

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del INM - Primer Semestre de 2025

Oficina de Control Interno
Bogotá, D.C.

2025-08-06

CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	3
4. RESULTADOS.....	4
4.1 Caracterización de los radicados de PQRSD correspondiente al II Semestre de 2025	4
4.2 Seguimiento a la calidad de las respuestas de PQRSD correspondiente al II semestre de 2025.....	12
5. CONCLUSIONES.....	13
5.1 NO CONFORMIDADES.....	15
5.2 OBSERVACIONES.....	17
5.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	17
6. ANEXOS.....	18
6.1 Marco Normativo.....	18
6.2 Imágenes Consultas.....	19
6.3 Imágenes Peticiones.....	23
6.4 Imágenes Peticiones con Entes Externos.....	25
6.5 Imágenes Reclamos.....	26
6.6 Imágenes Recurso de Reposición.....	26
6.7 Imágenes Solicitud del Congreso de la República.....	27
6.8 Imágenes Solicitud de Documentos.....	28
6.9 Imágenes Solicitud de Información.....	29
6.10 Calidad de las respuestas de las PQRSD.....	30

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y a garantizar la efectividad del control de la gestión pública*”, se hace seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas al INM durante el primer semestre de 2025. El objetivo es verificar el cumplimiento de la normatividad por parte de la entidad en relación con el derecho de los ciudadanos a recibir respuestas oportunas, claras y efectivas.

En el anexo 6.1 del presente documento, se relacionan los principales lineamientos normativos que sirvieron de sustento para la evaluación.

2. ALCANCE

El período analizado comprende el primer semestre de 2025 e incluye la validación de cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta a las PQRSD, así como la calidad de las respuestas.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Para el desarrollo de la presente evaluación, se aplicaron procedimientos de auditoría y se ejecutaron las siguientes actividades:

- ✚ Se realizó la revisión del marco normativo vigente, relacionado en el primer anexo del presente informe.
- ✚ El seguimiento realizado por la OCI se ejecuta a través de la consulta al aplicativo *Ophelia* (SGDEA – Gestión Documental y de Correspondencia) con el usuario asignado a la Oficina de Control Interno, en la opción de “*Reportes solicitudes PQRSD*”.
- ✚ Se define como fecha de inicio del reporte el 1 de enero de 2025 y como fecha de finalización el 30 de junio de 2025 en formato Excel.
- ✚ Se toma una muestra por cada modalidad de PQRSD allegada a la entidad, para realizar el análisis detallado de los radicados del primer semestre de 2025, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente y de los requisitos establecidos en el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), versión 7, vigente desde el 26 de diciembre de 2024.

- ✚ A partir de la base de datos descargada del aplicativo Ophelia (SGDEA), se realiza un proceso de depuración y análisis de las variables, con el fin de identificar la información relevante para el seguimiento del presente informe. Los datos procesados serán debidamente custodiados en los papeles de trabajo como soporte del análisis realizado.
- ✚ Se realiza la verificación de uso del formato: E-04-F-002 Control de tiempos de respuesta PQRSD – versión 3 del 26 de diciembre de 2024, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), versión 7 del 26 de diciembre de 2024.
- ✚ Se realizó consulta en la web de la entidad para evidenciar la publicación de los informes trimestrales de las PQRSD correspondiente al primer semestre de 2025, consultable en el siguiente link: <https://inm.gov.co/servicio-al-ciudadano/participacion-ciudadana/informes-de-participacion-ciudadana/>

4. RESULTADOS

4.1 Caracterización de los radicados de PQRSD correspondiente al II Semestre de 2025

Como resultado del proceso de evaluación, para el primer semestre de 2025, el INM contó con un total de 652 radicados, caracterizados de la siguiente forma: treinta y tres (33) consultas, cero (0) denuncias, cuatrocientos sesenta (460) peticiones, cinco (5) peticiones de entes externos, cero (0) quejas, seis (6) reclamos, dos (2) recursos de reposición, una (1) solicitud del Congreso de la República, once (11) solicitudes de documentos y ciento veinticuatro (124) solicitudes de información, como se muestra en la tabla No. 1.

Tabla No. 1 Caracterización de los radicados desde el 1 de enero al 30 de junio de 2025

CARACTERIZACIÓN DE RADICADOS	CONTEO
Consultas	33
Denuncias	0
Peticiones	460
Peticiones Entes Externos	5
Quejas	0
Reclamos	6
Recursos de reposición	2
Solicitudes de Congreso de la República	1
Solicitudes de Documentos	11
Solicitudes de Información	124
TOTAL	642

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control interno, con datos del reporte generado por el aplicativo *Ophelia SGDEA*

A continuación, se presentan los resultados correspondientes a la verificación realizada por la Oficina de Control Interno (OCI), como se muestra en la Tabla No. 2.

Tabla No. 2 Resultados de la muestra para la caracterización de los radicados, desde el 1 de enero al 30 de junio de 2025.

Tipología PQRSD	Resultado de verificación OCI
<p>Consultas: Ley 1755 de 2015 - Artículo 14. (...) "2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".</p>	
<p>1. Radicado: 1-2025-0096-1 Tema relacionado: Servicios de Calibración</p>	<p>No se evidenció respuesta a la solicitud registrada bajo el radicado 1-2025-0096-1, conforme a lo observado en las imágenes No. 1 y No. 1.1 del numeral 6.2 "Imágenes Consultas".</p> <p>El tipo de trámite aparece registrado en el aplicativo Ophelia SGDEA como "DERECHO DE PETICIÓN".</p> <p>De acuerdo con el reporte descargado de PQRSD, entre la fecha de solicitud (2025-01-16) y fecha de respuesta (2025-04-10) transcurrieron 60 días, superando los plazos establecidos por la ley.</p> <p>Se evidenció un correo fechado el 15/01/2025 con asunto: "<i>Concepto Técnico</i>", en el que se plantean dos consultas técnicas relacionadas con la estimación de incertidumbre y el concepto de dominancia en calibraciones. Sin embargo, no se identifica una respuesta documentada a dicha comunicación.</p>
<p>2. Radicado: 1-2025-0175-1 Respuesta: Radicado 2-2025-0213-2 Tema relacionado: Servicios de Calibración</p>	<p>Se evidenció respuesta mediante el documento con asunto: "<i>Respuesta a Solicitud - Radicado 1-2025-0175-1</i>", que incluye un informe técnico fechado el 03/02/2025.</p> <p>En los numerales 5 (Criterios TAR y TUR), 6 (Interpolación de la incertidumbre) y 7 (Otros aspectos), se abordan técnicamente los temas consultados. Lo anterior, se respalda en la imagen No. 2 del numeral 6.2 "Imágenes Consultas".</p> <p>El tiempo de respuesta fue de 12 días (del 2025-01-23 al 2025-02-10), cumpliendo con los términos legales.</p>
<p>3. Radicado: 1-2025-0415-1 Respuesta: Radicado 2-2025-0407-2 Tema relacionado: Servicios de Calibración</p>	<p>Se evidenció respuesta con el asunto: "<i>Respuesta a Solicitud - Radicado 1-2025-0415-1</i>", conforme a la imagen No. 3 del numeral 6.2 "Imágenes Consultas".</p> <p>El INM informa que no dispone de servicios de calibración para los equipos mencionados (Secuenciómetro de fases Fluke y medidor de relación de transformación TWR-H DV Power) y no se encontraron laboratorios acreditados que realicen este tipo</p>

