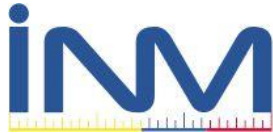


Informe PQRSD primer trimestre (Q1)
Vigencia 1 de enero a 31 de marzo de 2017

Secretaría General

Bogotá
2017-05-08



1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la importancia del servicio al ciudadano y la atención de clientes, enfocadas a cumplir con las obligaciones constitucionales, así como las responsabilidades de calidad adquiridas por el Instituto Nacional de Metrología - INM, se ha realizado el presente informe. Este se basa en los procedimientos internos, así como con la normatividad vigente que disponen el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, (PQRSD).

Con los datos obtenidos se permite hacer la clasificación, en la que se precisan los servicios y áreas intervinientes, el número de PQRSD atendidas por cada una de ellas, las principales causas, y en dónde debe el Instituto poner mayor atención según lo expresado por la ciudadanía, especialmente cuando se refieren a quejas, reclamos y denuncias, con el fin de valorar el grado de los hechos y riesgos que afecten el funcionamiento de la entidad, buscando que cada área presente ante el Sistema Integrado de Gestión las acciones de mejora a que haya lugar.

2. ALCANCE

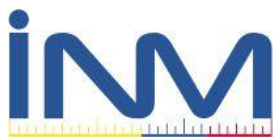
Analizar el 100% de las PQRSD presentadas ante INM y radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO, entre 01 de enero y el 31 de marzo de 2017.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

La información se clasificó de la siguiente manera: cantidad de PQRSD, presentada por cada uno de los servicios que presta la entidad, posteriormente se discrimina por diferentes opciones como tiempo de respuesta, tipologías y motivos, y calidad de la respuesta, entre otros. Para el caso de los servicios, la clasificación es:

- ✓ Calibración
- ✓ Cursos de Capacitación
- ✓ Asistencia Técnica
- ✓ Comparación Interlaboratorios
- ✓ Materiales de Referencia
- ✓ Red Colombiana de Metrología
- ✓ Otros (aquí se clasifican las PQRSD que no tienen relación directa con un servicio, o que son responsabilidad de otras áreas).

Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, según el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD- V7, se tuvieron en cuenta los términos establecidos para dar respuestas a las mismas, así:



Informe PQRSD primer trimestre (Q1) 2017

Secretaría General

SOLICITUD	TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO PQRSD Y LA LEY 1755 DE 2015							TOTAL DÍAS
	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	
PQRSD		1		5	5	4		15
Consultas		1		18	7	4		30
Petición entes externos		1		3	3	3		10
Solicitud documentos		1		3	3	3		10
Solicitud de información		1		3	3	3		10
Atención a Periodistas		1		3	3	3		10
Felicitación		1		5	5	4		15
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1	2		5

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta

Para determinar el cumplimiento en los tiempos de respuesta dispuestos por el procedimiento para atención de PQRSD, se tuvieron en cuenta los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913.

4. RESULTADOS

Para éste trimestre, del 01 de enero y el 31 de marzo de 2017, se recibieron trescientos diecinueve (319) PQRSD; de estas, doscientos setenta y nueve (279) fueron respondidas dentro del término respectivo de Ley, cuarenta y siete (47) tuvieron respuesta de manera extemporánea; igualmente a la fecha de cierre, (2017-03-31), las cuarenta (40) restantes se encontraban pendientes de respuesta, sin embargo, tres de estas adicionalmente se encontraban fuera de términos respuesta. Más detalle lo encuentran en el numeral 4.8 del presente informe.

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q1	
Promedio	6.5
Máximo	38
Mínimo	1

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

PQRSD CLASIFICADAS POR SERVICIOS PRESTADOS

De las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, se observa que la mayor cantidad está en el servicio de Calibración un 30.7%, seguido de Capacitaciones en Metrología un 25.3%, Comparaciones Interlaboratorios 2.2%, Materiales de Referencia 1.8%, Red Colombiana de Metrología 1.5%, Asistencia Técnica 0.6%, y otros servicios presenta un 37.6%, los cuales se detallarán más adelante.

PQRSD CLASIFICADAS POR TIPOLOGÍA

La tipología de las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, tuvieron su mayor registro en las solicitudes de información el 53%, con ciento sesenta y nueve (169) radicados; seguidos de la solicitud de documentos 21% y sesenta y siete (67) radicados; las PQRSD de carácter general representan el 15%, es decir cuarenta y siete (47), y las consultas con un (9%).

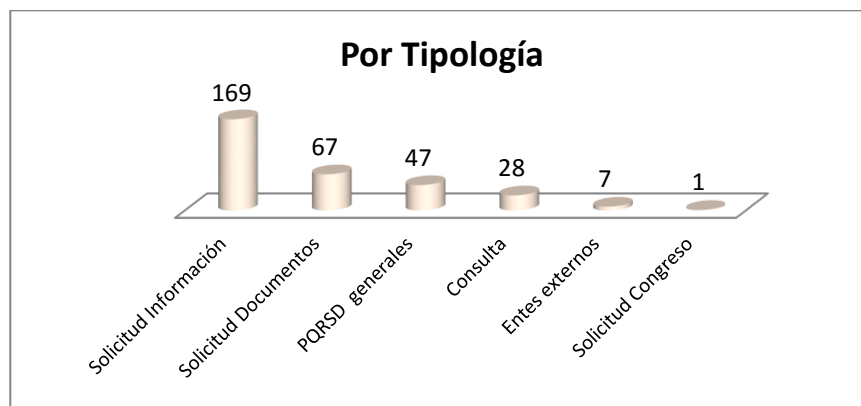


Gráfico No. 1 Tipología de PQRSD_Q1

PQRSD CLASIFICADAS POR MOTIVO

Aquí se ve reflejado el motivo por el cual han sido clasificadas las PQRSD, basados en el conocimiento y concepto de la persona que radica. Las mayores cantidades hacen referencia a Atención al ciudadano o falta de información; sin embargo, y luego de la revisión, se hace necesario parametrizar en SURDO una nueva tipología (propio del servicio), la cual empezará a regir desde el segundo trimestre, toda vez que hasta el cierre del periodo objeto de este informe, la mayor tipificación fue de "Atención al ciudadano" (254), cuando realmente son actuaciones del ciudadano/cliente frente temas propios del servicio solicitado a INM.

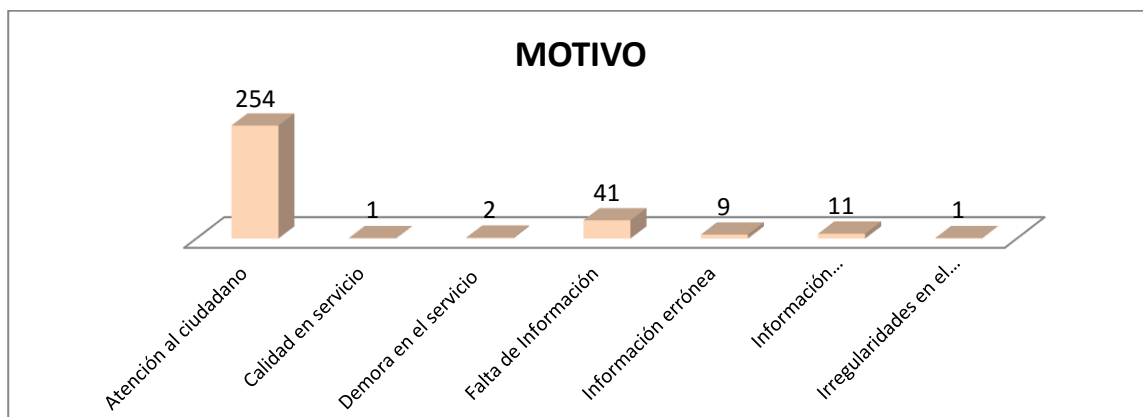


Gráfico No. 2 Por Motivo Q1

Ante los posibles errores en el momento de clasificar los motivos por los cuales se presentan las PQRSD, se hizo la comparación una a una de las radicaciones, dando como resultado que, si ya se encontrara parametrizado, el motivo “propio del servicio” sería de doscientos ochenta y dos (282), mientras que los que hacen referencia puntual a temas de Atención al ciudadano son solamente cinco (05), contrastando con los doscientos cincuenta y cuatro (254) iniciales.

Tabla comparativa de Motivo		
Radicados en Surdo		Revisión
Atención al ciudadano	254	5
Calidad en servicio	1	0
Demora en el servicio	2	2
Falta de Información	41	22
Información errónea	9	8
Información suministrada	11	0
Irregularidades en el servicio	1	0
Propio del servicio	NUEVO Q2	282

Tabla No. 3. Motivo en SURDO versus revisión informe

4.1 PQRSD POR SERVICIOS Y ÁREAS

En este numeral se muestran las cifras referentes a cada PQRSD radicado, frente al área que lo atendió, ya sea misional o de soporte. Teniendo en cuenta cada servicio, hay algunas actuaciones generadas por el ciudadano/cliente, que no necesariamente deben ser resueltas por las áreas misionales, por esta razón son atendidas inclusive por áreas administrativas (básicamente Secretaría General).

4.1.1 Servicio de Calibración

Para el servicio de Calibración, se recibieron 98 PQRSD, las cuales fueron atendidas básicamente por las Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, y la Subdirección de Metrología Física - SMF. Para las cifras de la Secretaría General, es necesario aclarar que estas consolidan las PQRSD llegadas a cada coordinación, al igual que ocurre en las respectivas subdirecciones con los laboratorios que las conforman.

Igualmente es necesario aclarar que para este servicio se presentaron ocho (08) reclamos durante el periodo evaluado; esta clasificación está soportada en el análisis de calidad posterior a las radicaciones en SURDO; de estas reclamaciones, seis (06) de ellas están relacionadas con correcciones a certificados ya emitidos, atendidos por la SMF; uno está relacionado con demora en el servicio, y fue respondido por la SIST; finalmente, el último tiene que ver con inconformidad frente a los nuevos costos de las calibraciones y fue asignado a la Dirección General.

De las solicitudes relacionadas con calibración, cincuenta y siete (57) versaron sobre solicitudes de información, y en su gran mayoría fueron respondidas por la SIST y SMF (49); la más grande cantidad se presentaron a la falta de

Informe PQRSD primer trimestre (Q1) 2017

Secretaría General

información frente a tarifas de cada uno de los Servicios, la cual fue publicada en la web el día 09 de febrero, posterior a su publicación en el Diario Oficial.

