

PQRSD
Vigencia 2014

Secretaría General

Bogotá D.C.

2015-01-22

1. Introducción

Cumpliendo con los procedimientos internos, como con la normatividad vigente que disponen el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, (PQRSD), este informe contiene los resultados presentados en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

El INM cuenta con una herramienta interna, denominada Sistema Único de Radicación (SURDO), de la cual se extrae el estado, seguimiento y cantidad de “PQRSD” ingresadas por la comunidad durante la vigencia indicada.

El procesamiento de esos datos permite hacer una clasificación detallada, en la que se precisa las áreas intervinientes, el número de “PQRSD” atendidas por cada una de ellas, las principales causas de su origen y en dónde debe el Instituto poner mayor atención para solucionar lo determinado por la ciudadanía, cuando se refieren a quejas, reclamos y denuncias, las cuales son analizadas, con el fin de valorar el grado de los hechos y riesgos que afecten el buen funcionamiento de la entidad, con el fin de levantar acciones de mejora y prestar un buen servicio a nuestros usuarios.

2. Alcance

Este informe está orientado a analizar el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) presentadas ante INM y radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), durante la vigencia 2014.

3. Descripción metodológica

Para la elaboración de este informe se tomaron los datos suministrados por el sistema “SURDO”, teniendo en cuenta la normatividad vigente, se procesaron para plasmar información que posibilite a la Alta Dirección del Instituto, la adopción de medidas que permitan el mejoramiento continuo en sus actividades.

Clasificada la información, se identificó: cantidad de “PQRSD”, área que la atendió, tipología con la que fue radicado, tiempo y oportunidad en la respuesta, entre otros.

Se efectuó especial seguimiento a las “PQRSD” tipificadas como Reclamos, Quejas y Denuncias, el resultado se refleja en el numeral 4.2 de este informe.

Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las “PQRSD”, se tuvo en cuenta el procedimiento dispuesto para la atención de las mismas, el cual fue aprobado por el Comité de Desarrollo Administrativo el 03 de septiembre de 2013, en el cual se dispuso los siguientes términos de respuesta, así:

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 cumplimiento en los tiempos dispuestos por el procedimiento para atención de “PQRSD”, se tuvo en cuenta los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913.

Se recibieron 163 “PQRSD”, las cuales fueron resueltas en su totalidad, de la siguiente manera: 151 dentro de los términos legales y los señalados en el procedimiento; 9 tuvieron extensión de términos, y las 03 restantes fueron recibidas finalizando el año y se encontraban en términos para responder, por lo cual serán atendidas en la vigencia 2015.

El tiempo promedio de respuestas a las PQRSD radicadas en SURDO, fue de 14.1 días, teniendo como tiempo máximo de respuesta en el sistema de 84 días y, el mínimo de 1 día.

La única respuesta con 84 días fue la solicitud de algunos funcionarios de carrera, los cuales solicitaron reconocimiento de prestaciones; petición que requirió un estudio a profundidad, por lo cual se hizo necesario solicitar la ampliación de términos determinada en la normatividad, además que se interpuso recurso de reposición y respuesta al mismo.

Para establecer el promedio se tuvieron en cuenta todas las tipologías de “PQRSD”, al igual que las consultas, las cuales contaron con un tiempo máximo de respuesta de 32 días, y un mínimo de 1. Igualmente en cuanto a solicitudes de documentos o petición de entes externos, el tiempo máximo de duración de las respuestas fue de 26 días, mientras que el mínimo quedó de 1 día.

