



**PQRSD**  
**Segundo trimestre 2014**

**Secretaría General**

Bogotá D.C.

Fecha 2014-07-22

## 1. Introducción

El presente informe se realiza con la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2014. 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. Mediante este informe, se da alcance al generado el pasado ~~el~~ 03 de julio del presente año como un informe parcial.

## 2. Alcance

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) radicadas a través del Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), durante ~~el~~ segundo trimestre de 2014.

## 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.

En este periodo se recibieron 30 PQRSD, los cuales fueron respondidos y a la vez se remitieron 3 a entidades competentes. Igualmente 5 de ellos fueron respondidos a comienzos del tercer trimestre, sin embargo los mismos estaban dentro de los términos legales (y de procedimiento) establecidos para tal fin.

El promedio de días que demoraron las respuestas a los PQRSD radicadas en SURDO, fue de 9.9, teniendo como tiempo máximo de respuesta en el sistema 24 días, y tiempo mínimo de respuesta 1 día. Estos tiempos incluyen, los promedios de todas las tipologías de PQRSD.

Días para respuesta	
Promedio	9.9
Máximo	24
Mínimo	1

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 (pqrSD) en el segundo trimestre disminuyó en 13 comparados con el trimestre anterior.

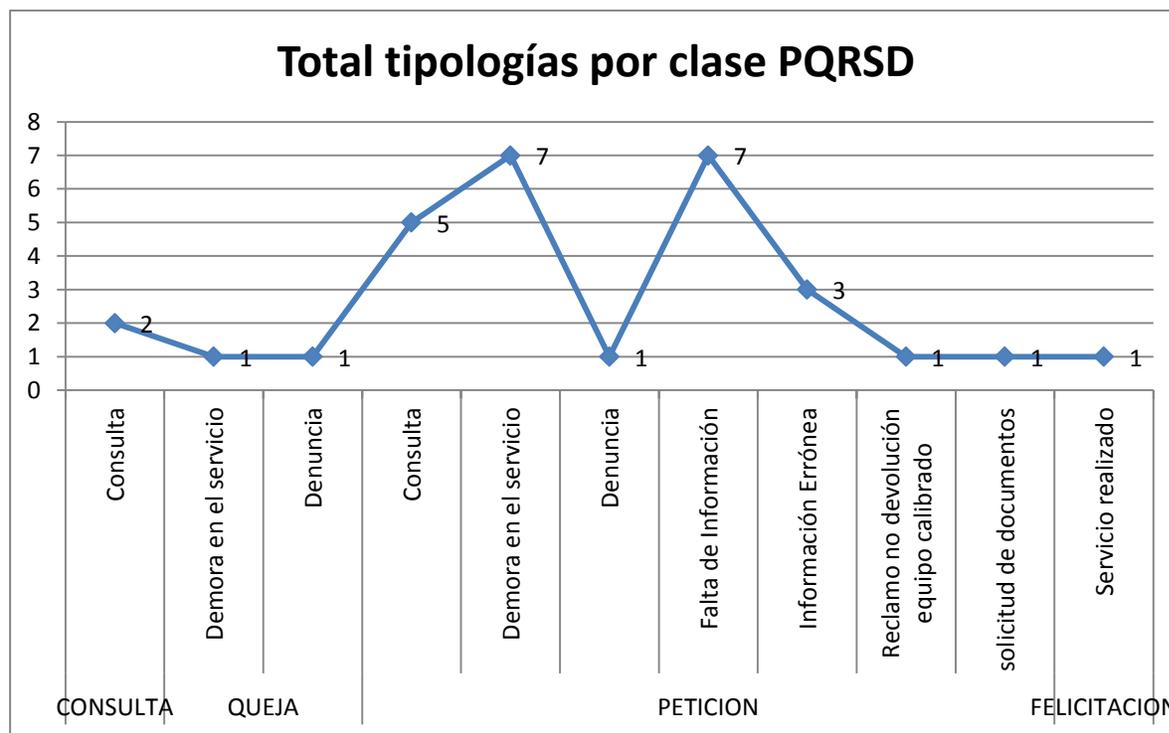


Tabla No. 2. Cantidad por tipo y motivo de PQRSD.