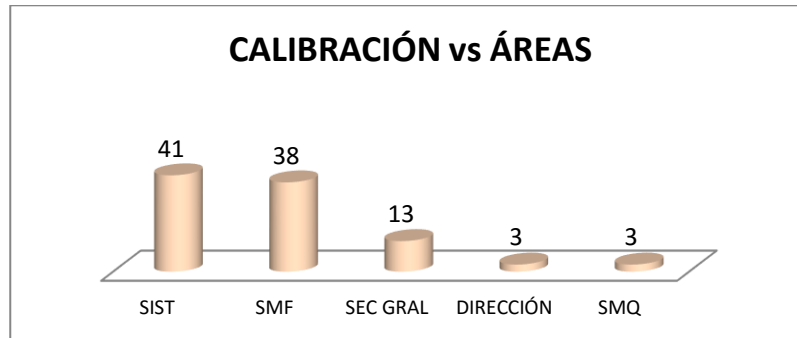


Gráfico No. 3 Calibración. Q1

Para un mejor detalle de las solicitudes de información relacionadas con el servicio de calibración, se elaboró este cuadro resumen; aquí se puede observar como a pesar de existir información y/o canales para obtenerla de manera directa, doce (12) ciudadanos plantean por escrito sus solicitudes de información. Igualmente en relación con la información no existente de manera directa en los canales INM, la mayor cantidad se refiere a temas referentes a calibración de equipos con características específicas, y nueve (09) de ellos son datos muy específicos que entraron mal tipificados, debieron entrar como consultas.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RELACIONADAS CON SERVICIO DE CALIBRACIÓN.					
¿CANALES INM POSEEN INFORMACIÓN PARA EL CIUDADANO/CLIENTE?					
NO			SI		
Clase de información	Porcentaje	Cantidad	Clase de información	Porcentaje	Cantidad
CALIBRACIÓN DE EQUIPOS, PUNTUAL	38%	17	FACTURA	25%	3
CONSULTA	20%	9	COSTOS	17%	2
PARA LICITAR	16%	7	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS, PUNTUAL	25%	3
BUSCA PROVEEDOR DE EQUIPOS	7%	3	PROGRAMACIÓN CALIBRACION	25%	3
CERTIFICADOS	4%	2	NIVELES DE INCERTIDUMBRE DE EQUIPO PUNTUAL	8%	1
PARA OTRAS ENTIDADES	16%	7			

4.1.2 Capacitaciones en Metrología

Las capacitaciones en Metrología, recibieron 81 PQRSD, las cuales fueron atendidas básicamente por las Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, quien es la encargada de coordinar tal servicio; allí se respondieron setenta y cuatro (74). Aquí se destaca una felicitación, la cual fue respondida por Secretaría General.

Puntualmente se presentó una (01) queja/reclamo, el cual hizo referencia a la no programación de un curso, el cual pagaron pero no aparecieron inscritos.

Aquí es clave resaltar la necesidad de mantener siempre disponible la información de cursos (ojala desde el año anterior), con esto se evitará tener esta cantidad de dudas y reclamaciones.

En este servicio se presentaron 64 solicitudes de información, todas ellas relacionadas con la falta de publicación de tarifas oficiales y calendario de cursos programados para este año. Frente a las tarifas, esta información fue publicada en la web el día 09 de febrero, posterior a su publicación en el Diario Oficial.

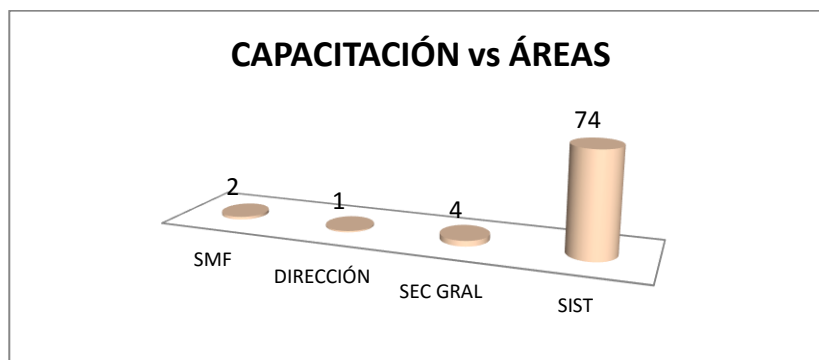


Gráfico No. 4 Capacitaciones en Metrología- Área Q1

4.2.3. Asistencia Técnica

La cantidad de PQRSD presentadas para esta vigencia, para este servicio fueron dos (02), las cuales fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST. Ninguna presentaba como tipología reclamo o queja.

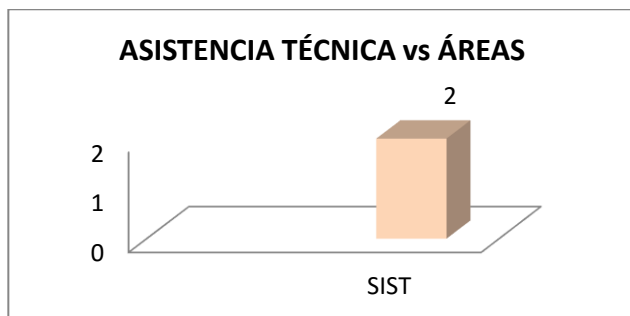


Gráfico No. 5 Asistencia Técnica. Q1

4.2.4. Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud

Siete (07), fueron los requerimientos que entraron catalogados como PQRSD para este servicio. Fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, quien es la encargada de coordinar tal servicio;

La temática de los requerimientos básicamente se centró en las dudas frente a los costos y cronogramas de realización, sin embargo aquí se presentó una reclamación frente al desarrollo de las comparaciones de la magnitud de fuerza.