	<p>de calibraciones con acreditación tipo ONAC, para dichos servicios en el ámbito nacional e internacional.</p> <p>El tiempo de respuesta fue de 11 días (del 2025-03-06 al 2025-03-21), cumpliendo con la normativa.</p>
<p>4. Radicado: 1-2025-0419-1 Tema relacionado: Servicios de Calibración</p>	<p>No se encontró evidencia de respuesta en el aplicativo Ophelia SGDEA, relacionada con la consulta planteada. Solo se observa el cargue del archivo "Notificación de Radicación y el Tipo de Trámite", según se muestra en la imagen No. 4.1 del numeral 6.2 "Imágenes Consultas".</p> <p>El trámite figura como "DERECHO DE PETICIÓN".</p> <p>Según el reporte de PQRS, el tiempo entre la fecha de solicitud (2025-03-06) y la fecha de respuesta (2025-03-21) fue de 12 días, dentro del plazo legal, aunque no se evidencia contenido de respuesta como tal.</p>
<p>5. Radicado: 1-2025-0571-1 Respuesta: Radicado 2-2025-0576-2 Tema relacionado: Servicios de Calibración</p>	<p>Se evidenció respuesta mediante concepto técnico emitido por el Grupo de Investigación en Metrología Científica e Industrial (GIMCI) con fecha 16/05/2025, tal como consta en la imagen No. 5 del numeral 6.2 "Imágenes Consultas".</p> <p>El tiempo de respuesta fue de 22 días (del 2025-04-15 al 2025-05-20), cumpliendo los plazos establecidos.</p>
<p>6. Radicado 1-2025-0866-1 Tema relacionado: Ensayos de Aptitud</p>	<p>No se evidenció respuesta a la solicitud en el aplicativo Ophelia SGDEA. Se adjunta evidencia de correo con el asunto: "CONSULTA EA o CILD", mostrado en la imagen No. 6.1 del numeral 6.2 "Imágenes Consultas".</p> <p>El trámite fue registrado como "DERECHO DE PETICIÓN".</p> <p>Según el reporte de PQRS, el tiempo entre la fecha de solicitud (2025-06-25) y la fecha de respuesta (2025-07-10) fue de 10 días, dentro del plazo legal, aunque la falta de respuesta en el sistema es una inconsistencia.</p>
<p>Nota: Durante la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno (OCI), no se identificaron hallazgos abiertos en el aplicativo Isolucion, relacionados con las consultas correspondientes al periodo de análisis.</p>	
<p>Peticiones: Ley 1755 de 2015 - Artículo 14. (...) "<i>Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción</i>".</p>	
<p>1. Radicado: 1-2025-0074-1 Respuesta: Radicado 2-2025-0207-2</p>	<p>Se evidenció la respuesta con radicado 2-2025-0207-2, mediante la cual se adjunta la certificación de la peticionaria, como se muestra en la imagen No. 1 del numeral 6.3 "Imágenes Peticiones".</p>

Tema relacionado: Contratación	Sin embargo, según el reporte descargado de PQRSD, entre la fecha de solicitud (2025-01-14) y la fecha de respuesta (2025-02-07) transcurrieron 18 días, superando el plazo legal permitido.
2. Radicado: 1-2025-0203-1 Respuesta: Radicado 2-2025-0282-2 Tema relacionado: Ensayos de Aptitud	Se evidenció respuesta con radicado 2-2025-0282-2, como se muestra en la imagen No. 2 del numeral 6.3 Imágenes Peticiones. De acuerdo con el reporte PQRSD, el tiempo transcurrido entre la solicitud (2025-01-29) y la respuesta (2025-02-24) fue de 18 días, superando el plazo legal permitido.
3. Radicado: 1-2025-0699-1 Respuesta: Radicado 2-2025-0727-2 Tema relacionado: Capacitación en Metrología	Se evidenció respuesta al radicado mediante documento técnico, donde se detalla el avance de los proyectos de la primera línea del Grupo de Metrología en Alimentos (GMA) de la Subdirección de Metrología Química y Biología (SMQB), como se muestra en la imagen No. 3 del numeral 6.3 Imágenes Peticiones. Según el reporte de PQRSD, desde la fecha de solicitud (2025-05-21) hasta la fecha de respuesta (2025-07-03) han transcurrido 28 días, superando el plazo legal permitido.
4. Radicado: 1-2025-0846-1 Respuesta: Radicado 2-2025-0772-2 Tema relacionado: Atención al Ciudadano	Se evidenció respuesta a la petición, remitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en relación con la normatividad aplicable a productos de telecomunicaciones alámbricas, equipos electrónicos que usan frecuencias y dispositivos que operan con campos electromagnéticos en Colombia, como se muestra en la imagen 4 del numeral 6.3 Imágenes Peticiones. El tiempo de respuesta fue de 15 días (del 2025-06-19 al 2025-07-14), cumpliendo con los tiempos de ley.
5. Radicado: 1-2025-0870-1 Tema relacionado: Contratación	No se evidenció respuesta en el aplicativo Ophelia SGDEA a la solicitud registrada bajo el radicado 1-2025-0870-1, relacionada con la certificación del contrato de prestación de servicios No. 088 de 2025 con obligaciones, como se observa en las imágenes No. 5 y No. 5.1 del numeral 6.3 Imágenes Peticiones. Según el reporte de PQRSD, desde la fecha de solicitud (2025-06-27) hasta la fecha límite considerada para respuesta (2025-07-03) han transcurrido 23 días, superando el plazo legal permitido, sin que se haya registrado respuesta alguna en el sistema.

Nota: Durante la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno (OCI), no se identificaron hallazgos abiertos en el aplicativo Isolucion, relacionados con las peticiones correspondientes al periodo de análisis.

Petición Entes Externos de control: Ley 1755 de 2015 - Artículo 30. *Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de*

<i>documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.</i>	
<p>1. Radicado: 1-2025-0455-1 Respuesta: Radicado 2-2025-0440-2 Tema relacionado: Talento Humano</p>	<p>Se evidenció respuesta al requerimiento proveniente de la Procuraduría General de la Nación, identificado con el No. de expediente IUS E-2024-041218 / IUC D-2024-3452993 - Oficio 862, emitida con base en la información registrada por el Grupo de Gestión de Talento Humano de la Secretaría General del INM, tal como se muestra en la imagen No. 1 del numeral 6.4 "Imágenes Peticiones Entes Externos".</p> <p>De acuerdo con el reporte descargado de PQRSD, entre la fecha de solicitud (2025-03-17) y la fecha de respuesta (2025-04-01) han transcurrido 10 días, cumpliendo con los tiempos de ley.</p>
<p>2. Radicado: 1-2025-0650-1 Respuesta: Radicado 2-2025-0603-2 Tema relacionado: Talento Humano</p>	<p>Se evidenció respuesta al requerimiento de la PGN - expediente IUS E-2025-190849 / IUC D-2025-4004876 - Oficio PPDCE No. 0811, donde se incluye información proveniente de la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Gestión Financiera de la Secretaría General del INM, como se muestra en la imagen No. 2 del numeral 6.4 "Imágenes Peticiones Entes Externos".</p> <p>Según el reporte descargado de PQRSD, entre la fecha de solicitud (2025-05-12) y la fecha de respuesta (2025-05-27) han transcurrido 11 días, superando el plazo legal permitido</p>
<p>Nota: Durante la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno (OCI), no se identificaron hallazgos abiertos en el aplicativo Isolucion, relacionados con las peticiones de entes externos de control correspondientes al periodo de análisis.</p>	
<p>Reclamos: Ley 1755 de 2015 – Artículo 14. (...) "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción".</p>	
<p>1. Radicado 1-2025-0631-1 Tema: Servicios de Calibración</p>	<p>Se verificó la respuesta al radicado 1-2025-0631-1, correspondiente a la cotización generada el 25 de abril de 2025 para la calibración de siete instrumentos en la magnitud de fuerza (ítems 2 y 4); situación actual del patrón de 10 kN y las acciones en curso relacionadas, tal como se muestra en la imagen No. 1 del numeral 6.5 Imágenes Reclamos.</p> <p>Según el reporte descargado de PQRSD, desde la fecha de solicitud (2025-05-07) hasta la fecha de respuesta (2025-05-28) en el aplicativo Ophelia SGDEA, transcurrieron 16 días, superando el plazo legal establecido.</p>
<p>2. Radicado 1-2025-0818-1 Respuesta asociada al</p>	<p>Se verificó la respuesta al radicado 1-2025-0818-1, en la cual se informa sobre el proceso de facturación. Se aclara que el INM "no está obligado a facturar electrónicamente ni a generar documento equivalente, por lo cual no es procedente expedir</p>

