

INFORME DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2013

Durante el primer semestre del presente año, el Instituto Nacional de Metrología – INM, ha implementado una serie de acciones tendientes a garantizar la atención al ciudadano, entre ellas las políticas de atención, el protocolo de atención al ciudadano, la declaración de derechos del ciudadano y los medios para garantizarlos, así como el procedimiento para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, y Denuncias (PQRSD).

Casualmente frente a este último se hace necesario aclarar que hasta el 31 de marzo no existía un sistema informático que garantizara el registro y seguimiento a las PQRSD interpuestas; solamente existía una hoja de cálculo en Excel que no permitía un buen registro de información. Igualmente en la página web (www.inm.gov.co) existe un vínculo que permite al ciudadano presentar PQRSD ante el INM.

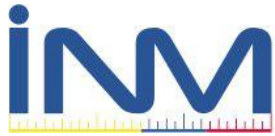
Buscando solucionar este inconveniente en el mes de abril entro en funcionamiento el Sistema Único de Radicación (SURDO), en este se lleva el registro de manera casi unificada de las comunicaciones que entran y salen del Instituto. Falta integrar este sistema con el vínculo de la página web para que quede con un sólo registro, en este tema ya se encuentra trabajando el área de Tics, esperando lograr el desarrollo del mismo en el segundo semestre de este año.

Ya revisados los tres distintos sistemas de registro (Excel, web, y Surdo), se encuentra como resultado final que durante el primer trimestre (01 de enero a 31 de marzo) en la base de Excel se registraron algunas informaciones a las cuales no se pudo hacer seguimiento debido a que no se sabe con exactitud ni su origen, su destino, ni si tuvo respuesta; solamente 9 de los **26** radicados cuentan con una respuesta registrada.

Igualmente en el periodo comprendido entre el 01 de abril de 2013 y el 28 de junio del mismo año a las 12 horas de día, en el sistema SURDO fueron registrados 49 derechos de petición en sus diferentes tipologías (Petición, Reclamo, Consulta, Solicitud). De la misma forma ante la existencia del aplicativo en la página web en el cual el cliente deja registradas sus PQRD, fueron radicados 12 solicitudes como derechos de petición. Esto para un total de **61** derechos de petición en el trimestre descrito.

De la totalidad de derechos de petición recibidos en el segundo trimestre (abril 1 a junio 30), se han contestado 47, quedando pendientes por contestar 14, los cuales estaban dentro de los términos de ley para su respectivo trámite y gestión. Es de aclarar que ninguno de ellos se refiere a quejas, denuncias, felicitaciones, solamente están identificados peticiones y consultas.

Teniendo en cuenta la reciente creación del SURDO, esta situación dio pie para que se presentaran algunas inconsistencias en la tipificación de radicados dejando, algunas radicaciones internas como si estuvieran dentro de las PQRSD.



Con el fin de ir mejorando el uso y manejo del sistema y los procedimientos, se está implementando y socializando tanto el manejo de sistema SURDO por parte de Tics (Laureano Urrego) y el proceso de PQRD está en implementación esperando la socialización de parte de la Secretaría General en asocio con la Oficina Asesora de Planeación, Dicha Socialización se encuentra planteada para realizar en la semana del 22 al 26 de julio.

DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER SEMESTRE 2013				
RECIBIDOS		CONTESTADOS	Pendientes dentro de términos	Pendientes fuera de termino
SISTEMA	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
SURDO	49	35	14	0
WEB	12	12	0	0
TOTALES	61	47	14	0

1. Cuadro resumen de las PQRSD registradas en el segundo trimestre 2013.

