

Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026

Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

2026-01-30

1. Introducción

El Instituto Nacional de Metrología de Colombia (INM), como instituto público de investigación y máxima autoridad en metrología científica e industrial, cumple un papel esencial en el fortalecimiento de la infraestructura de la calidad del país, contribuyendo a la competitividad, la productividad, la protección del consumidor y al desarrollo de la ciencia, la tecnología e innovación.

En coherencia con esta misión, el servicio al ciudadano se consolida como un eje estratégico que orienta la relación del INM con sus grupos de valor, mediante una atención oportuna y transparente que facilite el acceso a los servicios metrológicos, impulse la apropiación social del conocimiento y fomente la participación ciudadana, generando confianza en las mediciones y aportando valor público al desarrollo nacional.

La presente Estrategia de Servicio al Ciudadano se formula en coherencia con el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, incorporando los subcomponentes de **diagnóstico y planeación, talento humano, oferta institucional, y evaluación y medición**, con el propósito de fortalecer la relación Estado-ciudadanía y mejorar continuamente la calidad del servicio.

2. Marco normativo

La estrategia de servicio al ciudadano del Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM se soporta en:

- Constitución Política de Colombia – deber del Estado de servir a la comunidad.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de petición.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información pública.
- Decreto 1499 de 2017 – MIPG.

3. Alcance

La estrategia se orienta a:

- Servicios metrológicos del INM (calibración, materiales de referencia, ensayos de aptitud, asistencia técnica y capacitación)
- Canales de atención presencial, virtual, telefónico y digital
- Acceso a la información y mecanismos de participación ciudadana
- Cultura metrológica y participación ciudadana
- Interacción con actores de la Red Colombiana de Metrología (RCM)

Su implementación involucra a todas las dependencias del Instituto, con liderazgo de la **Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano (SSMRC)**.

4. Lineamientos

Esta estrategia responde a los lineamientos que están establecidos en:

- Plan de transparencia y ética pública (PETEP)
- Plan de participación ciudadana
- Política de Servicio al Ciudadano – MIPG.

5. Objetivos

Objetivo general

Fortalecer la experiencia de los ciudadanos y usuarios del INM mediante un servicio oportuno, accesible, claro y confiable, que promueva la cultura metrológica y garantice la mejora continua de los servicios institucionales durante la vigencia 2026.

Objetivos específicos

- a. Identificar necesidades, expectativas y brechas en la experiencia del usuario.
- b. Promover la capacitación del talento humano con enfoque al servicio al ciudadano
- c. Implementar mecanismos de medición sistemática y mejoramiento de la satisfacción y experiencia ciudadana
- d. Gestionar la participación de la ciudadanía del INM a través de la RCM en espacios técnicos y en la rendición de cuentas de la vigencia 2026

6. Desarrollo de la Estrategia por subcomponentes MIPG

6.1 Diagnóstico y planeación

Reconocimiento de necesidades y expectativas de la ciudadanía

Acciones estratégicas

- Definir la metodología para la identificación de la demanda de los servicios metrológicos
- Identificar y prospectar usuarios para generar acciones de divulgación y atención de necesidades metrológicas
- Analizar los resultados de las PQRSDF, tiempos de respuesta y consultas frecuentes
- Planear, desarrollar y ejecutar la encuesta para la identificación de necesidades metrológicas

Entregables

- Documento con análisis de la demanda de los servicios metrológicos
- Caracterización anual de usuarios
- Gestión de los resultados obtenidos de las solicitudes de las PQRSDF
- Documento con la recopilación de los resultados de la encuesta para la identificación de necesidades metrológica

6.2 Talento humano

Garantizar personal idóneo, formado y con condiciones adecuadas para el servicio

Acciones estratégicas

- Desarrollar competencias técnicas y habilidades del servicio
- Fortalecer la cultura organizacional centrada en el ciudadano

Entregables

- Plan institucional de capacitación en temáticas relacionadas:
 - Lenguaje claro incluyente
 - Enfoque diversidad
 - Atención al Ciudadano, atención a población en condición de discapacidad
 - Socialización de los lineamientos establecido en la Ley 1755 de 2015 (Derecho fundamental de petición)

6.3 Oferta institucional

Servicios de fácil acceso, uso y comprensión

Acciones estratégicas

- Simplificar y digitalizar los trámites
- Mejorar la accesibilidad de los canales digitales
- Divulgar la promoción de los servicios metrológicos y actividades de la RCM
- Promover la cultura metrológica en los grupos de valor y la ciudadanía en general

