

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRD) –  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2014**

**Control Interno**

**Bogotá**

**2015-01-28**

## Informe de seguimiento a PQRSD – segundo semestre de 2014

Asesor con funciones de Jefe de Control Interno

### 1. Introducción

En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, en su ARTÍCULO 76, donde se establece el deber de la oficina de control interno de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, se expide el siguiente informe.

### 2. Alcance

Este informe presenta los trámites recibidos por el Instituto Nacional de Metrología durante el segundo semestre de 2014, ingresados y clasificados en Sistema Único de Radicación de Documentos – SURDO, como derechos de petición (sin respuesta y respondido). Se tomó como muestra de análisis el último trimestre de 2014.

### 3. Descripción metodológica

La recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias se realiza por cualquiera de los canales que tiene definido el Instituto Nacional de Metrología, no obstante las actividades de recepción, radicación y registro de documentos físicos la realizan únicamente el centro de radicación documental.

Cuando la PQRSD ingresa por un canal virtual (diferente a las redes sociales), el área encargada de estos canales, debe hacer el respectivo registro y radicación.

Se realizó el conteo total de derechos de petición correspondientes a: petición, consulta, solicitud de documento, reclamo y petición de entes externos para un total de 115 derechos de petición, dando como muestra óptima 44 derechos de petición con un nivel de confianza de 99,5%, error de muestra de 10% y proporción de éxito de 10%. Se verificó trimestralmente el número de derechos de petición donde se evidencia que en el tercer trimestre se radicaron 71 y en el último trimestre 44, coincidentalmente el número de la muestra óptima, razón por la cual se tomó el último trimestre como muestra del informe.

Para acceder a los documentos fuente se realizó filtro en el Sistema Único de Radicación de Documentos – SURDO y se tomó como muestra el cuarto trimestre del año 2014, (dentro del rango de fechas del 2014-10-01 al 2014-12-31) todos los derechos de petición que están tipificados o clasificados como: consulta, denuncia, felicitación, petición, petición entes externos, queja, reclamo, solicitud y solicitud de documentos, con estado: sin respuesta y respondidos.

### 4. Resultados

El Instituto Nacional de Metrología ha establecido mediante procedimiento para las peticiones, quejas, reclamos y denuncias los siguientes canales para atender al ciudadano:

## Informe de seguimiento a PQRSD – segundo semestre de 2014

Asesor con funciones de Jefe de Control Interno

**a. Canal presencial:** atiende al ciudadano en la sede del Instituto Avenida carrera 50 No. 26 55 interior 2, CAN Bogotá o en los lugares donde llegare a hacer presencia en cumplimiento de sus objetivos misionales (ferias al ciudadano, entre otros). En el caso de la sede del Instituto Nacional de Metrología se dará atención en la ventanilla de recepción de equipos en el horario de las 8 horas a las 17 horas, de lunes a viernes.

**b. Correo directo (físico):** debe ser recibido en la ventanilla de recepción de equipos en el horario de las 8 a 17 horas de lunes a viernes.

**c. Canal Telefónico:** si la llamada es local al conmutador (57-1) 2542222, extensión 1218 en el horario de las 8 a 17 horas de lunes a viernes, igualmente en Bogotá en la línea directa de atención al ciudadano (57-1) 2542236, si la llamada es nacional, comunicándose con la línea nacional 018000112542 en el horario de las 8 a 17 horas de lunes a viernes. (57-1) Fax 2542238.

**d. Canal Virtual:** mediante la página web <http://www.inm.gov.co/> enlace servicios al ciudadano. Igualmente mediante el correo electrónico: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co), en cualquier horario y adicionalmente en las redes sociales Twitter: @inmcolombia, y Facebook: INM de Colombia, atendidos en cualquier horario.

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias recibidas a través de los canales virtuales, según el procedimiento de PQRD deben ser revisadas por el área de Secretaría General y radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos – SURDO.

Según el mismo procedimiento para las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (E4-01-P-01) el Instituto Nacional de Metrología, establece los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Para cualquier petición (reclamos): 13 días siguientes a la recepción.
- Para solicitud de documentos (información): 7 días siguientes a la recepción.
- Consultas: 28 días siguientes a la recepción.
- Peticiones de entes externos: 7 días siguientes a la recepción.

**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

### PQRSD radicadas entre octubre, noviembre y diciembre de 2014 a través del Sistema Único de Radicación del Instituto Nacional de Metrología.