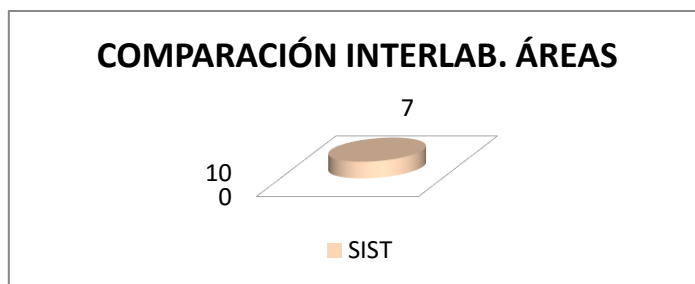


Gráfico No. 6 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud Q1

4.2.5. Materiales de Referencia

De los requerimientos planteados para este servicio y radicados como PQRSD, se pueden destacar las dos asignadas a SMQB, debido a que lo solicitado hace referencia a dos nuevos tipos de MR que, a pesar que en este momento no se producen (material de referencia de leche cruda para calibración de equipos – Analizador integral de leche por ultrasonido, y Monómero de melanina, Acilonitrilo, Cloruro de vinilo, plomo para AA), en el futuro pueden ser generados por INM. Aquí no se presentaron reclamos.

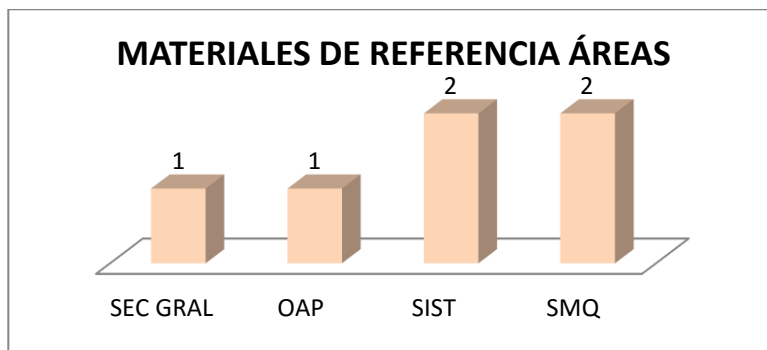


Gráfico No. 7 Materiales de Referencia Q1

4.2.6. Red Colombiana de Metrología

A pesar de no ser un servicio propiamente dicho, INM como coordinador de la Red Colombiana de Metrología, identifica de manera clara estos requerimientos presentados a esta coordinación, para este período fueron 5, de los cuales uno pertenece al reclamo sobre información incompleta en el motor de búsqueda.

4.2.7. Por laboratorio

Según la información registrada, a los laboratorios de la Subdirección de Metrología Física, le fueron identificados claramente los derechos de petición asignados, sin embargo 34 de ellos fueron clasificados como pertenecientes a la “Administración Metrológica”, que se asimila a los temas de la RCM.