Días para Respuesta	
Promedio	14.1
Máximo	84
Mínimo	1

Tabla No. 1. Promedio tiempos de respuesta

4. PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SOLICITUDES - DENUNCIAS

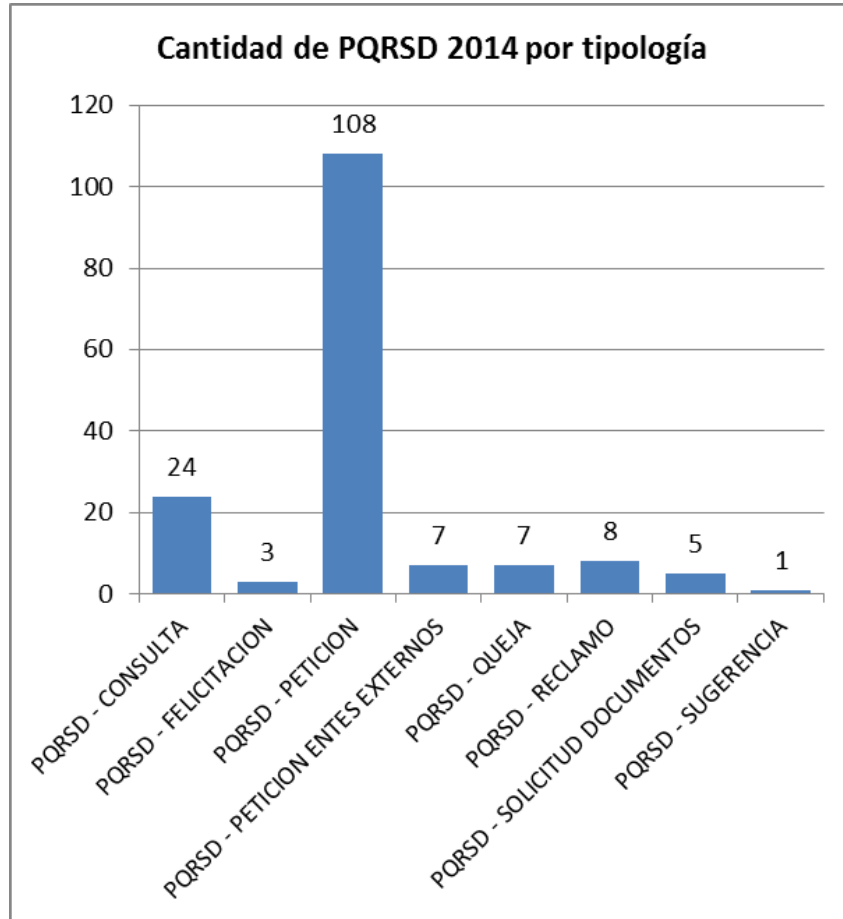


Tabla No. 2. Cantidad por tipo de PQRSD

Como se detalla en el cuadro anterior, las “PQRSD”, (108) fueron derechos de petición, 24 consultas y las 31 restantes se distribuyeron en las distintas tipologías que encierran las “PQRSD”, resaltándose que tres (3) de ellas fueron felicitaciones presentadas al Instituto.

Otra de las clasificaciones que nos permite determinar los resultado obtenidos del aplicativo SURDO, se origina a partir de las razones que motivaron a los usuarios que presentaron las “PQRSD”, cifras que se registran en el cuadro que sigue.

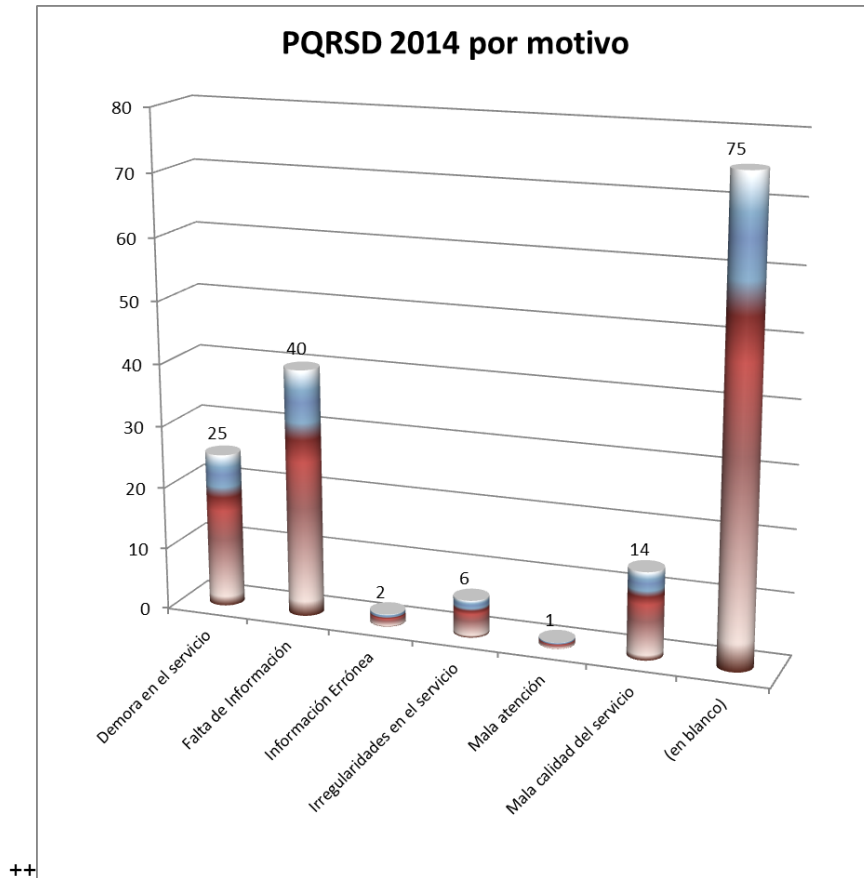


Tabla No. 3: Cantidad por motivo de PQRSD

Al verificar las razones detalladas en las “PQRSD”, no se pudo determinar el 100% de la distribución de las mismas, dado que la posibilidad de identificación, sólo fue viable a partir del mes de mayo de 2014, fecha en que se incluyó el campo que permitía dicha identificación, lo cual originó un registro de 75 “PQRSD” en blanco. Una vez implementada la casilla a que se hizo alusión, se determinó que, la mayor cantidad de ellas se refiere a falta de información (40), y demora en el servicio (25), las restantes se presentaron por otros motivos sin que se registre alguna concentración significativa que llame la atención.

PETICIONES – QUEJAS - RECLAMOS - SOLICITUDES Y DENUNCIAS CLASIFICADAS POR ÁREAS

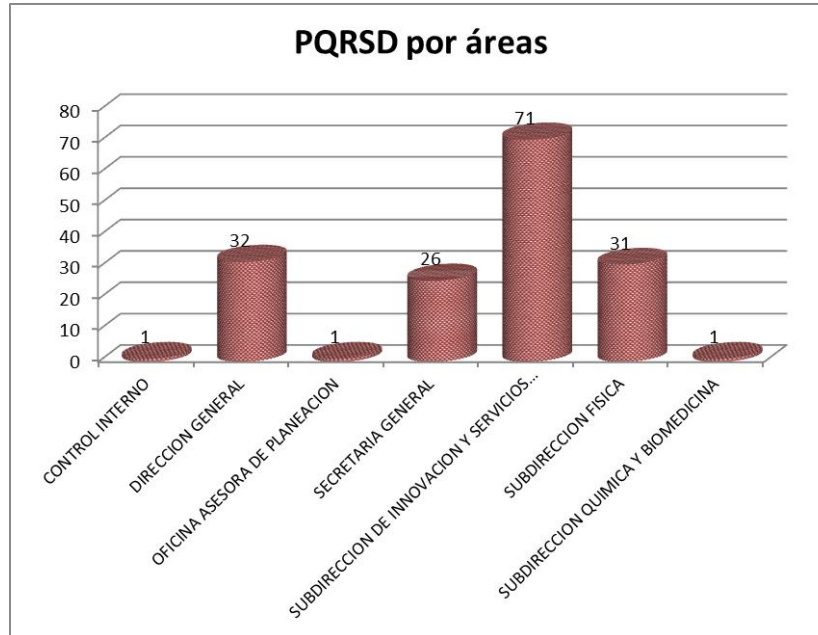


Tabla No. 4: Cantidad de PQRSD por área.

El área que más “PQRSD” recibió fue la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos (SIST) con 71 solicitudes, lo cual tiene su razón de ser en las funciones propias de la misma, toda vez que se tiene contacto directo con la mayoría de los clientes que solicitan algún servicio del Instituto. La Dirección General contó con 32 solicitudes, la Subdirección de Física con 31, Secretaría General con 26 y, las Oficinas de: Control Interno, Asesora de Planeación y la Subdirección de Química y Biomedicina (SMQB) tramitaron una solicitud.

La cantidad de “PQRSD” por área de acuerdo con su tipología, obtuvieron el siguiente comportamiento:

TIPOLOGIA	AREA	CANTIDAD	TIPOLOGIA	AREA	CANTIDAD
PETICION	SIST	50	PETICION	SECRETARIA GENERAL	15
CONSULTA	SIST	7	CONSULTA	SECRETARIA GENERAL	2
QUEJA	SIST	5	QUEJA	SECRETARIA GENERAL	1
FELICITACION	SIST		FELICITACION	SECRETARIA GENERAL	2
RECLAMO	SIST	4	RECLAMO	SECRETARIA GENERAL	1
PETICION ENTES	SIST	1	PETICION ENTES	SECRETARIA GENERAL	4
SOLICITUD DOCU	SIST	3	SOLICITUD DOCU	SECRETARIA GENERAL	1
SUGERENCIA	SIST	1	SUGERENCIA	SECRETARIA GENERAL	
TIPOLOGIA	AREA	CANTIDAD	TIPOLOGIA	AREA	CANTIDAD
PETICION	DIRECCIÓN GENERAL	25	PETICION	FISICA	17
CONSULTA	DIRECCIÓN GENERAL	5	CONSULTA	FISICA	8
QUEJA	DIRECCIÓN GENERAL		QUEJA	FISICA	
FELICITACION	DIRECCIÓN GENERAL		FELICITACION	FISICA	1
RECLAMO	DIRECCIÓN GENERAL	1	RECLAMO	FISICA	2
PETICION ENTES	DIRECCIÓN GENERAL	1	PETICION ENTES	FISICA	1
SOLICITUD DOCU	DIRECCIÓN GENERAL		SOLICITUD DOCU	FISICA	1
SUGERENCIA	DIRECCIÓN GENERAL		SUGERENCIA	FISICA	

Tabla No. 5: Cantidad de PQRSD y tipología por área

4.1 “PQRSD” POR ÁREAS MISIONALES

Teniendo en cuenta las tres áreas misionales de INM, se detallan las PQRSD, tramitadas por cada Subdirección.

4.1.1 SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS “SIST”:

Esta subdirección recibió la mayor cantidad de solicitudes, dentro de las cuales tramitaron cincuenta (50) peticiones, cuatro (4) reclamos y cinco (5) quejas.

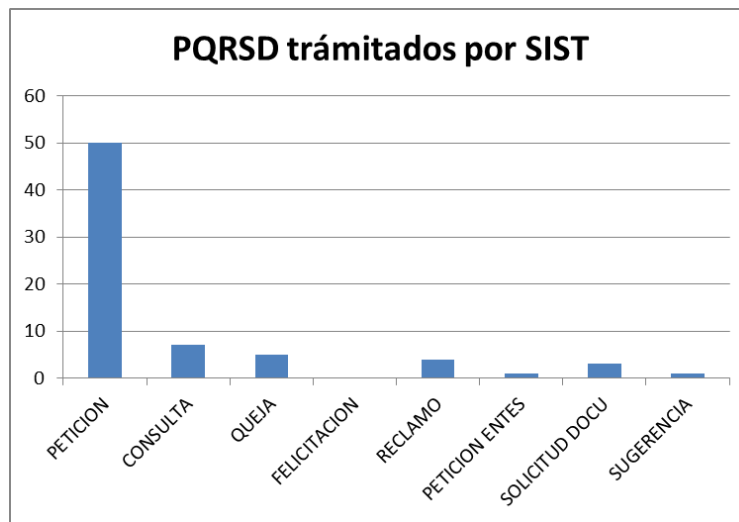


Tabla No. 6: Cantidad de PQRSD SIST

4.1.2 SUBDIRECCIÓN FÍSICA:

Esta subdirección, tramitó treinta y una (31) Peticiones, de las cuales dos (2) fueron reclamos, una (1) queja, diecisiete (17) peticiones y las restantes se distribuyeron en las diferentes tipologías.

Las “PQRSD” tramitadas por esta subdirección, se clasifican por los siguientes laboratorios:

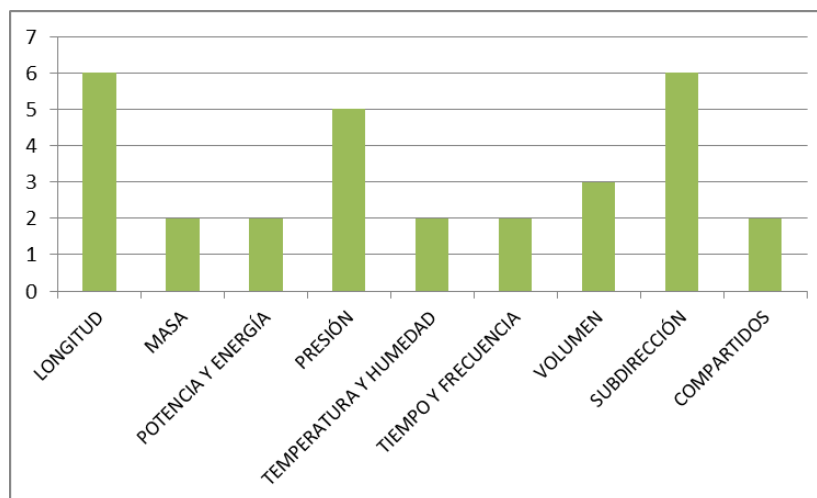


Tabla No. 7: PQRSD por laboratorio FÍSICA

Las “PQRSD” tipificadas en SURDO como Quejas o Reclamos, fueron tramitadas por los laboratorios de Presión y de Longitud, el motivo de la “Queja” fue información errónea, sin embargo teniendo en cuenta las definiciones frente a queja y reclamo (numeral 4.2) esta fue tomada en cuenta como reclamo. Igualmente según la herramienta SURDO, los reclamos se presentaron por demora en el servicio. Todos fueron resueltos dentro de los términos establecidos en la ley.

4.1.3 SUBDIRECCIÓN DE QUÍMICA Y BIOMEDICINA

La SMQB, recibió una solicitud, clasificada como consulta y resuelta por el laboratorio de Inorgánica dentro de los términos establecidos.

4.2 “PQRSD” RECLAMO O QUEJA.

Se tramitaron siete (7) quejas y ocho (8) reclamos, de las cuales 12 obedecieron a las demoras en los servicios.

NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	MOTIVO PQRSD	NOMBRE CLIENTE	DEPENDENCIA RESPONSABLE FINAL	DIAS RESPU	FECHA RESPUESTA
14 295 0	2014-01-24 16:29	QUEJA		PROGEN S.A	SUBDIRECCION FISICA	7	2014-02-03 11:23
14 319 0	2014-01-27 17:07	QUEJA		ANDERSON ROMERO	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	3	2014-01-29 11:37
14 975 0	2014-02-25 8:41	RECLAMO		ANDERSON ROMERO	SECRETARIA GENERAL	16	2014-03-18 12:25
14 1510 0	2014-03-21 11:02	RECLAMO		MIGUEL ANGEL CUADRADO	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	2	2014-03-25 12:57
14 2943 0	2014-06-18 16:14	QUEJA		CAZA CORRUPTOS	SECRETARIA GENERAL	13	2014-07-08 11:13
14 3038 0	2014-06-25 8:41	QUEJA	Demora en el servicio	VEEDURIA CIUDADANA	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	15	2014-07-16 17:16
14 3124 0	2014-07-01 10:47	QUEJA	Demora en el servicio	CENTROAGUAS SA ESP	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	14	2014-07-18 16:09
14 3252 0	2014-07-10 9:05	QUEJA	Demora en el servicio	PINZUAR LTDA.	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	13	2014-07-28 9:01
14 3312 0	2014-07-14 16:50	QUEJA	Demora en el servicio	SERVINTEGRAL LTDA.	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	11	2014-07-28 9:33
14 3444 0	2014-07-23 8:38	RECLAMO	Demora en el servicio	GENERAL DE EQUIPOS DE COLOMBIA S.A. GECOLSA	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	14	2014-08-12 12:27
14 3564 0	2014-07-30 8:53	RECLAMO	Demora en el servicio	CENTRO DE MANTENIMIENTO Y REPARACION DE HELICOPTEROS RUSOS	SUBDIRECCION FISICA	2	2014-07-31 16:30
14 4021 0	2014-08-28 15:35	RECLAMO	Demora en el servicio	QMA S.A.	SUBDIRECCION FISICA	2	2014-08-29 16:27
14 4473 0	2014-09-26 14:35	RECLAMO	Demora en el servicio	METROTEST LTDA	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	5	2014-10-02 15:56
14 4494 0	2014-09-29 15:33	RECLAMO	Demora en el servicio	PINZUAR LTDA.	DIRECCION GENERAL	11	2014-10-14 10:13
14 4765 0	2014-10-16 13:41	RECLAMO	Irregularidades en el servicio	AMEK ALIANZA METROLÁGICA COLOMBIANA	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	11	2014-10-30 18:48

Las anteriores quince (15) radicaciones tuvieron seguimiento puntual a través de la encuesta de satisfacción del cliente en “PQRSD”, realizando las siguientes preguntas y escala de calificación:

Ítem	Variables	5	4	3	2	1
		Excelente	Bueno	Regular	Aceptable	Deficiente
1	¿La respuesta a su solicitud fue oportuna? (15 días hábiles exceptuando consultas).					
2	¿La información suministrada fue clara y suficiente?					
3	¿La calidad y contenido de la respuesta aclaró su inquietud?					

Las radicaciones de Quejas y Reclamos fueron atendidas, por:

- Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, nueve (9)
- Subdirección de Metrología Física, tres (3)
- Secretaría General, dos (2)
- Dirección General, una (1)

Se aplicaron doce (12) encuestas frente a la posibilidad de aplicar quince (15), esa diferencia obedeció, que una (1) radicación era un anónimo y dos clientes presentaron en dos oportunidades peticiones, por lo que se consolidó una sola encuesta.

De las doce (12) encuestas tramitadas, se recibió respuesta de ocho (8), el resultado de esta evaluación se extrae en el siguiente cuadro:

Pregunta	5 Excelente	4 Bueno	3 Regular	2 Aceptable	1 Deficiente
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna? (15 días hábiles exceptuando consultas).	2	0	2	3	1
¿La información suministrada fue clara y suficiente?	1	4	0	2	1
¿La calidad y contenido de la respuesta aclaró su inquietud?	1	3	2	1	1
TOTALES	4	7	4	6	3

En cuanto a la oportunidad de la respuesta, no existe una tendencia en cuanto a la satisfacción o insatisfacción de nuestros usuarios, situación que hace necesario se revise por cada dependencia los tiempos de respuesta.

En lo que respecta a la claridad y suficiencia de la información suministrada por el Instituto, se percibe que la mayoría de nuestros usuarios, encuentran válida las respuestas dadas, persistiendo una desviación mínima que debe ser analizada por el área que suministró la respuesta para corregir aquellos aspectos que no permitieron brindar la información de manera clara.

Frente a la calidad y contenido de la información que aclarara las inquietudes del usuario, se aprecia igualmente que no hubo una tendencia definida, para lo cual las diferentes áreas deben revisar que se brinden respuestas que atiendan el sentido de la petición con la claridad requerida.

A continuación se desagregan esas respuestas por tipología de radicación:

QUEJA					
Pregunta	5 Excelente	4 Bueno	3 Regular	2 Aceptable	1 Deficiente
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna? (15 días hábiles exceptuando consultas).	2		1	3	
¿La información suministrada fue clara y suficiente?	1	3		2	
¿La calidad y contenido de la respuesta aclaró su inquietud?	1	2	2	1	

RECLAMO					
Pregunta	5 Excelente	4 Bueno	3 Regular	2 Aceptable	1 Deficiente
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna? (15 días hábiles exceptuando consultas).			1		1
¿La información suministrada fue clara y suficiente?		1			1
¿La calidad y contenido de la respuesta aclaró su inquietud?		1			1

Las causas de estas Quejas o Reclamos se debieron en su mayoría a demoras en el servicio (9); en una de ellas, el cliente manifestó que el equipo fue devuelto con rayones y fuera de los tiempos establecidos.

Teniendo en cuenta las definiciones frente a queja y reclamo, solamente hubo una Queja (14-2943-0), la cual fue radicada como anónimo. Esta, según radicado 4-2943-1 fue enviada a los entes de control el 20 de junio de 2014. Las ocho (8) restante fueron tenidas en cuenta como Reclamos.

Queja:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

(<http://wsp.presidencia.gov.co/dapre/atencion/Paginas/PSQR.aspx>)

Reclamo:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

(<http://wsp.presidencia.gov.co/dapre/atencion/Paginas/PSQR.aspx>)

4.3 Encuestas de "PQRSD".

La encuesta fue respondida por 37 clientes de los 163 que en la vigencia 2014 interpusieron "PQRSD". Las cuales arrojaron el siguiente resultado:

Pregunta	5 Excelente	4 Bueno	3 Regular	2 Aceptable	1 Deficiente
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna? (15 días hábiles exceptuando consultas).	7	17	4	4	5
¿La información suministrada fue clara y suficiente?	5	11	11	2	8
¿La calidad y contenido de la respuesta aclaró su inquietud?	5	10	11	4	7
TOTALES	17	38	26	10	20

La principal causa de las 163 radicaciones se centra en la demora en el servicio y en la falta de información clara y oportuna sobre el servicio, por lo tanto las dependencias correspondientes deben generar acciones de mejora en el sentido de precisar a nuestros usuarios, los tiempos reales de atención en los servicios y las causas por las cuales los términos en la prestación del servicio son los requeridos para atenderlos de manera eficiente.

El resultado de la encuesta evidencia que la mayoría de nuestros usuarios consideran oportuna la respuesta brindada por el INM y la minoría determinan que la oportunidad no fue la adecuada, hecho que será analizado para reducir al mínimo respuestas de insatisfacción.

Las respuestas brindadas por nuestros usuarios frente a la claridad y suficiencia de la información dada por el Instituto, tienen una tendencia hacia la insatisfacción, lo que será analizado por las áreas con el fin de definir acciones tendientes a eliminar los factores de insatisfacción.

En cuanto a la falta de claridad y contenido de las respuestas que permitan despejar las inquietudes de los usuarios, la tendencia en la calificación fue hacia la baja, por lo que se definirán acciones de mejora en dicho sentido.

4.4 “PQRSD” reportadas en el sistema resueltas fuera de tiempo.

REPORTADOS EN SURDO COMO EXTEMPORANEOS.								
NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	NOMBRE CLIENTE	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE FINAL	DIAS RESPUESTA	FECHA RESPUESTA SURDO	REVISIÓN DE TIEMPOS
14 1238 0	2014-03-11 9:39	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	ALVARO JOSE FONTALVO BERNAL	JAVIER EDUARDO VIVEROS CUASQUER	DIRECCION GENERAL	87	2014-07-18 17:16	Fue contestado en tiempos 10 días, tuvo extensión de terminos 30 días, posterior recurso de reposición, también repondido en terminos.
14 1355 0	2014-03-14 15:44	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	LUIS ENRIQUE AMAYA RINCON	LUIS ALFREDO CHAVARRO MEDINA	DIRECCION GENERAL	84	2014-07-18 17:55	
14 1356 0	2014-03-14 15:46	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	JUAN CARLOS GIL ROMERO	LUIS ALFREDO CHAVARRO MEDINA	DIRECCION GENERAL	84	2014-07-18 18:16	
14 1357 0	2014-03-14 15:51	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	GUSTAVO CHAPARRO OROZCO	LUIS ALFREDO CHAVARRO MEDINA	DIRECCION GENERAL	84	2014-07-18 18:10	
14 1358 0	2014-03-14 15:54	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	ARISTIDES CANDELARIO DAJER ESPELETA	JAVIER EDUARDO VIVEROS CUASQUER	DIRECCION GENERAL	84	2014-07-18 18:23	
14 1359 0	2014-03-14 15:59	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	JORGE ENRIQUE GOMEZ HERRERA	LUIS ALFREDO CHAVARRO MEDINA	DIRECCION GENERAL	84	2014-07-18 17:59	
14 1360 0	2014-03-14 16:03	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	LUIS ALBERTO SUAREZ QUEVEDO	LUIS ALFREDO CHAVARRO MEDINA	DIRECCION GENERAL	84	2014-07-18 18:04	
14 1362 0	2014-03-14 16:11	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	MANFRED IGOR JOSE BENDEK TORRES	LUIS ALFREDO CHAVARRO MEDINA	DIRECCION GENERAL	84	2014-07-18 17:36	
14 1363 0	2014-03-14 16:17	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	VICTOR HUGO GIL GIL	JAVIER EDUARDO VIVEROS CUASQUER	DIRECCION GENERAL	84	2014-07-18 17:45	
14 2479 0	2014-05-21 11:28	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	JAVIER EDUARDO VIVEROS CUASQUER	DIRECCION GENERAL	61	2014-08-20 14:36	
14 4818 0	2014-10-20 15:30	394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	JOSE LAUREANO URREGO	JOSE LAUREANO URREGO	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	26	2014-11-26 11:05	Contestado en terminos, 4 días de respuesta. Fue radicado como traslado interno y no como respuesta.
14 453 0	2014-02-04 8:53	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	ANA JOHANA JAUREGUI GARCIA	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	17	2014-02-26 8:30	16 días comunicaciones atadas
14 1090 0	2014-03-03 16:06	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	CABLES DE ENERGIA Y DE TELECOMUNICACIONES S.A CENTELSA	ANA JOHANA JAUREGUI GARCIA	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	18	2014-03-27 15:55	17 días. Fuera de terminos
14 1189 0	2014-03-06 16:49	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	JAVIER EDUARDO VIVEROS CUASQUER	DIRECCION GENERAL	22	2014-04-07 11:39	21 días. Fuera de terminos
14 1212 0	2014-03-09 21:36	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. ESP	ANA JOHANA JAUREGUI GARCIA	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	17	2014-04-02 14:18	16 días. Fuera de terminos
14 1293 0	2014-03-13 8:56	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	EPM	ANA JOHANA JAUREGUI GARCIA	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	21	2014-04-11 19:27	20 días. Fuera de terminos
14 2779 0	2014-06-10 13:05	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC	RENE HIDEKI DOKU VENDRIES	SECRETARIA GENERAL	24	2014-07-15 16:35	23 días. Fuera de terminos
14 4781 0	2014-10-17 9:45	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	GEOCOL CONSULTORES	ASISTENTE DIRECCION	DIRECCION GENERAL	20	2014-11-14 15:33	19 días. Fuera de terminos
14 6392 0	2014-11-20 14:19	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	DAIRO ANDRES PORTILLO ESTRADA	ANA MARIA REYES SANCLLEMENTE	SECRETARIA GENERAL	20	2014-12-18 11:42	19 días. Fuera de terminos

De acuerdo a los reportes de tiempos dados por el sistema SURDO, y resumidos en la tabla anterior, se hizo una revisión de cada uno de ellos, obteniendo como resultado que, pese a registrarse un número mayor en el sistema, realmente solo 8 de ellos no fueron contestados dentro de los términos, situación que se debió a un mal registro de tiempos en derechos de petición a los que por sus condiciones especiales, legalmente se les debía conceder la posibilidad de interponer recursos de reposición y consecuentemente los tiempos de respuesta se extendieron hasta que se resolvió este último.

Esos casos en los que fueron resueltos fuera de los términos establecidos, serán analizados, con el fin de levantar acciones de mejora para evitar se presenten casos similares en el futuro.

5. CONCLUSIONES

- a) A mayor presencia institucional del INM, a nivel nacional, mayor ha sido el número de “PQRSD”.
- b) El conocimiento del manejo de la herramienta SURDO ha permitido mejorar los tiempos de respuesta y control de las “PQRSD”. Sin embargo se debe responder con mayor prontitud disminuyendo los tiempos de atención.
- c) La herramienta Surdo, presenta un manejo de tiempos que debe ser revisado por el área de Sistemas, especialmente cuando se hace la unificación de radicaciones.
- d) La falta de información es un tema crítico que debe tener atención especial, pues es la mayor causa de recibo de peticiones.
- e) Se deben generar opciones de mejora, en los diferentes procesos involucrados, para erradicar aquellas tendencias de insatisfacción de nuestros clientes en la atención de las “PQRSD”
- f) Se debe tener actualizado al servidor que radica en la herramienta SURDO, para efectos que la tipificación que realice identifique de manera acertada el sentido de las “PQRSD”.

LILIANA FONG DE FONG
Secretaria General

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera Fecha: 2015-01-27

Revisó y ajusto: Manuel Marín Ceron, Liliana Fong de Fong