Instituto Nacional de Metrología de Colombia

Informe de PQRSDF Tercer trimestre - julio a septiembre 2026

Subdirección de Servicios Metrológicos
y Relación con el Ciudadano
Bogotá

Octubre de 2026

INTRODUCCIÓN 3
1. ALCANCE 3
2. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA 3
3. RESULTADOS 3
3.1. PQRSDF recibidas por canal de atención 5
3.2. PQRSDF recibidas por tipología 7
a. Peticiones 8
b. Solicitudes de información 9
c. Solicitudes de documentos 11
d. Consultas 12
3.3. PQRDSDF recibidas por tema 13
a. Servicios 13
b. Procesos u otros 14
3.4. Gestión de respuesta a PQRSDF 15
a. Tiempos de respuesta 15
b. Calidad de respuesta 17
4. CONCLUSIONES 18
5. ANEXOS 19

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 julio al 30 de septiembre 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 en línea y los canales de atención telefónico, presencial y WhatsApp durante el tercer 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 la evolución y 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.

Finalmente se realiza un análisis de causas e identificación de recomendaciones para implementar en el Instituto, las cuales son compartidas con las áreas internas de trabajo.

3. RESULTADOS

Durante el tercer trimestre de 2026, el Instituto gestionó un total de 405 interacciones. De estas, 304 correspondieron a PQRSDF radicadas formalmente (100 en julio, 94 en agosto y 110 en septiembre) y 101 a atenciones directas de orientación (24,9 %).

Comparadas con el tercer trimestre de 2025 (325 casos), se registra una variación del +24,6 %. Este incremento se explica principalmente por el fortalecimiento en la trazabilidad de la información, al incluir formalmente 101 atenciones directas canalizadas vía WhatsApp, teléfono y atención presencial. Al registrar y clasificar estas interacciones dentro de la categoría de solicitudes de información, el informe refleja de manera más fiel y completa el volumen real de la gestión realizada por la Entidad

En el período en estudio, la distribución estuvo liderada por las solicitudes de información.

COMPARATIVO DE PQRSDF CLASIFICADAS POR TIPOLOGÍA			
TIPOLOGÍA	**Q3 2025**	**Q3 2026**	**DIFERENCIA** (Q3 2026 - Q3 2025)
PETICIÓN	**238**	**109**	↓ **129**
SOLICITUD INFORMACIÓN	**64**	**181**	↑ **117**
CONSULTA	**14**	**20**	↑ **6**
RECLAMO	**0**	**6**	↑ **6**
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	**3**	**80**	↑ **77**
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	**3**	**3**	— 0
RECURSO DE REPOSICIÓN*	**0**	**0**	— 0
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	**2**	**4**	↑ **2**
QUEJA	**0**	**0**	— 0
DENUNCIA	**0**	**0**	— 0
ACCIÓN DE TUTELA*	**0**	**0**	— 0
APELACION 17043*	**0**	**0**	— 0
FELICITACIÓN	**1**	**0**	↓ **-1**
SUGERENCIA	**0**	**0**	— 0
SOLICITUD INFORMACION PÚBLICA	**0**	**1**	↑ **1**
ATENCIÓN A PERIODISTAS	**0**	**1**	↑ **1**
TOTAL	**325**	**405**	↑ **80**

Tabla 1 Comparativo de PQRSDF recibidas Q3 2025 Vs Q3 2026

3.1. PQRSDF recibidas por canal de atención

Como se observa en la ilustración a continuación, el correo electrónico se consolida como el principal canal de interacción entre los usuarios y la entidad para la radicación de PQRSDF, registrando 281 solicitudes (69,0 %). Este comportamiento evidencia una marcada preferencia de la ciudadanía por un medio formal que facilita el soporte documental, la trazabilidad y el seguimiento de sus requerimientos.

Canal	Cantidad	%
Correo electrónico	281	69,0 %
Canal telefónico	24	5,9 %
Chat de WhatsApp	49	12,1 %
Página web	23	5,7 %
Radicación Presencial	0	0,0 %
Atención Presencial	28	6,9 %
Total	405	100 %

Tabla 2 Canales de recepción PQRSDF

Por su parte, los canales de atención inmediata e interacción directa representan un soporte clave en la orientación al usuario: el chat de WhatsApp (12,1 %) y el canal telefónico (5,9 %) permiten resolver en primer contacto inquietudes básicas sobre la solicitud y gestión de servicios, así como consultas de carácter transversal.