A continuación se aprecia en el cuadro de resumen hubo un total de 44 trámites respondidos, presentados en el trimestre comprendido entre octubre y diciembre de 2014, así como también la mayoría de estos es decir el 70% obedecieron a peticiones, mientras que el 30% restante fueron consultas, solicitudes de documentos, reclamos y peticiones de entes externos.

## Informe de seguimiento a PQRSD – segundo semestre de 2014

Asesor con funciones de Jefe de Control Interno

NOMBRE DEL TRÁMITE	CANTIDAD	%
384 DERECHO DE PETICION - PETICION	31	70%
113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA	7	16%
394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	4	9%
386 DERECHO DE PETICION - RECLAMO	1	2%
393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	1	2%
TOTAL	44	100%

A la fecha de emisión del presente informe 3 trámites categorizados como derecho de petición – petición; con radicado número 14 6992 0; 14 7064 0; 14 7102 0; se encontraban sin respuesta, sin embargo dentro de los términos establecidos por el procedimiento de peticiones quejas reclamos y sugerencias (E4-01-P-01) para hacer lo propio.

Para el 4° trimestre de 2014, los principales motivos en los diferentes trámites fueron básicamente la falta de información (36%), mala calidad en el servicio (20%), demora en el servicio (18%), irregularidades en el servicio (9%), tal cual como se aprecia en la tabla que sigue:

NOMBRE DEL TRÁMITE	FALTA DE INFORMACIÓN	MALA CALIDAD DEL SERVICIO	DEMORA EN EL SERVICIO	SIN CATEGORIZAR	IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	TOTAL GENERAL
384 DERECHO DE PETICION - PETICION	10	9	8	1	3	31
113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA	3			4		7
394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	3			1		4
386 DERECHO DE PETICION - RECLAMO					1	1
393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS				1		1
<b>TOTAL GENERAL</b>	16	9	8	7	4	44
<b>TOTAL GENERAL %</b>	36%	20%	18%	16%	9%	100%

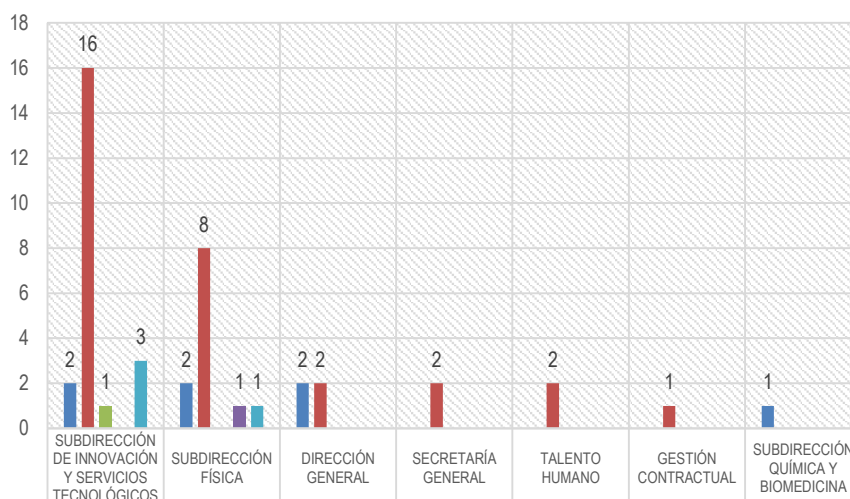
Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014, respecto a la dependencia responsable tuvieron respuesta un total de 22 trámites la Subdirección de innovación y servicios tecnológicos que equivale al 50% del total; 12 la Subdirección de física que constituyen el 27%, 4 la Dirección General que alcanzan el 9%; 2 la Secretaría General que representan el 5%; 2 Talento humano que son otro 5%, 1 Gestión contractual y 1 la Subdirección de Química y Biomedicina, estos dos últimos cada uno constituye un 2%; tal cual como se aprecia en la siguiente ilustración donde se discriminan las cantidades por trámite señaladas aquí en este aparte:

### Informe de seguimiento a PQRSD – segundo semestre de 2014

Asesor con funciones de Jefe de Control Interno

SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	SUBDIRECCIÓN FÍSICA	DIRECCIÓN GENERAL	SECRETARÍA GENERAL	TALENTO HUMANO	GESTIÓN CONTRACTUAL	SUBDIRECCIÓN QUÍMICA Y BIOMEDICINA	TOTAL GENERAL
22	12	4	2	2	1	1	44
50%	27%	9%	5%	5%	2%	2%	100%

