

**Instituto Nacional de
Metrología de Colombia**



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF

Primer Trimestre 2025

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

(1 de enero – 31 de marzo)



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, Denuncias y Felicitaciones –PQRSDF– presentadas al Instituto entre el 1 de enero del 2025 y el 31 de marzo del 2025. De igual manera, se tiene en cuenta lo consignado en las normas vigentes.

El presente 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 PQRSDF recibidas en el INM de Colombia a través del sistema informático Ophelia SGDEA durante el primer trimestre del 2025. 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 PQRSDF 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 PQRSDF 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 17043 para proceder con la generación de conclusiones y recomendaciones.

TOTAL PQRSDF RADICADOS POR MES – PRIMER TRIMESTRE 2025



Durante el primer trimestre del año 2025 se registraron un **total de 413** radicados de PQRSDF, distribuidos mensualmente en las siguientes cantidades:

- Enero: 179
- Febrero: 134
- Marzo: 100

COMPARATIVO TRIMESTRAL DEL TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS A LAS PQRSDF



Durante el trimestre comprendido entre enero y marzo del 2025, el tiempo promedio de respuesta de las diferentes áreas del Instituto Nacional de Metrología a las PQRSDF 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 a continuación:

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSDF 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:

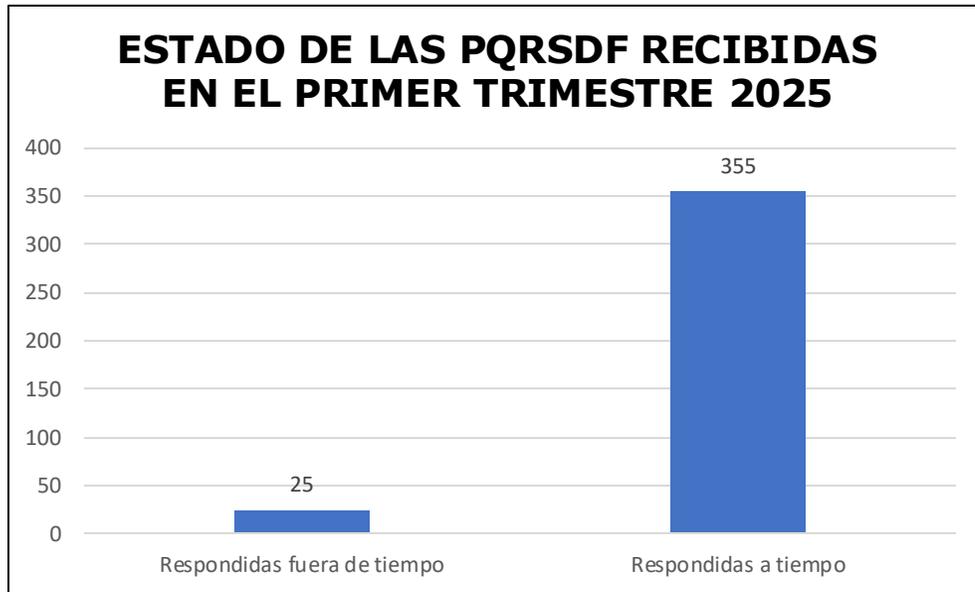
Tiempos máximos de respuesta (Ley 1755 de 2015)	
TIPO DE SOLICITUD	DÍAS HÁBILES
Solicitud Congreso de la República	5 días hábiles
Petición Entes Externos	10 días hábiles
Solicitud de Documentos	10 días hábiles
Solicitud de Información	10 días hábiles
Atención a Periodistas	10 días hábiles
Petición	15 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:

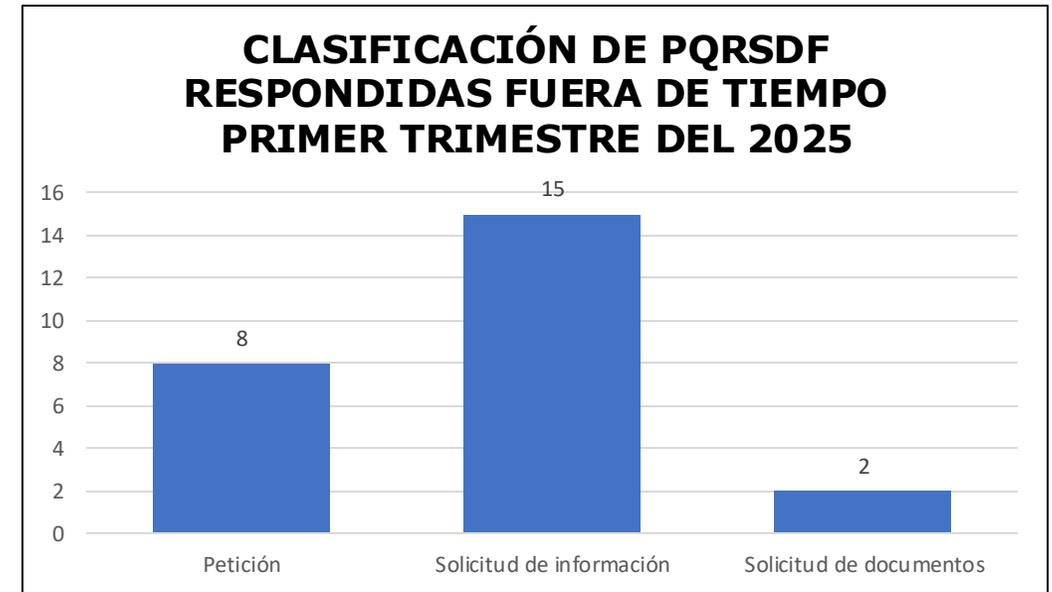
- Auditoría General de la República
- Contraloría General de la República
- Procuraduría General de la Nación
- Consejo Nacional Electoral
- Contaduría General de la Nación
- Registraduría Nacional del Estado Civil
- Defensoría del Pueblo
- Veedurías
- Personerías

ESTADO DE PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2025



Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron 413 PQRSDF, de las cuales se respondieron 380 durante el mismo lapso, que equivale al 92 %.

Al cierre del trimestre, 33 PQRSDF se encontraban en trámite de respuesta.



De las 25 PQRSDF respondidas fuera de tiempo del primer trimestre del 2025, el 60 % fueron solicitudes de información; 32 % fueron peticiones; y 8 % solicitud de documentos.

COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS 1er TRIMESTRE 2025 Vs. 1er TRIMESTRE 2024 TIPOLOGÍA

Comparativo de PQRSD Clasificadas por Tipología			
TIPOLOGÍA	Q1 2024	Q1 2025	Diferencia
PETICIÓN	184	300	116
SOLICITUD INFORMACIÓN	31	79	48
CONSULTA	24	19	-5
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	4	4	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	8	8	0
RECLAMO	0	1	1
RECURSO DE REPOSICIÓN*	0	1	1
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	2	1	-1
QUEJA	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0
Total	253	413	160

El INM de Colombia realiza un comparativo de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2025, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

