

Informe de PQRSDF segundo trimestre abril a junio 2026

Subdirección de Servicios Metrológicos
y Relación con el Ciudadano
Bogotá

Fecha
2026-07-15

CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	3
4. RESULTADOS	3
5. CONCLUSIONES.....	17
6. ANEXOS.....	18

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2026, con el fin de rendir cuentas a la ciudadanía y determinar recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano con la entidad.

1. ALCANCE

El informe analiza las PQRSDF recibidas en el INM de Colombia a través del sistema informático Ophelia SGDEA y canales de atención telefónico, presencial y WhatsApp durante el segundo trimestre del 2026. 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.

2. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Para la elaboración del presente informe se tomó como base la información recopilada a través de la herramienta Ophelia SGDEA, así como los registros de atención de solicitudes recibidas mediante los canales telefónico, presencial y chat de WhatsApp.

Esta información fue consolidada, tabulada y sometida a análisis estadístico, cuyos resultados se representaron mediante gráficos y tablas, constituyéndose en un insumo para la elaboración y sustento del presente informe.

3. RESULTADOS

Durante el segundo trimestre de la vigencia, comprendido entre los meses de abril y junio, se recibieron un total de 388 PQRSDF. A continuación, se presenta el análisis detallado de su comportamiento, distribución y gestión a través de los diferentes canales de atención.

3.1 PQRSDF recibidas por canal de atención

Canal	Cantidad	%
 Correo electrónico	286	74%
 Canal Telefónico	52	13%
 Chat de WhatsApp	26	7%
 Página Web	22	6%
 Radicación Presencial	1	0,3%
 Atención presencial	1	0,3%
 Total	388	100%

Ilustración 1. Canales de recepción PQRSDF

Como se observa en la ilustración, el **74 % de las PQRSDF** se reciben a través del correo electrónico, consolidándose como el principal canal de interacción entre los usuarios y la entidad para la radicación de solicitudes. Este comportamiento evidencia una marcada preferencia por un medio que facilita el envío de información y el seguimiento de los requerimientos.

Por su parte, el **canal telefónico (13 %)** y el **chat de WhatsApp (7 %)** se posicionan como canales de atención directa que permiten a los usuarios resolver, en primer contacto, inquietudes básicas relacionadas con la solicitud y gestión de los servicios, así como consultas sobre otros temas de carácter transversal. Estos canales contribuyen a brindar una atención más inmediata y a orientar oportunamente a los ciudadanos.

Finalmente, la **página web (6 %)** continúa siendo un canal digital relevante para la recepción de PQRSDF, especialmente para aquellos usuarios que priorizan la facilidad de acceso y la autogestión de sus requerimientos. Aunque su participación es menor frente a los demás canales, mantiene un papel importante dentro de la estrategia de atención multicanal de la entidad.

3.2 GESTIÓN DE LAS PQRSDF RECIBIDAS – SEGUNDO TRIMESTRE



Ilustración 2. PQRSDF recibidas en el segundo trimestre (abril a junio) 2026

Durante el segundo trimestre se recibieron un total de **388 PQRSDF**, de las cuales **253 (65 %)** correspondieron a solicitudes relacionadas con los servicios metrológicos, consolidándose como el principal motivo de interacción de los usuarios con el Instituto. Asimismo, **122 solicitudes (31 %)** estuvieron asociadas a temas transversales, entre ellos contratación, atención al ciudadano, Red Colombiana de Metrología - RCM, talento humano, servicios administrativos y otros asuntos institucionales. Adicionalmente, se registraron **13 acciones administrativas (3 %)**, **correspondientes a acciones de tutela**, las cuales requieren un tratamiento prioritario por los términos legales establecidos para su atención.

Adicionalmente, durante el período analizado se evidenció una mejora general en los tiempos de respuesta a las PQRSDF. No obstante, entre el **Q1 2026** y el **Q2 2026** se presentó un leve incremento de **0,7 días** (aproximadamente **1 día**) en el tiempo promedio de respuesta. A pesar de ello, el indicador continúa mostrando un mejor

desempeño frente al **Q2 2025**, cuando el promedio fue de **8,1 días**, lo que refleja una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes y el compromiso del Instituto con el fortalecimiento continuo de la atención oportuna a los usuarios.

