0	0	1	0	0
FELICITACIÓN	0	1	0	0	0
PETICIÓN	1	3	4	4	6
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	2	0	0	0
SOLICITUD INFORMACIÓN	1	1	0	2	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

### PQRS D ASISTENCIA TÉCNICA

TIPO DE PQRS D PARA ASISTENCIA TÉCNICA	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
CONSULTA	0	0	0	0	0
PETICIÓN	1	0	0	0	1
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	1	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

### PQRS D ENSAYOS DE APTITUD

TIPO DE PQRS D PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
APELACIÓN 17043	0	0	0	0	0
CONSULTA	0	0	1	3	1
PETICIÓN	21	14	9	0	0
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	2	2	1	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>22</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

## PQRS D MATERIALES DE REFERENCIA

TIPO DE PQRS D PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	0	0	0	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	0
PETICIÓN	3	2	2	1	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
CONSULTA	0	0	1	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

## PQRS D RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA

TIPO DE PQRS D PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q2 2024
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0
PETICIÓN	0
SUGERENCIA	0
CONSULTA	1
RECLAMO	0
<b>Total</b>	<b>2</b>

## RECLAMOS GENERALES

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRS D	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1-2024-0508-1	Información Suministrada	Capacitaciones en Metrología	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

## QUEJAS GENERALES

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRS D	DEPENDENCIA RESPONSABLE
No se reportaron en el trimestre			

# Relación de PQRSD respondidos fuera de tiempo

PQRSD fuera de tiempo				
TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA	CANTIDAD
Consulta	Atención al Ciudadano	Ensayos de Aptitud	SECRETARÍA GENERAL	1
Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	1
Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	2
Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SECRETARÍA GENERAL	2
Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	2
Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	3
Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Servicios Administrativos	SECRETARÍA GENERAL	1
Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	2
Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	1
Solicitud de información	Atención al Ciudadano	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	1
Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	1
Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	2
Solicitud de información	Propios en el servicio	Materiales de Referencia Certificados	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA	1
Solicitud de información	Propios en el servicio	Red Colombiana de Metrología	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	1
Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	1

### **PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD**

Según la información obtenida del sistema Ophelia SGDEA, NO se identificaron PQRSD trasladadas a otra entidad.

### **APELACIONES ENSAYOS DE APTITUD ISO/IEC 17043**

Revisado el sistema Ophelia SGDEA, y obtenida información del equipo de Ensayos de Aptitud, se concluye que para este periodo NO se presentaron apelaciones a los informes finales de este servicio.

### **CALIDAD EN LA RESPUESTA**

Desde el equipo de Relación con el Ciudadano de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano se revisan las respuestas que se han generado desde las diferentes dependencias a través del aplicativo Ophelia SGDEA, lo cual nos indica que se responde de manera adecuada, dando respuesta de fondo a las solicitudes. Para verificar las observaciones se puede observar el Libro *Excel: PQRSD Q2 2024*.

# Conclusiones

- Se recomienda que totalidad de las respuestas a PQRSD sean generadas a través del sistema de información Ophelia (SGDEA), con el objetivo de conservar la trazabilidad del documento y optimizar el seguimiento del envío.
- En la gestión de PQRSD es relevante que se sigan considerando los tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015, respecto a las solicitudes.
- Para proyectar las respuestas se recomienda continuar utilizando los lineamientos de lenguaje claro establecidos por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, para que el receptor de la información comprenda la respuesta en su totalidad.

*Elaboró Informe: Karol Viviana Romero Jiménez - funcionaria.*

---

**Revisó:** Alexandra Hernández Moreno  
Subdirectora de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano

**Fecha:** 2024-07-08

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Q2 2024

## Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano Proceso de Relación con el Ciudadano

Conmutador: +57 (601) 254 2222 Ext. 1218

Línea Nacional: 01 8000112542

Línea Anticorrupción: +57 601 2542222 Opción 1 o al correo: [denunciasinm@inm.gov.co](mailto:denunciasinm@inm.gov.co)

Celular: +57 318 813 4901

Av. Carrera 50 No 26 - 55 Int. 2 Bogotá, D.C. - Colombia

Correo: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co)

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