



**Instituto Nacional de
Metrología de Colombia**



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

Cuarto Trimestre 2024

**Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el
Ciudadano**

(1 de octubre – 31 de diciembre)





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 octubre del 2024 y el 31 de diciembre 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 cuarto 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

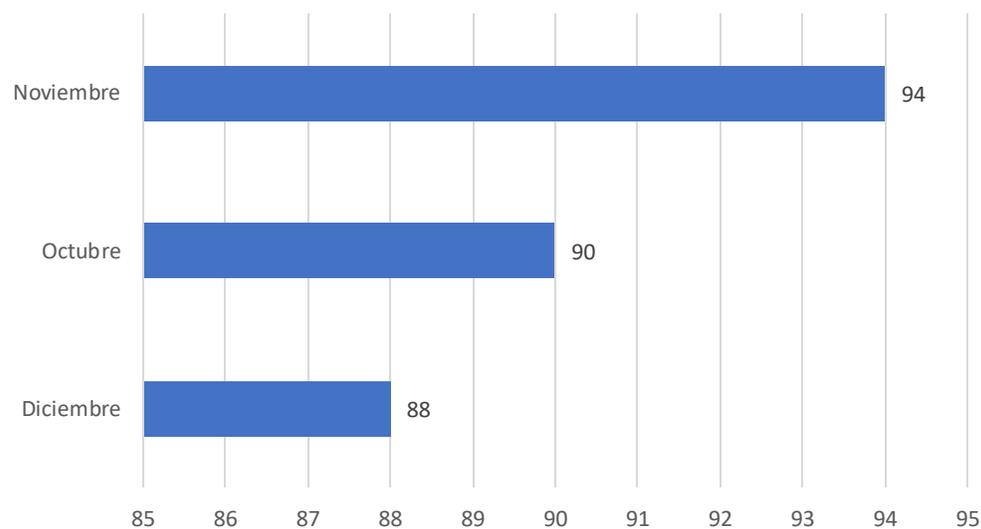
Inicialmente se obtiene el reporte del periodo objeto de este informe, el cual se extrae del sistema informático del INM de Colombia, Ophelia SGDEA; se verifica el cumplimiento de las recomendaciones previas, se clasifica y se analiza la información según la tipología.

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 y 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 – CUARTO TRIMESTRE 2024

