

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) Primer Semestre de 2026

Oficina de Control Interno
Bogotá, D.C.

2026-07-27

CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE.....	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	3
4. RESULTADOS	5
4.1 Caracterización de los radicados de PQRSDF correspondientes al primer semestre de 2026	5
4.2 Resultados de la verificación del cumplimiento de los términos legales de respuesta de la muestra de PQRSDF evaluada	6
4.3 Análisis individual de los registros que conforman la muestra evaluada	7
5. CONCLUSIONES	22
5.1 NO CONFORMIDADES	23
5.2 OBSERVACIONES	24
5.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA	24
6. ANEXOS.....	25
6.1 Marco Normativo.....	25

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de 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*", la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) tramitadas por el Instituto Nacional de Metrología (INM) durante el primer semestre de 2026.

El presente informe tiene como propósito evaluar el cumplimiento de los términos legales aplicables para la atención de las PQRSDF, así como verificar la oportunidad de las respuestas enviadas y su correspondencia con las solicitudes presentadas, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión institucional y aportar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

El seguimiento realizado constituye un mecanismo de evaluación independiente orientado a identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión de las PQRSDF, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y de la atención al ciudadano.

Los principales lineamientos normativos que sustentan la presente evaluación se relacionan en el Anexo 6.1. Marco Normativo del presente informe.

2. ALCANCE

El presente seguimiento comprendió las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) registradas en el Sistema de Gestión Documental y Correspondencia – aplicativo Ophelia SGDEA –, correspondientes al período entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. Aunque el universo corresponde a solicitudes radicadas durante el primer semestre de 2026, para efectos de verificar la oportunidad de respuesta se consideraron las respuestas enviadas hasta el 17 de julio de 2026, fecha de corte del presente seguimiento.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Para la evaluación del cumplimiento de los términos legales de respuesta, se determinó una muestra estadística mediante la metodología de Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población, considerando una población total de 672 registros.

De acuerdo con los parámetros definidos (nivel de confianza del 90%, error muestral del 10% y proporción estimada de éxito del 10%), el cálculo estadístico

determinó una muestra mínima de 17 registros. No obstante, con el propósito de incrementar la cobertura de revisión y obtener mayor evidencia, se amplió la muestra inicialmente calculada, realizando seguimiento a un total de 33 registros de PQRSD, seleccionados de manera aleatoria, sobre los cuales se verificó el cumplimiento de los términos legales establecidos para la emisión de las respuestas.

Dado que la muestra fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple, los resultados constituyen una estimación del comportamiento del universo dentro de los parámetros de confianza y error definidos; no obstante, las observaciones individuales se circunscriben exclusivamente a los registros revisados.

La revisión de los registros seleccionados se efectuó con base en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental y Correspondencia – aplicativo Ophelia SGDEA –, considerando la fecha de radicación de la solicitud, la fecha de emisión de la respuesta y el contenido de la comunicación enviada.

Los criterios definidos para la evaluación fueron:

- **Oportunidad de la respuesta:** verificación del cumplimiento de los términos legales aplicables para la atención de cada tipo de PQRSD, conforme a la normatividad vigente.
- **Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada:** verificación de la correspondencia entre la respuesta enviada por la entidad y la solicitud presentada por el petionario, de acuerdo con los lineamientos institucionales aplicables.

Los resultados relacionados con el cumplimiento de los términos legales de respuesta se presentan en el numeral 4.2 del presente informe. El análisis individual de la oportunidad y correspondencia de las respuestas de los registros revisados se desarrolla en el numeral 4.3.

Para la valoración del cumplimiento de los términos legales de respuesta de los registros revisados se establecieron las siguientes categorías:

- **Cumple:** cuando la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable, conforme a la normatividad vigente según el tipo de PQRSD.
- **No cumple:** cuando la respuesta fue enviada fuera del término legal aplicable.

Nota: Los resultados presentados corresponden exclusivamente a los registros incluidos en la muestra revisada; por lo tanto, las conclusiones obtenidas aplican únicamente a los casos evaluados y no permiten inferir el comportamiento de la totalidad de las PQRSDF gestionadas durante el primer semestre de 2026.

4. RESULTADOS

4.1 Caracterización de los radicados de PQRSDF correspondientes al primer semestre de 2026

Como resultado del seguimiento realizado a la gestión de PQRSDF correspondientes al primer semestre de 2026, se identificó un total de seiscientos setenta y dos (672) radicados en el Sistema de Gestión Documental y Correspondencia – aplicativo Ophelia SGDEA.