<p>Radicado 2-2025-0697-2 Tema: Capacitaciones en Metrología</p>	<p><i>factura, ni factura electrónica</i>". Esta información se evidencia en la imagen No. 2 del numeral 6.5 Imágenes Reclamos.</p> <p>De acuerdo con el reporte descargado de PQRSD, desde la fecha de solicitud (2025-06-16) hasta la fecha de respuesta (2025-06-20) en el aplicativo Ophelia SGDEA, transcurrieron 16 días, superando el plazo legal establecido.</p>
<p>Nota: Durante la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno (OCI), no se identificaron hallazgos abiertos en el aplicativo Isolucion, relacionados con los reclamos correspondientes al periodo de análisis.</p>	
<p style="text-align: center;">Recurso de Reposición: (15) días para resolver</p>	
<p>1. Radicado 2025-0480-1 Respuesta asociada al Radicado 2-2025-0475-2 Tema: Talento Humano</p>	<p>Se evidenció la Resolución No. 100 del 2025-04-08, "<i>Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se modifica la Resolución No. 063 del 06 de marzo de 2025</i>", interpuesto por la exfuncionaria. En dicha resolución se ordena pagar el valor total reconocido y dispuesto en el Artículo Segundo, como se observa en la imagen No. 1 del numeral 6.6 Imágenes Recurso de Reposición.</p> <p>Según el reporte descargado de PQRSD, desde la fecha de solicitud (2025-03-20) hasta la fecha de respuesta (2025-04-08) en el aplicativo Ophelia SGDEA, transcurrieron 12 días, cumpliendo con los términos legales establecidos.</p>
<p>2. Radicado 2025-0548-1 Respuesta asociada al Radicado 2-2025-0511-2 Tema: Contratación</p>	<p>Se verificó la respuesta al recurso de reposición y en subsidio de apelación interpuesto contra la comunicación No. 2-2025-0453-2 del 3 de abril de 2025. Dicho recurso fue radicado bajo el No. 1-2025-0548-1 el 09 de abril de 2025. Esta actuación se encuentra documentada, en las imágenes No. 2 y 2.1 del numeral 6.6 Imágenes Recurso de Reposición.</p> <p>De acuerdo con el reporte descargado de PQRSD, desde la fecha de solicitud (2025-04-09) hasta la fecha de respuesta (2025-04-22) en el aplicativo Ophelia SGDEA, transcurrieron 12 días, cumpliendo con los términos legales.</p>
<p>Nota: Durante la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno (OCI), no se identificaron hallazgos abiertos en el aplicativo Isolucion, relacionados con los recursos de reposición correspondientes al periodo de análisis.</p>	
<p style="text-align: center;">Solicitud Congreso de la República: Según términos del ente legislativo según la ley 5 de 1992 – Generalmente 5 días.</p>	
<p>1. Radicado 2025-0429-1 Respuesta asociada al Radicado 2-2025-0374-2 Tema: Talento Humano</p>	<p>Se verificó la respuesta al radicado 1-2025-0429-1, correspondiente al "<i>Requerimiento de Información Presupuestal y Contable para el Fenecimiento de la Cuenta General del Presupuesto y del Tesoro y la Situación Financiera (Balance General) de la Nación, Vigencia Fiscal 2024</i>".</p> <p>En la respuesta se presenta información detallada sobre los componentes solicitados, como se evidencia en la imagen No.</p>

	<p>1 del numeral 6.7 Imágenes Solicitud Congreso de la República.</p> <p>Asimismo, se evidenció que la respuesta fue radicada físicamente en la Carrera 7 A # 8-68, Edificio Nuevo del Congreso, y remitida por correo electrónico acomisionlegaldecuentasfen@camara.gov.co, como consta en la imagen No. 1.1 del mismo numeral.</p> <p>De acuerdo con el reporte descargado de PQRS, desde la fecha de solicitud (2025-03-10) hasta la fecha de respuesta (2025-03-11) en el aplicativo Ophelia SGDEA, transcurrió 1 día, cumpliendo con los términos legales establecidos.</p>
<p>Nota: Durante la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno (OCI), no se identificaron hallazgos abiertos en el aplicativo Isolucion, relacionados con solicitud del Congreso de la República correspondiente al periodo de análisis.</p>	
<p>Solicitud de Documentos: Ley 1755 de 2014 – Artículo 14. (...) <i>"1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción".</i></p>	
<p>1. Radicado 1-2025-0134-1 Respuesta asociada al Radicado 2-2025-0137-2 Tema: Contratación</p>	<p>Se verificó la respuesta al radicado 1-2025-0134-1, correspondiente a la certificación del Contrato No. 100 de 2024, la cual se encuentra registrada en el aplicativo Suite Ophelia. Esta información se evidencia en la imagen No. 1 del numeral 6.8 Imágenes Solicitud de Documentos.</p> <p>De acuerdo con el reporte descargado de PQRS, desde la fecha de solicitud (2025-01-20) hasta la fecha de respuesta (2025-01-24) en el aplicativo Ophelia SGDEA, transcurrieron 4 días, cumpliendo con los términos legales.</p>
<p>2. Radicado 1-2025-0347-1 Respuesta asociada al Radicado 2-2025-0355-2 Tema: Atención al Ciudadano</p>	<p>Se verificó la respuesta al radicado 1-2025-0347-1, en la que se evidencia el envío de los documentos al correo electrónico ana.acero@intertek.com, la cual se encuentra documentada en la imagen No. 2 del numeral 6.8 Imágenes Solicitud de Documentos.</p> <p>Según el reporte descargado de PQRS, desde la fecha de solicitud (2025-02-20) hasta la fecha de respuesta (2025-03-07) en el aplicativo Ophelia SGDEA, transcurrieron 11 días, por fuera de los términos legales.</p>
<p>3. Radicado 1-2025-0706-1 Respuesta asociada al Radicado 2-2025-0599-2 Tema: Servicios de Calibración</p>	<p>Se verificó la respuesta al radicado 1-2025-0706-1, evidenciando el envío de los siguientes documentos al correo electrónico metrologo@serinpet.com, la cual se encuentra registrada en la imagen No. 3 del numeral 6.8 Imágenes Solicitud de Documentos.</p> <p>De acuerdo con el reporte descargado de PQRS, desde la fecha de solicitud (2025-05-22) hasta la fecha de respuesta</p>

	(2025-06-12) en el aplicativo Ophelia SGDEA, transcurrieron 14 días , por fuera de los términos legales.
Nota: Durante la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno (OCI), no se identificaron hallazgos abiertos en el aplicativo Isolucion, relacionados con la solicitud de documentos correspondientes al periodo de análisis.	
Solicitud de Información: Ley 1755 de 2014 – Artículo 14. (...) <i>"1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción."</i>	
1. Radicado 1-2025-0053-1 Respuesta asociada al Radicado 2-2025-0127-2 Tema: Capacitaciones en Metrología	<p>Se verificó la respuesta al radicado 1-2025-0053-1, relacionada con el proceso de capacitación en Metrología del portafolio de servicios en Metrología Física y Química. Esta información se evidencia en la imagen No. 1 del numeral 6.9 Imágenes Solicitud de Información.</p> <p>De acuerdo con el reporte descargado de PQRSD, desde la fecha de solicitud (2025-01-10) hasta la fecha de respuesta (2025-01-21) en el aplicativo Ophelia SGDEA, transcurrieron 7 días, cumpliendo con los términos legales.</p>
2. Radicado 1-2025-0156-1 Respuesta asociada al Radicado 2-2025-0485-2 Tema: Servicios de Calibración	<p>Se verificó la respuesta al radicado 1-2025-0156-1, emitida mediante el radicado No. 2-2025-0485-2 por el Laboratorio de Temperatura y Humedad de la Subdirección de Metrología Física, la cual se encuentra registrada en la imagen No. 2 del numeral 6.9 Imágenes Solicitud de Información.</p> <p>Según el reporte descargado de PQRSD, desde la fecha de solicitud (2025-01-21) hasta la fecha de respuesta (2025-04-11) en el aplicativo Ophelia SGDEA, transcurrieron 57 días, por fuera de los términos legales.</p>
3. Radicado 1-2025-0858-1 Respuesta asociada al Radicado 2-2025-0750-2 Tema: Servicios en Línea	<p>Se verificó la respuesta al radicado 1-2025-0858-1, en la que se comunica al solicitante lo siguiente que <i>"...El INM ha recibido la información de calificación como proveedores..."</i>, la cual se encuentra documentada en la imagen No. 3 del numeral 6.9 Imágenes Solicitud de Información.</p> <p>De acuerdo con el reporte descargado de PQRSD, desde la fecha de solicitud (2025-06-24) hasta la fecha de respuesta (2025-07-10) en el aplicativo Ophelia SGDEA, transcurrieron 11 días, por fuera de los términos legales.</p>
Nota: Durante la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno (OCI), no se identificaron hallazgos abiertos en el aplicativo Isolucion, relacionados con la solicitud de información correspondiente al periodo de análisis.	