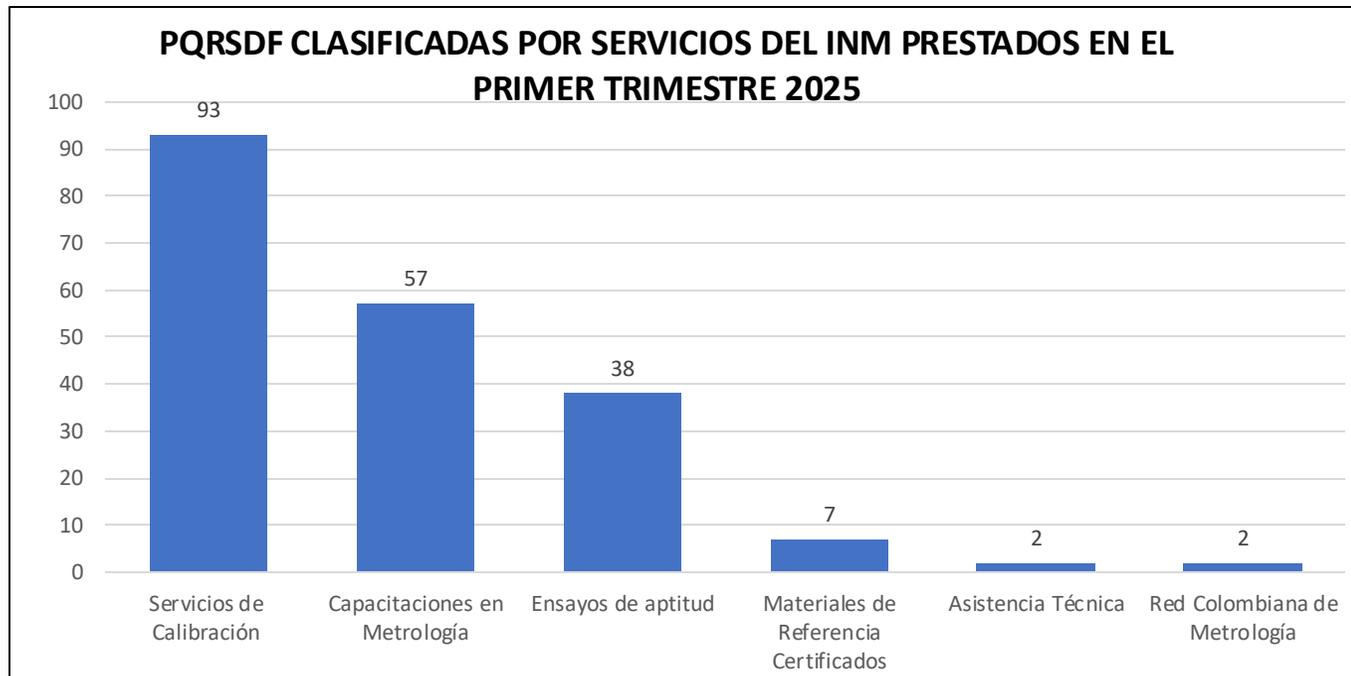
Para la vigencia del presente informe se evidencia que se presentó un aumento de PQRSD recibidas frente al año 2024. De igual manera, se mantiene la constante en que la mayor cantidad de solicitudes de los ciudadanos son tipificadas como "Peticiónes".

COMPARATIVO PQRSDF RECIBIDAS 1ER TRIMESTRE 2025 Vs. 1ER TRIMESTRE 2024 MOTIVO

Comparativo de PQRSDF Clasificadas por Motivo			
MOTIVO	Q1 2024	Q1 2025	Diferencia
PROPIO DEL SERVICIO	242	403	161
ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	9	-1
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0	0
CALIDAD EN SERVICIO	0	0	0
DEMORA EN SERVICIO	0	0	0
INFORMACIÓN ERRÓNEA	0	0	0
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	0	0	0
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	1	1	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES	0	0	0
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	0	0	0
Total	253	413	160

Respecto de los motivos por los cuales los ciudadanos radican PQRSDF, se identifica que, en su mayoría, fueron clasificadas como propios del servicio, recibiendo un número muy superior en esta categoría, durante el período 2025.

PQRSDF CLASIFICADAS POR SERVICIOS DEL INM PRESTADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2025



De las PQRSDF recibidas durante el primer trimestre del 2025, **199 fueron asignadas a servicios prestados** por el Instituto Nacional de Metrología – INM*, y de ellas, el 47 % fueron asignadas al servicio de calibración; 29 % al servicio de Capacitaciones; 19 % a Ensayos de Aptitud; 4 % a Materiales de Referencia y 1 % a Asistencia Técnica.

Así mismo, el 1 % fue asignado a la Red Colombiana de Metrología.

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

COMPARATIVO DE PQRSDF CALIBRACIÓN Y CAPACITACIÓN 1ER TRIMESTRE 2025 Vs. 1ER TRIMESTRE 2024

PQRSDF SERVICIO DE CALIBRACIÓN			
TIPO DE PQRSDF PARA CALIBRACIÓN	Q1 2024	Q1 2025	Diferencia
PETICIÓN	18	54	36
CONSULTA	14	15	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	20	9
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0
ACCIÓN DE TUTELA	0	0	0
QUEJA	0	0	0
RECLAMO	0	0	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	0	4	4
SUGERENCIAS	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0
Total	43	93	50

Al realizar un comparativo de las PQRSDF recibidas durante el primer trimestre del 2025 frente al primer trimestre del 2024, para el servicio de calibración, se evidencia que se presentó aumento en las categorías, de petición, consulta, solicitud de información y solicitud de documentos.