La distribución de los registros por tipo de solicitud se presenta en la Tabla No. 1, en la cual se relacionan las diferentes categorías de PQRSDF registradas durante el período evaluado.

Tabla No. 1 Caracterización del universo de PQRSDF – Primer semestre de 2026

CARACTERIZACIÓN DE RADICADOS	CONTEO
Consultas	44
Felicitación	3
Denuncias	0
Peticiones	279
Peticiones Entes Externos	5
Quejas	0
Reclamos	9
Recurso de Reposición	3
Solicitudes de Congreso de la República	4
Solicitudes de Documentos	109
Solicitudes de Información	216
TOTAL	672

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno, con base en la información del Sistema de Gestión Documental y Correspondencia – aplicativo Ophelia SGDEA.

De acuerdo con la caracterización realizada, las categorías con mayor número de registros fueron Peticiones y Solicitudes de Información, las cuales concentraron la mayor proporción de los requerimientos recibidos durante el período evaluado.

4.2 Resultados de la verificación del cumplimiento de los términos legales de respuesta de la muestra de PQRSDF evaluada

De acuerdo con la metodología definida para el presente informe, se realizó la revisión de la muestra seleccionada de registros de PQRSDF, aplicando como criterio de evaluación el cumplimiento de los términos legales de respuesta conforme a la normatividad vigente aplicable.

La revisión permitió establecer, para cada registro evaluado, si la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable, tomando como referencia la fecha de radicación de la solicitud y la fecha de emisión de la respuesta registrada en el Sistema de Gestión Documental y Correspondencia – aplicativo Ophelia SGDEA.

Los resultados consolidados de la revisión se presentan en la Tabla No. 2, la cual contiene la información correspondiente al tipo de PQRSDF, total de registros del universo, casos revisados, casos que cumplen el término legal aplicable y el porcentaje de cumplimiento observado en la muestra revisada.

Los resultados evidencian que, si bien algunas tipologías alcanzaron un cumplimiento del 100% en la muestra evaluada, las Peticiones, Reclamos, Solicitudes de Documentos y Solicitudes de Información presentaron registros con respuestas enviadas fuera de los términos legales, situación que constituye un aspecto susceptible de fortalecimiento para garantizar la oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.

Tabla No. 2 Cumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRSDF – Primer semestre de 2026

Tipo de PQRSDF	Total de Registros	Casos revisados (muestra)	Casos que cumplen término legal	% Cumplimiento observado en la muestra revisada
Consulta	44	5	5	100%
Felicitación	3	1	1	100%
Denuncias	0	0	0	N/A
Peticiones	279	9	3	33,33%
Peticiones Entes Externos	5	3	3	100%
Quejas	0	0	0	N/A
Reclamos	9	4	2	50%
Recursos de Reposición	3	0	0	N/A
Solicitud Congreso de la República	4	2	2	100%
Solicitud de Documentos	109	5	3	60%
Solicitud de Información	216	4	2	50%
TOTAL	672	33	21	63,64%

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno, con base en la información del Sistema de Gestión Documental y Correspondencia – aplicativo Ophelia SGDEA.

Como resultado de la revisión realizada, se identificó que veintiún (21) de los treinta y tres (33) registros evaluados cumplieron los términos legales de respuesta, lo que corresponde a un cumplimiento observado del 63,64% en la muestra revisada. Asimismo, se identificaron doce (12) registros en los cuales la respuesta fue enviada fuera del término legal aplicable. Estos casos se presentan en el numeral 4.3 del presente informe, donde se desarrolla el análisis individual de los registros evaluados y la evidencia asociada.

4.3 Análisis individual de los registros que conforman la muestra evaluada

Como soporte de los resultados consolidados presentados en el numeral anterior, se efectuó el análisis individual de cada uno de los registros que conformaron la muestra seleccionada de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

La revisión individual comprendió los siguientes aspectos de evaluación:

- **Oportunidad de la respuesta:** corresponde a la verificación del cumplimiento de los términos legales aplicables para la atención de cada tipo de PQRSDF, mediante la comparación entre la fecha de radicación de la solicitud y la fecha de emisión de la respuesta evidenciada en el Sistema de Gestión Documental y Correspondencia – aplicativo Ophelia SGDEA.
- **Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada:** corresponde a la verificación de la correspondencia entre la respuesta enviada por la entidad y la solicitud presentada por el petionario, conforme al control establecido en la Actividad 11. "*Revisar, aprobar y enviar respuesta*" del procedimiento E-04-P-009 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), versión 9 del 10 de junio de 2026.