En lo referente a los canales digitales de autogestión, la página web (5,7 %) se mantiene como un punto de acceso relevante para aquellos usuarios que priorizan la autonomía en la radicación de sus trámites.

Finalmente, en cuanto a la atención presencial (6,9 %) esta modalidad reafirma la importancia del contacto humano y personalizado para guiar a los ciudadanos en la solución de sus requerimientos. Vale destacar que, aunque no generó solicitudes radicadas, el espacio de atención física continúa siendo indispensable para brindar orientación directa, garantizando una cobertura integral dentro de la estrategia

multicanal de la entidad, especialmente en lo relacionado con la atención de servicios metrológicos pues es el punto en el que se realiza la recepción y entrega de equipos de medición o materiales de referencia.

Las 101 atenciones directas muestran un uso diferenciado por canal según la necesidad del usuario: el canal presencial se destinó en su totalidad a la gestión de visitas guiadas (28 casos); la vía telefónica atendió principalmente orientación sobre servicios de calibración (11 casos); y el canal de WhatsApp se consolidó para la gestión de capacitaciones (14 casos en programación) y cotizaciones de calibración (13 casos). Este comportamiento evidencia la preferencia por la mensajería instantánea para trámites comerciales y académicos, el teléfono para dudas técnicas y la atención presencial para actividades logísticas en la entidad:

Canal	Motivo	Tipo de solicitud	N° de solicitude
Presencial	Visitas guiadas	Visitas guiadas	28
Telefónica	Calibración	Confirmación de información	1
		Cotización de servicios de calibración	2
		Información sobre servicios	11
		Pago de servicios	1
		Recogida / entrega de equipos	2
		Reenvío de certificado	2
		Servicios en línea	3
	Otros	Encuestas	1
		ROC / Pagos	1
Whatsapp	Calibración	Cotización de servicios de calibración	13
	Capacitación	Cursos E-learning	3
		Inscripción y pagos	5
		Programación de formación	14
		ROC	1
	Ensayos de Aptitud MRC	Información oferta de EA	2
		Pago de servicios	1
	Otros	Acreditación	1
		Cotización de servicios	1
		Ensayos de Aptitud	1
		Equivalencia de notas	1
		Pasantías	1
		Proveedores	1
		Solicitud de información	3
		Visitas guiadas	1
TOTAL			101

Tabla 3 PQRSDF recibidas por canal telefónico, presencial y chat de WhatsApp

3.2. PQRSDF recibidas por tipología

En cuanto a la clasificación por tipología, las solicitudes de información representaron la mayor proporción de las PQRSDF recibidas, con 181 casos (45 %), seguidas de las peticiones con 109 casos (27 %), y las solicitudes de documentos con 80 casos (20 %). En conjunto, estas tres categorías concentraron el 92 % del total de requerimientos del trimestre. Al analizar las causas de este comportamiento en la base de datos, se evidencia que este volumen responde predominantemente a trámites administrativos y de talento humano dirigidos a la Secretaría General, tales como la expedición de certificaciones laborales, certificados de ejecución contractual y certificados de ingresos y retenciones solicitados por servidores y contratistas.

TIPOLOGÍA	Cuenta	Porcentaje
PETICIÓN	109	27%
SOLICITUD INFORMACIÓN	181	45%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	80	20%
ACCIÓN DE TUTELA*	0	0%
CONSULTA	20	5%
RECLAMO	6	1%
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	3	1%
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	4	1%
RECURSO DE REPOSICIÓN*	0	0%
QUEJA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
APELACION 17043*	0	0%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	1	0%
ATENCIÓN A PERIODISTAS	1	0%
TOTAL	405	100%

Tabla 4 PQRSDF recibidas por tipología Q3

Por su parte, las consultas alcanzaron el 5 %, con 20 casos, orientadas principalmente a asesoría sobre la Red Colombiana de Metrología y servicios metrológicos. Las categorías con menor participación incluyeron reclamos (6 casos; 1 %), solicitudes de la Cámara y el Congreso de la República (4 casos; 1 %) entre

las que destaca un requerimiento de la Comisión Tercera del Senado, y peticiones de entes externos (3 casos; 1 %), que abarcan requerimientos de autoridades como la Fiscalía General de la Nación. Asimismo, se registró una solicitud de información pública y un caso extraordinario de atención a periodistas, correspondiente a una consulta realizada por el programa Séptimo Día de Caracol Televisión.