#### TRÁMITES CON RESPUESTA POR DEPENDENCIA RESPONSABLE



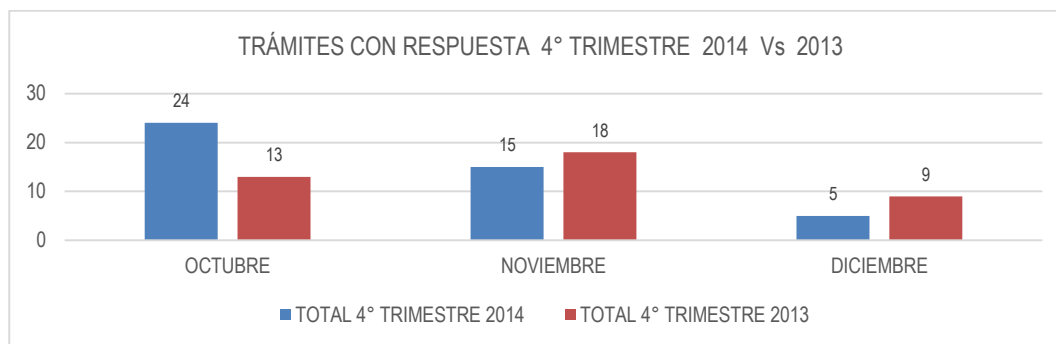
	SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	SUBDIRECCIÓN FÍSICA	DIRECCIÓN GENERAL	SECRETARÍA GENERAL	TALENTO HUMANO	GESTIÓN CONTRACTUAL	SUBDIRECCIÓN QUÍMICA Y BIOMEDICINA
113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA	2	2	2				1
384 DERECHO DE PETICION - PETICION	16	8	2	2	2	1	
386 DERECHO DE PETICION - RECLAMO	1						
393 DERECHO DE PETICION - PETICION EN TES EXTERNOS		1					
394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	3	1					

Respecto al mismo trimestre del año inmediatamente anterior (2013), para el 2014 hubo un aumento del 10% es decir el equivalente a 4 trámites con respuesta, tal cual como se aprecia en la siguiente tabla con detalle del resumen:

AÑO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
TOTAL 4° TRIMESTRE 2014	24	15	5	44
TOTAL 4° TRIMESTRE 2013	13	18	9	40

### Informe de seguimiento a PQRSD – segundo semestre de 2014

Asesor con funciones de Jefe de Control Interno



Con respecto al origen en el último trimestre de 2014, del total de las 44 PQRD con respuesta, hubo 6 radicaciones efectuadas por parte de funcionarios del Instituto Nacional de Metrología, en donde para 4 de estos trámites el motivo fue catalogado como falta de información, tal cual como se aprecia en la siguiente tabla que contiene más detalle:

NÚMERO RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	NOMBRE TRÁMITE	ASUNTO DOCUMENTO	MOTIVO PQRSD	NOMBRE CLIENTE
14 4633 0	2014-10-07 12:18	394 DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DOCUMENTOS	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Falta de Información	JOSÉ LAUREANO URREGO
14 4638 0	2014-10-07 14:38	394 DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DOCUMENTOS	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Falta de Información	JOSÉ LAUREANO URREGO
14 4818 0	2014-10-20 15:30	394 DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DOCUMENTOS	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DOCUMENTOS		JOSÉ LAUREANO URREGO
14 6204 0	2014-11-07 9:49	384 DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	REMISIÓN DE INFORMACIÓN		JUAN CARLOS GIL ROMERO
14 6529 0	2014-11-26 11:41	384 DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN	Falta de Información	JOSÉ LAUREANO URREGO
14 6605 0	2014-12-01 11:18	394 DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DOCUMENTOS	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DOCUMENTOS	Falta de Información	NELSON BAHAMÓN CORTÉS

Del reporte extraído del Sistema Único de Radicación de Documentos - SURDO, del cuarto trimestre de 2014, bajo el filtro de derechos de petición respondido; se encontró en el radicado número 14 6529 0 no presenta el cálculo de los días de respuesta ni la fecha de respuesta tal como se aprecia en la imagen que sigue capturada del reporte en mención:

**Informe de seguimiento a PQRSD – segundo semestre de 2014**

Asesor con funciones de Jefe de Control Interno

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA									
SISTEMA UNICO DE RADICACION DE DOCUMENTOS									
REPORTE DE									
miércoles 07 de enero de 2015 10:53:36									
NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA ASIGNACION	DEPENDENCIA QUE ASIGNA	DIAS DIFERENCIA	DIAS RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
14 6460 0	2014-11-24 8:38	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	ANA JOHANA JAUREGUI GARCIA	INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	2014-11-24 9:36	INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	30	12	2014-12-10 15:48
14 6529 0	2014-11-26 11:41	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	LILIA ADRIANA MATIZ	GESTION CONTRACTUAL	2014-11-26 13:52	INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	28		

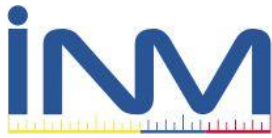
Para el caso del radicado aquí mencionado (14 6529 0) se observó en el asunto del comunicado corresponde a nueva reiteración de derecho de petición – solicitud de copias de manifestación de interés en proceso de contratación del INM. De igual manera, este es realizado por un funcionario de SIST a la Coordinadora de Gestión Jurídica.

Adicionalmente, en seguimiento por parte de Control Interno a este derecho de petición, la coordinadora De Gestión Jurídica respondió no se podía suministrar las actas solicitadas por el funcionario de innovación debido a que no se realizaron por falta de personal en octubre de 2013.

Con respecto a las fechas de respuesta a partir del filtro obtenido del Sistema Único de Radicación de Documentos; para derechos de petición respondido se encontró inconsistencia entre la cantidad de días establecida en el procedimiento y la cantidad de días de la respuesta, tal cual como se aprecia a continuación en la relación:

NÚMERO RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA	NOMBRE TRÁMITE	PLAZO PARA LA RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO	DIAS QUE TARDÓ LA RESPUESTA	COMENTARIO
14 4707 0	2014-10-10 15:34	2014-10-31 17:13	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	13 días siguientes a la recepción	14	Según procedimiento son 13 días siguientes a la recepción
14 4781 0	2014-10-17 9:45	2014-11-14 15:33	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	13 días siguientes a la recepción	20	Según procedimiento son 13 días siguientes a la recepción
14 4818 0	2014-10-20 15:30	2014-11-26 11:05	394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	7 días siguientes a la recepción	26	Según el procedimiento son 7 días siguientes a la recepción
14 6392 0	2014-11-20 14:19	2014-12-18 11:42	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	13 días siguientes a la recepción	20	Según el procedimiento para cualquier petición ( reclamos): 13 días siguientes a la recepción

Con respecto al registro del asunto documento se evidenció en el reporte del filtro de derechos de petición con respuesta para el 4° trimestre de 2014, en el de radicado número 14 6204 0, asunto: remisión de información; cuando explícitamente el comunicado señala: Derecho de petición, comisión de estudios; tal cual como se aprecia en la imagen que sigue:



**Informe de seguimiento a PQRSD – segundo semestre de 2014**

Asesor con funciones de Jefe de Control Interno

<b>INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA</b>			
Número Rad:	14-6204-0	Folios:	22
Fecha:	2014-11-07 09:49:49	Actuación:	PRESENTACION
Trámite:	PETICION	Destino:	SECRETARIA GENERAL
Origen:	JUAN CARLOS GIL		

Bogotá DC Noviembre 7 de 2014

Señores

**COMITÉ DE CAPACITACIÓN, BIENESTAR LABORAL E INCENTIVOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA DE COLOMBIA INM.**  
La Ciudad.

ASUNTO: Derecho de petición, comisión de estudios.

Cordial saludo.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA									
SISTEMA UNICO DE RADICACION DE DOCUMENTOS									
REPORTE DE									
miércoles 07 de enero de 2015 10:53:36									
NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	ASUNTO DOCUMENTO	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TIPO RADICACION	NOMBRE CLIENTE	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
14 6204 0	2014-11-07 9:49	PETICION	384 DERECHO DE PETICION - REMISION DE INFORMACION			ENTRADA	JUAN CARLOS GIL ROMERO	ANA MARIA REYES SANCLEMENTE	TALENTO HUMANO

Para efectos de registro de información en el campo destinado para motivo de la PQRSD, se encontró en el reporte del filtro obtenido del SURDO para derechos de petición respondidos en el trimestre 4 de 2014, en los radicados número 14 4666 0; 14 4684 0; 14 4718 0; 14 4775 0; 14 4818 0; 14 6204 0 y 14 6354 0; no hubo registro alguno y al momento de consultar la fuente se obtiene mensaje: No se encontraron registros de documentos anexos, tal como se aprecia en las imágenes que siguen:



**Informe de seguimiento a PQRSD – segundo semestre de 2014**

Asesor con funciones de Jefe de Control Interno

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA						
SISTEMA UNICO DE RADICACION DE DOCUMENTOS						
REPORTE DE						
miércoles 07 de enero de 2015 10:53:36						
NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TIPO RADICACION	NOMBRE CLIENTE
14 4666 0	2014-10-09 9:59	113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA		METROLOGIA DIMENSIONAL	ENTRADA	JAVIER FELIPE CARO
14 4684 0	2014-10-09 16:24	113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA			ENTRADA	COCA COLA FEMSA
14 4718 0	2014-10-14 11:41	113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA			ENTRADA	HARTUNG Y CIA SA
14 4775 0	2014-10-16 16:39	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS			ENTRADA	MINISTERIO DE TRANSPORTE
14 4818 0	2014-10-20 15:30	394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS			ENTRADA	JOSE LAUREANO URREGO
14 6204 0	2014-11-07 9:49	384 DERECHO DE PETICION - PETICION			ENTRADA	JUAN CARLOS GIL ROMERO
14 6354 0	2014-11-18 14:43	113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA			ENTRADA	INGRID JHOANNA MONTEALEGRE MARIN.

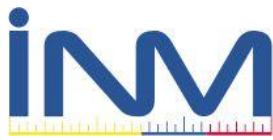
**Documentos Anexos** ↑

No se encontraron registros de documentos anexos

---

Total registros encontrados: 1
Página 1 de 1
Ver **Todos** ↓ Registros

De otro lado y para efectos también de registro se encontró en el reporte de los derechos de petición respondidos en el último trimestre de 2014, vacío el campo de asunto del documento en los radicados: 14 4950 0; 14 6213 0; 14 6215 0; 14 6216 0; 14 6217 0; 14 6221 0; 14 6222 0; 14 6224 0; 14 6225 0; 14 6392 0 y 14 6738 0 y como en el caso anterior al consultar el documento en la fuente (Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO), se encontró en cada caso notificación de que no se encontraron registros de documentos anexos.



Informe de seguimiento a PQRSD – segundo semestre de 2014

Asesor con funciones de Jefe de Control Interno

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA SISTEMA UNICO DE RADICACION DE DOCUMENTOS REPORTE DE						
miércoles 07 de enero de 2015 10:53:36						
NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	CONTROL RADICACION	CONSECUTIVO RADICACION	ASUNTO DOCUMENTOS	MOTIVO PQRSD
14 4350 0	2014-10-28 16:40	384 DERECHO DE PETICION - PETICION		0		Demora en el servicio
14 6213 0	2014-11-07 14:28	384 DERECHO DE PETICION - PETICION		0		Mala calidad del servicio
14 6215 0	2014-11-07 14:23	384 DERECHO DE PETICION - PETICION		0		Mala calidad del servicio
14 6216 0	2014-11-07 14:30	384 DERECHO DE PETICION - PETICION		0		Mala calidad del servicio
14 6217 0	2014-11-07 14:32	384 DERECHO DE PETICION - PETICION		0		Mala calidad del servicio
14 6221 0	2014-11-07 14:34	384 DERECHO DE PETICION - PETICION		0		Mala calidad del servicio
14 6222 0	2014-11-07 14:34	384 DERECHO DE PETICION - PETICION		0		Mala calidad del servicio
14 6224 0	2014-11-07 14:35	384 DERECHO DE PETICION - PETICION		0		Mala calidad del servicio
14 6225 0	2014-11-07 14:35	384 DERECHO DE PETICION - PETICION		0		Mala calidad del servicio
14 6392 0	2014-11-20 14:19	384 DERECHO DE PETICION - PETICION		0		Falta de Información
14 6738 0	2014-12-10 17:00	384 DERECHO DE PETICION - PETICION		0		Mala calidad del servicio

**Sistema Unico de Radicación de Documentos**

Salida | Interna | Revisión | Pendientes | Solicitudes | Consultas | Procesos | Operaciones | Salir

**Consulta de Derechos de Petición**

MARIA MARGARITA PEÑA VARGAS  
FUNCIONARIO INM  
CONTROL INTERNO

Ingrese los parámetros de su consulta y presione Enter o Click en el botón Consultar

**RESUMEN DE DERECHOS DE PETICION**

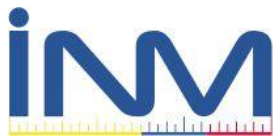
Total registros encontrados: 1    Página 1 de 1    Ver: Todos    Registros

No	Número	Fecha Radicación	Trámite	Motivo PQRSD	Solicitante	Dependencia Responsable	Dependencia Asignada	Funcionario Asignado	Fecha de Asignación	Dependencia que asigna	Fecha Respuesta	Días Transcurridos	Días Respuesta	Archivo	Traslado	Laboratorio
1																

**Documentos Anexos**

No se encontraron registros de documentos anexos

5. Conclusiones



## Informe de seguimiento a PQRSD – segundo semestre de 2014

Asesor con funciones de Jefe de Control Interno

Con respecto al mantenimiento y/o continuidad de la estrategia de atención al ciudadano es evidente que el Instituto hace lo propio disponiendo de manera permanente a través de la página web de un link para atención al ciudadano mediante el cual los usuarios y en general la ciudadanía puede radicar cualquier tipo de trámite ante el Instituto Nacional de Metrología.

A partir de la información extraída del Sistema Único de Radicación de Documentos – SURDO, se obtuvo la totalidad de trámites con y sin respuesta. No obstante y por el formalismo para efectos de repuesta y la canalización de los mismos, no es posible identificar el canal de ingreso y determinar a partir de dicho reporte cuál de los canales es el preferido y/o más accedido por los usuarios internos y externos para tramitar peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias.

El Instituto Nacional de metrología para el 4° trimestre del 2014, en la mayoría de casos dio cumplimiento a los términos establecidos en el Procedimiento (peticiones, quejas, reclamos; sugerencias y denuncias -E4-01-P-01 – versión 2) para la emisión de respuesta.

En el último trimestre del 2014, se pudo evidenciar a partir del reporte de derechos de petición no hubo radicación a través del Sistema Único de Radicación de Documentos – SURDO, trámites catalogados como: felicitación, denuncia, queja y solicitud.

### 6. Anexos.

CÁLCULO DE LA MUESTRA (Guía de auditoria entidades públicas).

ORIGINAL FIRMADO

**Sandra Lucía López Pedreros**

**Fecha:** 2014-01-28

**Elaboró:** María Margarita Peña Vargas

**Informe de seguimiento a PQRSD – segundo semestre de 2014**

Asesor con funciones de Jefe de Control Interno

1			<b>CÁLCULO DE LA MUESTRA (Guía de auditoria entidades publicas)</b>	
2	<b>AUDITORÍA:</b>			
3	<b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>			
4	Proceso	PQRS segundo semestre 2014		
5	Sujeto ó Punto de Control:	SURDO		
6	Cálculo de la muestra para:	PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2014		
7	Período Evaluado:	DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014		
8	Preparado por:	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS		
9	Fecha:	31 DE DICIEMBRE DE 2014		
10	Revisado por:	SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS		
11	Fecha:	31 DE DICIEMBRE DE 2014		
12				
13	<b>INGRESO DE PARÁMETROS</b>			
14	Tamaño de la Población (N)	115	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b> Fórmula <span style="background-color: yellow; padding: 2px;">71</span>  Muestra Óptima <span style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">44</span>	
15	Error Muestral (E)	10%		
16	Proporción de Éxito (P)	10%		
17	Nivel de Confianza	99,5%		
18	Nivel de Confianza (Z) (1)	2.807		
19				
20				
21	<b>Formula para poblaciones infinitas</b>			
22	$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$		Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P	
23				
24				
25				
26	<b>Formula para poblaciones finitas</b>			
27	$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$			
28				
29				
30				
31	<b>Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011</b>			
32				
33	Se realizó el conteo total de derechos de petición correspondientes a: petición, consulta, solicitud de documento, reclamo y petición de			
34	entes externos para un total de 115 derechos de petición, dando como muestra óptima 44 derechos de petición con un nivel de confianza de			
35	99,5%. Se verificó trimestralmente el número de derechos de petición donde se evidencian que en el tercer trimestre se radicaron 71 y en el			
36	último trimestre 44, coincidentalmente el número de la muestra óptima, razón por la cual se tomo el último trimestre como muestra del			
37	informe.			
38	Elaboró: Sandra Lucía López Pedreros			