



**Informe PQRSD Trimestral
Vigencia Enero a Marzo de 2015**

Secretaría General

Bogotá D.C.

2015-04-08

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 período comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2015.

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 los 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), desde el 1 enero al 31 de marzo de 2015.

3. Descripción metodológica

Para la elaboración de este informe se tomaron los reportes 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, Denuncias y Consultas.

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 tuvieron en cuenta los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913.

Se recibieron en la vigencia de enero a marzo de 2015 (53) PQRSD, de las cuales (48) ya fueron respondidas en la respectiva vigencia.

El sistema reporta en esta vigencia (5) PQRSD sin respuesta todas radicadas en el mes de marzo pero que están dentro de los términos de ley establecidos para dar respuesta.

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD radicadas en SURDO, fue de (10,9) días, teniendo como tiempo máximo de respuesta en el sistema de (25) días y mínimo de (1) día.

Para establecer el promedio de respuesta se tuvieron en cuenta todas las tipologías de “PQRSD”, establecidas en el Sistema de Radicación SURDO de la siguiente manera:

Derecho de Petición- Petición: Tiempo máximo de respuesta 14 días y tiempo mínimo de respuesta 2 días.

Derecho de Petición- Consulta: Tiempo máximo de respuesta 28 días y tiempo mínimo de respuesta: 4 días

Derecho de Petición – solicitud de documentos: Tiempo Máximo de respuesta 11 días y tiempo mínimo de respuesta: 1 día.

Derecho de Petición- Reclamo: En esta vigencia dos reclamos que fueron respondidos en (10) y (4) días.

Acción de Tutela: En el transcurso de esta vigencia se presentó una acción de tutela solicitada por el Juzgado Décimo Penal Municipal de Barranquilla, que se respondió en (2) días, dentro de los tiempos establecidos por la ley.

Días para Respuesta	
Promedio	10,9
Máximo	28
Mínimo	1

Tabla No. 1. Promedio tiempos de respuesta

4. PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS – SOLICITUDES - DENUNCIAS

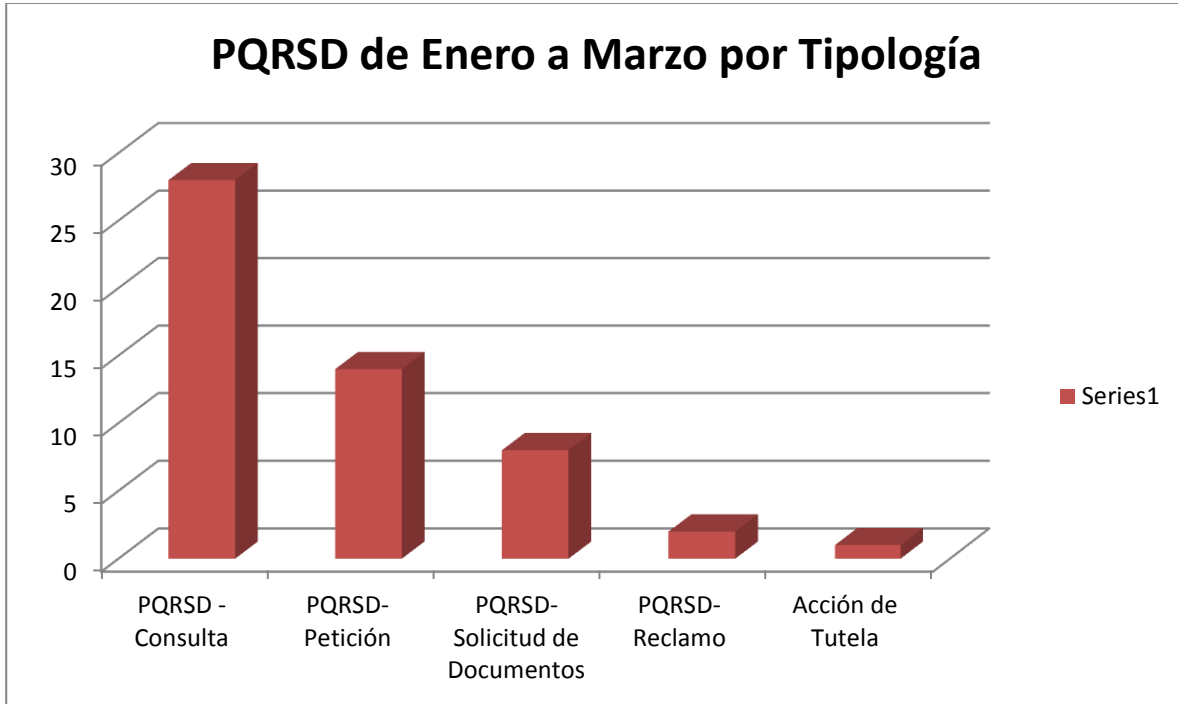


Tabla No. 2. Cantidad por tipo de PQRSD

Como se observa en el grafico anterior, las “PQRSD” radicadas de enero a marzo fueron: (28) derechos de petición-consulta, (14) derechos de petición- petición, (8) derechos de petición – solicitud de documentos, (2) Reclamos y (1) Acción de tutela.