Para cada registro evaluado se presenta la evidencia revisada, el análisis efectuado y el resultado de la evaluación respecto de los criterios definidos.

La Tabla No. 3 presenta el análisis individual de los treinta y tres (33) registros que conformaron la muestra evaluada, incluyendo la verificación de la oportunidad de respuesta y la correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentadas, así como los casos en los cuales se evidenció respuesta por fuera de los términos legales aplicables.

**Tabla No. 3 Resultados de la verificación individual de la muestra evaluada de
PQRSDF - Primer Semestre de 2026**

Tipología PQRSDF		Análisis y resultado de la verificación
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".		
1. Radicado: 1-2026-0047-1 Tema relacionado: Ensayos de Aptitud		Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-01-08) y la fecha de respuesta (2026-02-20), transcurrieron 30 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-02-20, con el asunto "Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0047-1", mediante la cual se atendieron los aspectos consultados relacionados con la aplicación de la norma ISO/IEC 17025, la validación de procedimientos internos, el marco normativo aplicable y la condición de laboratorio no acreditado de la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. (CIAC). De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 1 y 1.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
2. Radicado: 1-2026-0287-1 Tema relacionado: Capacitaciones en Metrología		Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-02-13) y la fecha de respuesta (2026-02-18), transcurrieron 3 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-02-18, con el asunto: "Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0287-1", mediante la cual se informó sobre la competencia del INM y se comunicó la programación de un encuentro virtual con participación de profesionales y expertos técnicos de las Subdirecciones de Servicios Metrológicos y de Relación con el Ciudadano y Metrología. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 2 y 2.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
3. Radicado: 1-2026-0396-1		Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud

Tema relacionado: Servicios de Calibración	(2026-02-24) y la fecha de respuesta (2026-04-08), transcurrieron 28 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-04-08, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0396-1</i>", mediante la cual el INM atendió la solicitud presentada, informando sobre la competencia de la entidad frente a las funciones de normalización, de conformidad con el Decreto Ley 4175 de 2011, modificado por el Decreto 062 de 2021, y dando respuesta a las inquietudes técnicas relacionadas con la interpretación de la "<i>influencia significativa</i>" en mediciones dimensionales auxiliares, la aplicación de la NTC 3631 y la adopción de métodos de ventilación cuando la demanda no se satisface. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos solicitados y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 3 y 3.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
4. Radicado: 1-2026-0745-1 Tema relacionado: Asistencia Técnica	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-04-07) y la fecha de respuesta (2026-04-27), transcurrieron 14 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-04-27, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0745-1</i>", mediante la cual el INM atendió los aspectos consultados relacionados con sus competencias y la ausencia de funciones de normalización, de conformidad con el Decreto Ley 4175 de 2011, modificado por el Decreto 062 de 2021, así como la información técnica relacionada con las medidas costumbristas. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 4, 4.1 y 4.2. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
5. Radicado: 1-2026-1212-1 Tema relacionado: Red Colombiana	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-05-27) y la fecha de respuesta (2026-06-02), transcurrieron 4 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente.

de Metrología	Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-06-02, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-1212-1</i>", mediante la cual el INM atendió los aspectos consultados relacionados con sus competencias y presentó información técnica sobre las metodologías estudiadas para determinar posibles equivalencias de las medidas costumbristas. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 5 y 5.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
Felicitación: Manifestación respetuosa mediante la cual un ciudadano manifiesta su satisfacción o agradecimiento por la calidad de la atención y/o el servicio prestado, entre otros. La Ley 1755 de 2015 no establece la felicitación como una categoría específica del derecho de petición, sin embargo, esta puede presentarse en el marco del artículo 13, según el cual (...) "<i>Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma</i>".	
1. Radicado: 1-2026-1004-1 Tema relacionado: Capacitaciones en Metrología	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-05-07) y la fecha de respuesta (2026-05-27), transcurrieron 13 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-05-27, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-1004-1</i>", mediante la cual la entidad atendió la manifestación del ciudadano relacionada con la satisfacción frente a la prestación de los servicios ofrecidos por el INM. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre la manifestación presentada y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 6 y 6.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
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>".	
1. Radicado: 1-2026-0073-1	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-01-14) y la fecha de respuesta (2026-03-06), transcurrieron 37 días hábiles, superando los plazos establecidos por la normativa vigente.

