



inm Instituto Nacional
de Metrología
de Colombia

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

Q3 2024

(1 julio al 30 de septiembre)

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 el 1 de julio del 2024 y el 30 de septiembre del 2024. De igual manera, se tiene en cuenta lo consignado en las normas vigentes.

Este informe se realiza con el fin de dar transparencia a la función pública institucional frente a usuarios y ciudadanos, cumpliendo las normas vigentes.

ALCANCE

El informe analiza las PQRSD recibidas en el INM de Colombia a través del sistema informático Ophelia SGDEA durante el tercer 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

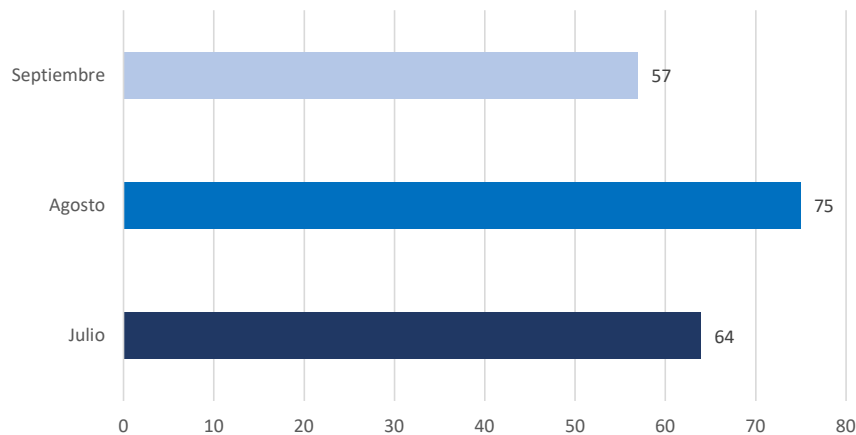
Inicialmente se obtiene el reporte del periodo objeto de este informe, el cual se extrae del sistema informático del INM de Colombia, Ophelia SGDEA; se verifica el cumplimiento de las recomendaciones previas, se clasifica y se analiza la información según la tipología.

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 PQRSD RADICADOS POR MES – TERCER TRIMESTRE 2024

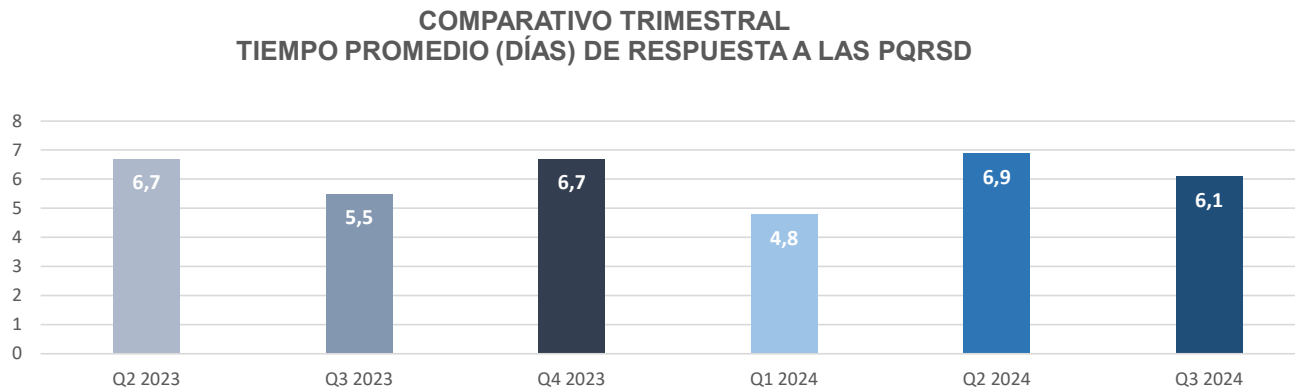
TOTAL PQRSD RADICADAS POR MES
TERCER TRIMESTRE 2024



Durante el tercer trimestre del año 2024 se registraron un **total de 196** radicados de PQRSD, distribuidos mensualmente en las siguientes cantidades:

- Julio: 64
- Agosto: 75
- Septiembre: 57

COMPARATIVO TRIMESTRAL DEL TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS A LAS PQRSD



Durante el trimestre comprendido entre julio y septiembre, el tiempo promedio de respuesta de las diferentes áreas del Instituto Nacional de Metrología a las PQRSD fue de **6,1 días hábiles**, lo cual significa que se está cumpliendo con los tiempos previstos por la normatividad vigente, los cuales son relacionados en las siguientes tablas.