Entregables

- Trámites digitalizados y simplificados
- Página web del INM actualizada
- Campañas de promoción de los servicios metrológicos
- Piezas gráfica o enlaces de publicación

6.4 Evaluación y medición

Medir la experiencia ciudadana para la toma de decisiones orientada al mejoramiento de la oferta de valor del INM

Acciones estratégicas

- Medir el nivel medición de la satisfacción de los servicios metrológicos y RCM
- Evaluar la calidad del servicio
- Socializar los resultados producto de la evaluación de la medición de satisfacción de los servicios metrológicos y RCM

Entregables

- Informe semestral de resultados de la medición de la satisfacción
- Mejora y actualización de los formatos Encuestas de medición de la satisfacción de los servicios metrológicos y RCM actualizadas
- Presentación y socialización de los resultados del análisis de satisfacción

7. Cronograma de actividades

Nº	Acciones	Subcomponente	Área responsable	Responsable	Entregable
1	Definir la metodología para la identificación de la demanda de los servicios metrológicos	Diagnóstico	Grupo de gestión de la demanda	Sebastián Gil	Documento
2	Identificar y prospectar usuarios para generar acciones de divulgación y atención de necesidades metrológicas	Diagnóstico	Grupo de gestión de la demanda	Sebastián Gil / Gustavo Jiménez	Bases datos segmentadas
3	Analizar los resultados de las PQRSDF, tiempos de respuesta y consultas frecuentes	Diagnóstico	RC	Yeison Quiroga / Katherine Roza	Informes
4	Planear, desarrollar y ejecutar la encuesta para la identificación de necesidades metrológicas	Diagnóstico	Grupo de gestión de la demanda	Sebastián Gil	Documento con la recopilación de los resultados

5	Desarrollar competencias técnicas y habilidades del servicio				Lenguaje claro incluyente
					Listas de asistencia Evaluación Piezas gráficas
6	Fortalecer la cultura organizacional centrada en el ciudadano	Talento humano	Talento Humano	María Fernanda Larrota	Enfoque de Diversidad
					Listas de asistencia Evaluación Piezas gráficas
					Atención al Ciudadano, atención a población en condición de discapacidad
					Listas de asistencia Evaluación Piezas gráficas
					Socialización de los lineamientos establecido en la Ley 1755 de 2015 (Derecho fundamental de petición)
					Listas de asistencia Evaluación Piezas gráficas

7	Simplificar y digitalizar los trámites	Oferta institucional	Grupo de demanda ODT	Sebastián Gil	Flujos del servicio optimizados
8	Mejorar la accesibilidad de los canales digitales	Oferta institucional	Grupo de oferta RC	Lida Velandia / Katherine Rozo	Formato de herramienta de cumplimiento herramienta ley 1712 de 2014
9	Divulgar la promoción de los servicios metrológicos y actividades de la RCM	Oferta institucional	Gestión de la Demanda	Gustavo Jiménez	Reporte de campañas de la promoción de los servicios metrológicos y actividades de la RCM
			RCM	Katherine Cárdenas	Informe de la ejecución de los eventos de la RCM
10	Promover la cultura metrológica en los grupos de valor y la ciudadanía en general	Oferta institucional	RC Gestión de la demanda	Yeison Quiroga	Actualización del sitio de Metrología para niños, niñas y adolescentes; Mujeres INM en página web
				Gustavo Jiménez	2 campañas de divulgación

11	Medir el nivel de satisfacción de los servicios metrológicos y actividades de la RCM	Evaluación	SSMRC	Yeison Quiroga / Katherine Rozo	Informe semestral de resultados de la medición de la satisfacción
12	Evaluar la calidad del servicio (Mejora y actualización de los formatos Encuestas de medición)	Evaluación	Gestión de la demanda RC	Gustavo Jiménez / Yeison Quiroga	Formatos encuestas
13	Socializar los resultados producto de la evaluación de la medición de satisfacción de los servicios metrológicos y RCM	Evaluación	RC	Yeison Quiroga Katherine Rozo	Reporte de los resultados de satisfacción (mes vencido)

Elaboró: Yeison Alonso Quiroga Moreno

Profesional universitario SSMRC

Elaboró: Katherine Rozo Pérez

Técnica administrativa

Revisó: Sebastián Gil

Coordinador Servicios Metrológicos SSMRC

Aprobó: Alexandra Hernández Moreno

Subdirectora de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano