



**Instituto Nacional de
Metrología de Colombia**



INFORME PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2026

Enero a marzo

Relación con el Ciudadano
SSMRC

2026



COMPONENTES DEL INFORME DE PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2026



Introducción

El informe detalla las PQRSDF recibidas y atendidas por el INM de Colombia durante el 1 de enero al 31 de marzo de 2026.

1

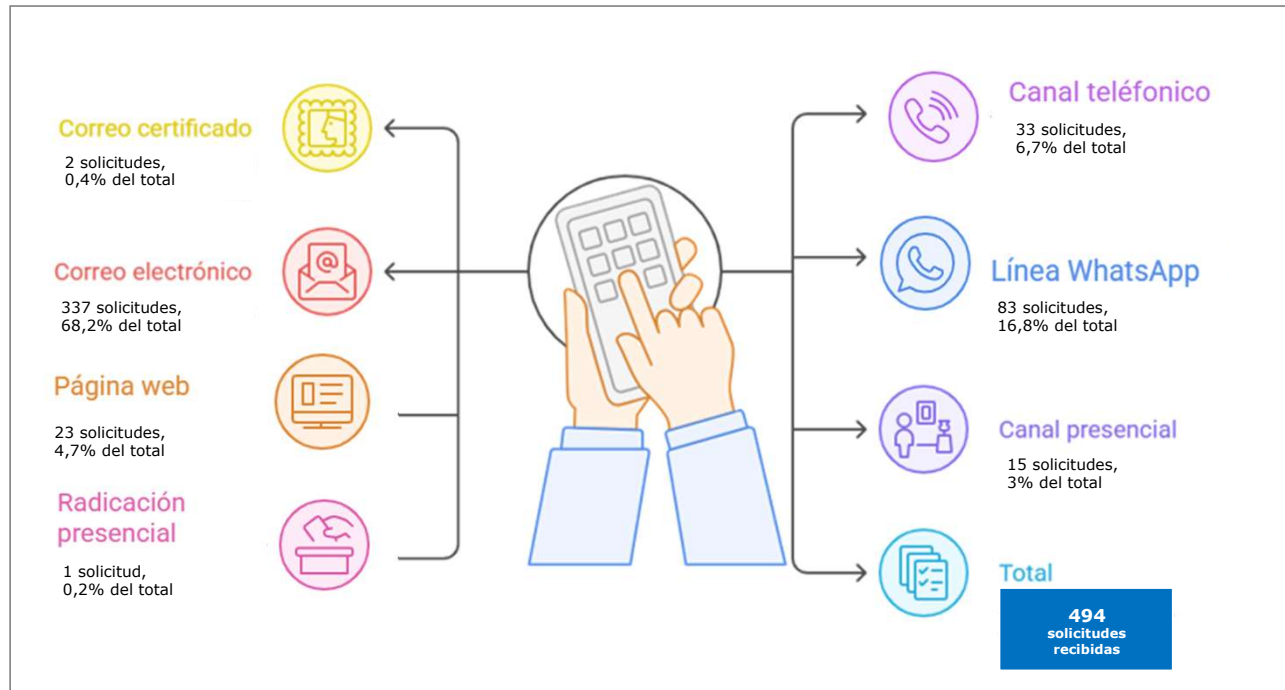
Alcance

El informe analiza las PQRSDF recibidas en el INM de Colombia a través de los canales de atención (Ophelia, telefónico, presencial, WhatsApp)

