



**PQRSD**  
**Segundo semestre 2013**

**Secretaría General**

**Bogotá D.C.**  
**Fecha 2014-01-08**



## 1. Introducción

El presente informe se realiza con la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2013. Se hace basado en la información del Sistema Único de Radicación (SURDO), verifica la cantidad, el estado y tratamiento dado a las **peticiones quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD)**, durante el periodo evaluado. Igualmente presenta un seguimiento adicional al cuarto trimestre del año 2013, periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre.

## 2. Alcance

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) radicadas a través del Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), durante el segundo semestre de 2013.

## 3. Descripción metodológica

Para determinar el plazo de respuesta se tuvo en cuenta el establecido en el procedimiento para atención de PQRSD, que fuera aprobado mediante Comité de Desarrollo Administrativo el 03 de septiembre de 2013, con los siguientes plazos establecidos:

Tabla 1. Términos de respuesta

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
PQRSD		1		5	5	2		13
Consultas		1		18	7	2		28
Peticiones externas		1		2	3	1		7
Solicitud documentos		1		2	3	1		7

Nota: Para el caso de solicitud de documentos los dos días destinados al análisis comprenden la ubicación, recopilación y/o almacenamiento de documentos.

Para establecer el plazo en el cumplimiento respecto al establecido por el procedimiento para atención de PQRSD no se tuvieron en cuenta días no laborales; es decir sábados, domingos y festivos, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 62 de la Ley 4 de 1913.

El promedio de días que demoraron las respuestas a los PQRSD radicadas en SURDO, fue de 45, teniendo como tiempo máximo de respuesta 177, y tiempo mínimo de respuesta 0 días. Es de aclarar que estos tiempos se ven un poco demorados, pero los encargados ya habían dado respuesta por otros medios o por medio de otro número radicado.

Días para respuesta	
Promedio	45
Máximo	177
Mínimo	0

Tabla No. 1. Promedio tiempos de respuesta.

#### 4. Resultados

Como resultado de la información obtenida, se puede concluir que el número de derechos de petición en el segundo semestre aumento en 37 comparados con el semestre anterior.

4.1. Igualmente en el caso de las tipologías específicas nos muestra lo siguiente:

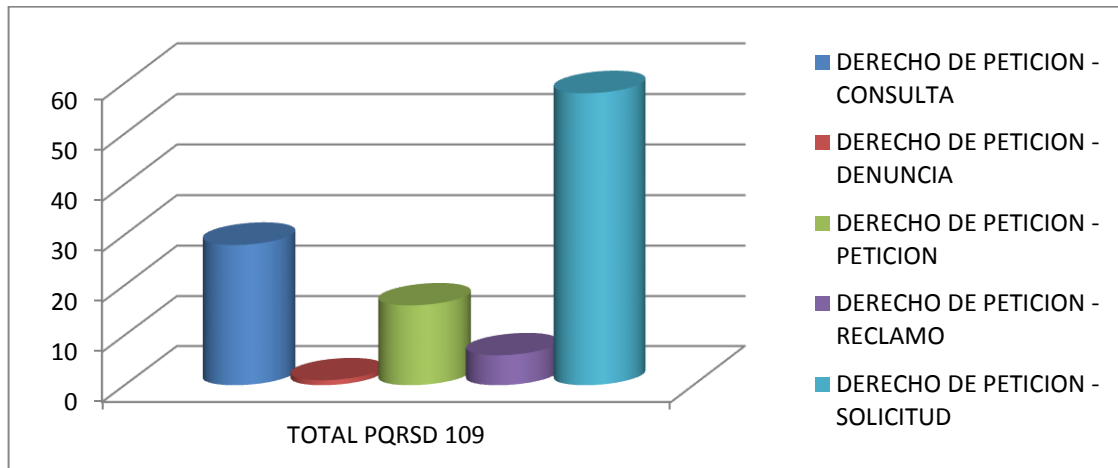


Tabla No. 2. Cantidad de PQRSD por tipología.

El cuadro anterior demuestra que la mayor cantidad de PQRSD presentados fue de solicitud (58), mientras que los de menor requerimiento fueron los de denuncia (1).

4.2. En cuanto a las áreas que recibieron PQRSD se ve reflejado que la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos recibió el mayor número con un total de 68.

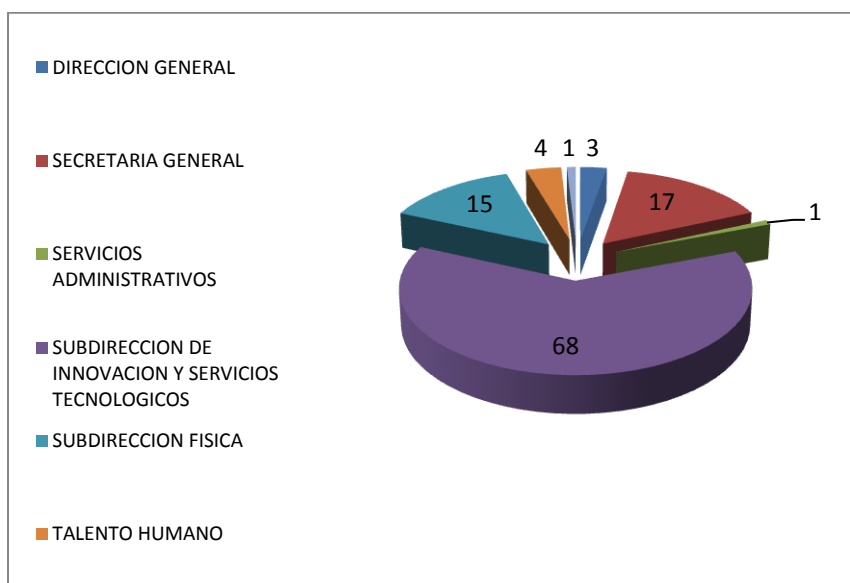


Tabla No. 3. Cantidad de PQRSD por área.

Secretaría General

Adicional al análisis anterior, se hace necesario presentar el análisis del cuarto trimestre frente a los PQRSD. Es necesario aclarar que los datos de este periodo ya están incluidos en el informe del semestre, aquí presentado.