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control interno, dado el reporte generado por el aplicativo *Ophelia SGDEA*

4.2 Seguimiento a la calidad de las respuestas de PQRSD correspondiente al II semestre de 2025

Como resultado del proceso de evaluación y seguimiento a la calidad de las respuestas de PQRSD correspondiente al primer semestre de 2025, el proceso de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano (SSMRC) efectuó la verificación de las respuestas empleando los formatos:

- E-04-F-002 "Control de Tiempos de Respuesta" – Versión 3 (26 de diciembre de 2024).
- E-04-F-018 "Seguimiento a la Calidad de las PQRSD" – Versión 2 (12 de julio de 2024).

La evidencia de este seguimiento se encuentra registrada en las imágenes No. 1, 1.1, 2 y 2.1 del numeral 6.10 "Calidad de las Respuestas de PQRSD".

A continuación, se presentan los resultados de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno (OCI), consolidados en la Tabla No. 3.

Tabla No. 3 Seguimiento a la calidad de las respuestas de las PQRSD, desde el 1 de enero al 30 de junio de 2025

Tabulación PQRSD – Primer Semestre 2025	Resultado de verificación de la OCI
PQRSD Q1 2025	<p>Del total de 413 radicados tabulados en el primer trimestre de 2025 (Q1), únicamente 41 radicados (equivalentes al 10%) cuentan con seguimiento por parte de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano. Este seguimiento se realiza de forma manual, utilizando los formatos E-04-F-002 "Control de tiempos de respuesta PQRSD – Versión 3", complementado con el envío de correos electrónicos, y E-04-F-018 "Seguimiento a la calidad de las PQRSD – Versión 2", en donde se tabulan los seguimientos de las respuestas de las PQRSD.</p> <p>La cobertura parcial del seguimiento evidencia la materialización del riesgo de gestión E04-R3, definido como: "No realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias recibidas, dificultando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes."</p> <p>La situación descrita, se encuentra soportada en las imágenes No. 1, 2 y 2.1 del numeral 6.10 "Calidad de las Respuestas de PQRSD" y en el Informe PQRSD Q1-2025 disponible en la página web del INM – link: https://inm.gov.co/wp-content/uploads/2025/04/Informe-</p>

Tabulación PQRS – Primer Semestre 2025	Resultado de verificación de la OCI
	<p>PQRSDF-Q1-2025.pdf, evidenciando limitaciones en la capacidad de control y monitoreo para garantizar el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta.</p>
<p>PQRS Q2 2025</p>	<p>Durante el segundo trimestre de 2025 (Q2) se tabularon 413 radicados, de los cuales únicamente 41 radicados (equivalentes al 17%) fueron objeto de seguimiento por parte de la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano (SSMRC).</p> <p>El seguimiento continúa realizándose de manera manual, mediante el uso del formato: E-04-F-002 "Control de tiempos de respuesta PQRS – Versión 3" y el envío de correos electrónicos, así como en el formato: E-04-F-018 "Seguimiento a la calidad de las PQRS – Versión 2" en donde se tabulan los seguimientos de las respuestas de las PQRS.</p> <p>La baja cobertura del seguimiento, la dependencia de un proceso manual y respuestas por fuera del término legal evidencian la materialización del riesgo de gestión E04-R3, definido como: "No realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias recibidas, dificultando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes."</p> <p>Si bien el porcentaje de seguimiento aumentó respecto al primer trimestre de 2025 (de 10% a 17%), la cobertura sigue siendo insuficiente para garantizar trazabilidad y cumplimiento de términos legales.</p> <p>Ver imágenes No. 1.1, 2 y 2.1 del numeral 6.10 Calidad de las respuestas de PQRS e Informe de PQRSDF Q2 -2025 Link: https://inm.gov.co/wp-content/uploads/2025/07/Informe-PQRSDF-Q2-2025.pdf</p>

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control interno, dada la tabulación generada por la SSMRC

5. CONCLUSIONES

Durante la revisión de los registros asociados a solicitudes y respuestas institucionales, radicadas entre enero y julio de 2025 en el aplicativo Ophelia SGDEA, se identificaron debilidades y fortalezas en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Derechos de petición (PQRS), especialmente en lo relacionado con respuestas a los servicios de calibración, ensayos de aptitud, atención al ciudadano, contratación, capacitaciones en metrología, talento humano y servicios en línea, así:

- ✚ En la muestra evaluada, se identificaron casos de incumplimiento de los tiempos legales de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2025 para derechos de petición, entre ellos, los siguientes: Radicados como el 1-2025-0096-1 (**60** días), 1-2025-0156-1 (**57** días) y 1-2025-0699-1 (**28** días), superaron de forma significativa los plazos.
- ✚ De la muestra evaluada, correspondiente a **24 PQRS**, se identificaron incumplimientos en **18 casos**, equivalentes al 75% del total analizado. Este resultado evidencia un riesgo sistémico en la trazabilidad, el seguimiento y la priorización de las respuestas, en relación con lo establecido en el marco legal vigente.
- ✚ En al menos **4** radicados de la muestra evaluada (1-2025-0096-1, 1-2025-0419-1, 1-2025-0866-1 y 1-2025-0870-1) no se evidenció respuesta documentada en el aplicativo Ophelia SGDEA, lo cual afecta la trazabilidad institucional y puede generar responsabilidades disciplinarias o administrativas.
- ✚ A pesar de que en muchos casos se encontraron respuestas en el aplicativo, la demora en su carga o asociación formal al radicado original refleja deficiencias en el control operativo del sistema SGDEA.
- ✚ Las respuestas validadas incluyeron conceptos técnicos, resoluciones, informes o aclaraciones detalladas, lo cual refleja una gestión técnica adecuada por parte de los grupos misionales.
- ✚ Los controles del proceso de Servicio al Ciudadano de la SSMRC presentan debilidades en el seguimiento y cumplimiento de los términos legales de respuesta a las solicitudes de los usuarios, lo cual representa un riesgo operativo, legal y reputacional para la entidad.
- ✚ Aunque se evidencian esfuerzos técnicos adecuados en la atención de consultas especializadas, estos se ven opacados por fallas en la trazabilidad y carga oportuna de respuestas en el sistema institucional.
- ✚ Los controles no están siendo suficientemente efectivos para garantizar el cumplimiento legal y la trazabilidad documental esperada en algunos casos puntuales.

En consecuencia, se dejan no conformidades, observaciones y recomendación para que se adopten los controles a que haya lugar con el fin de mejorar el proceso de PQRS en la entidad.

5.1 NO CONFORMIDADES

Estas no conformidades, requieren la suscripción de Plan de Mejoramiento avalados por la Dirección General y comunicado vía correo electrónico a la Oficina de Control Interno, para su respectivo seguimiento.

5.1.1 Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD.

Condición: Se evidenció incumplimiento en los tiempos de respuestas para cuatro (4) peticiones (radicados: 1-2025-0074-1, 1-2025-0203-1, 1-2025-0699-1 y 1-2025-0870-1); una (1) de petición de entes externos (radicado: 1-2025-0650-1); dos (2) reclamos (radicados: 1-2025-0631-1 y 1-2025-0818-1); dos (2) solicitudes de documentos (radicados: 1-2025-0347-1 y 1-2025-0706-1); y dos (2) solicitudes de información (radicados: 1-2025-0156-1 y 1-2025-0858-1). Adicionalmente, se observó que cuatro (4) radicados (1-2025-0096-1, 1-2025-0419-1, 1-2025-0866-1 y 1-2025-0870-1) no cuentan con respuestas registradas en el aplicativo Ophelia SGDEA.

Criterio: Ley 1755 del 30 de junio de 2015, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

Causa: Posible ausencia de controles y/o inaplicación de los existentes, para garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley.

Efecto/potencial del riesgo: Consecuencias legales y administrativas, incluyendo sanciones para los funcionarios responsables y la posibilidad de que el peticionario interponga acciones legales para exigir el cumplimiento de sus derechos.

Recomendación: Establecer mecanismos de seguimiento que permitan la aplicación de controles, para garantizar que las PQRSD sean respondidas dentro de los plazos y requisitos establecidos.

5.1.2 Materialización del riesgo de gestión (E04-R3).

Condición: Se evidenció la materialización del riesgo identificado como E04-R3 *“No realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias recibidas, dificultando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes”*.

Criterio: Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, versión 6 – DAFP; las cuales establecen que las acciones correctivas deben estar fundamentadas en un análisis de causa raíz que permita

identificar el origen del problema y definir acciones eficaces que prevengan su repetición.

Causa: Carencia de personal y/o una herramienta que realice el seguimiento y alertas de todas las respuestas de las PQRSD; la ausencia de mecanismos de alerta temprana, así como la posible falta de acciones de tratamiento oportunas para mitigar sus efectos, identificar el origen del problema y prevenir su ocurrencia.

Efecto/potencial del riesgo: Posible afectación reputacional por no realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias recibidas, dificultando la solución de estas dentro de los términos legales vigentes.

Recomendación: Implementar un sistema de monitoreo automatizado que permita identificar y/o activar alertas tempranas y ejecutar de forma inmediata el estado de cada una de las PQRSD recibidas, evitando la materialización de los riesgos; documentar las PQRSD que generen incumplimiento al SIG, de acuerdo con los lineamientos de los procedimientos: E-02-P-003 Acciones correctivas y de mejora – versión 4 del 29 de mayo de 2023 y/o E-02-P-004 Trabajo no conforme – versión 3 del 18 de mayo de 2023, según sea el caso. Además, capacitar a los responsables en el enfoque basado en riesgos y en el uso de dichas herramientas para realizar el seguimiento a su aplicación efectiva.

5.1.3 Uso obsoleto de los documentos del SIG

Condición: Se evidenció que se utiliza el formato: E-04-F-002 "*Control tiempos de respuesta PQRSD – Versión 1*" el cual se encuentra en versión 3 en el SIG; así como, el uso del formato: E-04-F-018 "*Seguimiento a la calidad de las PQRSD - Versión 2*", el cual no se encuentra vigente ni documentado en la versión 7 del procedimiento PQRSD, y actualmente se está utilizando en la tabulación de las PQRSD del primer semestre de 2025.

Criterio: E-02-M-001 Manual Integrado de Gestión – versión 11 del 13 de septiembre de 2024 – Numeral 9.5.1 Control de documentos; E-02-P-001 Control de documentos – Versión 6 del 21 de marzo de 2024; Guía de Gestión Documental del Archivo General de la Nación, que promueven la gestión eficiente, clara y actualizada de los documentos, evitando duplicidades, redundancias y registros innecesarios.

Causa: Posible ausencia de controles y/o inaplicación de estos, para garantizar el cumplimiento de los lineamientos de los documentos internos del Sistema Integrado de Gestión del INM.

Efecto/potencial del riesgo: Generar las respuestas de las PQRSD en documentación desactualizada, implica reprocesos, retrasos y/o falta de seguimiento en las actividades en el proceso E-04 Servicio al Ciudadano.

Recomendación: Socializar la modificación de la documentación a las áreas, esto con el fin de garantizar el conocimiento de los documentos vigentes de los procesos al personal que los ejecuta.

5.2 OBSERVACIONES

Es un hallazgo detectado durante el seguimiento que, si bien no constituye una no conformidad, podría convertirse en una si no se controla o mejora. También puede referirse a aspectos que no están alineados con las mejores prácticas o que generan dudas razonables al auditor. Queda a discreción de la unidad auditada, la toma de acciones correctivas para evitar la materialización de un riesgo que lleve a una No conformidad. Las observaciones no requieren la suscripción de Plan de Mejoramiento en SISEPM.

5.2.1 Categorización de las PQRSD en el aplicativo Ophelia SGDEA

Condición: Se observó que tres (3) trámites de tipo "Consulta" (radicados: 1-2025-0096-1, 1-2025-0419-1 y 1-2025-0866-1), se encuentran clasificados como: "Derecho de Petición" en el aplicativo Ophelia SGDEA.

Recomendación: Implementar un lineamiento documental en la categorización de las PQRSD que incluya la revisión y seguimiento periódico del aplicativo Ophelia SGDEA; así como, capacitar al personal en la aplicabilidad de dichos controles y en el manejo de la gestión documental eficiente para garantizar la calidad del seguimiento de las solicitudes.

5.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Con el fin de fortalecer la gestión de las PQRSD en el INM, y conforme a los hallazgos identificados durante la presente evaluación, se formulan las siguientes oportunidades de mejora. Estas no requieren suscripción de Plan de Mejoramiento. Es una sugerencia basada en el juicio del auditor, orientada al fortalecimiento de los procesos o sistemas auditados. No implica incumplimiento ni riesgo inmediato, pero representa una posibilidad de optimizar el desempeño, aumenta la eficiencia o eleva la calidad.

5.3.1 Capacitar a los responsables del seguimiento a las PQRSD en el conocimiento de las políticas o lineamientos generales de la Ley 1755 de 2015 y en los documentos internos E-04-D-001 Modelo de atención al ciudadano.

5.3.2 Documentar los incumplimientos de las PQRSD en el aplicativo ISOLUCION, de acuerdo con los requisitos de los procedimientos: E-02-P-003 Acciones correctivas y de mejora – versión 4 del 29 de mayo de 2023 y E-02-P-004 Trabajo no conforme – versión 3 del 18 de mayo de 2023, según sea el caso.

5.3.3 Revisar y/o actualizar los controles definidos en el Procedimiento de Peticiones, Queja, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), versión 7 del 26 de diciembre de 2024.

5.3.4 Realizar seguimientos periódicos a la calidad de las respuestas generadas de las PQRSD, según los lineamientos definidos en el Procedimiento de Peticiones, Queja, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), versión 7 del 26 de diciembre de 2024.

Luz Marina Doria Cavadía
Jefe Oficina de Control Interno
2025-08-04

Elaborado por. Leidy Liliana Ríos Martínez

6. ANEXOS

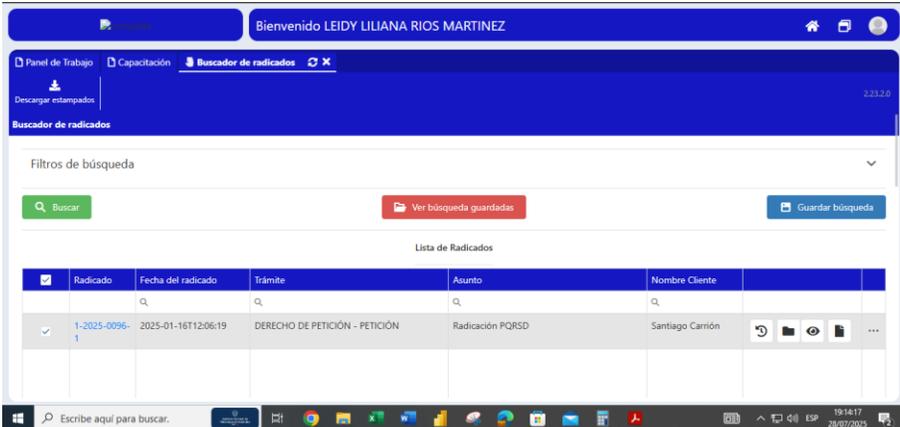
6.1 Marco Normativo

- ✚ Constitución Política de Colombia, artículo 23, *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar derechos fundamentales."*
- ✚ Constitución Política de Colombia, artículo 74, *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable."*
- ✚ Decreto 648 de 2017 *"Por medio del cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamento Único del Sector de la Función Pública"*.
- ✚ Decreto 1081 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."*

- ✚ Decreto 1083 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"*. Artículos, 2.1.1.2.1.4, numeral 7, 2.1.1.6.2, 2.1.4.3, 2.1.4.9.
- ✚ Decreto 1499 de 2017 *"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"*.
- ✚ Ley 1474 del 12 de julio de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*
- ✚ Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."*
- ✚ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código del Procedimiento de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*
- ✚ Procedimiento de Peticiones, Queja, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), versión 7 del 26 de diciembre de 2024 y formatos: E-04-F-002 Control de tiempos de respuesta PQRSD – Versión 3 del 23 de diciembre de 2024, y E-04-F-018 Seguimiento a la calidad de las PQRSD - Versión 2 del 12 de julio de 2024.
- ✚ Resolución 295 del 12 de mayo de 2023, *"Por la cual se designa al Oficial de Transparencia"*.
- ✚ Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces – Versión 3 – septiembre de 2023 – Rol de Evaluación de la Gestión del Riesgo – Páginas 53.