PQRSDF CAPACITACIONES EN METROLOGÍA			
TIPO DE PQRSDF PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q1 2024	Q1 2025	Diferencia
PETICIÓN	4	24	20
SOLICITUD INFORMACIÓN	2	32	30
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0
RECLAMO	0	1	1
CONSULTA	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0
Total	6	57	51

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

COMPARATIVO DE PQRSDF SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y ENSAYOS DE APTITUD 1er TRIMESTRE 2025 Vs. 1er TRIMESTRE 2024

PQRSDF ASISTENCIA TÉCNICA			
TIPO DE PQRSDF PARA ASISTENCIA TÉCNICA	Q1 2024	Q1 2025	Diferencia
CONSULTA	0	0	0
PETICIÓN	0	2	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0
Total	0	2	2

Para el 2025 Q1, el servicio de Asistencia Técnica muestra un leve aumento en las peticiones frente al mismo periodo del 2024.

PQRSDF ENSAYOS DE APTITUD			
TIPO DE PQRSDF PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q1 2024	Q1 2025	Diferencia
PETICIÓN	3	25	22
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	9	8
CONSULTA	0	4	4
Total	4	38	34

Durante el primer trimestre del 2025, frente al servicio de Ensayos de Aptitud se presentaron 38 PQRSDF tipificadas así: 25 Peticiones, 9 solicitudes de información y 4 consultas.

COMPARATIVO DE PQRSDF SERVICIOS DE MATERIALES DE REFERENCIA Y RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA 1er TRIMESTRE 2025 Vs. 1er TRIMESTRE 2024

PQRSDF MATERIALES DE REFERENCIA			
TIPO DE PQRSDF PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q1 2024	Q1 2025	Diferencia
PETICIÓN	2	4	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	3	3
CONSULTA	1	0	-1
Total	3	7	4

Para el primer trimestre del 2025 el servicio de materiales de referencia registró 7 PQRSDF, de las cuales 4 se tipificaron como peticiones y 3 como solicitud de información.

PQRSDF RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA			
TIPO DE PQRSDF PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q1 2024	Q1 2025	Diferencia
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	2	2
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0
PETICIÓN	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0
CONSULTA	1	0	-1
RECLAMO	0	0	0
Total	1	2	1

En el primer trimestre del 2025 la Red Colombiana de Metrología registró 2 PQRSDF las cuales se tipificaron como Solicitudes de Información.

RELACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RADICADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2025

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
1-2025-0517-1	Irregularidades en el servicio	Capacitaciones en Metrología	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

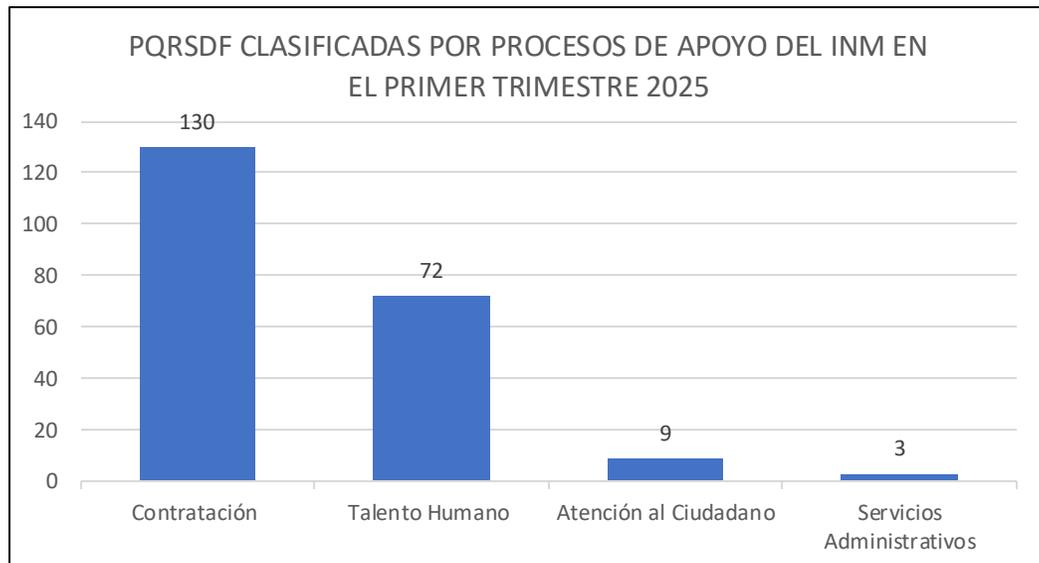
QUEJA: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

QUEJAS GENERALES			
RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE
Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

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 PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	
Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

RELACIÓN DE PQRSDF ASIGNADAS A LOS PROCESOS DE APOYO DEL INM EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2025



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; entre ellos encontramos a Talento Humano, Servicios Administrativos, Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico, entre otros.

De las PQRSDF radicadas durante el primer trimestre del 2025, 214 corresponden a procesos de apoyo del INM, y de ellas, el 61 % están relacionadas con temas de contratación; 34 % con talento humano; 4 % con atención al ciudadano y 1 % correspondientes a servicios administrativos.

PQRSDF TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD

Según la información obtenida del sistema Ophelia SGDEA, NO se identificaron PQRSDF 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

- 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.
- 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.

Elaboró Tabulación: Jaime Andrés Rozo Matamoros – Funcionario SSMRC RC.

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

Revisó: Luisa Juana Bernal Roa
Subdirectora de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano (e)

Fecha: 2025 – 04 - 14

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 PQRSDf respondidos fuera de tiempo:

PQRSD FUERA DE TIEMPO						
RADICADO	FECHA DE SOLICITUD	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA	DIAS TRANSCURRIDOS
1-2025-0096-1	2025-01-16T12:06:19.057	Consulta	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SMF	54
1-2025-0156-1	2025-01-21T09:18:08.143	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SECRETARÍA GENERAL	51
1-2025-0062-1	2025-01-13T08:48:07.633	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SMF	24
1-2025-0404-1	2025-03-04T07:23:34.07	Petición	Propios en el servicio	Servicios Administrativos	SECRETARÍA GENERAL	19
1-2025-0074-1	2025-01-14T13:28:56.587	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	18
1-2025-0203-1	2025-01-29T15:43:09.773	Petición	Propios en el servicio	Ensayos de Aptitud	SSMRC	18
1-2025-0305-1	2025-02-17T10:31:55.787	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios Administrativos	SECRETARÍA GENERAL	18
1-2025-0222-1	2025-01-31T16:06:54.223	Petición	Propios en el servicio	Contratación	SECRETARÍA GENERAL	17
1-2025-0286-1	2025-02-13T09:01:18.517	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SSMRC	17
1-2025-0286-1	2025-02-13T09:01:18.517	Petición	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SSMRC	17
1-2025-0304-1	2025-02-17T09:59:02.653	Petición	Propios en el servicio	Materiales de Referencia Certificados	SSMRC	17
1-2025-0393-1	2025-02-28T08:49:28.673	Petición	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	SSMRC	17
1-2025-0012-1	2025-01-02T15:20:13.603	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SSMRC	16
1-2025-0433-1	2025-03-11T10:16:05.39	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	16
1-2025-0268-1	2025-02-10T16:10:21.76	Solicitud de información	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	SSMRC	14
1-2025-0426-1	2025-03-10T08:40:42.63	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SSMRC	13
1-2025-0430-1	2025-03-10T14:11:07.49	Solicitud de información	Propios en el servicio	Materiales de Referencia Certificados	SSMRC	13
1-2025-0439-1	2025-03-12T15:17:46.607	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SSMRC	13
1-2025-0441-1	2025-03-12T15:52:02.133	Solicitud de información	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	SSMRC	13
1-2025-0103-1	2025-01-17T09:12:56.517	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SMQB	12
1-2025-0401-1	2025-03-03T13:33:40.767	Solicitud de información	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	SSMRC	12
1-2025-0151-1	2025-01-20T19:25:10.893	Solicitud de documentos	Atención al Ciudadano	Red Colombiana de Metrología	SSMRC	11
1-2025-0189-1	2025-01-27T09:55:12.65	Solicitud de información	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	SSMRC	11
1-2025-0191-1	2025-01-27T11:15:31.523	Solicitud de información	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	SSMRC	11
1-2025-0347-1	2025-02-20T14:43:42.443	Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano	SSMRC	11
1-2025-0406-1	2025-03-04T12:26:57.063	Solicitud de información	Propios en el servicio	Ensayos de Aptitud	SSMRC	11
1-2025-0413-1	2025-03-06T09:56:32.083	Solicitud de información	Propios en el servicio	Ensayos de Aptitud	SSMRC	11
1-2025-0425-1	2025-03-08T10:39:24.787	Solicitud de información	Atención al Ciudadano	Red Colombiana de Metrología	SSMRC	11

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF Q1 2025

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

WhatsApp: +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