4.3. En el caso de las tipologías específicas para el cuarto trimestre, está lo siguiente:

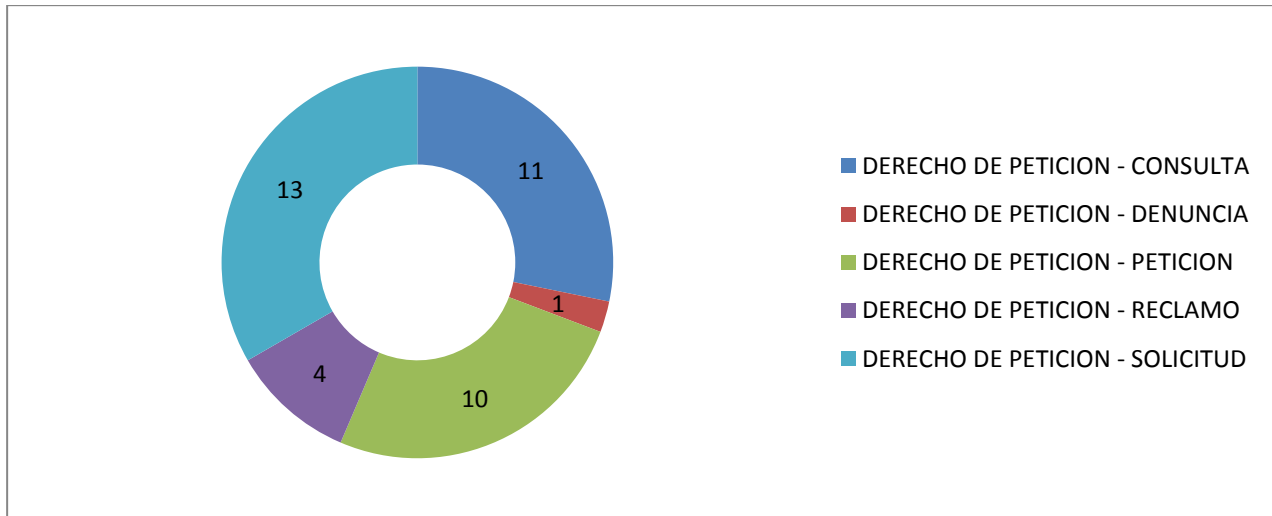


Tabla No. 4. Cantidad de PQRSD por tipología para el cuarto trimestre.

El cuadro anterior demuestra que la mayor cantidad de PQRSD presentados fue de solicitud (13), mientras que los de menor requerimiento fueron los de denuncia (1).

4.4. En cuanto a las áreas que recibieron PQRSD se ve reflejado que la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos recibió el mayor número con un total de 68.

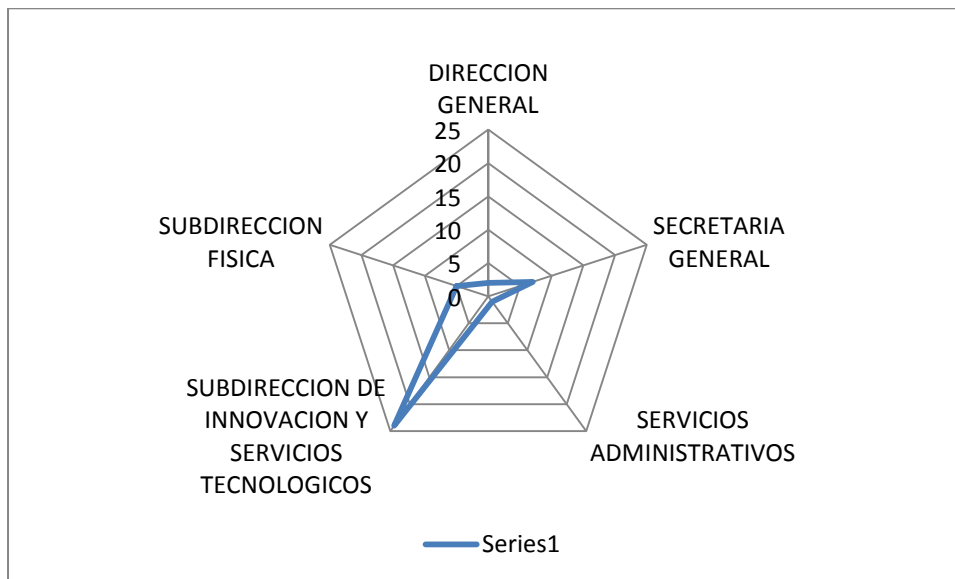


Tabla No. 5. Cantidad de PQRSD por área.

## 5. Conclusiones

- a) A medida que ha ido aumentando la imagen del INM, también se han incrementado el número de PQRSD.
- b) A pesar de haber aumentado los derechos de petición, también se refleja una mayor claridad de las personas que radican frente a las tipologías con que debe radicarse cada solicitud.
- c) Las personas a las que se les asigna un PQRSD ya tienen mayor conocimiento de la forma de responder mediante el sistema SURDO, el cual es el único medio para llevar el control de entradas y salidas de radicaciones en INM.
- d) Sin embargo se debe hacer un refuerzo en el uso del sistema SURDO y en los tiempos para la atención de las PQRSD.
- e) Desde el mes de diciembre se generó un sistema de alertas por medio de correo electrónico institucional, con este se recuerda a cada funcionario el PRQSD que tenga pendiente.

---

**Luis Fernando Oviedo Herrera**

Fecha: 2014-01-08