TOTAL PQRSD RADICADAS POR MES CUARTO TRIMESTRE
2024

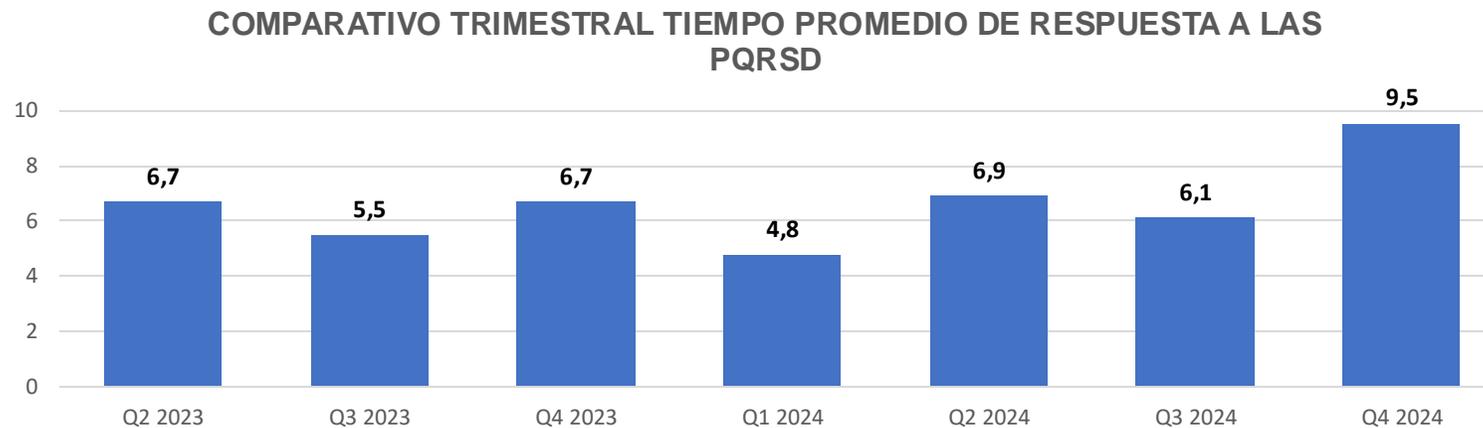


Durante el cuarto trimestre del año 2024 se registraron un **total de 272** radicados de PQRSD, distribuidos mensualmente en las siguientes cantidades:

- Octubre: 90
- Noviembre: 94
- Diciembre: 88



COMPARATIVO TRIMESTRAL DEL TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS A LAS PQRSD



Durante el trimestre comprendido entre octubre y diciembre, el tiempo promedio de respuesta de las diferentes áreas del Instituto Nacional de Metrología a las PQRSD fue de **9,5 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.

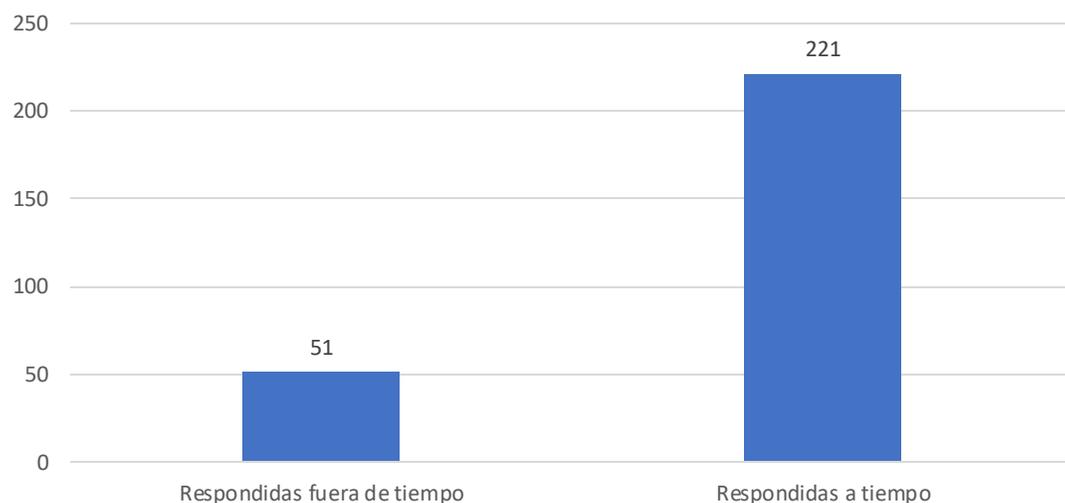
Entes de Control:

- 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 CUARTO TRIMESTRE DEL 2024

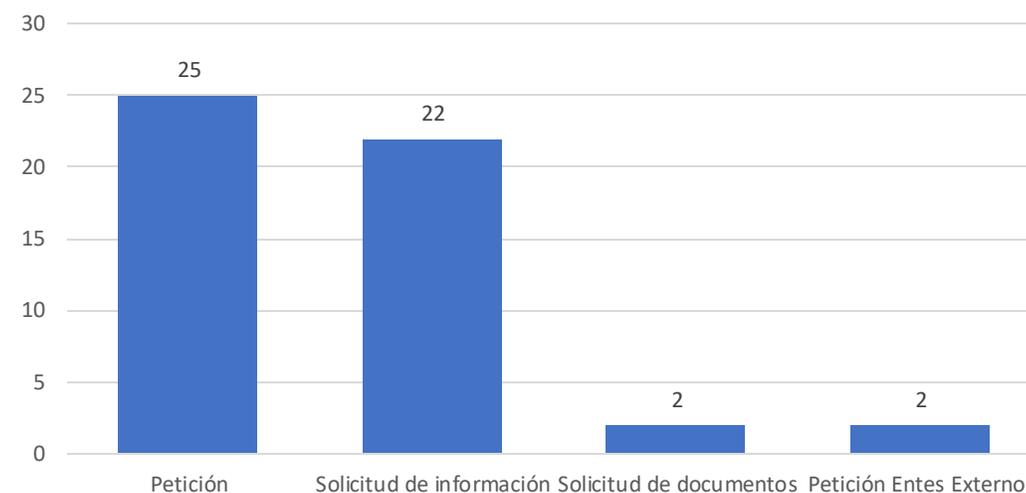
ESTADO DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2024