6.2 Imágenes Consultas

Imagen No. 1 Radicado 1-2025-0096-1 Parte 1



The screenshot shows the 'Buscador de radicados' (Search for radicated) interface. It features a search bar with a magnifying glass icon and a 'Buscar' button. Below the search bar, there are filters and a 'Ver búsqueda guardadas' button. The main area displays a table titled 'Lista de Radicados' with the following data:

Radicado	Fecha del radicado	Trámite	Asunto	Nombre Cliente
1-2025-0096-1	2025-01-16T12:06:19	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Radicación PQRSD	Santiago Carrión

Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 1.1 Radicado 1-2025-0096-1 Parte 2



Bienvenido LEIDY LILIANA RIOS MARTINEZ

Panel de Trabajo Capacitación Buscador de radicados

Descargar estampado

Página 1 de 1 (1 ítems)

Documentos del radicado

Nombre documento	Fecha de creación	Creado por	Tamaño en Kilobytes
1285.pdf	2025-01-16T10:40:01.895-05:00	contacto INM	105
hoja de calculo de incertidumbre de masautos	2025-01-16T10:40:57.911-05:00	contacto INM	245
hoja de calculo de incertidumbre de quimica.xlsx	2025-01-16T10:41:43.998-05:00	contacto INM	1,068
hoja de calculo de incertidumbre de temperatura.xlsx	2025-01-16T10:42:40.749-05:00	contacto INM	3,861

Documentos radicados relacionados:

Nombre documento	Fecha de creación	Creado por	Tamaño en Kilobytes
Sin datos			

Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 2 Respuesta Radicado 2-2025-0213-2



Página 1 de 2

Instituto Nacional de
Metrología de Colombia

Bogotá D.C.

Señor(a):
LUIS ANTONIO ESPINOSA
l.espinosa@ciac.gov.co
CRA 103 #26-25 A 26-93, BOGOTÁ
BOGOTÁ D.C.
COLOMBIA

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
Radicado: 2-2025-0213-2 Fecha: 2025-02-10T16:08:32
Tipo PQR: Consulta Actuación: RESPUESTA
Origen: SUBDIRECCIÓN DE M Folios: 2
Destino: LUIS ANTONIO ESPINOSA

Asunto: Respuesta a Solicitud - Radicado 1-2025-0175-1

Respetado(a) Señor(a):

Cordial saludo.

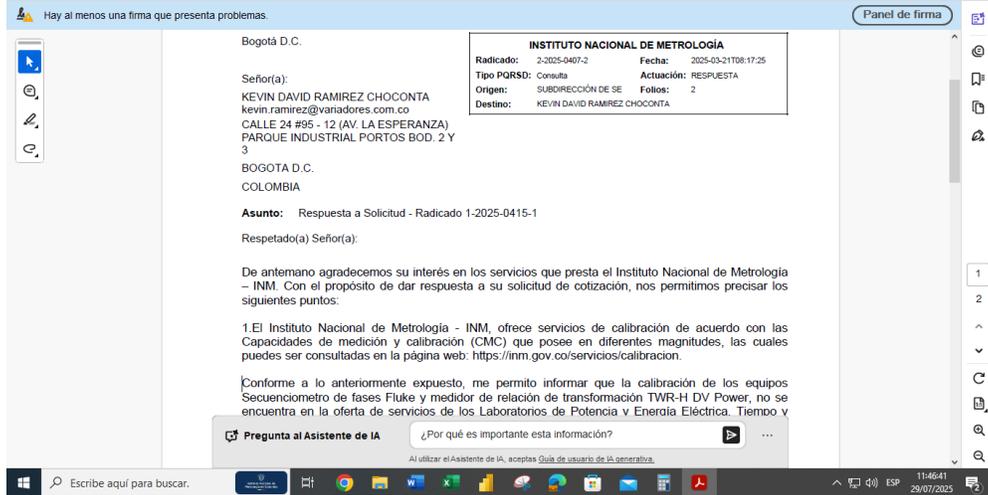
Adjuntamos respuesta a su solicitud de consulta técnica. Esta se hizo mediante la emisión de Concepto Técnico generado por el Grupo de Investigación en Metrología Científica e Industrial (GIMCI).

Desde el Instituto Nacional de Metrología le manifestamos nuestra disponibilidad para atender cualquier otra inquietud.

Para una mejor canalización de consultas técnicas futuras puede solicitar explícitamente "Concepto Técnico" al grupo de Investigación GIMCI.

Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 3 Respuesta Radicado 2-2025-0407-2



Hay al menos una firma que presenta problemas.

Panel de firma

Bogotá D.C.

Señor(a):
KEVIN DAVID RAMIREZ CHOCONTA
kevin.ramirez@variadores.com.co
CALLE 24 #95 - 12 (AV. LA ESPERANZA)
PARQUE INDUSTRIAL PORTOS BOD. 2 Y 3
BOGOTA D.C.
COLOMBIA

Asunto: Respuesta a Solicitud - Radicado 1-2025-0415-1

Respetado(a) Señor(a):

De antemano agradecemos su interés en los servicios que presta el Instituto Nacional de Metrología - INM. Con el propósito de dar respuesta a su solicitud de cotización, nos permitimos precisar los siguientes puntos:

1.El Instituto Nacional de Metrología - INM, ofrece servicios de calibración de acuerdo con las Capacidades de medición y calibración (CMC) que posee en diferentes magnitudes, las cuales puedes ser consultadas en la página web: <https://inm.gov.co/servicios/calibracion>.

Conforme a lo anteriormente expuesto, me permito informar que la calibración de los equipos Secuenciometro de fases Fluke y medidor de relación de transformación TWR-H DV Power, no se encuentra en la oferta de servicios de los Laboratorios de Potencia y Energía Eléctrica. Tiempo y

Pregunta al Asistente de IA ¿Por qué es importante esta información?

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Escribe aquí para buscar.

11:46:41
29/07/2025

Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 4 Radicado 1-2025-0419-1 Parte 1



Bienvenido LEIDY LILIANA RIOS MARTINEZ

Panel de Trabajo Capacitación Buscador de radicados

Descargar estampados 2/2/2025

30 60 90 Página 1 de 1 (1 items) 1

Documentos del radicado

Nombre documento	Fecha de creación	Creado por	Tamaño en Kilobytes
1-2025-0419-1.pdf	2025-03-07T08:01:54.92-05:00	contacto INM	946

Documentos radicados relacionados

Nombre documento	Fecha de creación	Creado por	Tamaño en Kilobytes
Sin datos			

Escribe aquí para buscar.

10:49:00
31/07/2025

Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 4 Radicado 1-2025-0419-1 Parte 2



NOTIFICACIÓN DE RADICACIÓN

Radicado: 1-2025-0419-1
 Fecha radicación: 09/03/2025 16:25
 Al radicado: 877c2d40-50d4-4036-a7f9-ecaa016f676a

Datos del remitente y documento

Remiteente: JOSE LAURENTINO URREGO VARGAS - 9122089	Ciudad: COLOMBIA
Dirección: TV 69B 90-90	Departamento: BOGOTÁ D.C.
Correo electrónico: laurens.urrego@gmail.com	País: BOGOTÁ D.C.
Asunto: Radicación PGRSD	
No. de anexos: 0	Fotos: 0
Descripción anexos: N/A	Canal: Página web

Datos de radicación y trámite

Trámite: DERECHO DE PETICIÓN - CONSULTA
Compañía: INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA
Dependencia responsable: OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Funcionario responsable: RODOLFO MANUEL GÓMEZ RODRIGUEZ

Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 5 Respuesta Radicado 2-2025-0576-2



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA

Bogotá D.C.