Finalmente, no se registraron quejas, denuncias, recursos de reposición, apelaciones, felicitaciones ni sugerencias durante el periodo analizado (0 %), lo que refleja una ausencia de conflictividad administrativa o reclamos sobre la prestación del servicio durante el trimestre:



Ilustración 1 Recepción de quejas, reclamos, denuncias, traslado de competencia y tutelas

A continuación, se presentan las categorías en las que se agrupan las solicitudes realizadas por los usuarios respecto a peticiones, solicitudes de información y de documentos y consultas.

a. Peticiones

De acuerdo con la caracterización de las peticiones recibidas (Tabla 3. Categorización de las peticiones recibidas), la mayor proporción de la demanda ciudadana e institucional se focaliza en servicios de calibración y asesoría técnica especializada, consolidando al Instituto Nacional de Metrología como el referente técnico del país.

Los requerimientos vinculados a formación, gestión administrativa y trámites de talento humano registraron un comportamiento secundario.

Con el propósito de incrementar la eficiencia operativa, los hallazgos sugieren la viabilidad de automatizar el flujo de cotizaciones mediante módulos de autoservicio, enriquecer la información disponible sobre el alcance acreditado del Instituto y estandarizar respuestas a consultas frecuentes para reducir la carga operativa y mejorar las marcas de tiempo en la atención.

Tipificación	Descripción
Solicitudes de cotización para servicios de calibración	Peticiones enviadas por usuarios para cotizar la calibración de equipos e instrumentos de medición (en municipios como Sibaté, Chocontá, Ricaurte, Tenjo, Bogotá D.C., entre otros).
Consultas sobre capacidad técnica y alcance metrológico	Peticiones orientadas a verificar la prestación de servicios, conceptos metrológicos, alcance de acreditación y disponibilidad de calibración de patrones y materiales de referencia.
Capacitación y formación	Peticiones relacionadas con la oferta de capacitaciones, cursos, inscripciones, la plataforma virtual e-learning y solicitudes de certificación o emisión de certificados.
Información técnica, asesoría y asistencia metrológica	Peticiones de orientación técnica especializada, asistencia en ensayos de aptitud, desarrollo metrológico, materiales de referencia y acompañamiento técnico.
Atención al ciudadano y requerimientos de información	Peticiones generales de información pública, canalización de solicitudes del ciudadano (incluyendo Fiscalía u otros entes), certificados y documentos de servicios administrativos.
Gestión de Talento Humano	Peticiones dirigidas a la Secretaría/Dirección de Talento Humano sobre vinculación, solicitudes laborales, certificados, docentes y trámites de personal interno.
Invitaciones a procesos de contratación	Peticiones sobre procesos contractuales, ofertas comerciales y consultas administrativas relacionadas con contratación pública y proveedores.

Tabla 5 Categorización de las peticiones recibidas

b. Solicitudes de información

Del análisis de las solicitudes de información procesadas en el periodo, se evidencia que la demanda de los usuarios se concentra de manera prioritaria en la oferta de capacitaciones y formación virtual, los servicios de calibración de equipos e instrumentos de medición y la disponibilidad de esquemas de Ensayos de Aptitud (EA) y Materiales de Referencia Certificados (MRC). Asimismo, se registra un volumen

constante de requerimientos vinculados a trámites administrativos de Talento Humano, procesos de contratación pública y solicitudes de información orientadas por la Red Colombia de Metrología.

Esta distribución permite identificar oportunidades clave para fortalecer los mecanismos de autogestión en línea, publicar de forma proactiva los calendarios académicos y de ensayos de aptitud, y consolidar un repositorio de preguntas frecuentes (FAQ) que reduzca la recurrencia de peticiones sobre información técnica y operativa de acceso público.

Tipificación	Descripción
Información sobre oferta de capacitaciones y formación	Solicitudes de información sobre programación de cursos, talleres, seminarios, procedimientos de inscripción, costos, acceso a la plataforma e-learning y certificación.
Consultas técnicas y servicios de calibración	Requerimientos de información sobre disponibilidad de servicios de calibración para equipos e instrumentos de medición en diferentes zonas geográficas (Barbosa, Chiriguaná, Bogotá, etc.), cotizaciones y alcance técnico.
Información sobre Ensayos de Aptitud (EA)	Consultas específicas sobre la oferta de esquemas de ensayos de aptitud, requisitos de participación, cronogramas y disponibilidad de programas de intercomparación.
Materiales de Referencia Certificados (MRC) y Asistencia Técnica	Solicitudes de información relativa a la disponibilidad, adquisición y especificaciones de materiales de referencia, así como servicios de asistencia metrológica especializada.
Trámites de Talento Humano	Requerimientos de información sobre temas administrativos de personal, expedición de certificados laborales, pasantías, vinculaciones y consultas dirigidas a Talento Humano.
Contratación y procesos comerciales	Solicitudes de información sobre procesos de contratación, estudios de mercado, requisitos para proveedores, cotizaciones y relaciones comerciales.
Atención al ciudadano y Red Colombia de Metrología	Consultas de información general, solicitudes amparadas en derechos de petición de información, trámites ante la Red Colombia de Metrología y direccionamiento de usuarios.

Tabla 6 Categorización solicitudes de información

c. Solicitudes de documentos

Tipificación	Descripción
Procesos contractuales y de contratación pública	Requerimientos de documentos relacionados con invitaciones comerciales, ofertas, pliegos, cotizaciones, certificaciones de procesos de contratación y documentos de proveedores.
Servicios de calibración y certificación metrológica	Solicitudes de copia o expedición de certificados de calibración, conceptos de desempeño técnico de equipos, informes de medición y documentos asociados a servicios metrológicos.
Trámites y certificados de Talento Humano	Solicitudes de documentos administrativos de personal, certificaciones laborales, certificados de ingresos y retenciones, pasantías y documentos de vinculación.
Materiales de Referencia Certificados (MRC) y Ensayos de Aptitud	Requerimientos de certificados de análisis de materiales de referencia, fichas técnicas, documentación de esquemas de ensayos de aptitud e informes de intercomparación.
Capacitación, formación y certificaciones e-learning	Solicitudes de certificados de asistencia o aprobación de cursos, certificaciones de capacitaciones, soporte de inscripción y documentos académicos expedidos por el INM.
Asistencia técnica y conceptos metrológicos	Solicitudes de documentos técnicos, informes de acompañamiento, protocolos de medición y respuestas documentales a consultas especializadas.

Tabla 7 Categorización solicitudes de documentos

Del análisis de las solicitudes de documentos procesadas en el periodo, se evidencia que la mayor concentración de la demanda corresponde a la gestión y expedición de certificaciones de Talento Humano (laborales, de vinculación, de ingresos y retenciones y certificados tributarios de IVA/ICA) y a documentación contractual y comercial (ofertas, pliegos, cotizaciones e información de proveedores para procesos de auditoría). En un segundo segmento significativo destacan las solicitudes de certificados de calibración y conceptos de desempeño técnico metrológico, seguidas por la entrega de soportes documentales de capacitaciones, Ensayos de Aptitud (EA) y Materiales de Referencia Certificados (MRC).

Esta distribución permite identificar oportunidades clave para implementar módulos de autogestión en la plataforma institucional que permitan la descarga directa de certificaciones laborales y tributarias, así como la consulta digital automatizada de certificados de calibración y soportes contractuales públicos, reduciendo los tiempos de atención y la carga operativa del canal documental.

d. Consultas

Tipificación	Descripción
Capacidad técnica y alcance en servicios de calibración	Consultas especializadas para verificar si el INM cuenta con capacidad de medición y calibración (CMC), alcance acreditado y procedimientos técnicos para calibrar equipos específicos en distintas regiones.
Servicios de calibración en línea y cotizaciones	Consultas de orientación sobre el uso de plataformas en línea para solicitud de cotizaciones, tarifas, seguimiento al estado de solicitudes y trámites comerciales.
Ensayos de Aptitud (EA) e Intercomparaciones	Inquietudes técnicas sobre la oferta de programas de Ensayos de Aptitud, criterios de participación, metodología técnica, fechas de ejecución e interpretación de resultados.
Materiales de Referencia Certificados (MRC)	Consultas sobre la disponibilidad de lotes de Materiales de Referencia Certificados, valores asignados, incertidumbre de medición y condiciones de adquisición.
Capacitación, formación metrológica y e-learning	Consultas sobre oferta académica, contenido de cursos virtuales, inscripciones, uso de la plataforma de e-learning y emisión de certificados de formación.
Trámites de Talento Humano y Asuntos Administrativos	Consultas sobre procesos de vinculación, práctica o pasantía, requisitos administrativos de personal y canalización de solicitudes internas o externas.
Atención al ciudadano y servicios administrativos	Orientación general sobre trámites institucionales, canalización de peticiones bajo el marco del derecho de petición y direccionamiento de consultas públicas.