Otra de las clasificaciones que nos permite determinar los resultados 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 la siguiente gráfica

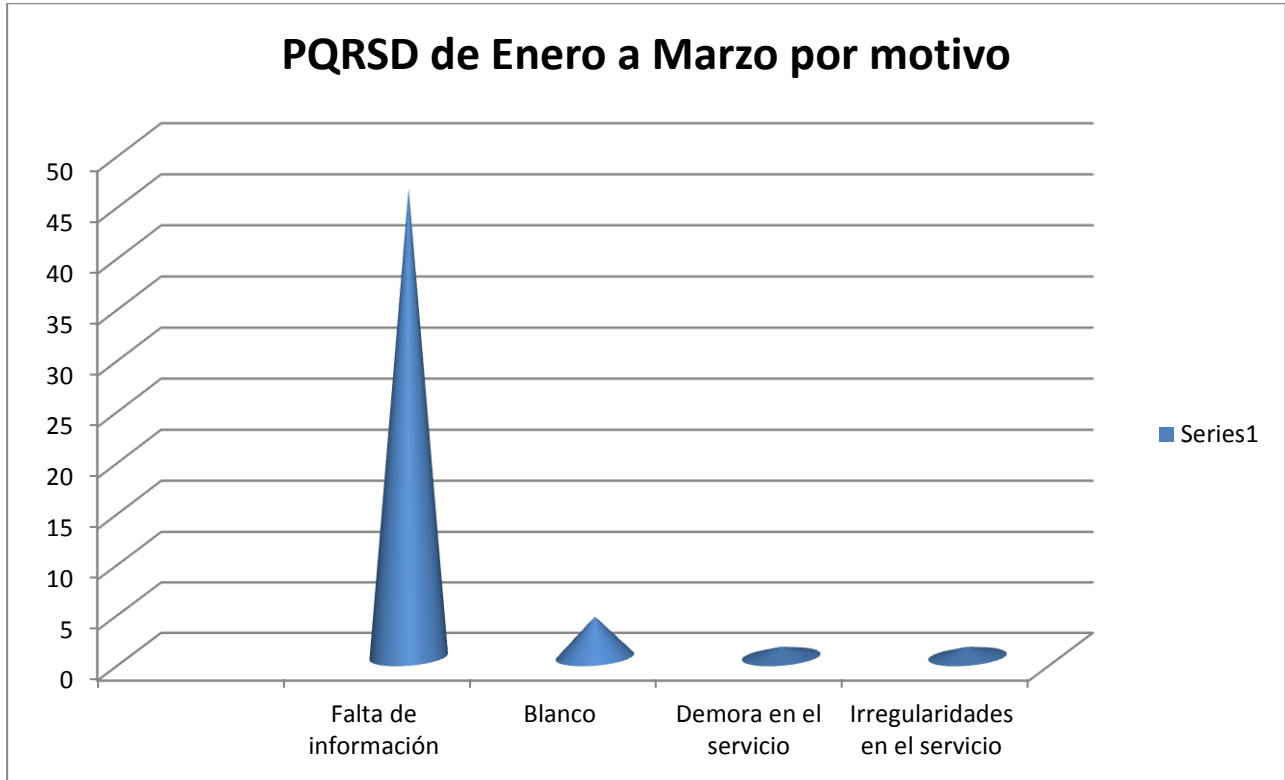


Tabla No. 3: Cantidad por motivo de PQRSD

Al verificar el motivo por el cual los usuarios presentaron las “PQRSD”, se determinó que (46) se refieren a falta de información, (4) en blanco, (1) por demora en el servicio (1) por irregularidades en el servicio y (1) por mala calidad en el servicio.

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

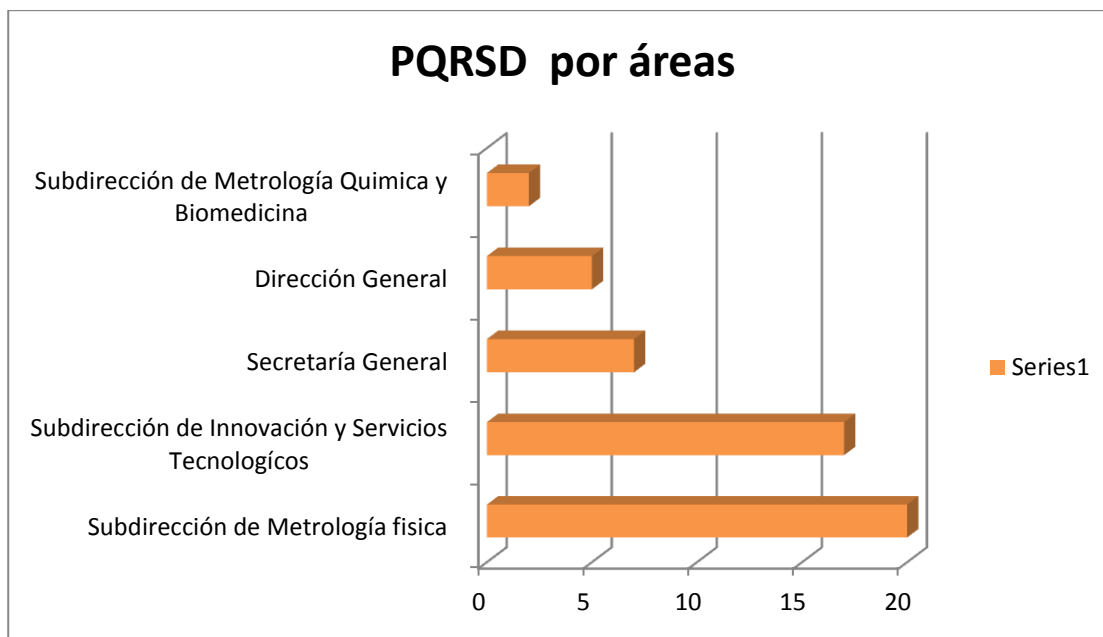


Tabla No. 4: Cantidad de PQRSD por área.

Las áreas que más “PQRSD” recibieron son: La Subdirección de Metrología Física con (20) y la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos (SIST) (17) Esto se justifica en la primera área ya que tiene un reconocimiento con la ciudadanía dada la antigüedad que tienen en la prestación de servicios y en la segunda área porque son funciones propias de la misma, toda vez que tienen contacto directo con la mayoría de los clientes que solicitan algún servicio del Instituto. Secretaría General recibió (7) PQRSD, Dirección General recibió (7) y la Subdirección de Metrología Química y Biomedicina tramitó (2) solicitudes.

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

Tipología	Área	Cantidad	Tipología	Área	Cantidad
Petición	SIST	8	Petición	Física	2
Consulta	SIST	5	Consulta	Física	18
Solicitud Doc	SIST	2			
Reclamo	SIST	2			
Tipología	Área	Cantidad	Tipología	Área	Cantidad
Consulta	Dirección General	3	Petición	Secretaría General	2
Petición	Dirección General	2	Solicitud Doc	Secretaría General	5
Solicitud Doc	Dirección General	1	Tipología	Área	Cantidad
Tutela	Dirección General	1	Consulta	Química	3

Tabla No. 5: PQRSD por tipología

4.2 “PQRSD” POR ÁREAS MISIONALES

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

4.2.1 SUBDIRECCIÓN FÍSICA:

Esta subdirección tramitó (18) derechos de petición consulta y dos (2) derechos de petición-petición, todos se respondieron en los tiempos establecidos.

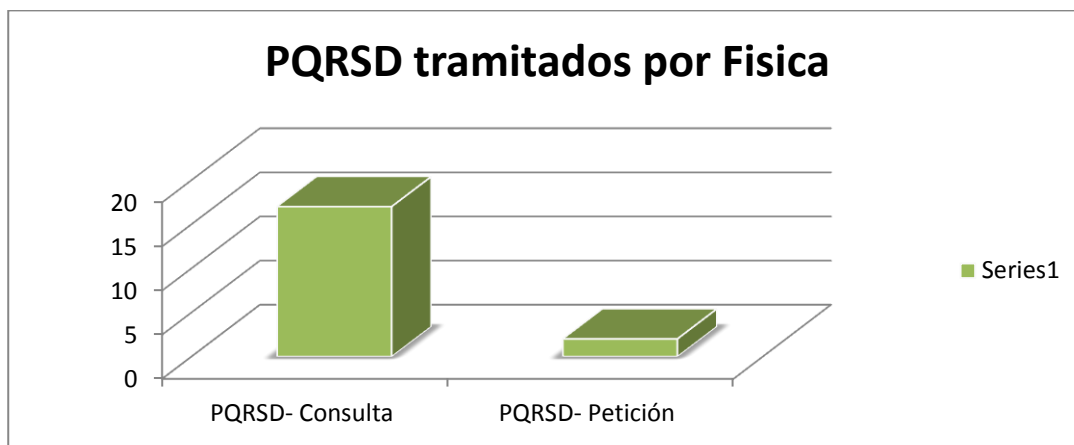


Tabla No. 6: cantidad de PQRSD FÍSICA

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

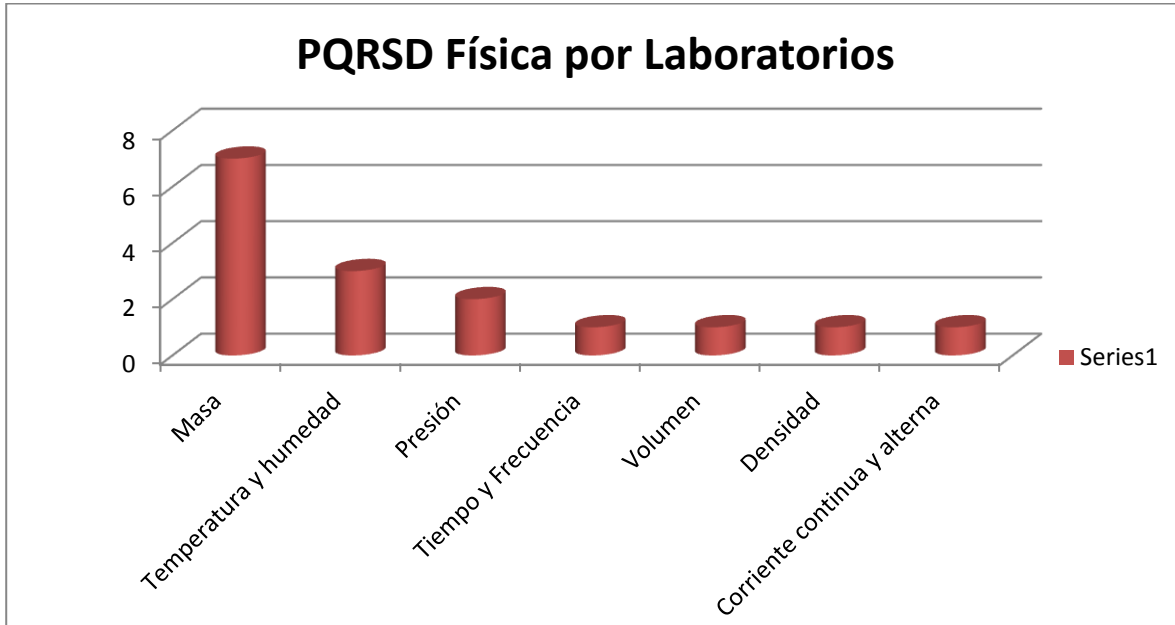


Tabla No. 7: PQRSD por Laboratorio Física

4.2.2 SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TÉCNOLÓGICOS “SIST”:

Esta subdirección recibió en este trimestre (8) derechos de petición, dos (5) consultas, dos (2) solicitud de documentos, y dos (2) reclamos. Los derechos de petición fueron respondidos a tiempo dentro de los términos de ley y una de las solicitudes de documentos fue hecha de manera interna por un funcionario de SIST a otro de la misma subdirección, solicitando información, se respondió el requerimiento al día siguiente, y el funcionario solicitante al quedar satisfecho con la respuesta desistió del derecho de petición presentado.

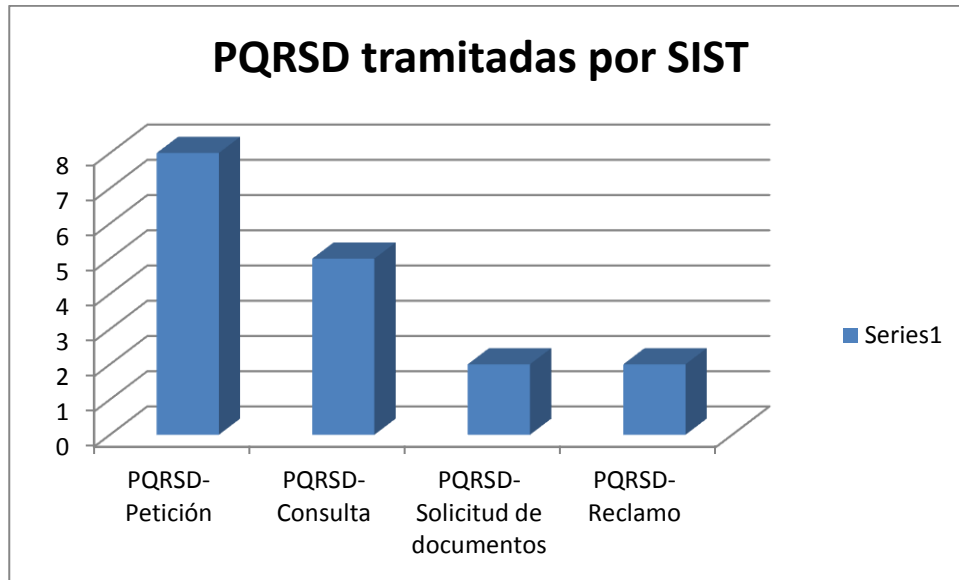


Tabla No. 8: Cantidad de PQRSD SIST

4.2.3 DIRECCIÓN GENERAL

La Dirección General recibió tres (3) derechos de petición consulta, dos (2) derechos de petición- Petición, una (1) solicitud de documentos y una (1) acción de tutela, que fueron respondidos en los tiempos establecidos.

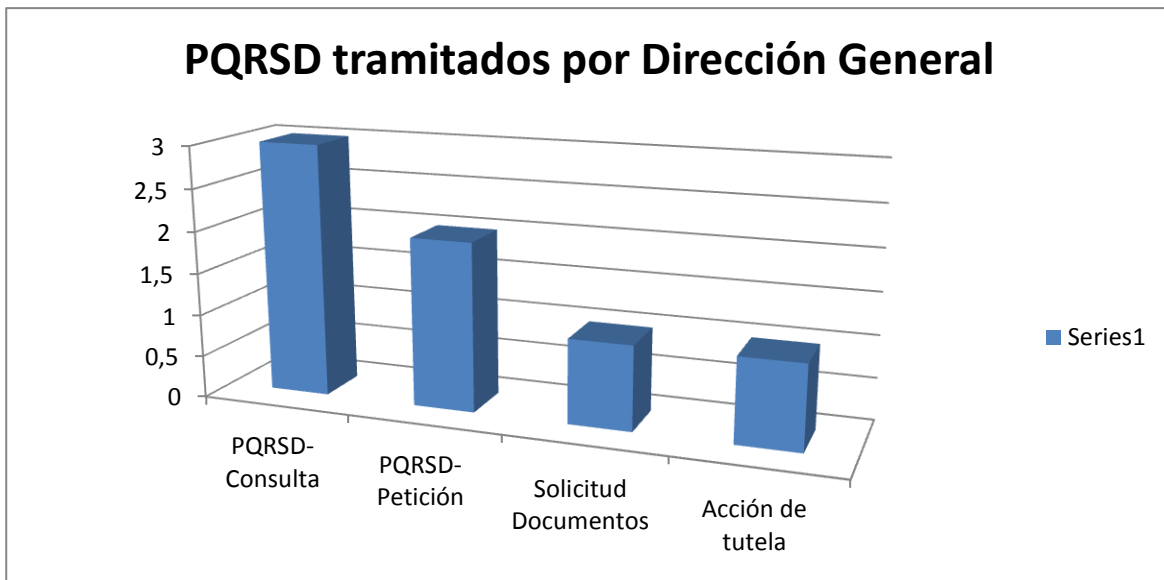


Tabla No. 9: PQRSD tramitadas por la Dirección General

4.3 SUBDIRECCIÓN DE QUÍMICA Y BIOMEDICINA

La SMQB, recibió dos (3) Derechos de Petición- consulta,

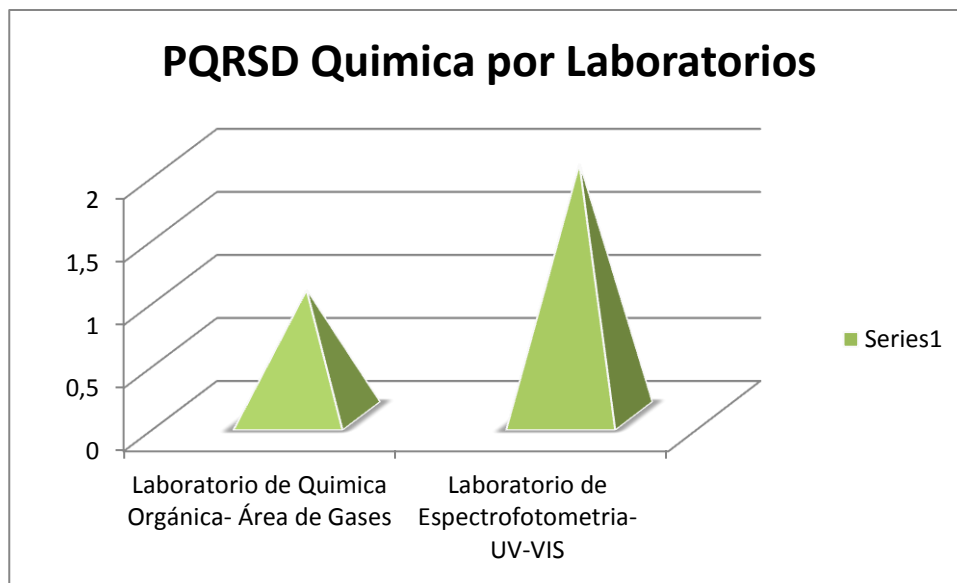


Tabla No. 10: PQRSD por Laboratorio Química

4.4. SECRETARIA GENERAL

Secretaría General recibió (2) derechos de petición y (5) solicitud de documentos que se respondieron en los tiempos establecidos por la ley.

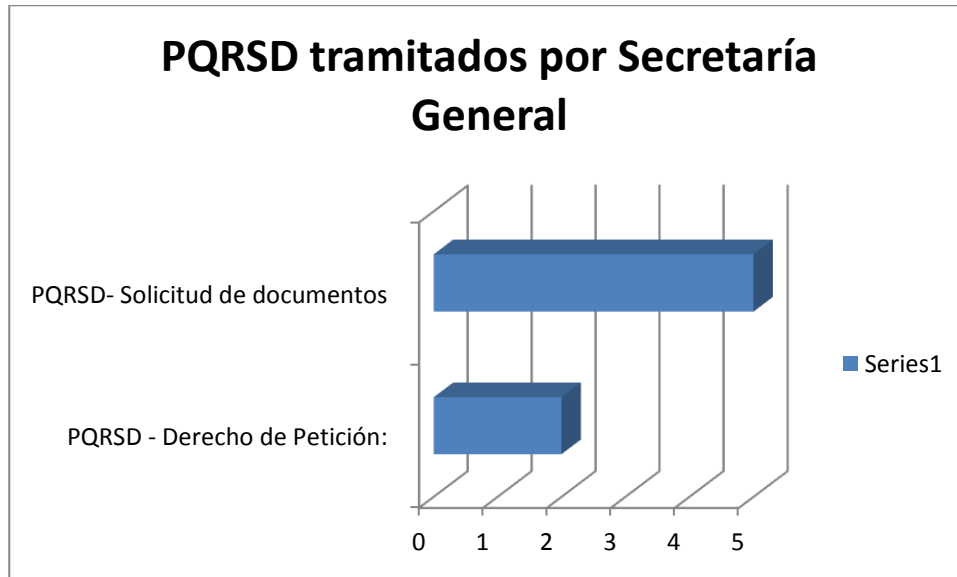


Tabla No. 11: PQRSD tramitadas por Secretaría General.

4.5 PQRSD respondidas fuera de tiempo:

De las (48) PQRSD respondidas en la vigencia del 1 de enero al 31 de marzo de 2015, se respondieron (44) en los tiempos establecidos por la ley, esto da cuenta de la eficiencia de la eficiencia de las subdirecciones y de los funcionarios asignados para contestar los requerimientos.

De las (25) PQRSD contestadas en el mes de enero de 2015, se les hizo seguimiento a (9) raditaciones a través de la encuesta de satisfacción del cliente en “PQRSD”, realizando las siguientes preguntas y escala de calificación:

Informe Trimestral PQRSD Vigencia Enero a Marzo 2015

Secretaría General

NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	NOMBRE CLIENTE	DIAS RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
15 90 0	14/01/2015 11:08	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	MOL LABS	10	27/01/2015 12:08
15 101 0	15/01/2015 09:05	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	INTERTEK	2	16/01/2015 09:43
15 107 0	15/01/2015 14:24	113 DERECHO DE PETICION – CONSULTA	JORGE JAIME VELASQUEZ	16	05/02/2015 15:06
15 144 0	20/01/2015 11:32	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	PROASEM S.A.	11	03/02/2015 09:28
15 196 0	23/01/2015 16:02	113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA	INGRID JHOANNA MONTEALEGRE MARIN	10	05/02/2015 08:21
15 202 0	26/01/2015 09:08	394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	JOSE LAUREANO URREGO		

15 288 0	28/01/2015 10:25	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	INDUSTRIAS DE COBRE Y ALUMINIO S.A INCOAL S.A.	13	13/02/2015 10:04
15 349 0	29/01/2015 08:32	113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA	TECSERVICE S.A.S	11	12/02/2015 17:01
15 361 0	29/01/2015 11:30	113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA	TATIANA PANESSO ARBELAEZ	4	03/02/2015 11:12

Tabla No. 12: PQRSD que diligenciaron la encuesta de satisfacción.

Se tramitaron (11) encuestas pero se recibió respuesta de (9) de las dos restantes, una es una acción de tutela y no se le envió la encuesta para que la contestara y la otra solicitud es un Derecho de Petición- falta de información pero al usuario solo registra correo electrónico, se le envió la encuesta en dos oportunidades pero no se obtuvo respuesta. El resultado de esta evaluación se extrae en el siguiente cuadro:

ENCUESTA PQRSD

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).	1	1	2		2
2	¿La información suministrada fue clara y suficiente?	3	2			1
3	¿La calidad y contenido de la respuesta aclaró su inquietud?	2	2	1		1
TOTALES		6	5	3		4

Tabla No. 13: Tabulación General de las Encuestas de satisfacción PQRSD

Informe Trimestral PQRSD Vigencia Enero a Marzo 2015

Secretaría General

En cuanto a la oportunidad de la respuesta, no existe una tendencia en cuanto a la satisfacción o insatisfacción de nuestros usuarios, pero lo que demuestra la tabulación de estas encuestas es que en el mes de enero los usuarios interpretaron en su mayoría que la oportunidad de la respuesta fue regular o deficiente, aunque revisando los tiempos que dispone la ley todas las peticiones fueron contestadas a tiempo.

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:

RECLAMOS

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).	1		1		1
2	¿La información suministrada fue clara y suficiente?	2	1			
3	¿La calidad y contenido de la respuesta aclaró su inquietud?	1	2			
TOTALES		4	3	1		1

Tabla No. 14: Tabulación por tipología Reclamos

DERECHO DE PETICIÓN- CONSULTA

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).	1	2	1		
2	¿La información suministrada fue clara y suficiente?	2	2			

3	¿La calidad y contenido de la respuesta aclaró su inquietud?	2		2		
TOTALES		5	4	3		

Tabla No. 15: Tabulación por tipología Derecho de Petición-consulta

DERECHO DE PETICIÓN- SOLICITUD DOCUMENTOS

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).					1
2	¿La información suministrada fue clara y suficiente?					1
3	¿La calidad y contenido de la respuesta aclaró su inquietud?					1
TOTALES						3

Tabla No. 16: Tabulación por tipología Derechos de Petición – solicitud documentos

DERECHO DE PETICIÓN- PETICIÓN

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).				1	
2	¿La información suministrada fue clara y suficiente?	1				
3	¿La calidad y contenido de la respuesta aclaró su inquietud?	1				
TOTALES		2			1	

Tabla No. 17: Tabulación por tipología – Derecho de petición- petición

De acuerdo con las definiciones de PQRSD, el análisis de cada solicitud recibida y las encuestas aplicadas en este mes de enero no se presentaron Quejas en cambio si se presentaron Reclamos, Derechos de petición- consulta, Derechos de Petición- petición y Derechos de Petición- solicitud de documentos.

La principal causa de las (11) radicaciones se centra en la falta de información clara y oportuna sobre el servicio (8) y la demora en el servicio (1). Por lo tanto es necesario que las dependencias generen acciones de mejora para precisar a los usuarios que servicios se prestan y cuáles son los tiempos de respuesta para los mismos para que se pueda dar un servicio eficiente y que satisfaga las necesidades de los ciudadanos que presentan las peticiones.