Señor(a):
Silvia Rueda
paolita9212@hotmail.com
BOGOTÁ D.C.
COLOMBIA

Asunto: Respuesta a Solicitud - Radicado 1-2025-0571-1

Respetado(a) Señor(a):

Adjuntamos respuesta a su solicitud de consulta técnica. Esta se hizo mediante la emisión de Concepto Técnico generado por el Grupo de Investigación en Metrología Científica e Industrial (GIMCI).

Desde el Instituto Nacional de Metrología le manifestamos nuestra disponibilidad para atender cualquier otra inquietud.

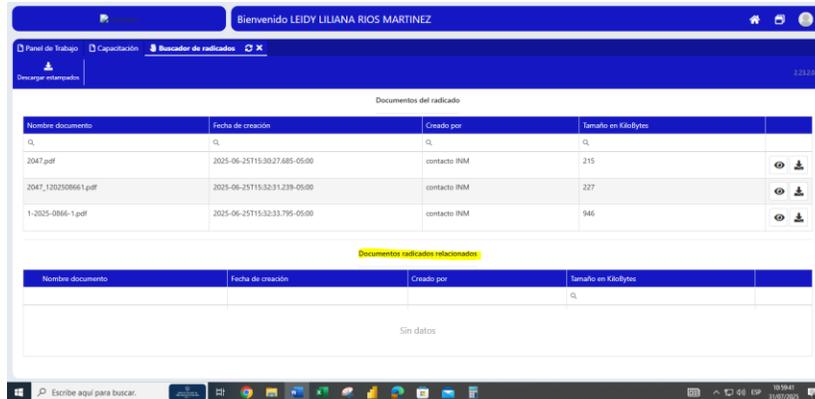
Para una mejor canalización de consultas técnicas futuras puede solicitar explícitamente "Concepto Técnico" al grupo de Investigación GIMCI.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA

Radicionado: 2-2025-0576-2	Fecha: 2025-05-20T17:21:54
Tipo PGRSD: Consulta	Actuación: RESPUESTA
Origen: SUBDIRECCIÓN DE M	Folios: 2
Destino: Silvia Rueda	

Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 6 Radicado 1-2025-0866-1 Parte 1



Bienvenido LEIDY LILIANA RIOS MARTINEZ

Documentos del radicado

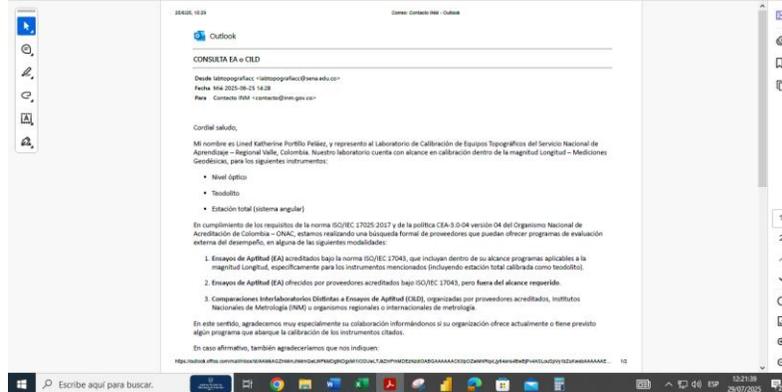
Nombre documento	Fecha de creación	Creado por	Tamaño en Kilobytes
2047.pdf	2025-06-25T15:30:27.685-05:00	contacto INM	215
2047_1202508661.pdf	2025-06-25T15:32:31.239-05:00	contacto INM	227
1-2025-0866-1.pdf	2025-06-25T15:32:33.795-05:00	contacto INM	946

Documentos radicados relacionados

Nombre documento	Fecha de creación	Creado por	Tamaño en Kilobytes
Sin datos			

Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

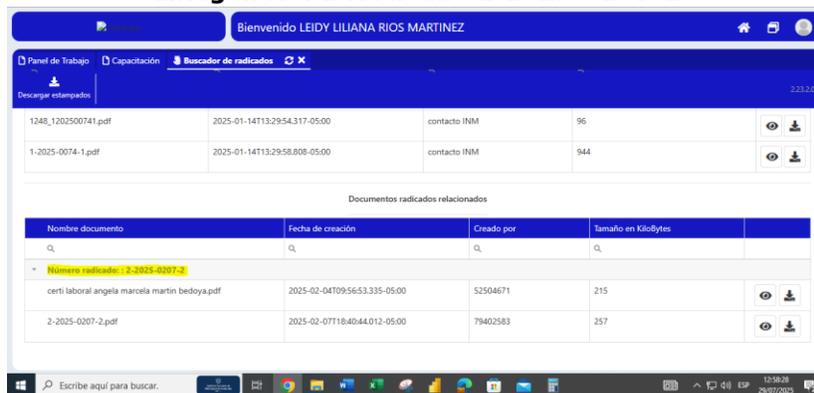
Imagen No. 6.1 Radicado 1-2025-0866-1 Parte 2



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

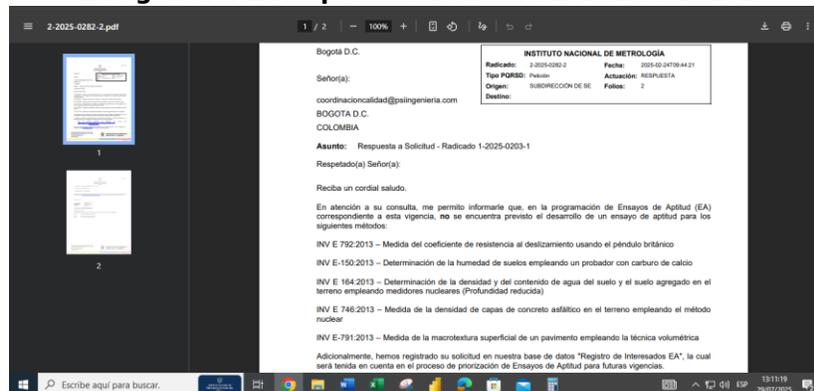
6.3 Imágenes Peticiones

Imagen No. 1 Radicado 2-2025-0207-2



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 2 Respuesta Radicado 2-2025-0282-2



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 3 Respuesta Radicado 2-2025-0727-2



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 4 Respuesta Radicado 2-2025-0772-2



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 5. Radicado 1-2025-0870-1



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 5.1 Radicado 1-2025-0870-1



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

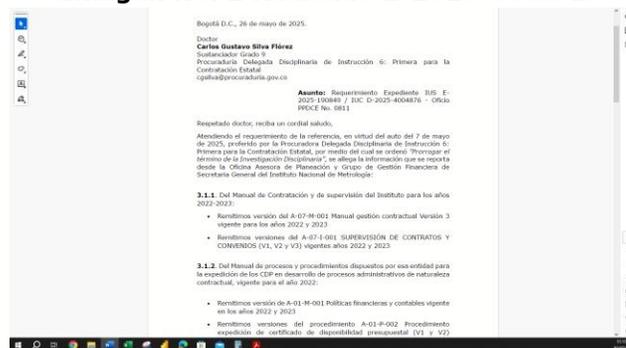
6.4 Imágenes Peticiones con Entes Externos