Tabla 8 Categorización de consultas recibidas

Del análisis de las solicitudes categorizadas como consultas, se evidencia que el mayor volumen de inquietudes de los usuarios se concentra en la verificación de la capacidad técnica y alcance metrológico para servicios de calibración de equipos e instrumentos de medición, así como en la orientación para el uso de la plataforma de calibración en línea y cotizaciones. En un segundo grupo de significancia técnica se destacan las consultas sobre la programación e inscripción a Ensayos de Aptitud (EA), disponibilidad de Materiales de Referencia Certificados (MRC) y la oferta de capacitaciones virtuales y e-learning.

Esta concentración de consultas técnicas confirma la alta demanda de orientación especializada por parte de laboratorios e industria. Para optimizar la oportunidad de respuesta, se recomienda consolidar un módulo interactivo de búsqueda de alcance metrológico (CMC) en el portal web y publicar guías frecuentes sobre el uso de los servicios en línea, reduciendo la carga operativa y mejorando la atención a consultas de carácter técnico.

3.3. PQRDSDF recibidas por tema

Del análisis de las PQRSDF según su tema, los requerimientos de los usuarios se dividen en dos grandes agrupaciones: por un lado, el componente de servicios, enfocado en la oferta técnica y misional del Instituto (calibraciones, materiales de referencia y capacitaciones); y por otro, el bloque de procesos u otros, que agrupa las solicitudes de soporte administrativo, contratación y talento humano. Esta segmentación permite identificar los frentes de mayor interacción para orientar las acciones de mejora en la atención.

a. Servicios

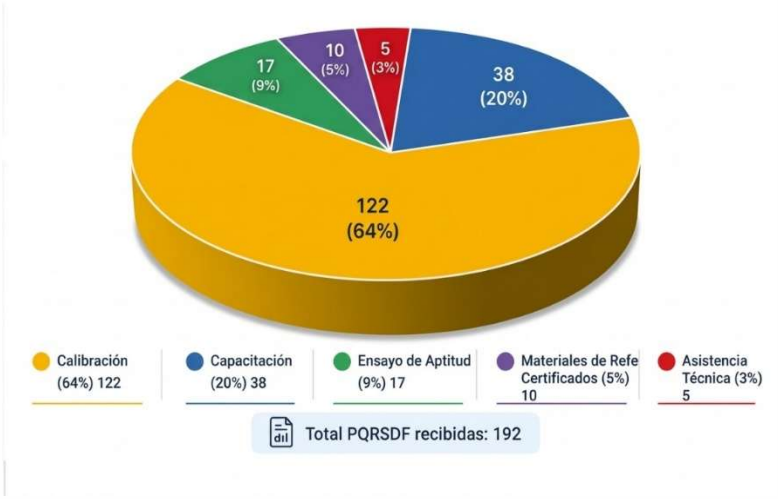


Ilustración 2 PQRSDF recibidas por servicios

Un hallazgo de especial interés en este periodo es la recepción de 12 solicitudes relacionadas con Sistemas Automáticos, Semiautomáticos y otros Medios Tecnológicos para la Detección de Infracciones de Tránsito (SAST - fotomultas), distribuidas en 6 peticiones, 5 solicitudes de información y 1 consulta. Resulta relevante destacar la llegada de estos requerimientos dado que el INM no presta servicios directos de calibración ni certificación de estos equipos.

SAST - Fotomultas	
Petición	6
Solicitud de información	5
Consulta	1
TOTAL	12

Tabla 9 PQRSDF recibidas por requerimientos asociados a SAST - Fotomultas

b. Procesos u otros

En cuanto a procesos de apoyo se registraron 112 PQRSDF, concentrándose la mayor proporción en los temas de contratación (62 %) y talento humano (18 %). De acuerdo con la naturaleza de los requerimientos identificados, estos corresponden principalmente a trámites administrativos, solicitudes de información y requerimientos documentales. Entre los asuntos recurrentes se encuentran las solicitudes de certificaciones laborales, certificados de ingresos y retenciones, copias de contratos y certificaciones de funciones, presentadas por contratistas, funcionarios y ciudadanos.