Teniendo en cuenta el tipo de derecho de petición, en el cuadro anterior se detalla el motivo por el cual fue interpuesto cada uno de ellos, sin embargo el detalle final de estos va en el cuadro No. 4.

Adicional a lo anterior, hay muchos de ellos que se encuentran en blanco, esto se debe a que la tipificación o clasificación de estos motivos se empezó a hacer efectiva desde mediados del mes de mayo.

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

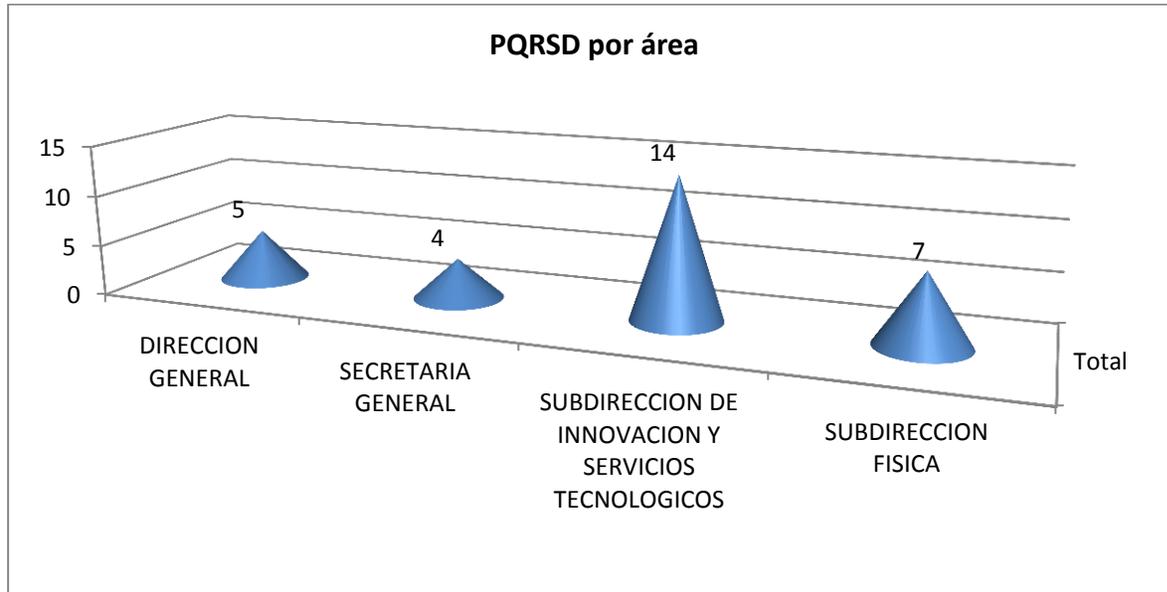
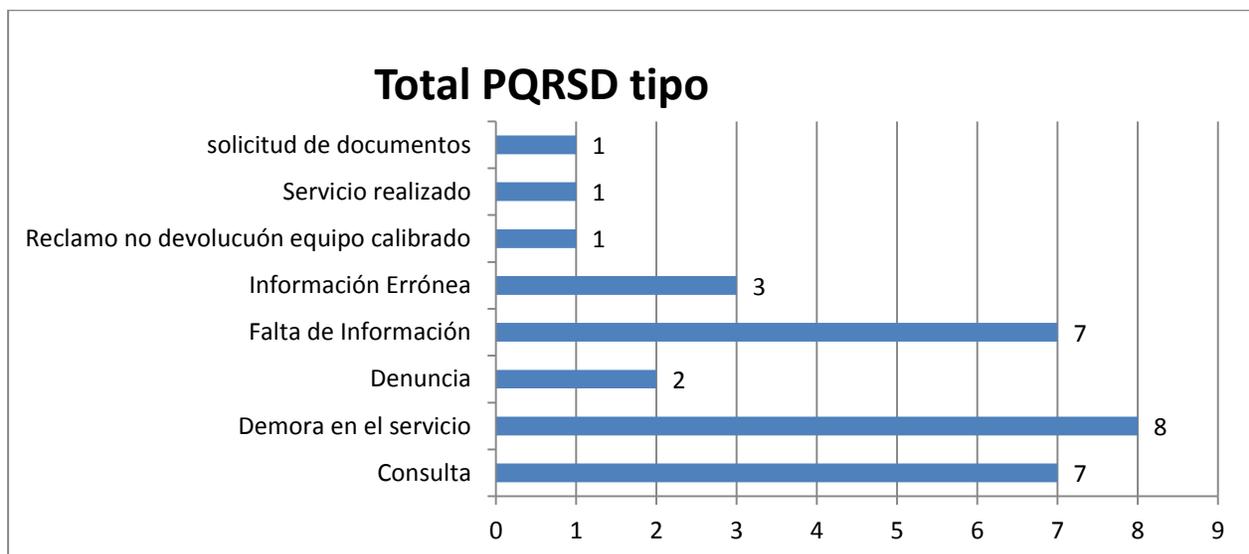


Tabla No. 3. Cantidad de PQRSD por área.

Teniendo en cuenta que cada área tiene unas subdivisiones claramente definidas, por limitaciones en la extracción de reportes, el consolidado se presenta de manera general. Como resultado las áreas que más pqrSD reciben son las subdirecciones de Innovación con 14 y Física con 07, seguidos de la Dirección General con 05 y finalmente la Secretaría General con 04.

4.2. Igualmente en el caso de tipos de PQRSD, está lo siguiente:



El mayor motivo por el que radican es la demora en el servicio (8), seguido de cerca por las consultas (7) y la falta de información (7).

4.3. Ya entrando a hacer un análisis más detallado de las PQRSD radicados, y teniendo en cuenta que desde mediados del mes de mayo se empezó a tipificar el motivo de la pqrds (haciéndolo un campo obligatorio al momento de radicar), del total de radicados, se encuentran tipificados catorce de ellos (14), estos se pueden discriminar así:

4.3.1. Siete (07) de ellos se presentaron por falta de información, ocho (08) se refieren a la demora en la prestación del servicio, tres (03) se refieren a información errónea, y dos (2) se presentaron ante supuestas irregularidades en prestación del servicio.

4.3.2. Los otros dieciséis (16), no se han tipificado ya que son previos a la entrada en funcionamiento del campo antes mencionado.

4.4. Para mayor entendimiento y consulta por parte de las áreas, adjunto cuadro de resumen con todas las radicaciones del periodo informado, esto con el fin de poder realizar (por cada área) las consultas en el sistema SURDO para de esta forma implementar los correctivos del caso.

## 5. Conclusiones

- a) El haber puesto en el sistema SURDO, el campo Motivo PQRSD, permite entender con más detalle las situaciones que incomodan a nuestros ciudadanos.
- b) Se ve mayor claridad de las personas que atienden, tramitan y responden cada solicitud.
- c) **A pesar de que las respuestas a las PQRSD se dan dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento y la ley, es necesario que se revisen los tiempos de atención de cada servicio con el fin de optimizarlos, ya que son los que más reclamaciones están presentando, impactando negativamente la imagen de INM.**
- d) Se debe hacer un refuerzo en el uso del sistema SURDO y en los tiempos para la atención de las PQRSD.
- e) **Nuevamente, y en cuanto a las demoras en atención, se deben hacer las respectivas revisiones y ajustes administrativos con el fin de evitar demoras en programaciones de cursos y especialmente en las calibraciones dirigidas hacia los clientes.**

Anexo 1. Cuadro PQRSD radicados periodo informado

---

Luis Fernando Oviedo Herrera

Fecha: 2014-07-22