Durante el cuarto trimestre de 2024 se recibieron 272 PQRSD, de las cuales se respondieron 221 durante el mismo lapso de tiempo, que equivale al 81 %.

Al cierre del trimestre, 9 PQRSD se encontraban en trámite de respuesta.

CLASIFICACIÓN DE PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO CUARTO TRIMESTRE DEL 2024



De las 51 PQRSD respondidas fuera de tiempo del cuarto trimestre del 2024, el 49 % fueron peticiones; 43 % solicitudes de información; 4 % consultas y 4 % petición de entes externos.



COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS 4to TRIMESTRE 2024 Vs. 4to TRIMESTRE 2023 TIPOLOGÍA

| Comparativo de PQRSD Clasificadas por Tipología | | | |
|---|------------|------------|------------|
| TIPOLOGÍA | Q4 2023 | Q4 2024 | Diferencia |
| PETICIÓN | 214 | 184 | -30 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN | 36 | 51 | 15 |
| CONSULTA | 16 | 23 | 7 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 2 | 8 | 6 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 4 | 4 | 0 |
| RECLAMO | 3 | 1 | -2 |
| DENUNCIA | 0 | 1 | 1 |
| SOLICITUD CONGRESO REPÚBLICA | 1 | 0 | -1 |
| QUEJA | 4 | 0 | -4 |
| ACCIÓN DE TUTELA* | 0 | 0 | 0 |
| APELACION 17043* | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 |
| RECURSO DE REPOSICIÓN* | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 |
| Total | 280 | 272 | -8 |

El INM de Colombia realiza un comparativo de las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Para la vigencia del presente informe se evidencia que se presentó una disminución 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 "Peticiónes".



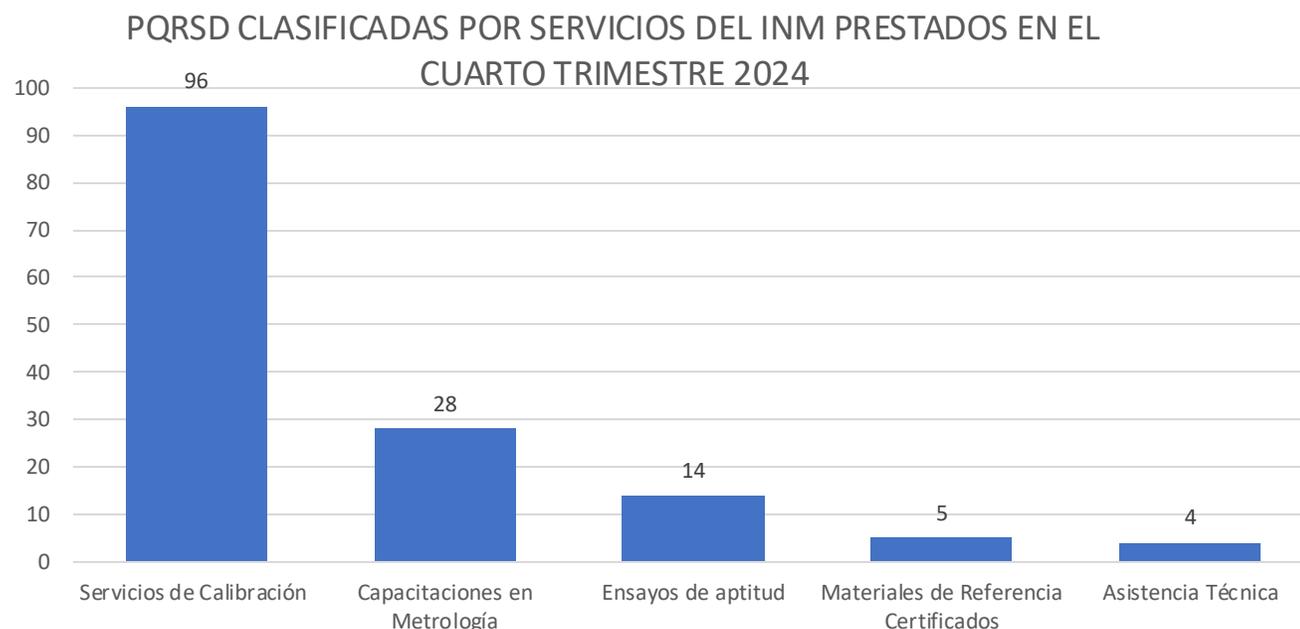
COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS 4to TRIMESTRE 2024 Vs. 4to TRIMESTRE 2023 MOTIVO

| Comparativo de PQRSD Clasificadas por Motivo | | | |
|--|------------|------------|------------|
| MOTIVO | Q4 2023 | Q4 2024 | Diferencia |
| PROPIO DEL SERVICIO | 256 | 260 | 4 |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 15 | 10 | -5 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 1 | 1 | 0 |
| CALIDAD EN SERVICIO | 1 | 0 | -1 |
| DEMORA EN SERVICIO | 2 | 0 | -2 |
| INFORMACIÓN ERRÓNEA | 1 | 0 | -1 |
| INFORMACIÓN SUMINISTRADA | 3 | 1 | -2 |
| IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO | 1 | 0 | -1 |
| Total | 280 | 272 | -8 |

Respecto de los motivos por los cuales los ciudadanos radican PQRS, se identifica que, en su mayoría, fueron clasificadas como propios del servicio, recibiendo un número ligeramente mayor en esta categoría, durante el período 2024.



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



De las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2024, 147 fueron asignadas a servicios prestados por el Instituto Nacional de Metrología – INM*, y de ellas, el 65 % fueron asignadas al servicio de calibración; 19 % al servicio de Capacitaciones; 10 % a Ensayos de Aptitud; 3 % a Materiales de Referencia y 3 % a Asistencia Técnica.

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



COMPARATIVO DE PQRSD CALIBRACIÓN Y CAPACITACIÓN 4to TRIMESTRE 2024 Vs. 4to TRIMESTRE 2023

| PQRSD SERVICIO DE CALIBRACIÓN | | |
|--------------------------------|-----------|-----------|
| TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN | Q4 2023 | Q4 2024 |
| PETICIÓN | 50 | 60 |
| CONSULTA | 10 | 17 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 11 | 18 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 0 | 1 |
| ACCIÓN DE TUTELA | 0 | 0 |
| QUEJA | 1 | 0 |
| RECLAMO | 2 | 0 |
| SOLICITUD DOCUMENTOS | 1 | 0 |
| Total | 75 | 96 |

Al realizar un comparativo de las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2024 frente al cuarto trimestre del 2023, para el servicio de calibración, se evidencia que se presentó aumento en las categorías, de petición, consulta y solicitud de información.

| PQRSD CAPACITACIONES EN METROLOGÍA | | |
|------------------------------------|----------|-----------|
| TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES | Q4 2023 | Q4 2024 |
| PETICIÓN | 4 | 13 |
| CONSULTA | 1 | 0 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN | 0 | 12 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 0 | 0 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 0 | 2 |
| RECLAMO | 0 | 1 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 |
| Total | 5 | 28 |

Para el servicio de capacitaciones en metrología se evidencia un aumento importante en la radicación de peticiones y solicitudes de información.



COMPARATIVO DE PQRSD SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA, ENSAYOS DE APTITUD, MATERIALES DE REFERENCIA 4to TRIMESTRE 2024 Vs. 4to TRIMESTRE 2023

| PQRSD ASISTENCIA TÉCNICA | | |
|---------------------------------------|----------|----------|
| TIPO DE PQRSD PARA ASISTENCIA TÉCNICA | Q4 2023 | Q4 2024 |
| CONSULTA | 0 | 2 |
| PETICIÓN | 0 | 1 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 0 | 1 |
| Total | 0 | 4 |

Para el 2024 Q4, el servicio de Asistencia Técnica muestra un leve aumento en las consultas, peticiones y solicitudes de información, frente al mismo periodo del 2023.

| PQRSD ENSAYOS DE APTITUD | | |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD | Q4 2023 | Q4 2024 |
| PETICIÓN | 9 | 8 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 2 | 4 |
| CONSULTA | 1 | 2 |
| Total | 12 | 14 |

Durante el cuarto trimestre del 2024, frente al servicio de Ensayos de Aptitud se presentaron 14 PQRSD tipificadas como: 8 Peticiones, 4 solicitudes de información y 2 consultas.

| PQRSD MATERIALES DE REFERENCIA | | |
|---|----------|----------|
| TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA | Q4 2023 | Q4 2024 |
| PETICIÓN | 2 | 4 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 0 | 1 |
| CONSULTA | 1 | 0 |
| Total | 3 | 5 |

Para el cuarto trimestre del 2024 el servicio de materiales de referencia registró 5 PQRSD, de las cuales 4 se tipificaron como peticiones y 1 como solicitud de información.

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

RELACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS RADICADOS EN EL CUARTO 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 PQRSD | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
| 1-2024-0874-1 | Propios en el servicio | Capacitaciones en Metrología | SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO |

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 PQRSD | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
| Ninguna | Ninguna | Ninguna | Ninguna |



RELACIÓN DE DENUNCIAS RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL 2024

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

DENUNCIAS GENERALES

| RADICADO | MOTIVO | TEMA PQRSD | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|---------------|--------------------------|--------------|-------------------------|
| 1-2024-0960-1 | Información Suministrada | Contratación | SECRETARÍA GENERAL |

Proceso frente a la denuncia:

En atención al procedimiento E-04-P-001 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, el ciudadano fue atendido directamente por el Oficial de Transparencia y recibió la prioridad correspondiente para su atención.

La respuesta emitida por la entidad fue dirigida al correo electrónico del ciudadano y se le avisó, además, por parte del Oficial de Transparencia, que se había dado respuesta y los pasos para que pudiera identificarla de manera rápida en la página web del Instituto.

DENUNCIA IRREGULARIDADES PROCESO MINIMA CUANTIA MC 027 DE 2024

DI Denuncias INM Responder Responder a todos Reenviar

Para: Veedor Contractual <veedorcontractual24@gmail.com> Mié 13/11/2024 9:32

CC: Direccion General; Secretaria General; Contratos; Control Interno

Cordial saludo Sres. Veedor Contractual,

Por medio del presente se da a conocer que el pasado 7 de noviembre de 2024 fue emitida la respuesta a su denuncia con número de radicado 1-2024-0960-1 a través del sistema de información del INM.

Haga clic en el siguiente link para hacer seguimiento a su PQRSD: [Servicios en Línea del Instituto Nacional de Metrología de Colombia](#)

Con lo anterior damos por finalizado el seguimiento a la denuncia por parte de la Oficial de Transparencia del INM.

Agradecemos su comunicación.

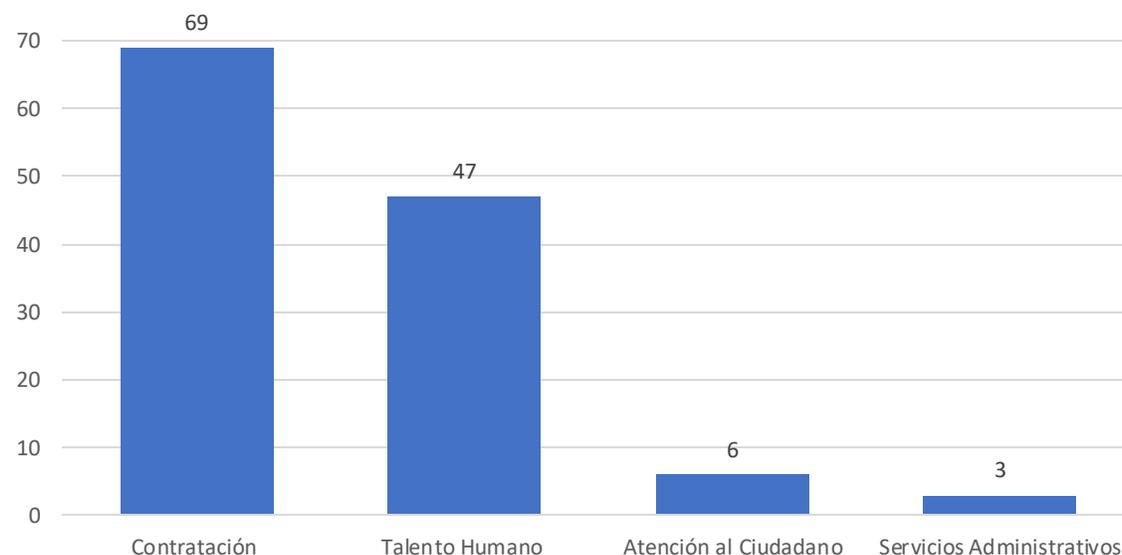
#SoyTransparente

Atentamente,

Oficial de Transparencia
Mg. Viviana Romero Jiménez
 Subdirección de Servicios Metrologicos y Relación con el Ciudadano
 Instituto Nacional de Metrología
 Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1218
 Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN
 Bogotá, D.C., Colombia
www.inm.gov.co

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

PQRSD CLASIFICADAS POR PROCESOS DE APOYO DEL INM EN EL CUARTO 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. talento humano, servicios administrativos, Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico, entre otros.

De las PQRSD radicadas durante el cuarto trimestre del 2024, 125 corresponden a procesos de apoyo del INM, y de ellas, el 55 % están relacionadas con temas de contratación; 38 % con talento humano; 5 % con atención al ciudadano y 2 % correspondientes a servicios administrativos.



PQRSD RELACIONADAS CON LA RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA

Durante el cuarto 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 se presentó una (1) apelación al informe final de este servicio, la cual se concluyó no procedente.

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. Como resultado de esa revisión es posible concluir 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: 2025 – 01 - 21



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.



ANEXOS

Relación de PQRSD respondidos fuera de tiempo:

| PQRSD FUERA DE TIEMPO | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|------------------------|---------------------------------------|--------------------|--------------------|
| RADICADO | TIPO DE PQRSD | MOTIVO | TEMA RELACIONADO | DEPENDENCIA | DIAS TRANSCURRIDOS |
| 1-2024-0967-1 | Petición | Propios en el servicio | Talento Humano | SECRETARÍA GENERAL | 43 |
| 1-2024-0976-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SECRETARÍA GENERAL | 41 |
| 1-2024-0998-1 | Petición | Propios en el servicio | Talento Humano | SECRETARÍA GENERAL | 39 |
| 1-2024-0918-1 | Petición | Propios en el servicio | Talento Humano | SECRETARÍA GENERAL | 29 |
| 1-2024-0904-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Talento Humano | SECRETARÍA GENERAL | 24 |
| 1-2024-0837-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SECRETARÍA GENERAL | 23 |
| 1-2024-1097-1 | Petición | Propios en el servicio | Talento Humano | SECRETARÍA GENERAL | 23 |
| 1-2024-1087-1 | Petición | Propios en el servicio | Talento Humano | SECRETARÍA GENERAL | 21 |
| 1-2024-1029-1 | Petición | Propios en el servicio | Contratación | SECRETARÍA GENERAL | 20 |
| 1-2024-1031-1 | Petición | Propios en el servicio | Contratación | SECRETARÍA GENERAL | 18 |
| 1-2024-0864-1 | Petición | Propios en el servicio | Contratación | SECRETARÍA GENERAL | 16 |
| 1-2024-1080-1 | Petición Entes Externos | Propios en el servicio | Talento Humano | SECRETARÍA GENERAL | 15 |
| 1-2024-1135-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Talento Humano | SECRETARÍA GENERAL | 15 |
| 1-2024-0870-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Talento Humano | SECRETARÍA GENERAL | 13 |
| 1-2024-1030-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SMF | 22 |
| 1-2024-1070-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SMF | 18 |
| 1-2024-1002-1 | Solicitud de información | Atención al Ciudadano | Servicios de Calibración | SMF | 17 |
| 1-2024-1082-1 | Petición Entes Externos | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SMF | 16 |
| 1-2024-1074-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SMF | 15 |
| 1-2024-1078-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SMF | 14 |
| 1-2024-1034-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SMF | 12 |
| 1-2024-0973-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 23 |
| 1-2024-0980-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 22 |
| 1-2024-0983-1 | Petición | Propios en el servicio | Materiales de Referencia Certificados | SSMRC | 21 |
| 1-2024-0991-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 20 |

| | | | | | |
|---------------|--------------------------|------------------------|------------------------------|-------|----|
| 1-2024-0941-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 19 |
| 1-2024-0946-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 18 |
| 1-2024-0949-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 17 |
| 1-2024-0951-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 17 |
| 1-2024-0953-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 17 |
| 1-2024-1027-1 | Petición | Propios en el servicio | Contratación | SSMRC | 17 |
| 1-2024-1042-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 17 |
| 1-2024-1065-1 | Petición | Propios en el servicio | Capacitaciones en Metrología | SSMRC | 17 |
| 1-2024-0898-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 16 |
| 1-2024-0956-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 16 |
| 1-2024-0957-1 | Petición | Propios en el servicio | Ensayos de Aptitud | SSMRC | 16 |
| 1-2024-0979-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Capacitaciones en Metrología | SSMRC | 16 |
| 1-2024-0937-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 14 |
| 1-2024-1143-1 | Solicitud de documentos | Propios en el servicio | Atención al Ciudadano | SSMRC | 14 |
| 1-2024-0963-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Capacitaciones en Metrología | SSMRC | 13 |
| 1-2024-1059-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 13 |
| 1-2024-1091-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 13 |
| 1-2024-0849-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 12 |
| 1-2024-1033-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Capacitaciones en Metrología | SSMRC | 12 |
| 1-2024-1072-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Capacitaciones en Metrología | SSMRC | 12 |
| 1-2024-1073-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SSMRC | 12 |
| 1-2024-0841-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Capacitaciones en Metrología | SSMRC | 11 |
| 1-2024-0959-1 | Solicitud de documentos | Propios en el servicio | Capacitaciones en Metrología | SSMRC | 11 |
| 1-2024-1001-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Capacitaciones en Metrología | SSMRC | 11 |
| 1-2024-1018-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Capacitaciones en Metrología | SSMRC | 11 |
| 1-2024-1020-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Capacitaciones en Metrología | SSMRC | 11 |



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Q4 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

Celular: +57 318 813 4901

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