2



PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

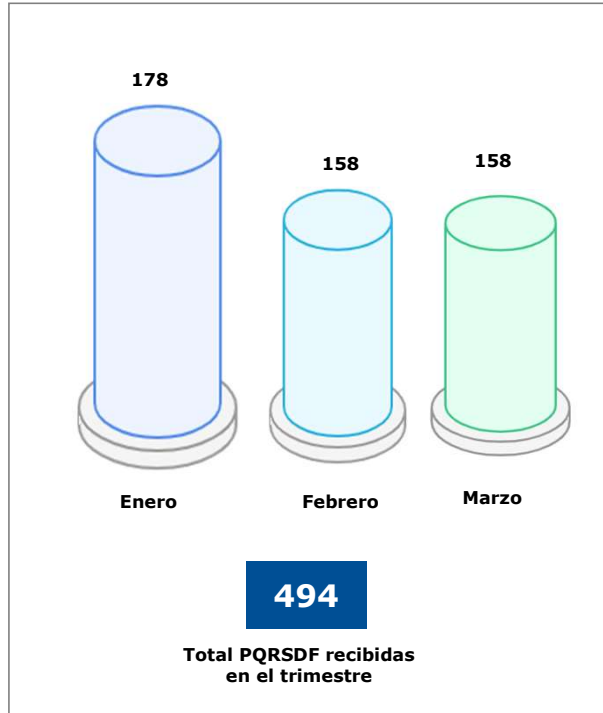


El 73,5% de las PQRSDF se reciben a través de correo certificado, correo electrónico, página web y radicación presencial las cuales son analizadas y respondidas por los colaboradores del instituto.

El 26,5% restante corresponde a solicitudes recibidas por canal telefónico, atención presencial y línea de WhatsApp que es gestionado por los profesionales del área de atención al ciudadano mediante solución en el primer contacto.

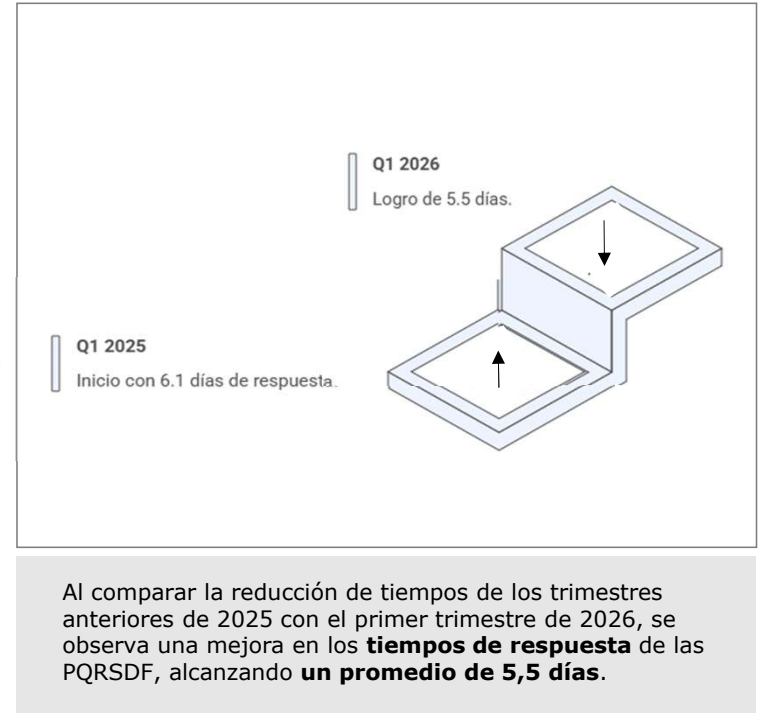
En las próximas páginas se discrimina el detalle de las PQRSDF recibidas durante el primer trimestre del 2026

PQRSDF RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE - APLICATIVO OPHELIA



PQRSDF Por trámite primer trimestre 2026

Tipo de PQRSDF	Cuenta	Porcentaje
Petición	305	61,7%
Solicitud de información	107	21,7%
Solicitud de documentos	40	8,1%
Consulta	27	5,5%
Solicitud Congreso de la Republica	2	0,4%
Petición Entes Externos	2	0,4%
Reclamo	2	0,4%
Recurso de reposición	1	0,2%
Tutelas	8	1,6%
Total general	494	100%



La mayor parte de las PQRSDF se concentra en **Peticiones (61,7%)** y **Solicitudes de información (21,7%)** que, juntas, representan el **83,4% del total**, evidenciando que los usuarios buscan principalmente **orientación y acceso a información**.