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD SEGÚN LA LEY 1755 DE 2015

De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los siguientes son los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

Tiempos máximos de respuesta (Ley 1755 de 2015)	
TIPO DE SOLICITUD	DÍAS HÁBILES
Solicitud Congreso de la República	5 días hábiles
Petición Entes Externos	10 días hábiles
Solicitud de Documentos	10 días hábiles
Solicitud de Información	10 días hábiles
Atención a Periodistas	10 días hábiles
Petición	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Denuncia	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

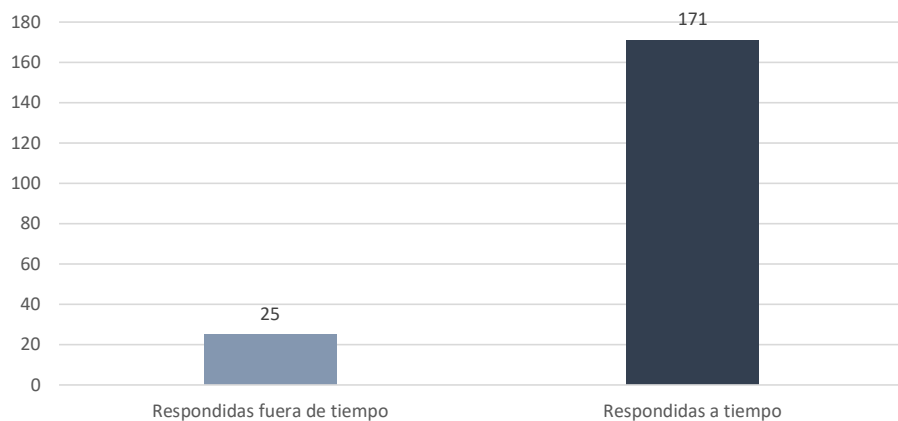
De igual manera, se tiene en cuenta que las peticiones de los entes de control contienen un término establecido en la comunicación; si no se establece, debe responderse máximo a los **10 días hábiles** desde su recibo.

Entes de Control:

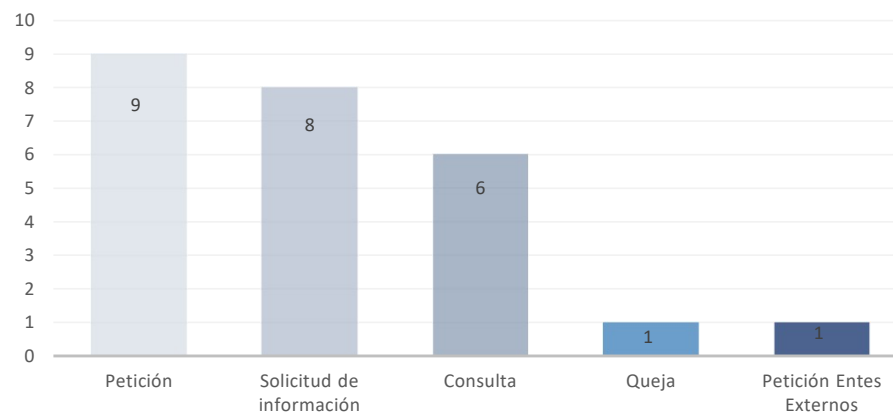
- Auditoría General de la República
- Contraloría General de la República
- Procuraduría General de la Nación
- Consejo Nacional Electoral
- Contaduría General de la Nación
- Registraduría Nacional del Estado Civil
- Defensoría del Pueblo
- Veedurías
- Personerías

ESTADO DE PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL 2024

ESTADO DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2024



CLASIFICACIÓN DE PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO TERCER TRIMESTRE DEL 2024



Durante el tercer semestre 2024 se recibieron 196 PQRSD de las cuales se respondieron 188 durante el mismo lapso de tiempo. Sobre las 196, el 87 % se respondió a tiempo (171).

Al cierre del trimestre 8 se encontraban en trámite de respuesta.

De los 25 radicados de PQRSD del tercer trimestre del 2024, el 36 % fueron Peticiones; el 32 % fueron Solicitudes de Información; el 24 % fueron Consultas; el 4 % fueron Quejas; y el 4 % Petición de Entes Externos.

COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS 3er TRIMESTRE 2024 Vs. 3er TRIMESTRE 2023 TIPOLOGÍA

Comparativo de PQRSD Clasificadas por Tipología			
TIPOLOGÍA	Q3 2023	Q3 2024	Diferencia
PETICIÓN	204	143	-61
SOLICITUD INFORMACIÓN	36	24	-12
CONSULTA	21	13	-8
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	7	7
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	5	4	-1
QUEJA	2	2	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	6	2	-4
RECLAMO	1	1	0
ACCIÓN DE TUTELA*	0	0	0
APELACION 17043*	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0
FELICITACIÓN	5	0	-5
RECURSO DE REPOSICIÓN*	1	0	-1
SUGERENCIA	0	0	0
Total	280	196	

El INM de Colombia realiza un comparativo de las PQRSD recepcionadas durante la presente vigencia (tercer trimestre del 2024), frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior, con el fin de evaluar el comportamiento de las mismas.

Para la vigencia del presente informe se evidencia que se presentó una disminución del 30 % de PQRSD recibidas frente al año 2023. De igual manera, se mantiene la constante en que la mayor cantidad de solicitudes de los ciudadanos son tipificadas como "Petitionen".

COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS 3er TRIMESTRE 2024 Vs. 3er TRIMESTRE 2023 MOTIVO

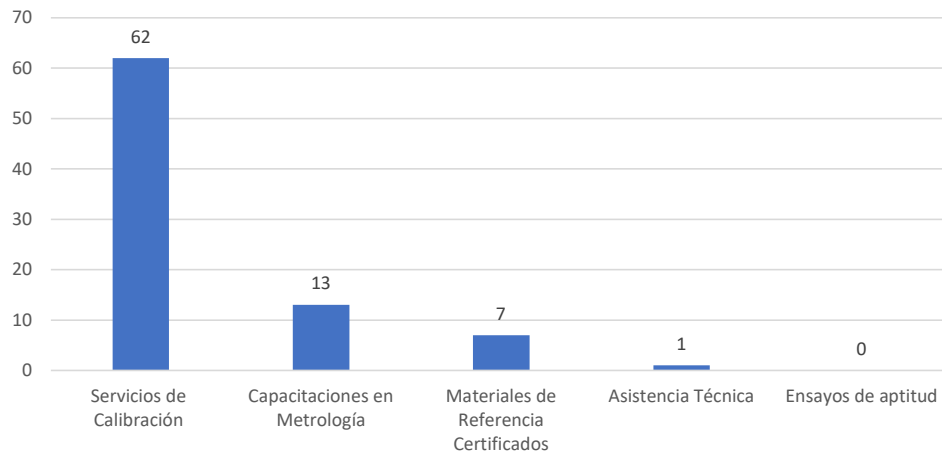
Comparativo de PQRSD Clasificadas por Motivo			
MOTIVO	Q3 2023	Q3 2024	Diferencia
PROPIO DEL SERVICIO	269	194	-75
ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	1	-6
FALTA DE INFORMACIÓN	1	1	0
CALIDAD EN SERVICIO	3	0	-3
DEMORA EN SERVICIO	0	0	0
INFORMACIÓN ERRÓNEA	0	0	0
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	1	0	-1
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENT	0	0	0
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONAL	0	0	0
Total	281	196	

El Instituto Nacional de Metrología lleva a cabo un comparativo de las PQRSD radicadas durante el tercer trimestre del presente año y las recepcionadas durante el tercer trimestre del 2023, con el fin de identificar si existe variedad en los motivos por los que se presentan las solicitudes.

Para el presente informe se identifica que las PQRSD en su mayoría fueron clasificadas como propios del servicio, manteniendo este motivo frente al 2023 y disminuyó el número de PQRSD radicadas en todas las categorías.

PQRSD CLASIFICADAS POR SERVICIOS DEL INM PRESTADOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2024

PQRSD CLASIFICADAS POR SERVICIOS DEL INM PRESTADOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2024



De las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2024, 83 fueron asignadas a servicios prestados por el Instituto Nacional de Metrología – INM*, y de ellas, el 75 % fueron asignadas al servicio de calibración; 16 % al servicio de Capacitaciones; 8 % a materiales de referencia; y el 1 % a Asistencia Técnica. Se destaca que frente al servicio de Ensayos de Aptitud no se recibieron PQRSD.

*Para conocer la definición de los servicios dirigirse al Glosario (al final de este informe).

COMPARATIVO DE PQRSD SERVICIO DE CALIBRACIÓN 3er TRIMESTRE 2024 Vs. 3er TRIMESTRE 2023

PQRSD SERVICIO DE CALIBRACIÓN		
TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q3 2023	Q3 2024
ACCIÓN DE TUTELA	0	0
PETICIÓN	44	38
CONSULTA	20	12
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	14	12
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0
QUEJA	0	0
RECLAMO	1	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	2	0
SUGERENCIAS	0	0
FELICITACIÓN	1	0
Total	82	62

Al realizar un comparativo de las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2024 frente al tercer trimestre del 2023, para el servicio de calibración, se evidencia que se presentó una disminución del 24,9 %. Así mismo, evidencia que la mayor cantidad de PQRSD son tipificadas como Peticiones, seguido de Consultas.

COMPARATIVO DE PQRSD SERVICIO DE CAPACITACIONES 3er TRIMESTRE 2024 Vs. 3er TRIMESTRE 2023

PQRSD CAPACITACIONES EN METROLOGÍA		
TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q3 2023	Q3 2024
PETICIÓN	3	11
SOLICITUD INFORMACIÓN	1	2
CONSULTA	0	0
FELICITACIÓN	1	0
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0
RECLAMO	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	0
SUGERENCIA	0	0
Total	7	13

Al realizar un comparativo de las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2024 frente al tercer trimestre del 2023, para el servicio de capacitaciones en metrología, se evidencia que se presentó un aumento del 53,85 %. Así mismo deja ver que la mayor cantidad de PQRSD son tipificadas como Peticiones y, consultado el detalle, se refieren a solicitudes de corrección de certificados de asistencia a cursos de formación o a solicitud de visita a las instalaciones del Instituto.

COMPARATIVO DE PQRSD SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA, ENSAYOS DE APTITUD Y MATERIALES DE REFERENCIA 3er TRIMESTRE 2024 Vs. 3er TRIMESTRE 2023

PQRSD ASISTENCIA TÉCNICA		
TIPO DE PQRSD PARA ASISTENCIA TÉCNICA	Q3 2023	Q3 2024
PETICIÓN	0	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	0
Total	1	1

PQRSD ENSAYOS DE APTITUD		
TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q3 2023	Q3 2024
PETICIÓN	14	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	0

TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q3 2023	Q3 2024
PETICIÓN	2	6
CONSULTA	0	1

El servicio de Asistencia Técnica mantuvo el bajo número de PQRSD recibidas (1). Cambió la tipología ya que en 2023 Q3 se presentó una Solicitud de Información y en 2024 Q3 se presentó una Petición.

Durante el tercer trimestre del 2024 no se presentaron PQRSD relacionadas con el servicio de Ensayos de Aptitud del INM, mientras que en el tercer trimestre del 2023 se presentaron 16, de las cuales 14 fueron Peticiones.

Durante el tercer trimestre del 2024 el servicio de Materiales de Referencia registró 7 PQRSD, lo que indica un aumento del 350 % en las solicitudes de los ciudadanos; de estas, seis fueron tipificadas como Peticiones.

Durante este período no se recibieron PQRS para la Red Colombiana de Metrología RCM.

RELACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS RADICADOS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL 2024

RECLAMO: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.

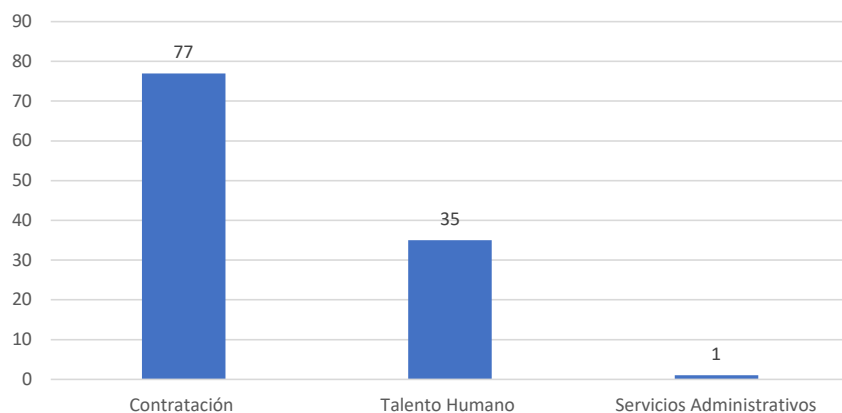
RECLAMOS GENERALES			
RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1-2024-0662-1	Falta de	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL

QUEJA: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

QUEJAS GENERALES			
RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1-2024-0715-1	Propios en	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
1-2024-0743-1	Propios en	Contratación	DIRECCIÓN GENERAL

RELACIÓN DE PQRSD ASIGNADAS A LOS PROCESOS DE APOYO DEL INM EN EL TERCER TRIMESTRE DEL 2024

PQRSD CLASIFICADAS POR PROCESOS DE APOYO DEL INM EN EL TERCER TRIMESTRE 2024



Para el INM de Colombia los procesos de apoyo son aquellos que gestionan los recursos institucionales (tangibles e intangibles) y soportan el desarrollo de la institución. Ejemplo de ellos son: Talento Humano, Servicios Administrativos, Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico, entre otros.