Tema relacionado: Contratación	Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-03-06, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0073-1</i>", mediante la cual la entidad atendió la solicitud relacionada con el pago correspondiente al contrato CO 137 de 2025, asociado a la factura KCS 530072694 y la nota crédito KCS55014423, informando el valor respectivo. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 7 y 7.1. Resultado de la evaluación: No cumple con el término legal de respuesta; no obstante, cumple con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta enviada atendió los aspectos planteados en la solicitud y guardó correspondencia con la petición presentada.
2. Radicado: 1-2026-0104-1 Tema relacionado: Servicios de Calibración	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-01-16) y la fecha de respuesta (2026-02-25), transcurrieron 28 días hábiles, superando los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-02-25, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0104-1</i>", mediante la cual la entidad informó el inicio del trámite para la devolución de los recursos correspondientes. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 8 y 8.1. Resultado de la evaluación: No cumple con el término legal de respuesta; no obstante, cumple con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse la respuesta atiende los aspectos planteados por el peticionario.
3. Radicado: 1-2026-0135-1 Tema relacionado: Contratación	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-01-21) y la fecha de respuesta (2026-03-06), transcurrieron 32 días hábiles, superando los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-03-06, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0135-1</i>", mediante la cual la entidad informó la gestión realizada respecto de los pagos correspondientes al Contrato No. 093 de 2025. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 9 y 9.1. Resultado de la evaluación: No cumple con el término legal de respuesta; no obstante, cumple con el criterio de correspondencia

	evaluado, al evidenciarse que la respuesta atiende los aspectos planteados por el peticionario.
4. Radicado: 1-2026-0439-1 Tema relacionado: Capacitaciones en Metrología	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-02-27) y la fecha de respuesta (2026-03-16), transcurrieron 11 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-03-16, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0439-1</i>", mediante la cual la entidad informó la corrección realizada a los datos registrados en la constancia de asistencia y remitió la versión actualizada del documento solicitado. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 10 y 10.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
5. Radicado: 1-2026-0526-1 Tema relacionado: Servicios de Calibración	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-03-11) y la fecha de respuesta (2026-04-14), transcurrieron 21 días hábiles, superando los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-04-14, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0526-1</i>", mediante la cual la entidad informó la aplicación satisfactoria del descuento solicitado. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 11 y 11.1. Resultado de la evaluación: No cumple con el término legal de respuesta; no obstante, cumple con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta atiende los aspectos planteados por el peticionario.
6. Radicado: 1-2026-1103-1 Tema relacionado: Servicios de Calibración	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-05-20) y la fecha de respuesta (2026-06-19), transcurrieron 21 días hábiles, superando los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-06-19, con el asunto: "<i>Respuesta derecho de petición.</i>", mediante la cual la entidad informó que el INM no es la autoridad competente para autorizar la

	instalación u operación de sistemas automáticos, semiautomáticos y otros medios tecnológicos para la detección de presuntas infracciones de tránsito (SAST). De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 12 y 12.1. Resultado de la evaluación: No cumple con el término legal de respuesta; no obstante, cumple con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta atiende los aspectos planteados por el peticionario.
7. Radicado: 1-2026-1302-1 Tema relacionado: Talento Humano	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-06-05) y la fecha de respuesta (2026-07-07), transcurrieron 19 días hábiles, superando los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-07-07 con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-1302-1.</i>", mediante la cual la entidad informó la imposibilidad de acceder al enlace dispuesto para el envío de la información y solicitó al peticionario remitir un medio alternativo para efectuar el reporte correspondiente. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 13 y 13.1. Resultado de la evaluación: No cumple con el término legal de respuesta; no obstante, cumple con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta atiende los aspectos planteados por el peticionario.
8. Radicado 1-2026-0106-1 Tema relacionado: Contratación	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-01-19) y la fecha de respuesta (2026-02-04), transcurrieron 12 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-02-04 con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0106-1.</i>", mediante la cual la entidad remitió copia de los siguientes documentos: RUT, Decreto 4175 de 2011, Decreto 62 de 2021, certificación bancaria, certificado SG-SST, certificado ARL y evaluación de proveedores. Ver Anexos No. 14 y 14.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.

9. Radicado: 1-2026-0031-1 Tema relacionado: Servicios de Calibración	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-01-07) y la fecha de respuesta (2026-01-22), transcurrieron 10 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-01-22 con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0031-1</i>", mediante la cual se informó que el INM no ha emitido un registro de "<i>Concepto de Desempeño de la Tecnología</i>" para un sistema automático, semiautomático o medio tecnológico solicitado por la Secretaría de Movilidad Contemporánea de Cundinamarca. Adicionalmente, se aclaró que dicha Secretaría, en su calidad de autoridad de tránsito, es la responsable de mantener y salvaguardar los documentos relacionados con el sistema automático. Ver Anexos No. 15 y 15.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
Petición Entes Externos: De acuerdo con el plazo señalado en el requerimiento remitido por la entidad competente.	
1. Radicado: 1-2026-0117-1 Tema relacionado: Talento Humano	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-01-19) y la fecha de respuesta (2026-02-06), transcurrieron 14 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-02-06, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0117-1</i>", mediante la cual la entidad informó que la respuesta de fondo había sido renviada previamente al peticionario mediante correo electrónico el 02 de febrero de 2026. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 16 y 16.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
2. Radicado: 1-2026-0137-1	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-01-21) y la fecha de respuesta (2026-01-28), transcurrieron 5 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente.