Imagen No. 1 Respuesta Radicado 2-2025-0440-2



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

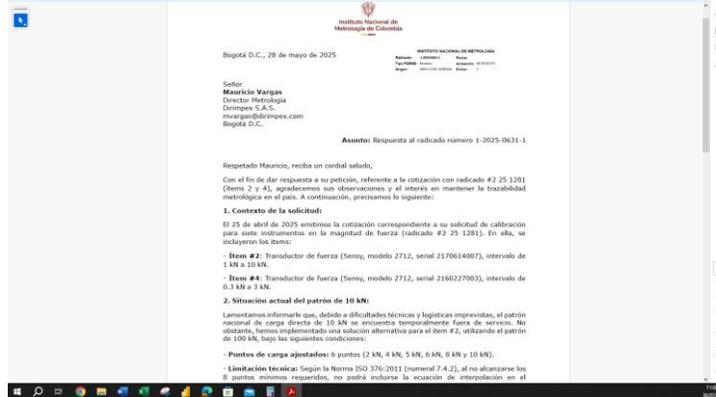
Imagen No. 2 Radicado 2-2025-0603-2



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

6.5 Imágenes Reclamos

Imagen No. 1 Radicado 1-2025-0631-1



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 2 Respuesta Radicado 2-2025-0697-2



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

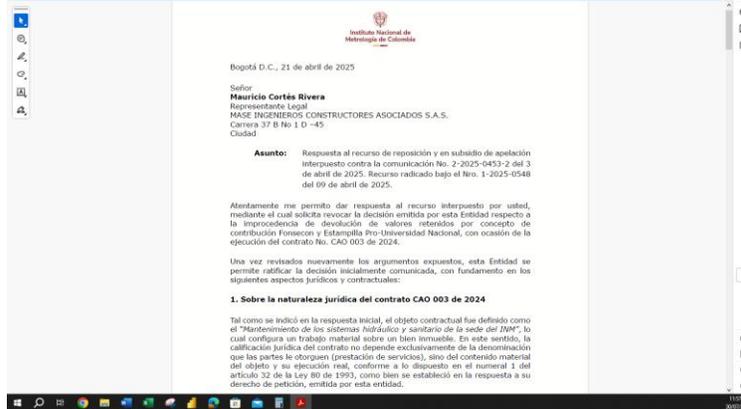
6.6 Imágenes Recurso de Reposición

Imagen No. 1 Respuesta Radicado 2-2025-0475-2



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 2 Respuesta Radicado 2-2025-0511-2 - Parte 1



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 2.1 Respuesta Radicado 2-2025-0511-2 - Parte 2



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

6.7 Imágenes Solicitud del Congreso de la República

Imagen No. 1 Respuesta Radicado 2-2025-0374-2



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

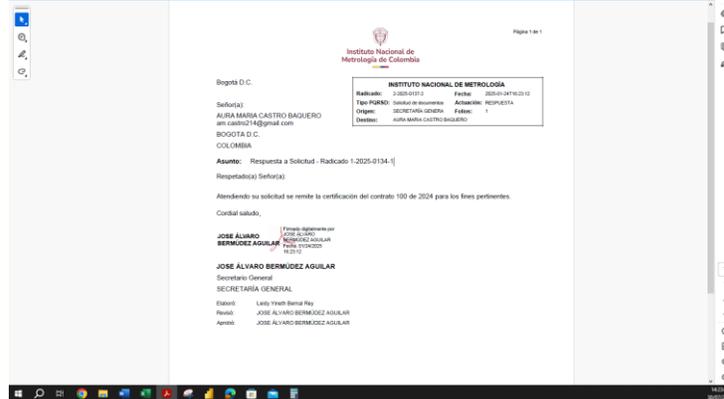
Imagen No. 1.1 Respuesta Radicado 2-2025-0374-2



Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

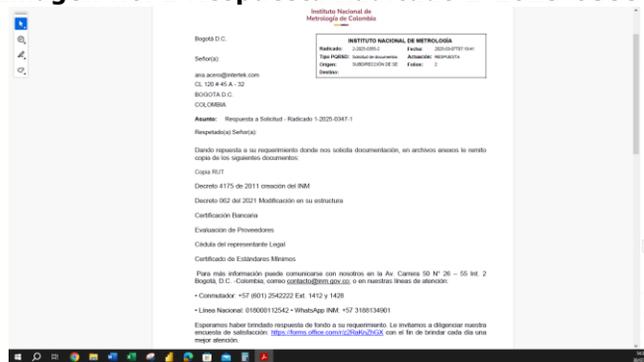
6.8 Imágenes Solicitud de Documentos

Imagen No. 1 Respuesta Radicado 2-2025-0137-2



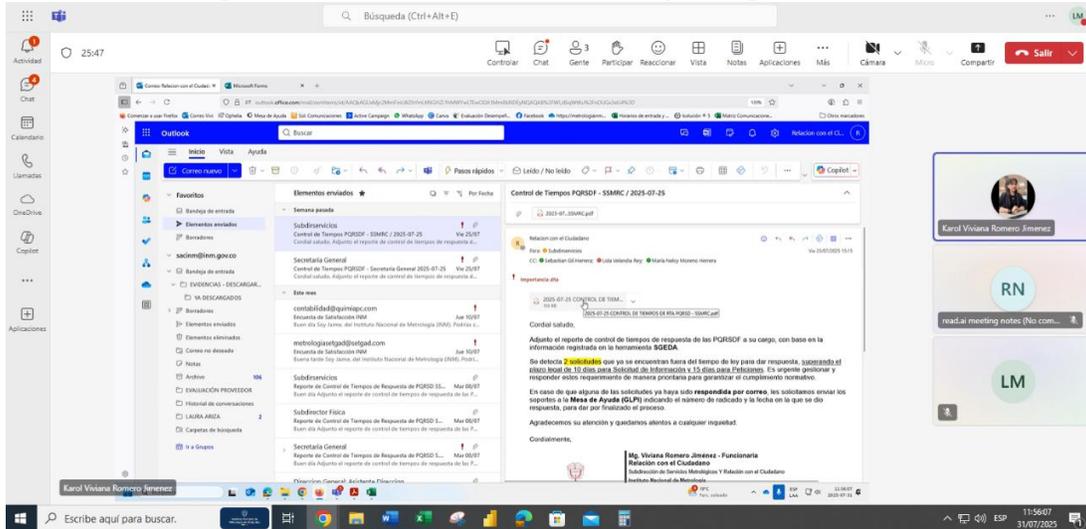
Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 2 Respuesta Radicado 2-2025-0355-2



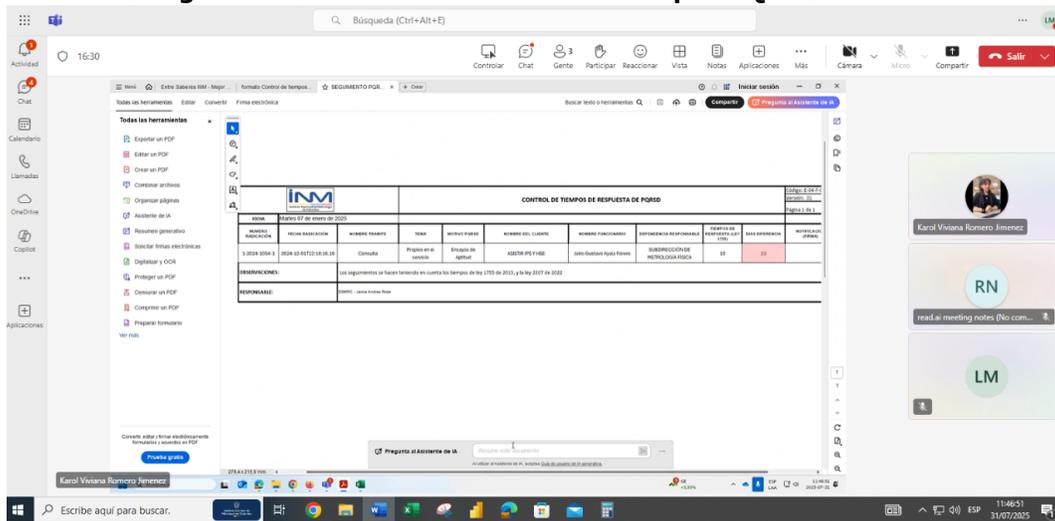
Fuente: Aplicativo Ophelia SGDEA

Imagen No. 2 Correo Control de Tiempos PQRSD – SSMRC



Fuente: Reunión de Tiempos de Respuesta con la SSMRC

Imagen No. 2.1 Formato Control de Tiempos PQRSD – SSMRC



Fuente: Reunión de Tiempos de Respuesta con la SSMRC