De las PQRSD radicadas durante el tercer trimestre del 2024, 113 corresponden a procesos de apoyo del INM, y de ellas, el 68 % están relacionadas con temas de Contratación; 31 % relacionadas con Talento Humano y 1 % correspondientes a Servicios Administrativos.

PQRSD RELACIONADAS CON LA RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA

Durante el tercer trimestre del 2024 no se identificaron PQRSD relacionadas con la Red Colombiana de Metrología.

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 revisa el 10 % de 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.

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 de la solicitud y optimizar el seguimiento al 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 Tabulación: Jaime Andrés Rozo Matamoros – Funcionario SSMRC RC.

Elaboró Informe: Karol Viviana Romero Jiménez - Funcionaria SSMRC RC.

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

Fecha: 2024-10-18

GLOSARIO

Petición: Es el derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.

Sugerencia: Expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del INM.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

Servicios: El Instituto Nacional de Metrología tiene dentro de su misionalidad el respaldo a la calidad de las mediciones en Colombia a través de la prestación de servicios metrológicos; para este fin cuenta con cinco (5) servicios dentro de los que se encuentran: Calibraciones, Capacitaciones, Materiales de Referencia, Ensayos de Aptitud y Asistencia Técnica.

Procesos de Apoyo: Para el INM de Colombia los procesos de apoyo son aquellos que gestionan los recursos institucionales (tangibles e intangibles) y soportan el desarrollo de la institución. Ejemplo de ellos son: Talento Humano, Servicios Administrativos, Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico, entre otros.

Servicio de Calibración: El servicio de calibración de instrumentos de medición consiste en un conjunto de operaciones mediante las cuales éstos se comparan con los patrones nacionales de medida y se determinan sus errores.

Capacitación en Metrología: Serie de cursos sobre metrología en las diferentes magnitudes orientados a las personas y empresas que requieren conocer y aplicar métodos de medición para el aseguramiento de la calidad, reconocidos internacionalmente. Estos cursos teórico-prácticos son dictados directamente por el INM.

Materiales de Referencia Certificados: En química, la calidad del resultado de las mediciones se asegura mediante el uso de materiales de referencia certificados, ya que proporcionan a nivel mundial un patrón de medición que asegura la entrega de resultados exactos, confiables y comparables, permitiendo así garantizar su trazabilidad.

Ensayos de Aptitud: Los ensayos de Aptitud (EA) son herramientas utilizadas para evaluar el desempeño de los laboratorios para llevar a cabo ensayos o calibraciones. La participación en estos ejercicios ayuda a que los participantes proporcionen confianza adicional a sus clientes y puedan identificar aspectos a mejorar en sus procesos de medición.

Servicio de Asistencia Técnica: Servicio integral y a la medida que presta el INM tanto a empresas como a laboratorios de calibración y ensayo, como un medio efectivo para la transferencia tecnológica en el campo de la metrología. Además, el servicio también puede ser orientado a solucionar problemas de medición específicos detectados en una empresa.

Red Colombiana de Metrología: La Red Colombiana de Metrología (RCM) es la unión sinérgica de laboratorios de ensayo y calibración de carácter público y privado, de proveedores de programas de comparación, productores de materiales de referencia, coordinada por el Instituto Nacional de Metrología.

Relación de PQRSD respondidos fuera de tiempo:

PQRSD FUERA DE TIEMPO				
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA
1-2024-0593-1	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
1-2024-0613-1	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
1-2024-0616-1	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
1-2024-0673-1	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
1-2024-0762-1	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
1-2024-0799-1	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
1-2024-0598-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Referencia Certificada	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
1-2024-0595-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
1-2024-0617-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
1-2024-0644-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
1-2024-0649-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
1-2024-0713-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
1-2024-0733-1	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL
1-2024-0761-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
1-2024-0763-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
1-2024-0811-1	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
1-2024-0715-1	Queja	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
1-2024-0592-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
1-2024-0620-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
1-2024-0642-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
1-2024-0674-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
1-2024-0760-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SECRETARÍA GENERAL
1-2024-0791-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
1-2024-0784-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL
1-2024-0754-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS Q3 2024

Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano Proceso 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

WhatsApp: +57 318 813 4901

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

Correo: contacto@inm.gov.co

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