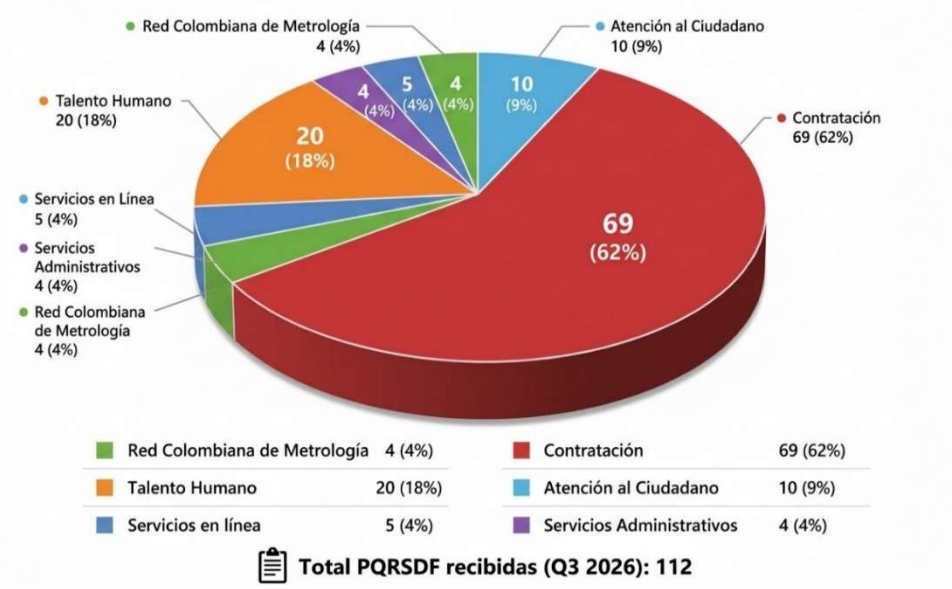


Ilustración 3. PQRSDF recibidas por procesos y otros

3.4. Gestión de respuesta a PQRSDF

La respuesta a PQRSDF se debe hacer dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente y cuidando siempre responder de fondo y con calidad.

A continuación se presenta el análisis para estos dos criterios.

a. Tiempos de respuesta

Durante el tercer trimestre de 2026 (Q3), se gestionaron un total de 405 PQRSDF con un tiempo promedio global de respuesta de 5,75 días.

Al analizar el comportamiento mensual, julio registró la gestión más ágil con 4,8 días; en agosto se presentó un incremento temporal alcanzando 7,22 días asociado a la concentración de requerimientos de contratación, talento humano y al aumento en consultas sobre fotomultas (SAST), logrando una posterior recuperación en septiembre con 5,22 días. Este consolidado de 5,75 días mantiene la tendencia de eficiencia del año y refleja un avance significativo frente a los tiempos de la vigencia anterior (6,8 días en Q3 2025).



Ilustración 4 Tiempos de respuesta de las PQRSDF (julio a septiembre) de 2026

Del total de PQRSDF gestionadas, 365 (90 %) fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos y 25 (6 %) se encontraban en trámite al cierre del período, evidenciando un alto nivel de oportunidad en la atención al ciudadano.

Por su parte, 15 solicitudes (4 %) fueron atendidas de manera extemporánea. Con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta, se implementó el envío semanal, cada viernes, de un reporte de control de tiempos que permite identificar las PQRSDF pendientes y los días transcurridos sin emitir respuesta. Asimismo, cuando se identifican solicitudes vencidas, se realiza seguimiento con las áreas responsables y se establecen compromisos para gestionar su respuesta a la mayor brevedad posible. Adicionalmente, de conformidad con el procedimiento PQRSDF E-04-P-001, versión 9, numeral 6.12. Falta disciplinaria, se estableció el envío de un reporte mensual a la Secretaría General sobre las PQRSDF respondidas por fuera de los términos legales por parte de los colaboradores del INM, para que, en el marco de sus competencias, se adelanten las actuaciones a que haya lugar.



Ilustración 5 Estado de respuesta y tipo de PQRSDF respondidas fuera de tiempo

De las 15 respuestas extemporáneas, la mayor proporción correspondió a solicitudes de documentos con 7 casos (47 %), seguidas por solicitudes de información con 4 casos (27 %) y peticiones con 4 casos (27 %).