Tema relacionado: Talento Humano	Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-01-28, con el asunto: "<i>Requerimiento 2026EE0008657 – SGD – 20-01-2026.</i>", mediante la cual la entidad informó la remisión de la información detallada y consolidada de los pagos efectuados en moneda extranjera durante las últimas cinco (5) vigencias, conforme a los conceptos requeridos. Asimismo, se indicó la disponibilidad de la documentación mediante el archivo compartido denominado "<i>ACTOS ADM PAGO CUOTA MEMBRESÍA – PAGO TRAZABILIDAD Y MRC</i>". De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 17 y 17.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
3. Radicado: 1-2026-0871-1 Tema relacionado: Contratación	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-04-20) y la fecha de respuesta (2026-05-05), transcurrieron 10 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-05-05, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0871-1</i>", mediante la cual la entidad informó la remisión de la petición a la Procuraduría General de la Nación, bajo el radicado E-2026-247389, adjuntando el soporte correspondiente. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 18 y 18.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
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".	
1. Radicado 1-2026-0114-1 Tema: Servicios de Calibración	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-01-10) y la fecha de respuesta (2026-02-03), transcurrieron 11 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-02-03, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0114-1</i>", mediante la cual la entidad informó sobre la revisión realizada al certificado de

	calibración No. 8522, la emisión del suplemento con la corrección correspondiente y las acciones adelantadas frente al trabajo no conforme identificado. De igual forma, se verificó que el trabajo no conforme asociado se encuentra registrado en el aplicativo ISOLUCION mediante la Corrección No. 263. Adicionalmente, se identificó como oportunidad de mejora la gestión del seguimiento de las acciones asociadas al trabajo no conforme, particularmente respecto de las actividades registradas con fechas 10, 29 y 31 de mayo de 2026, fortaleciendo la incorporación de los soportes que permitan evidenciar su avance, trazabilidad y verificación. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada por la entidad. Ver Anexos No. 19, 19.1 y 19.2. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
2. Radicado: 1-2026-0539-1 Tema relacionado: Contratación	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-03-13) y la fecha de respuesta (2026-05-04), transcurrieron 32 días hábiles, superando los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-05-04, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0539-1</i>", mediante la cual la entidad informó las circunstancias relacionadas con la omisión en la lectura del correo de radicación de documentos, así como las acciones implementadas para generar la alerta correspondiente y continuar con el trámite del pago. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 20 y 20.1. Resultado de la evaluación: No cumple con el término legal de respuesta; no obstante, cumple con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta atiende los aspectos planteados por el petionario.
3. Radicado: 1-2026-0919-1 Tema relacionado: Capacitaciones en Metrología	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-04-27) y la fecha de respuesta (2026-05-19), transcurrieron 14 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-05-19 mediante la

	cual la entidad remitió el certificado de asistencia al curso "<i>Conceptos y Fundamentos en Metrología</i>" correspondiente a Harvey Oswaldo Villalobos Rodríguez. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 21 y 21.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
4. Radicado: 1-2026-0924-1 Tema relacionado: Capacitaciones en Metrología	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-04-27) y la fecha de respuesta (2026-05-27), transcurrieron 20 días hábiles, superando los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-05-27, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0924-1</i>", mediante la cual la entidad atendió los aspectos consultados relacionados con el horario de atención, el proceso de inscripción a cursos, los canales de pago, la expedición de constancias y demás aspectos asociados a los servicios ofrecidos. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 22 y 22.1. Resultado de la evaluación: No cumple con el término legal de respuesta; no obstante, cumple con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta atiende los aspectos planteados por el peticionario.
Solicitud Congreso de la República: <i>Para las solicitudes formuladas por miembros del Congreso de la República se verificó el cumplimiento del término comunicado por el órgano legislativo solicitante o del término establecido en la comunicación oficial recibida por la entidad.</i>	
1. Radicado: 1-2026-0216-1 Tema relacionado: Atención al Ciudadano	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-02-03) y la fecha de respuesta (2026-02-06), transcurrieron 8 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-02-06, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0216-1</i>", mediante la cual la entidad remitió la información relacionada con la ejecución presupuestal del presupuesto de funcionamiento y del presupuesto de inversión del INM correspondiente a la vigencia 2025. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 23 y 23.1.

	Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
2. Radicado: 1-2026-1408-1 Tema relacionado: Contratación	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-06-22) y la fecha de respuesta (2026-06-26), transcurrieron 4 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-06-26, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-1408-1</i>", mediante la cual la entidad informó la atención de la petición a través de la remisión de copia de la respuesta enviada previamente por correo electrónico. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 24 y 24.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
Solicitud de Documentos: Ley 1755 de 2015 – 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: 1-2026-0413-1 Tema: Talento Humano	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-02-26) y la fecha de respuesta (2026-03-18), transcurrieron 14 días hábiles, superando los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-03-18, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0413-1</i>", mediante la cual la entidad remitió el certificado requerido para el trámite de retiro de cesantías. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 25 y 25.1. Resultado de la evaluación: No cumple con el término legal de respuesta; no obstante, cumple con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta atiende los aspectos planteados por el peticionario.
2. Radicado: 1-2026-0488-1	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-03-05) y la fecha de respuesta (2026-03-27), transcurrieron

Tema relacionado: Talento Humano	16 días hábiles, superando los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-03-27 con el asunto: "<i>Derecho de Petición- radicado bajo el Nro. 1- 2026-0488-1 del 05 de marzo de 2026</i>", mediante la cual la entidad atendió los aspectos relacionados con la evaluación de desempeño, notificaciones, concertación de compromisos, soportes técnicos, trazabilidad del aplicativo EDL y procedimientos institucionales aplicables. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 26 y 26.1. Resultado de la evaluación: No cumple con el término legal de respuesta; no obstante, cumple con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta atiende los aspectos planteados por el peticionario.
3. Radicado: 1-2026-0641-1 Tema relacionado: Servicios de Calibración	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-03-25) y la fecha de respuesta (2026-04-10), transcurrieron 10 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-04-10, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0641-1</i>", mediante la cual la entidad remitió la documentación solicitada, incluyendo copia del RUT, certificado de existencia y representación legal, certificación bancaria y demás soportes relacionados. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 27 y 27.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
4. Radicado: 1-2026-1024-1 Tema relacionado: Contratación	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-05-08) y la fecha de respuesta (2026-05-22), transcurrieron 9 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-05-22, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-1024-1</i>", mediante la cual la entidad remitió certificación con las funciones desempeñadas durante el periodo de vinculación y la relación de contratos correspondiente. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia

	entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 28 y 28.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
5. Radicado: 1-2026-1413-1 Tema relacionado: Materiales de Referencia Certificados	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-06-23) y la fecha de respuesta (2026-07-01), transcurrieron 5 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-07-01, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-1413-1</i>", mediante la cual la entidad informó que el documento solicitado no es de acceso abierto por hacer parte del Sistema Integrado de Gestión; asimismo, brindó orientación técnica relacionada con el procedimiento de etiquetado y embalaje de material de referencia (MR). De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 29 y 29.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
Solicitud de Información: Ley 1755 de 2015 – 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: 1-2026-0112-1 Tema relacionado: Servicios de Calibración	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-01-19) y la fecha de respuesta (2026-01-27), transcurrieron 6 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-01-27 con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0112-1</i>", mediante la cual la entidad atendió las observaciones formuladas al Certificado de Calibración No. 8486, expedido el 2025-11-06. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 30 y 30.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.

2. Radicado: 1-2026-0519-1 Tema relacionado: Contratación	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-03-11) y la fecha de respuesta (2026-04-06), transcurrieron 15 días hábiles, superando los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-04-06, con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0519-1</i>", mediante la cual la entidad informó que el pago de la factura objeto de la solicitud fue realizado el 19 de marzo de 2026. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 31 y 31.1. Resultado de la evaluación: No cumple con el término legal de respuesta; no obstante, cumple con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta atiende los aspectos planteados por el peticionario.
3. Radicado: 1-2026-0600-1 Tema relacionado: Talento Humano	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-03-19) y la fecha de respuesta (2026-04-21), transcurrieron 20 días hábiles, superando los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta enviada el 2026-04-21 con asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-0600-1</i>", mediante la cual la entidad informó sobre la determinación de los honorarios para la vigencia 2026, la justificación del incremento presentado respecto a la vigencia anterior y los aspectos relacionados con la gestión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 32 y 32.1. Resultado de la evaluación: No cumple con el término legal de respuesta; no obstante, cumple con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta atiende los aspectos planteados por el peticionario.
4. Radicado: 1-2026-1472-1 Tema relacionado: Capacitaciones en Metrología	Evidencia de oportunidad de respuesta: De acuerdo con la información registrada en el aplicativo Ophelia SGDEA, entre la fecha de solicitud (2026-06-30) y la fecha de respuesta (2026-07-02), transcurrieron 2 días hábiles, sin exceder los plazos establecidos por la normativa vigente. Correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada: Se evidenció respuesta con fecha 2026-07-02 con el asunto: "<i>Respuesta a solicitud - Radicado 1-2026-1472-1</i>", mediante la cual la entidad informó la programación del curso "<i>Buenas Prácticas de Medición Rutinarias: pH y Conductividad Electrolítica</i>", incluyendo aspectos

	relacionados con fechas de ejecución, valor de inscripción, modalidad, plataforma de estudio y requisitos de inscripción. De la revisión efectuada se evidenció correspondencia entre los aspectos planteados en la solicitud y la respuesta enviada. Ver Anexos No. 33 y 33.1. Resultado de la evaluación: Cumple con el término legal de respuesta y con el criterio de correspondencia evaluado, al evidenciarse que la respuesta fue enviada dentro del término legal aplicable y guarda correspondencia con la petición presentada.
--	---

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

Del análisis individual de los doce (12) registros que presentaron incumplimiento de los términos legales de respuesta, se observó una mayor concentración de casos asociados a solicitudes relacionadas con Talento Humano, Contratación y Servicios de Calibración. Esta información constituye un elemento de análisis para orientar las acciones de mejora derivadas de la situación identificada, particularmente en el fortalecimiento de los mecanismos de asignación, seguimiento y control de las PQRSDF en las áreas involucradas.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo con la verificación realizada a la muestra seleccionada de treinta y tres (33) registros de PQRSDF gestionados durante el primer semestre de 2026, se evidenció que veintiún (21) registros (63,64 %) fueron atendidos dentro de los términos legales aplicables, mientras que doce (12) registros (36,36 %) presentaron respuestas enviadas con posterioridad al vencimiento del término legal. Esta situación se corroboró con la información registrada en el Sistema de Gestión Documental y Correspondencia – aplicativo Ophelia SGDEA. Es de anotar que este porcentaje corresponde exclusivamente a los registros revisados y no puede extrapolarse al universo total de PQRSDF.

En relación con el criterio de correspondencia entre la respuesta enviada y la solicitud presentada, asociado al control establecido en la Actividad 11. “*Revisar, aprobar y enviar respuesta*” del procedimiento E-04-P-009 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), versión 9 del 10 de junio de 2026, se evidenció que los treinta y tres (33) registros revisados presentaron correspondencia entre los aspectos planteados por los petitionarios y las respuestas enviadas por la entidad, conforme con la evidencia documental analizada.

Los resultados del seguimiento permiten concluir que, aunque el control relacionado con la calidad y pertinencia de las respuestas mostró un adecuado nivel de cumplimiento en la muestra evaluada, persisten debilidades en la oportunidad de respuesta de las PQRSDF evaluadas, toda vez que el 36,36 % de

la muestra presentó respuestas enviadas por fuera del término legal aplicable. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y aplicación del control establecidos para la gestión de las PQRSDF.

La revisión permitió evidenciar que el procedimiento institucional contempla controles orientados a garantizar la revisión y aprobación de las respuestas (Actividad 11 del procedimiento E-04-P-009); sin embargo, los resultados observados indican la necesidad de fortalecer la aplicación de los controles asociados al seguimiento de los términos legales de respuesta para asegurar su eficacia operativa.

5.1 NO CONFORMIDADES

Es el incumplimiento de un requisito establecido (legal, normativo, contractual, procedimental o de gestión). Representa una desviación significativa que afecta la conformidad del proceso, producto o servicio con respecto a lo que se espera. Requieren la suscripción de Plan de Mejoramiento avalados por el líder del proceso en el aplicativo SISEPM.

5.1.1 Respuestas por fuera de los términos legales

Condición: Se verificó que doce (12) de los treinta y tres (33) registros revisados fueron respondidos con posterioridad al término legal aplicable, equivalente al 36,36 % de la muestra evaluada. Los casos identificados se encuentran documentados en el análisis individual presentado en la Tabla No. 3 del presente informe.