En las preguntas abiertas de la encuesta se obtuvo el siguiente resultado:

	SI / NO	¿Cuáles?
<p>¿La información suministrada en la página WEB acerca de los servicios que presta el INM es suficiente?</p> <p>Si su respuesta es negativa, indique que aspecto(s) hace(n) falta)</p>	3 4	<ul style="list-style-type: none"> - Que los certificados se puedan ver en la web - Cuando consulte información de una capacitación no la encontré - Falta un número de radicado a las solicitudes que se envían por correo. - Más programaciones para cursos.
<p>¿Existe algún servicio requerido por usted o su empresa, que no ofrece el Instituto Nacional de Metrología?</p> <p>Si su respuesta es afirmativa, indique ¿cuál o cuáles?</p>	3 3 No Sabe: 1	<ul style="list-style-type: none"> - El cronograma de los cursos de capacitación cuando se consultó no estaba actualizado - Patrón Nacional del Sector gas. - Servicio para calibración de la centrífuga

Tabla No. 18: Tabulación preguntas abiertas encuesta de satisfacción.

Después de la tabulación de las preguntas abiertas de la encuesta se puede deducir:

- La información suministrada en la página web acerca de los servicios que presta el INM para la mayoría de las personas no es suficiente y se resalta que hace falta reforzar la publicación de la información que está en la página web y que se le debe notificar al usuario el número de radicado que tiene su solicitud cuando la pasa por correo.

- En la segunda pregunta sobre si existe algún servicio requerido por el usuario que no ofrece el INM se respondió en términos iguales, pero entre los servicios que se solicitan está lo relacionado con el patrón nacional del sector gas y el servicio de calibración de la centrifuga.

5. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones del presente informe las cuales, deben ser tenidas en cuenta para implementar acciones de mejora sobre las falencias que se están presentando en el seguimiento y respuesta de las PQRSD recibidas en la vigencia del 1 de enero al 31 de marzo de 2015:

- 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) De las (53) PQRSD radicadas en esta vigencia, solo (5) no han sido contestadas y fueron radicadas en el mes de marzo, lo que indica que todas las peticiones se atendieron de forma oportuna y en los tiempos establecidos por la ley.
- e) Se recibió una acción de tutela que fue respondida en los tiempos establecidos por la ley.
- f) Tomando en cuenta las definiciones de PQRSD dadas en los procedimientos internos del INM en este mes no se recibieron ni quejas ni denuncias y si peticiones, reclamos, consultas y solicitud de documentos, pero se tipificaron algunas solicitudes como Derechos de Petición- Petición y en realidad eran reclamos que se hacen sobre los servicios que presta la entidad. Esto nos lleva a sugerir que se debe indicar a la persona que radica las solicitudes que tenga en cuenta que un Derecho de Petición – Petición es como su palabra lo indica una petición sencilla sobre un servicio, y lo demás de acuerdo a las definiciones deben ser tipificados como quejas o reclamos de acuerdo al caso.
- g) El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD fue de (10,9) días teniendo como tiempo máximo de respuesta (25) días y mínimo de (1) día.
- h) En este trimestre se radicaron (28) derechos de petición- consulta, (14) derechos de petición- petición, (8) derechos de petición- solicitud de documentos (2) reclamos y (1) acción de tutela.
- i) Las Subdirecciones que más recibieron solicitudes fueron la Subdirección de Metrología Física con (20) solicitudes y la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos (SIST) (17)
- j) El mayor motivo por el cual se presentaron más PQRSD es falta de información con (46) solicitudes. Lo que debe ser un punto a tener en cuenta para evaluar que tan clara es la información que se está divulgando en los diferentes canales de acceso al ciudadano, sobre los productos y servicios que presta el INM.

Informe Trimestral PQRSD Vigencia Enero a Marzo 2015

Secretaría General

- k) De las (48) PQRSD respondidas en esta vigencia (44) se respondieron en los tiempos establecidos por la ley, esto habla muy bien de las Subdirecciones y de los funcionarios que dan trámite oportuno a las peticiones.
- l) En las solicitudes analizadas en esta vigencia, se puede observar que muchos de los usuarios han hecho solicitudes reiteradamente, de información o de certificados a través del correo electrónico ContactoINM pero no reciben respuesta y al ver que esto no surte efecto deciden poner los derechos de petición para que se les preste la atención que necesitan.
- m) Se deben tener los medios de contacto con el ciudadano actualizados por ejemplo la página web debe contar con los productos y servicios que se ofrecen en este momento, fechas de adquisición, costos y el procedimiento para acceder a ellos, muchas de las peticiones se presentan porque los ciudadanos no encuentran la información actualizada y eso genera congestión de peticiones por responder y que los clientes se lleven una mala imagen del INM.

Anexo: (8) encuestas de satisfacción PQRSD, aplicadas a los usuarios

LILIANA FONG DE FONG
Secretaria General

Elaboró: Luisa Catalina Cadena Romero Fecha: 2015-04-08

Revisó y ajusto: Luis Fernando Oviedo – Profesional Secretaría General.