Ver detalle de la categorización de las PQRSDF recibidas por tipología petición, solicitud de información, solicitud de documentos y consultas técnicas donde se concentran el mayor número de solicitudes



Categorización de las Peticiones recibidas

Categoría	Solicitudes
Servicios metrológicos	Cotización calibración, adquisición de MRC, Consultas del servicio (precio, tiempo, alcance, disponibilidad), búsqueda de alianzas o proveedores
Expedición de Documentos	Certificados laborales Certificados de ingresos y retenciones
Ajuste y soporte técnico	Soporte técnico plataforma elearning Actualización de información personal (cédula, nombre, etc.) Ajustes de certificados generados por plataforma elearning
Competencia (Traslados)	Recepción de peticiones relacionadas con la no competencia del INM.
Administrativas	Pliego sindicales y comunicaciones formales

CATEGORIZACIÓN PQRSDF RECIBIDAS

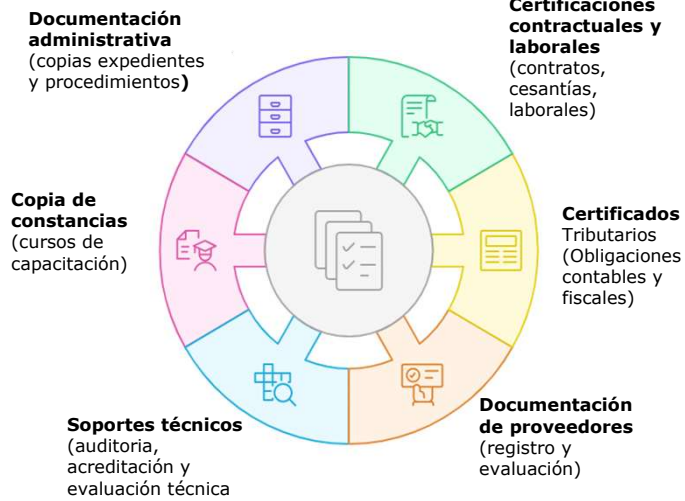
Categorización de las solicitudes de información recibidas