Criterio: Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones normativas aplicables que establecen los términos legales para la atención y respuesta de las peticiones según su naturaleza. Asimismo, el Procedimiento E-04-P-009 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), versión 9 del 10 de junio de 2026, incluyendo la Actividad 11. “Revisar, aprobar y enviar respuesta”.

Causa: De acuerdo con el análisis efectuado por la OCI, se observan posibles debilidades en el seguimiento y en la aplicación de los controles implementados para la gestión oportuna de las PQRSDF, evidenciadas en los casos evaluados que generaron respuestas posteriores al vencimiento de los términos legales aplicables.

Efecto potencial del riesgo: Posible incumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRSDF, lo que incrementa el riesgo de afectación del ejercicio oportuno del derecho de petición.

Recomendación: Fortalecer la aplicación de los mecanismos de seguimiento y control para garantizar el cumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRSDF y, evaluar la suficiencia de los controles existentes asociados al riesgo de incumplimiento de términos legales de respuesta y determinar, de acuerdo con la metodología institucional de gestión de riesgos, las acciones que resulten pertinentes.

5.2 OBSERVACIONES

No se identificaron en el presente informe.

5.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Durante la revisión del Reclamo con Radicado No. 1-2026-0114-1 se verificó la gestión adelantada por la entidad, relacionada con la revisión del certificado de calibración No. 8522, la emisión del suplemento con la corrección correspondiente y el registro del trabajo no conforme asociado en el aplicativo ISOLUCIÓN, mediante la Corrección No. 263.

En el marco del presente seguimiento, y como parte de la revisión documental de la gestión derivada de la PQRSDF, se observó una oportunidad de mejora relacionada con la documentación del seguimiento a las acciones definidas para el tratamiento del trabajo no conforme. En particular, respecto de las actividades registradas los días 10, 29 y 31 de mayo de 2026, no se evidenciaron en los soportes revisados elementos suficientes que permitieran verificar de manera integral su ejecución, avance y cierre.

En este sentido, se recomienda fortalecer el registro y conservación de la evidencia asociada al seguimiento de las acciones implementadas, con el fin de favorecer su trazabilidad, facilitar la verificación de su cumplimiento y robustecer los mecanismos de control interno. Ver Anexo No. 19.2.

5.4. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la aplicación de los controles para el seguimiento de los términos legales de atención de las PQRSDF.
- Fortalecer la documentación del seguimiento a las acciones de mejora derivadas de PQRSDF, garantizando la trazabilidad y conservación de los soportes correspondientes.
- Analizar las causas que originaron las respuestas extemporáneas e implementar acciones orientadas a prevenir su recurrencia.

6. ANEXOS

- Consultas (Anexos No. 1 al No. 5).
- Felicitaciones (Anexo No. 6).
- Peticiones (Anexos No. 7 al No. 15).
- Petición Entes Externos (Anexos No. 16 al No. 18).
- Reclamos (Anexos No. 19 al 22).
- Solicitud del Congreso (Anexos No. 23 al No. 24).
- Solicitud de Documentos (Anexos No. 25 al No. 29).
- Solicitud de Información (Anexos No. 30 al No. 33).

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 los 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."*
- ✚ 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 la efectividad del control de la gestión pública."*
- ✚ Ley 1712 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 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."*
- ✚ 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 Función Pública", artículos 2.1.1.2.1.4 numeral 7, 2.1.1.6.2, 2.1.4.3 y 2.1.4.9.*
- ✚ 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 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."*
- ✚ Resolución 295 del 12 de mayo de 2023 *"Por la cual se designa al Oficial de Transparencia."*
- ✚ Procedimiento E-04-P-009 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), versión 9 del 10 de junio de 2026.
- ✚ Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces – Versión 3 – septiembre de 2023, Departamento Administrativo de la Función Pública.

Leidy Liliana Ríos Martínez

Firma de la persona que elaboró

Luz Marina Doria Cavadía

Firma de la persona que aprobó

Elaboró:

Leidy Liliana Ríos Martínez
Profesional 09
Oficina de Control Interno

Revisó:

Luz Marina Doria Cavadía
Jefe
Oficina de Control Interno

Aprobó:

Luz Marina Doria Cavadía
Jefe
Oficina de Control Interno

NOTA 1: Para efectos del uso del formato, esta constituye una estructura propuesta por la Oficina Asesora de Planeación para los puntos de desarrollo del contenido de los informes. No obstante, dicha estructura no limita la inclusión de puntos adicionales que se requieran, de acuerdo con la temática abordada.

Nota 2: La persona que revisa puede ser distinta a quien aprueba, por ejemplo, se puede dar el caso que quien revise puede ser un coordinador (a).