

Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS (PQRS).**

TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2013.

(JULIO 1 A SEPTIEMBRE 30).

Atención al Ciudadano.

Octubre 3 de 2013.

1. Introducción

El presente informe trimestral se realiza con la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre 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.

2. Alcance

Reportes de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) radicadas a través del Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), durante el tercer trimestre 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:

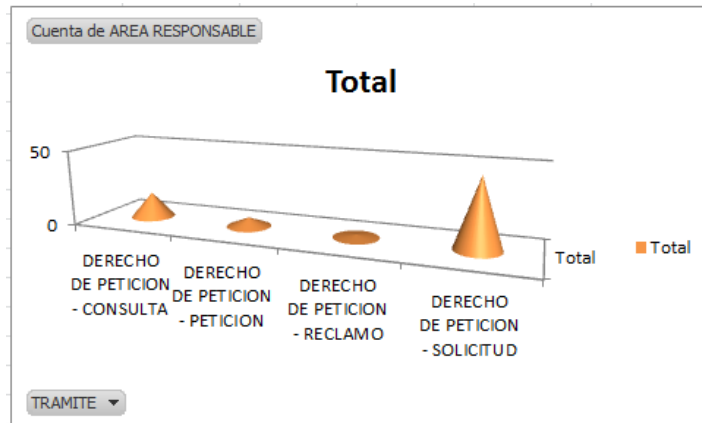
Tabla 1. Términos de respuesta

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
PQRSD		1		5	5	2		13
Consultas		1		18	7	2		28
Petición entes externos		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 radicados en SURDO, fue de 15.3, teniendo como tiempo máximo de respuesta 0 días, y tiempo mínimo de respuesta 62 días.



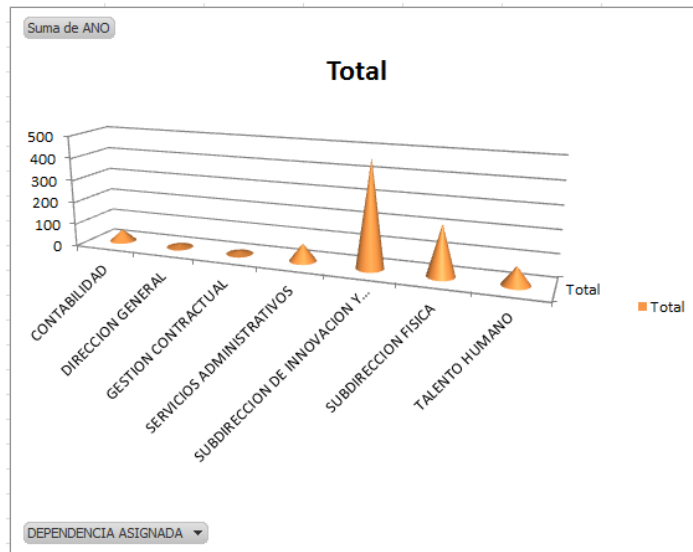
En total se recibieron 71 PQRSD, de los cuales 5 entraron por la página web, pero se encuentran ya radicados en SURDO, por esta razón ya están incluidos en el presente informa.

PQRSD TRIMESTRE 3	
consulta	17
Petición	6
reclamo	2
Solicitud	46
Total	71

4. Resultados

Se identificó durante el periodo mencionado los siguientes PQRSD:

Las áreas que originaron las 54 respuestas que figuran en el reporte fueron: la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos (28); Subdirección Física (17); Secretaria General (8), Dirección General (1).



El área que más derechos de petición fue la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos con 36 PQRSD, de los cuales fueron respondidos por SURDO 28. La Subdirección de Metrología Física recibió y contestó 17. Las coordinaciones de la Secretaría General recibieron 17 de los cuales están sin respuesta 9. Finalmente la Dirección General recibió y respondió un PQRSD.

Es de aclarar que algunos PQRSD fueron respondidos por correo electrónico sin haber dejado registro inicial en SURDO, por esta razón se incrementaron los tiempos de respuesta, a pesar que el mismo había sido atendido oportunamente.

De los PQRSD presentados en este periodo, 17 se encuentran sin respuesta en el sistema en el SURDO.

5. Conclusiones

- El uso del sistema SURDO ya está siendo más efectivo, canalizando adecuadamente las radicaciones respectivas.
- A comienzos del mes de agosto se instaló el Centro de Radicación Documental (CRD), el cual permite llevar un control de las PQRSD que entran y salen del Instituto.
- De los PQRSD presentados como reclamos (dos en total), hacen referencia a demoras en las programaciones de calibraciones, aspecto en el que se debe mejorar.
- Igualmente en los PQRSD de consulta llegaron varias inquietudes sobre el valor de los servicios de calibración (referentes al aumento en los costos).