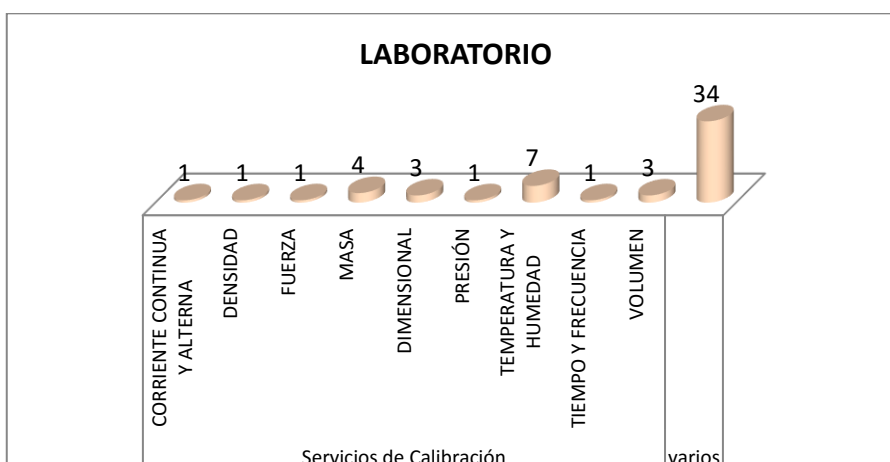
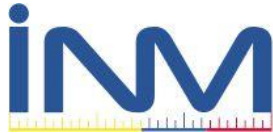


Gráfico 8, PQRSD por laboratorio Q1

4.3. Solicitud de información pública

Para este periodo se identificó un Derecho de Petición-Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712, el cual fue recibido, y respondido en los tiempos y términos definidos por la ley. La respuesta fue emitida por La Oficina Asesora de Control Interno.



4.4. Análisis de las radicaciones, las respuestas y la calidad de ellas

Buscando obtener mejores resultados, y con el ánimo de optimizar la respuesta de las PQRSD, al igual que la calidad de las mismas, se han revisado una a una las actuaciones, así como las respuestas dadas; de los 279 requerimientos respondidos, en el análisis realizado se detectaron 207 con respuesta clara, 62 que pudieron ser más claras y finalmente 10 de definitivamente no son claras en su contenido.

4.5 Reclamos presentados.

En procura de mejorar la calidad de las radicaciones, las respuestas y las funciones del mismo Instituto, aquí se presenta el consolidado de los reclamos, el área que los atendió y el laboratorio respectivo, la información detallada de cada uno de ellos, puedes ser revisada en el archivo: *PQRSD_2017_Q1*, adjunto a este informe.

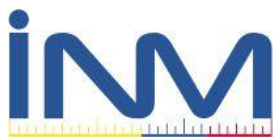
Reclamos		
17 167 0	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	ADMINISTRACION METROLOGIA
17 173 0	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	
17 402 0	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	
17 1035 0	SUBDIRECCION FISICA	
17 1062 0	SUBDIRECCION FISICA	VOLUMEN
17 1260 0	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	
17 1277 0	SUBDIRECCION FISICA	
17 1282 0	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	
17 1418 0	SUBDIRECCION FISICA	TEMPERATURA Y HUMEDAD
17 1478 0	SUBDIRECCION FISICA	
17 1568 0	SUBDIRECCION FISICA	
17 1665 0	DIRECCION GENERAL	

Tabla No. 4. Reclamos presentados según revisión informe Q1

4.6 Análisis calidad por tipología y motivo

En cuanto a la calidad de tipología y motivo de las PQRSD, se evidencia que algunos de los registrados no son acordes a los derechos de petición, lo cual evidencia falta de claridad en conceptos por parte de las personas que hacen la radicación. No obstante, con miras a la elaboración del presente informe y hecha la revisión posterior a las radicaciones, se puede interpretar que la tipificación de las PQRSD tiene algunas diferencias con el contenido y objetivo de las mismas, esto se ve soportado en la siguiente tabla:

Tipología	Surdo	Revisión
Solicitud Información	169	61



Informe PQRSD primer trimestre (Q1) 2017

Secretaría General

Solicitud Documentos	67	27
PQRSD generales	47	186
Consulta	28	35
Entes externos	7	9
Solicitud Congreso	1	1

Tabla No. 5. Tipología SURDO versus revisión informe

Luego de la reclasificación sugerida, basados en la revisión efectuada para éste informe, es pertinente destacar como el número de PQRSD generales pasaría de 47 (según SURDO), a 186; esto debido a que son peticiones normales de cada servicio, y hacen referencia a la solicitud normal dentro de cada uno de ellos.