CATEGORIZACIÓN PQRSDF RECIBIDAS

Categorización solicitudes de documentos



40

Solicitudes de documentos

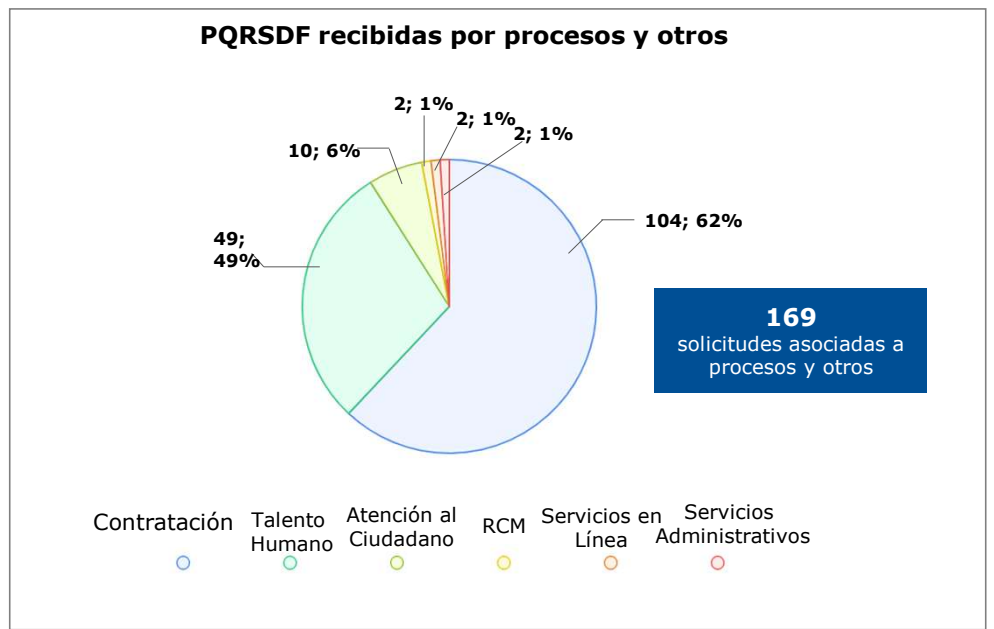
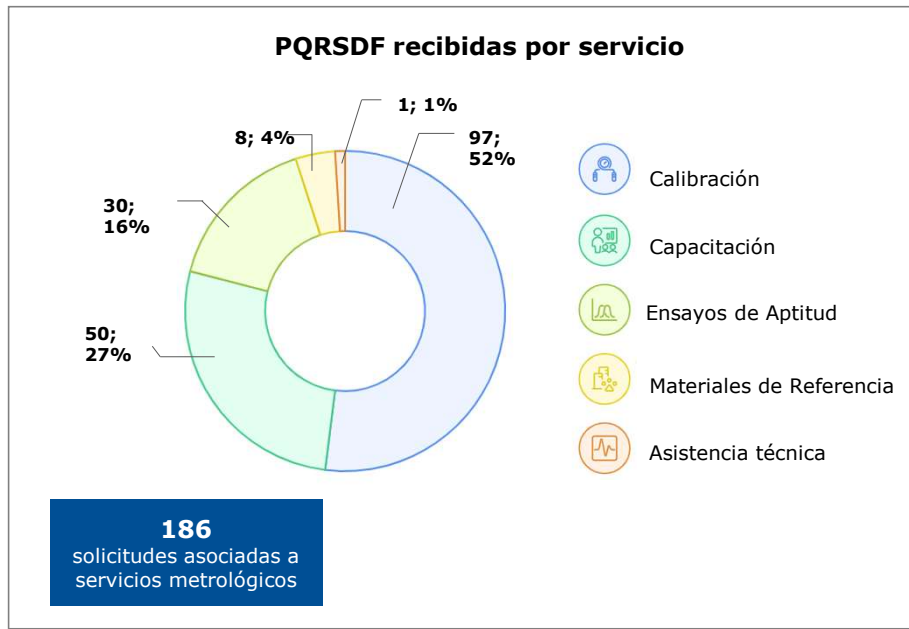
Categorización consultas recibidas



27

Consultas

PQRSDF RECIBIDAS POR SERVICIOS, PROCESOS Y OTRAS



RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, TRASLADOS POR COMPETENCIA Y TUTELAS



Durante el periodo analizado **no se registraron quejas** ni **denuncias**, lo que evidencia una percepción favorable frente a la prestación de los servicios.

Se recibieron dos reclamos: uno relacionado con el servicio de calibración y otro por demoras en el servicio, específicamente en el pago de honorarios.

Se destacan **4 traslados por competencia**, asociados a solicitudes que no correspondían directamente al alcance del Instituto y **8 tutelas**.

COMPARATIVO DE SOLICITUDES CALSIFICADAS POR TIPOLOGÍA (PQRSDF)

Comparativo de PQRSDF por Tipología			
TIPOLOGÍA	Q1 2025	Q1 2026	Diferencia
PETICIÓN	300	305	5
SOLICITUD INFORMACIÓN	79	107	28
CONSULTA	19	27	8
RECLAMO	1	2	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	8	40	32
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	4	2	-2
RECURSO DE REPOSICIÓN*	1	1	0
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	1	2	1
FELICITACIÓN	0	0	0
QUEJA	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0
ACCIÓN DE TUTELA*	0	8	8
APELACION 17043*	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0
TOTAL	413	494	

El comparativo por tipología evidencia un **incremento en el total de PQRSDF** para el Q1 2026, pasando de 413 a 494 solicitudes. Este aumento está dado principalmente por el crecimiento en **solicitudes de información (+28)** y **solicitudes de documentos (+32)**, lo que refleja una mayor demanda de acceso a información por parte de los usuarios. Asimismo, se observa un leve incremento en **consultas, reclamos y peticiones**, mientras que aparece la **acción de tutela (8 casos)**.