3.2.1 PQRSDF recibidas por tipología

TIPOLOGÍA	Cuenta	Porcentaje
 PETICIÓN	182	46,9%
 SOLICITUD INFORMACIÓN	104	26,8%
 SOLICITUD DE DOCUMENTOS	69	17,8%
 ACCIÓN DE TUTELA*	13	3,4%
 CONSULTA	12	3,1%
 RECLAMO	3	0,8%
 PETICIÓN ENTES EXTERNOS	2	0,5%
 SOLICITUD CONGRESO REPÚBLICA	2	0,5%
 FELICITACIÓN	1	0,3%
 RECURSO DE REPOSICIÓN*	0	0,0%
 QUEJA	0	0,0%
 DENUNCIA	0	0,0%
 APELACIÓN 17043*	0	0,0%
 SUGERENCIA	0	0,0%
 TOTAL	388	100%

Tabla 1. PQRSDF recibidas por tipología Q2

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron **388 PQRSDF**, predominando las **peticiones (46,9 %)**, seguidas por las **solicitudes de información (26,8 %)** y las **solicitudes de documentos (17,8 %)**. En conjunto, estas tipologías representan la mayor parte de los requerimientos recibidos, lo que evidencia que las necesidades de los usuarios se concentran principalmente en la gestión de trámites, información y documentación. Por su parte, las **acciones de tutela (3,4 %)** tuvieron una participación baja, aunque requieren atención prioritaria debido a los términos legales establecidos para su respuesta.

3.2.2 Estado de respuesta y tipo de PQRSDF respondidas fuera de tiempo



Ilustración 3. Estado de respuesta y tipo de PQRSDF respondidas fuera de tiempo

Durante el segundo trimestre de 2026 se gestionaron 388 PQRSDF, de las cuales 341 (88 %) fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos, lo que evidencia un alto nivel de cumplimiento en la oportunidad de respuesta. No obstante, 17 solicitudes (4 %) fueron atendidas fuera del plazo y 30 (8 %) permanecían en trámite al cierre del período. De las 17 respuestas extemporáneas, la mayor proporción correspondió a solicitudes de información (59 %), seguidas por peticiones (24 %), solicitudes de documentos (12 %) y reclamos (6 %). Estos resultados muestran un desempeño favorable en términos generales, aunque resaltan la importancia de fortalecer el seguimiento a las solicitudes de información, al ser la tipología con mayor incidencia en los casos respondidos fuera de tiempo, con el fin de continuar mejorando la oportunidad del servicio prestado a los usuarios.

3.2.3 PQRSDF recibidas por servicios, procesos y otras

a) Servicios

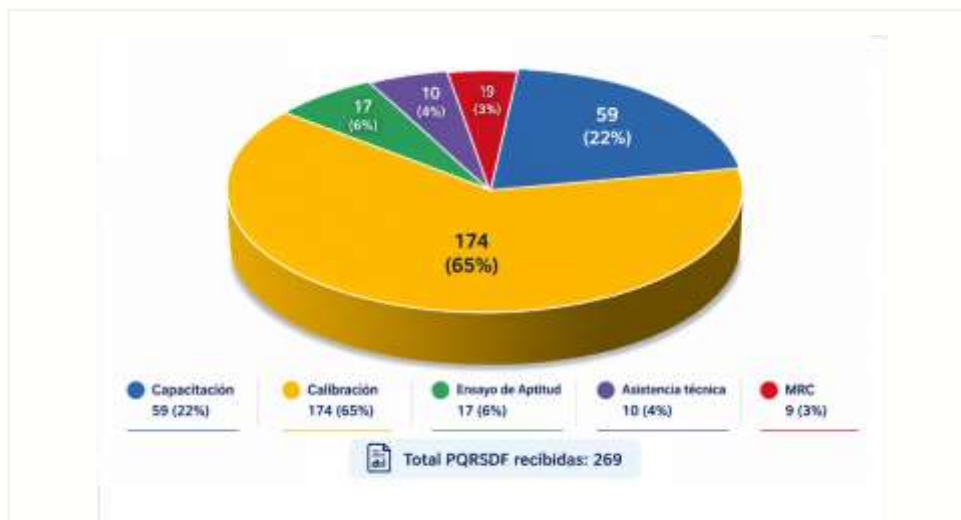


Ilustración 4. PQRSDF recibidas por servicios

b) Procesos y otros

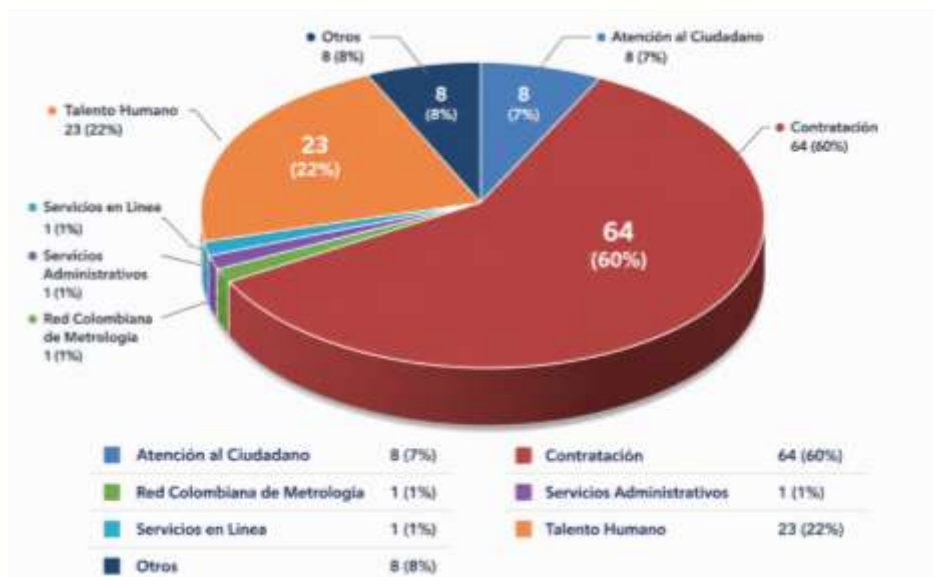


Ilustración 5. PQRSDF recibidas por procesos y otros

3.2.4 PQRSDF recibidas por canal telefónico, presencial y chat de WhatsApp

Canal	Motivo	Tipo de solicitud	N° de solicitudes
Presencial	Otros	Institutos designados	1
Telefónico	Calibración	Cotización de servicios de calibración	7
		Información sobre servicio	28
		Pago de servicios	6
		Recogida / entrega de equipos	7
	Capacitación	Pago de servicio	1
	Otros	Información sobre servicios	1
		Gestión de Talento Humano	1
		Recogida / entrega de equipos	1
		Oferta de equipos	1
		Relacionamiento institucional	1
	WhatsApp	Asistencia Técnica	Capacitación sobre trazabilidad
Cotización de servicios de calibración			4
Calibración		Información sobre servicios	5
		PQRSDF	1
		Recogida / entrega de equipos	1
		Capacitación	Programación de formación
Inscripción y pagos			1
Ensayos de Aptitud		Información oferta de EA	3
Otros		Gestión de Talento Humano	2
		Acreditación personas naturales	1
		Inscripción y pagos	1
Total			79

Tabla 2. PQRSDF recibidas por canal telefónico, presencial y chat de whatsapp

Durante el segundo trimestre se recibieron **79 solicitudes** a través de los canales **presencial, telefónico y WhatsApp**, las cuales representan el **20,3 %** del total de solicitudes registradas. La mayor demanda se concentró en requerimientos relacionados con **información sobre los servicios, cotizaciones de calibración y programación de capacitaciones**, lo que evidencia que estos canales continúan siendo un medio importante para orientar a los usuarios antes de acceder a los servicios del Instituto.

3.2.5 Recepción de quejas, reclamos, denuncias, traslado de competencia y tutelas



3.3 Categorización de las PQRSDF recibidas

En el siguiente apartado se presentarán las categorías en las que se agrupan las solicitudes realizadas por los usuarios respecto a peticiones, solicitudes de información y de documentos y consultas.

- **Peticiones**

En la revisión de las solicitudes recibidas como peticiones se evidencia que la demanda se concentra principalmente en los servicios de calibración y en las consultas técnicas, lo que confirma que el Instituto es percibido como referente nacional en metrología. En menor proporción se identifican requerimientos administrativos, capacitaciones, traslados por competencia, entre otros. Esta distribución sugiere la conveniencia de fortalecer los canales de autoservicio para cotizaciones, publicar con mayor detalle el alcance de los servicios y las capacidades técnicas del INM, y consolidar guías de preguntas frecuentes que permitan reducir tiempos de atención y optimizar la gestión de las solicitudes recurrentes. Ver tabla 1. Categorización de las peticiones recibidas.

Tipificación	Descripción
Solicitudes de cotización para servicios de calibración	Solicitudes de cotización para calibración de equipos e instrumentos de medición (termómetros, básculas, dinamómetros, sensores, analizadores de redes, pesas patrón, sondas, goniómetros, láminas micrométricas, entre otros)
Consultas sobre capacidad técnica y alcance metrológico	Consultas para verificar si el INM presta determinados servicios, alcance de acreditación, capacidad de medición y calibración (CMC), trazabilidad metrológica y procedimientos técnicos.
Capacitación y formación	Solicitudes relacionadas con cursos, diplomados, inscripciones, cotizaciones de capacitaciones, inconvenientes en la plataforma e-learning, acceso a contenidos y emisión o corrección de certificados.
Información técnica y asesoría	Solicitudes de conceptos, orientación técnica, recomendaciones metrológicas, procedimientos, mantenimiento de patrones, materiales de referencia y acompañamiento técnico.
Requerimientos de información	Solicitudes de información oficial de entes externos, certificaciones, conceptos técnicos, documentos contractuales, certificados laborales y respuestas a actuaciones administrativas.
Traslados por competencia	Comunicaciones cuyo asunto corresponde a competencias de otras entidades, como: tránsito, migración Colombia, consulado, ONAC, IDEAM, UNAD y otras autoridades.
Gestión de Talento Humano	Solicitudes de horario flexible, licencias, prácticas profesionales, certificados de ingresos y retenciones y otros trámites administrativos internos.
Invitaciones a procesos contractuales y estudios de mercado	Invitaciones para presentar ofertas comerciales, cotizaciones y participar en procesos de contratación pública o privada.
Visitas institucionales y cooperación técnica	Solicitudes de visitas guiadas, reuniones técnicas, mesas de trabajo y apoyo a proyectos de investigación.

Tabla 3. Categorización de las peticiones recibidas

- Solicitudes de información**

Del análisis de las solicitudes se evidencia que las consultas sobre el estado de trámites y radicados, la oferta de capacitación, los servicios metrológicos y las solicitudes relacionadas con los Sistemas Automáticos de Detección de Infracciones (SAST) concentran el mayor volumen de requerimientos.

Asimismo, se observa un incremento en las solicitudes enfocadas en la obtención de información técnica y documental sobre conceptos de desempeño y certificados asociados a sistemas de fotodetección, mientras que un segundo grupo importante corresponde a ciudadanos y organizaciones interesados en conocer la oferta de cursos, ensayos de aptitud y demás servicios especializados prestados por el Instituto.

Esta distribución permite identificar oportunidades para fortalecer los mecanismos de consulta en línea, las preguntas frecuentes y el seguimiento automatizado de trámites, con el fin de mejorar la oportunidad en la atención y disminuir la recurrencia de solicitudes sobre información ya disponible.

Tipificación	Descripción de la solicitud
Consultas sobre el estado de trámites y servicios	Solicitudes para conocer el estado de trámite de los servicios, seguimiento a derechos de petición, cotizaciones y trámites administrativos.
Información sobre cursos, capacitaciones y eventos	Solicitudes relacionadas con la oferta capacitación del INM, requisitos de inscripción, costos, modalidades, contenidos de los cursos, cronograma, formas de pago, certificados, acceso a plataformas y participación en eventos institucionales.
Información sobre servicios metrológicos	Consultas acerca de los servicios que presta el INM, disponibilidad de laboratorios, calibraciones, caracterización de materiales, ensayos de aptitud, comparaciones interlaboratorio.
Consultas técnicas y asesoría	Solicitudes de orientación sobre conceptos técnicos, requisitos normativos, conversiones de unidades, aplicación de normas técnicas, trazabilidad y métodos de medición.
Solicitudes de información contractual y administrativa	Requerimientos sobre contratos, convenios, procesos de contratación, verificación de documentos, información laboral, certificados de experiencia, requisitos administrativos.
Acceso a información pública	Solicitudes fundamentadas en el derecho de petición para obtener documentos, certificaciones, conceptos, bases de datos, información administrativa o técnica de competencia del Instituto.
Información sobre Sistemas Automáticos de Detección de Infracciones (SAST)	Solicitudes relacionadas con conceptos de desempeño, certificados de calibración, trazabilidad metrológica, vigencia de certificados, información técnica de cámaras de foto detección, cinemómetros y cumplimiento de la normativa aplicable. Es una de las categorías con mayor recurrencia en las solicitudes analizadas.
Programas de Ensayos de Aptitud e interlaboratorios	Consultas sobre disponibilidad de ensayos de aptitud, participación en comparaciones interlaboratorio, alcance de los programas y requisitos de participación.
Gestión del talento humano y oportunidades laborales	Solicitudes relacionadas con prácticas académicas, contratos de aprendizaje, certificaciones laborales y oportunidades de vinculación al Instituto.
Solicitudes de información sobre las condiciones del servicio	Requerimientos de información sobre cotizaciones, descuentos, disponibilidad de servicios, tarifas, medios de pago y condiciones comerciales de los servicios ofrecidos por el Instituto.

Tabla 4. Categorización solicitudes de información

- **Solicitudes de documentos**

Tipificación	Descripción de la solicitud
Certificados laborales y contractuales (colaboradores y exfuncionarios)	Solicitudes de certificados laborales o contractuales que acrediten la vinculación con el INM, incluyendo información como funciones, obligaciones, objeto contractual, fechas de inicio y terminación, valor del contrato y experiencia laboral. Es la tipología más recurrente.
Certificados de ingresos y retenciones	Solicitudes de expedición de certificados de ingresos y retenciones para efectos tributarios y de declaración de renta.
Certificados de retención tributaria (Renta, IVA e ICA)	Requerimientos de certificados de retención en la fuente, IVA e ICA correspondientes a diferentes periodos fiscales para el cumplimiento de obligaciones tributarias de personas naturales y jurídicas.
Certificaciones de experiencia y cumplimiento contractual (Proveedores)	Solicitudes de certificaciones que acrediten la correcta ejecución, cumplimiento, satisfacción o experiencia derivada de contratos ejecutados con la entidad, generalmente para participar en procesos de contratación o actualizar el RUP.
Solicitud de documentos para actualización y evaluación de proveedores	Solicitudes de documentos legales, financieros, tributarios y del Sistema de Gestión (RUT, Cámara de Comercio, certificaciones ISO, SG-SST, certificación bancaria, políticas, formatos de vinculación, entre otros) para actualización de bases de proveedores
Solicitud de conceptos de desempeño y documentos de foto detección (SAST)	Solicitudes de copia de conceptos de desempeño, certificados técnicos, documentos de calibración y demás soportes relacionados con cámaras de foto detección y sistemas automáticos de detección de infracciones de tránsito.

Tabla 5. Categorización solicitudes de documentos

El análisis evidencia que la mayor concentración de solicitudes corresponde a la expedición de certificados laborales y contractuales, seguida por los certificados tributarios (ingresos y retenciones, retención en la fuente, IVA e ICA). También se observa una participación importante de solicitudes asociadas a la actualización documental de proveedores, donde se requieren documentos legales, financieros y del Sistema de Gestión para procesos de auditoría y vinculación. Finalmente, se identifica un incremento de solicitudes relacionadas con la obtención de conceptos de desempeño y documentación técnica de los Sistemas Automáticos de Detección de Infracciones (SAST), así como de documentos técnicos e institucionales necesarios para procesos de contratación, formación y cumplimiento normativo.

- **Consultas**

Tipificación	Descripción de la consulta
Consultas técnicas	Solicitudes de orientación técnica sobre criterios metroológicos, trazabilidad, incertidumbre de medición, calibración, validación de equipos, interpretación de certificados, magnitudes de medición, desempeño de instrumentos y aplicación de normas técnicas nacionales e internacionales. Es la tipología predominante.
Consultas sobre interpretación de certificados de calibración	Solicitudes para aclarar resultados consignados en certificados de calibración, valores de incertidumbre, errores de medición, clasificación de instrumentos, métodos de calibración y demás aspectos técnicos derivados de los certificados emitidos por el Instituto.
Consultas sobre unidades de medida y conversiones	Requerimientos relacionados con la equivalencia de unidades de medida tradicionales o no convencionales (cabullas, almudes, varas, cuadradas, entre otras) y su conversión al Sistema Internacional de Unidades.
Consultas Normativas	Solicitudes para conocer la aplicación de normas técnicas, lineamientos internacionales, criterios de aptitud metroológica, obsolescencia de instrumentos y requisitos para garantizar la confiabilidad de las mediciones.

Tabla 6. Categorización de consultas recibidas

Las consultas recibidas evidencian que la mayor demanda se concentra en la orientación técnica, principalmente sobre criterios de calibración, trazabilidad, interpretación de certificados y de normas técnicas, así como en su aplicación. Este comportamiento reafirma el papel del INM como referente técnico nacional en materia de metrología y pone de manifiesto la conveniencia de fortalecer las herramientas de consulta, los documentos técnicos y las secciones de preguntas frecuentes, con el fin de facilitar el acceso a la información, apoyar la correcta interpretación de los requisitos técnicos y disminuir la recurrencia de este tipo de consultas.

3.4 Comparativo de PQRSDF Q2 2025 Vs Q2 2026

TIPOLOGÍA	Q2 2025	Q2 2026	DIFERENCIA (Q2 2026 - Q2 2025)
PETICIÓN	167	182	↑ 15
SOLICITUD INFORMACIÓN	53	104	↑ 51
CONSULTA	13	12	↓ -1
RECLAMO	4	3	↓ -1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	69	↑ 66
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	1	2	↑ 1
RECURSO DE REPOSICIÓN*	1	0	↓ -1
SOLICITUD CONGRESO REPÚBLICA	0	2	↑ 2
QUEJA	0	0	- 0
DENUNCIA	0	0	- 0
ACCIÓN DE TUTELA*	0	13	↑ 13
APELACION 17043*	0	0	- 0
FELICITACIÓN	0	1	↑ 1
SUGERENCIA	0	0	- 0
TOTAL	242	388	

Tabla 7. Comparativo de PQRSDF recibidas Q2 2025 Vs Q2 2026

El comparativo evidencia un incremento del 60,3 % en el volumen total de requerimientos, al pasar de 242 en el segundo trimestre de 2025 a 388 en el mismo periodo de 2026. Este comportamiento estuvo inducido principalmente por el aumento en las solicitudes de información (+51) y las solicitudes de documentos (+66), asociado a un mayor número de requerimientos relacionados con los Sistemas Automáticos, Semiautomáticos y Otros Medios Tecnológicos para la Detección de Infracciones de Tránsito (SAST), comúnmente conocidos como fotomultas.

En menor medida también se observó un incremento en las peticiones (+15). Este resultado refleja la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y los mecanismos de acceso a la información sobre esta temática, mediante la publicación de contenidos orientativos, documentos de consulta y preguntas frecuentes que permitan resolver las inquietudes más recurrentes, optimizando así la atención y reduciendo la reiteración de solicitudes.

3.5 Calidad de repuesta para segundo trimestre Q2

Desde el equipo de Relación con el Ciudadano de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano, y en el marco de las 388 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 29 solicitudes distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de PQRSDF	Cantidad
Petición	10
Solicitudes de información	8
Solicitudes de documentos	9
Solicitud de congreso de la república	2
Total	29

Tabla 8. solicitudes seleccionadas para revisión de calidad de respuesta

La revisión de calidad de las respuestas emitidas durante el segundo trimestre evidencia un adecuado cumplimiento de los criterios técnicos y jurídicos aplicables a la atención de las PQRSDF. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia del ciudadano mediante una comunicación institucional más cercana, clara y enfocada en el servicio.

Los principales aspectos identificados corresponden a elementos de forma y comunicación, más que a la precisión técnica o contenido de las respuestas.

Igualmente, se evidenció la necesidad de fortalecer el lenguaje institucional mediante el uso de un tono más cercano, empático y orientado al servicio, incorporando saludos acordes con el carácter oficial de la Entidad y cierres que reafirmen la disposición del Instituto para atender consultas o requerimientos adicionales a través de los canales de atención disponibles.

Estas prácticas contribuyen a fortalecer la confianza, cercanía y percepción positiva del ciudadano frente a la gestión institucional.

Finalmente, se recomienda incorporar el enlace e invitar a los usuarios a diligenciar la encuesta de satisfacción, teniendo en cuenta que su retroalimentación es un insumo importante para la evaluación y el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados por el INM.

4. CONCLUSIONES

- La gestión de las PQRSDF durante el segundo trimestre de 2026 evidencia un incremento en la interacción entre la ciudadanía y el INM, reflejado en el incremento del volumen de requerimientos, principalmente por solicitudes de información y documentos relacionados con los Sistemas Automáticos de Detección de Infracciones (SAST) y otros servicios del Instituto.
- La categorización de las solicitudes confirma que el INM es reconocido como referente técnico nacional en metrología, ya que la mayor demanda se concentra en servicios de calibración, orientación técnica, trazabilidad, interpretación de certificados y la interpretación y aplicación de normas técnicas en el ámbito metrológico.
- El 88 % de las PQRSDF fueron atendidas dentro de los términos legales, lo que evidencia un adecuado desempeño en la gestión de las solicitudes. Si bien el tiempo promedio de respuesta presentó un incremento de 0,7 días respecto al trimestre anterior, este continúa siendo inferior al registrado en el segundo trimestre de 2025, reflejando una mejora en la oportunidad de respuesta.
- Las solicitudes de información constituyen la tipología con mayor incidencia en las respuestas fuera de término.
- El comportamiento observado en las solicitudes relacionadas con los **SAST** evidencia el impacto de las noticias y comunicaciones en redes sociales sobre el tema, lo cual impactó la carga operativa de las áreas y tuvo incidencia en los tiempos de respuesta.
- La presencia de acciones de tutela corresponde a actuaciones judiciales cuya interposición depende de los usuarios y no constituye un indicador del desempeño de la gestión institucional; no obstante, su atención prioritaria evidencia la capacidad del Instituto para responder oportunamente a este tipo de requerimientos dentro de los términos legales establecidos.

5. ANEXOS

- [E-04-F-029 Tabulación PQRSDF V1.2 - Segundo trimestre 2026.xlsx](#)
- [Tabulación Canales PRESENCIAL, TELEFÓNICA Y WHATSAPP - SEGUNDO Q2.xlsx](#)

ALEXANDRA HERNÁNDEZ MORENO

Subdirectora de Servicios Metrológicos y
Relación con el Ciudadano

Elaboró:

Yeison Quiroga
Profesional Universitario
SSMRC

Revisó:

Alexandra Hernández Moreno
Subdirectora
SSMRC

Aprobó:

Alexandra Hernández Moreno
Subdirectora
SMRCM