En relación con la gestión de estos requerimientos, los retrasos en algunas respuestas pueden estar asociados a la necesidad de obtener información de terceros, gestionar documentos que requieren firmas y atender fallas ocasionales del aplicativo Ophelia SGDEA, situaciones que pueden incidir en los tiempos de trámite

Estos resultados reflejan un desempeño altamente favorable en la gestión de las PQRSDF. No obstante, señalan la necesidad de focalizar el seguimiento en el trámite de las solicitudes de documentos e información, por ser las tipologías con mayor incidencia en las respuestas fuera de tiempo, con el fin de fortalecer los controles internos y mantener la oportunidad en el servicio.

b. Calidad de respuesta

Desde el equipo de Relación con el Ciudadano de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano, y en el marco del seguimiento a las PQRSDF recibidas durante el tercer trimestre, se llevó a cabo la evaluación de calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias institucionales, tomando como referencia una muestra representativa de 30 solicitudes registradas en la hoja de seguimiento de calidad.

Tipo de PQRSDF	Cantidad
Consulta	1
Petición	11
Solicitud de documentos	7
Solicitud de información	9
Total Total	28

Tabla 10 Solicitudes seleccionadas para revisión de calidad de respuesta

La revisión de calidad evidencia que la totalidad de las respuestas evaluadas cumple con los criterios técnicos y jurídicos al resolver de fondo el requerimiento del ciudadano; sin embargo, en el 57 % de los casos (17 respuestas) se identificaron oportunidades de mejora enfocadas en aspectos de forma, comunicación y lenguaje

institucional. De manera detallada, mientras que 13 respuestas (43 %) cumplieron de manera óptima con los estándares, en 9 casos (30 %) se omitió la inclusión de los canales de atención institucionales y en 8 casos (27 %) se evidenció la necesidad de adoptar un tono más cálido, empático y orientado al servicio. Dado que los hallazgos corresponden exclusivamente a aspectos formales y no a fallas en la precisión técnica, se recomienda adoptar un lenguaje más cercano con saludos y cierres adecuados, estandarizar la inclusión de los canales de comunicación disponibles y promover activamente el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción mediante su enlace correspondiente, garantizando así una experiencia ciudadana más clara, empática y de continua mejora.

4. CONCLUSIONES

- Gestión multicanal: En Q3 2026 se atendieron 405 interacciones (304 PQRSDF formales y 101 atenciones inmediatas por canal presencial, teléfono y WhatsApp.

- Enfoque técnico: El 65 % de las solicitudes fueron sobre servicios metrológicos especializados (calibraciones, ensayos, etc.) y el 31 % sobre trámites administrativos.

- Canales utilizados: El correo electrónico (69 %) fue el canal formal principal, mientras que WhatsApp, teléfono y atención presencial permitieron resolver 101 casos de forma inmediata.

- Eficiencia y tiempos: 90 % de oportunidad en respuestas dentro de los términos legales, con un promedio de 5.6 días, mejorando frente a periodos anteriores (Q2 2026: 6.2 días; Q3 2025: 6.8 días).

- Oportunidades de mejora: Hubo 15 respuestas fuera de tiempo (4 %), la mayoría asociadas a solicitudes de documentos e información, lo que requiere optimizar el flujo documental interno.

- Impacto por coyunturas (SAST): El aumento de consultas sobre fotomultas (SAST), impulsado por redes sociales y medios, incrementó temporalmente la carga operativa en las áreas técnicas.

- Requerimientos judiciales: Se atendieron 22 acciones de tutela (3 %) dentro de los términos legales, ratificando el rigor jurídico e institucional.

- Crecimiento e innovación: La demanda aumentó un 24.6 % frente a Q3 2025, respaldando la propuesta de implementar un módulo de autoservicio web (certificados, cotizaciones y preguntas frecuentes).

5. ANEXOS

- E-04-F-029_Tabulacin_PQRSDF_V1.2 - Tercer trimestre 2026.xlsx

Alexandra Hernández Moreno

Alexandra Hernández Moreno
Instituto Nacional de Metrología

ALEXANDRA HERNÁNDEZ MORENO
Subdirectora de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Katherine Rozo Pérez	Alexandra Hernández Moreno	Alexandra Hernández Moreno
Técnica administrativa	Subdirectora	Subdirectora
SSMRC	SSMRC	SMRCM