COMPARATIVO PQRSDF CLASIFICADAS POR MOTIVO

Comparativo PQRSDF por Motivo			
MOTIVO	Q1 2025	Q1 2026	Diferencia
PROPIO DEL SERVICIO	403	426	23
ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	37	28
INFORMACIÓN ERRONEA	0	7	7
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	0	5	5
FALTA DE INFORMACIÓN	0	7	7
CALIDAD EN SERVICIO	0	0	0
DEMORA EN SERVICIO	0	3	3
INFORMACIÓN ERRÓNEA	0	0	0
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	1	1	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES	0	0	0
TUTELA	0	8	8
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	0	0	0
Total	413	494	

GESTIÓN DE LAS PQRSDF RECIBIDAS – PRIMER TRIMESTRE DE 2026

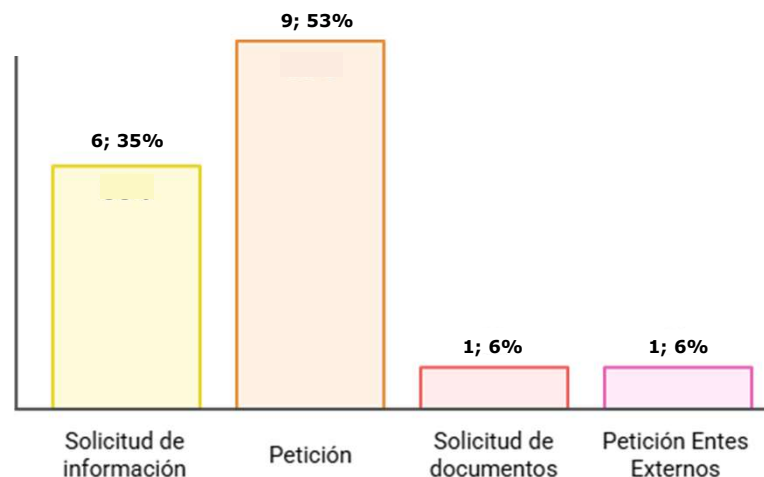
Estado de repuesta de las PQRSDF recibidas



Estos resultados evidencian una **mejora en la gestión y el seguimiento** realizados por el proceso de **Relación con el Ciudadano**, especialmente en el **control de tiempos** y en el **trabajo articulado** con las **áreas** para **gestionar las respuestas a las PQRSDF recibidas**.

Lo anterior representa un avance frente al **primer trimestre de 2025**, periodo en el que se registraron **25 PQRSDF** respondidas fuera de los tiempos establecidos.

Tipo de PQRSDF respondidas fuera de tiempo



En el primer trimestre de 2026, las 17 PQRSDF respondidas fuera de tiempo se concentraron principalmente en **peticiones (53%)** y **solicitudes de información (35%)**; estos tipos de requerimientos tienen mayor incidencia en el incumplimiento de los tiempos de respuesta, debido a la complejidad de la solicitud.

En menor proporción se ubicaron las Solicitudes de documentos y las Peticiones de entes externos (6% cada una).

PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL TELEFÓNICO Y PRESENCIAL

Canal de atención	Motivo	Tipo de solicitud	Cantidad
Telefónico	Calibraciones	Certificados / ajustes administrativos	1
		Cotización de servicios de calibración	1
		Información sobre servicios	16
		Pago de servicios	2
		Seguimiento PQRSDF	2
		Recogida / entrega de equipos	1
		Seguimiento a cotización	8
	Capacitación	Problemas de acceso a plataforma elearning	1
	Materiales de Referencia	Información oferta de MR	1
Presencial	Visitas guiadas	Visitas guiadas	15
TOTAL			48

El canal telefónico se consolida como uno de los principales medios de atención del Instituto, evidenciando una preferencia por parte de los usuarios que buscan resolver sus solicitudes de manera inmediata.

Por su parte, el canal presencial se posiciona como un espacio clave de interacción directa con la ciudadanía y solución en el primer contacto. Durante el trimestre analizado, se destacó por el acercamiento de estudiantes interesados en conocer la disponibilidad de visitas a las instalaciones del INM.

PQRSDF RECIBIDAS LÍNEA WHATSAPP

Canal de atención	Motivo	Tipo de solicitud	Nº de solicitudes
WhatsAPP	Calibración	Cotización servicios de Calibración	15
	Capacitación	Inscripción y pagos	3
		Problemas de plataforma	2
		Servicios en Linea	1
		Certificados de Asistencia	3
		Programación de formación	39
	Materiales de Referencia	Problemas de plataforma	1
		Compra de MR	3
		Información oferta de MR	5
	Otros	Dirección / Alta Gerencia	1
		Eventos institucionales	1
		Gestión de Talento Humano	2
		Relacionamiento institucional / Proveedores	1
		Solicitudes fuera del alcance del INM	3
		Trámites Administrativos	1
Visitas guiadas	2		
Total			83

Con 83 solicitudes recibidas, el canal de WhatsApp se posiciona como un medio práctico y directo para la atención de los usuarios y la atención de solicitudes de información en el primer contacto. Su uso responde a la rapidez en la interacción y a la facilidad para gestionar consultas puntuales de forma eficiente.

CALIDAD DE LA RESPUESTA

Desde el equipo de Relación con el Ciudadano de la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano, y en el marco de las 355 PQRSDF recibidas, se llevó a cabo la revisión del 10 % de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias. Para este ejercicio se analizaron un total de 35 peticiones distribuidas de la siguiente manera:

Tipo PQRSDF	Cantidad
Consulta	6
Petición	13
Petición Entes Externos	1
Solicitud de documentos	2
Solicitud de información	13
Total	35

En la revisión realizada se evidencia que las respuestas emitidas por las diferentes áreas son pertinentes, claras y coherentes con el tipo de PQRSDF recibida, dando atención efectiva a las solicitudes de los usuarios internos y externos. Asimismo, se observa alineación con los criterios establecidos para cada tipología, lo que contribuye a la calidad, oportunidad y consistencia en la atención brindada.

CONCLUSIONES



Atención efectiva y diversificada

La gestión de PQRSDf evidenció una atención efectiva y diversificada de las solicitudes ciudadanas.

Se evidenció una reducción significativa en el promedio de días de respuesta a las PQRSDf, alcanzando 5,5 días.

Reducción en el tiempo de respuesta



Incremento en solicitudes de corrección

Se evidenció un incremento en las solicitudes relacionadas con la corrección de información, registrando un total de 7 casos.

Se evidenció una alta recurrencia de solicitudes sobre temas similares, lo que representa una oportunidad para fortalecer la resolución en el primer contacto.

Mejora en la atención en primer contacto



ANEXOS

- [Tabulación de datos PQRSDF – primer trimestre 2026](#)
- [Solicitudes recibidas por canales – primer trimestre 2026](#)

Alexandra Hernández Moreno
**Subdirectora de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano
SSMRC**

Elaboró informe: Yelson Quiroga - SSMRC
Consolidación y gestión de la información: Katherine Rozo - SSMRC
Revisó y aprobó: Alexandra Hernández Moreno