En los motivos, sin embargo luego de la revisión, se hace necesario parametrizar una nueva tipología (propio del servicio), la cual empezará a regir desde el segundo trimestre del año 2017. Los datos ya están referenciados en la "Tabla No. 4. Motivo en SURDO versus revisión informe".

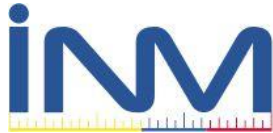
4.8 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta.

A pesar de tener las alarmas y escalamientos propios de la herramienta SURDO, desde Servicio al Ciudadano, se hace seguimiento a cada una de las actuaciones que están llegando a fechas límites para su atención y respuesta. Sin embargo algunas de ellas fueron atendidas en fechas fuera de lo definido en el procedimiento interno.

El área que más PQRSD tiene respondidas fuera de tiempo el Gestión Jurídica, con el 55% del total de peticiones contestadas de manera extemporánea.

ÁREAS CON PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO	
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	10
GESTION JURIDICA	24
DIRECCION GENERAL	1
GESTION FINANCIERA	3
SUBDIRECCION FISICA	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2
SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES	2
SECRETARIA GENERAL	1

Tabla No. 6. Áreas Vs PQRSD fuera de tiempo



5. RECOMENDACIONES

A continuación se presentan algunas recomendaciones en procura del mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD presentadas ante INM.

- Para una mejor tipificación de los motivos, se debe incluir en SURDO el “propio del servicio”, de esta manera se puede diferenciar cuando realmente hayan fallas en la atención al ciudadano.
- De ser posible, se debe mantener estabilidad en las personas que radican, para evitar reprocesos y fallas en la transferencia del conocimiento, con el fin de minimizar los errores detectados, evitando así reprocesos y posibles errores en las respuestas y atención de las PQRSD.
- Se sugiere que las áreas afectadas generen planes de mejora que induzcan al progreso en los índices de respuestas para los usuarios y ciudadanía en general. Estas deben estar regidas por el proceso de mejora definido por el SIG.
- Revisar por parte de las áreas respectivas la posibilidad de elaborar un listado de equipos que sean factibles de calibración; este listado se debería publicar en un lugar de fácil acceso dentro del sitio web INM.
- Es necesario por parte de los encargados de cada área, realizar la socialización de este informe con todos los funcionarios, especialmente con los encargados de contestar PQRSD, para que se observen las debilidades y fortalezas que existen y se apliquen las acciones de mejora respectivas.
- Publicar de manera oportuna (de ser posible al finalizar el mes de diciembre) las tarifas aplicables al año siguiente, de esta manera se evitan una gran cantidad de PQRSD.

6. CONCLUSIONES

Algunas conclusiones de este informe, planteadas pretendiendo que las mismas sirvan de insumo para adoptar las mejoras a que hubiere lugar:

- a. A pesar que se utilizó el mecanismo de control con la firma del formato “Control de Tiempos de respuesta de PQRSD” E4-01-F-11 Versión 01, los tiempos no se cumplieron de manera adecuada, se hace necesario que cada funcionario sea más consciente de las responsabilidades frente a los Derechos de Petición, teniendo en cuenta lo definido en el artículo 31 de la ley 1755, (Falta Disciplinaria).
- b. Se aconseja realizar capacitaciones y campañas de socialización, desde la alta dirección, con el objetivo de hacer más efectivo el tratamiento y cumplimiento de estas actuaciones del ciudadano/cliente.
- c. Es necesario que las personas que responden los requerimientos del cliente se enfoquen en brindar respuestas con contenidos más claros y que den respuesta de fondo a la solicitado, pues lo reflejado en el reporte demuestra que el tema no está siendo atendido como debería ser.

Lucelly Mora Arias
Secretaria General

Elaboró:
Luis Fernando Oviedo Herrera
2017-05-08