



**Informe PQRSD trimestral
Vigencia Octubre a Diciembre de 2015**

Secretaría General

Bogotá D.C.

2015-12-30

1. Introducción

Cumplimiento con los procedimientos internos, así como con la normatividad vigente que disponen el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, (PQRSD), este informe preliminar contiene los resultados presentados en el período comprendido entre el 1 de octubre al 30 de diciembre de 2015.

Con el fin de dar importancia a las peticiones de nuestros clientes, el INM posee una herramienta llamada Sistema Único de Radicación (SURDO), del cual se extrae la información de las solicitudes de “PQRSD” ingresadas durante la vigencia indicada, de esta forma se determina, entre otras, la Subdirección o área responsables de su trámite, realizando seguimiento con el fin de determinar su estado y cumplimiento de los términos establecidos para su respuesta.

El procesamiento de esos datos permite hacer una clasificación detallada, en la que se precisan 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 los motivos de las quejas, reclamos y denuncias interpuestas por la ciudadanía. Cada dependencia debe 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 mejor servicio a los usuarios.

2. Alcance

Se analizaron 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 de octubre al 30 de diciembre de 2015, teniendo en cuenta que a la fecha de entrega ha sido un informe preliminar.

3. Descripción metodológica

El presente informe contiene los reportes suministrados por la herramienta “SURDO”, detallando información relevante que posibilite a las diferentes dependencias y a la Alta Dirección del Instituto, la adopción de medidas que permitan el mejoramiento continuo en sus actividades misionales.

La información se clasificó de la siguiente manera: cantidad de “PQRSD”, días de respuesta, motivo, área que la atendió, tipología con la que fue radicada tiempo, entre otros.

Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las “PQRSD”, se tuvieron en cuenta los términos establecidos para dar respuestas a las mismas, así:

| TÉRMINOS DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO | | | | | | | | |
|---|---------|---------|-------------|----------|---------------------|-----------|--------|------------|
| Solicitud | Recibir | Radicar | Direccionar | Analizar | Proyectar respuesta | Responder | Cierre | Total días |
| PQRSD | | 1 | | 5 | 5 | 2 | | 13 |
| CONSULTA | | 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.

Informe Trimestral PQRSD Vigencia Octubre a Diciembre 2015

Secretaría General

Para determinar 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.

Para éste trimestre a partir del mes de octubre hasta mediados de diciembre, se recibieron en el período analizado cuarenta y ocho (48) PQRSD, cuarenta y cinco (45) fueron respondidas dentro del término respectivo según su tipo. El sistema reporta en este período dos (2) PQRSD sin respuesta, sin embargo, a la fecha de corte de éste informe (2015-12-30) aún estaban dentro de los términos de ley para dar su trámite.

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD radicadas en SURDO, fue de nueve (9) días, teniendo como tiempo máximo de respuesta en el sistema de veinticuatro (24) días y mínimo de (0) días.

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 registrado en el sistema fue de 24 días tiempo mínimo 4 días.

Derecho de Petición- Consulta: Tiempo máximo 19 días, tiempo mínimo 1 día.

Derecho de Petición – solicitud de documentos: Tiempo máximo 12 días, tiempo mínimo 1 día

Derecho de Petición – reclamo: Tiempo mínimo 0 días, máximo 11 días

Los datos anteriores, muestran que todos los PQRSD respondidos, fueron atendidos dentro del tiempo establecido por la ley 1755 de 2015.

| Promedio días respuesta mes de octubre | |
|--|----|
| Promedio | 9 |
| Máximo | 24 |
| Mínimo | 0 |

Tabla No. 1. Promedio tiempos de respuesta

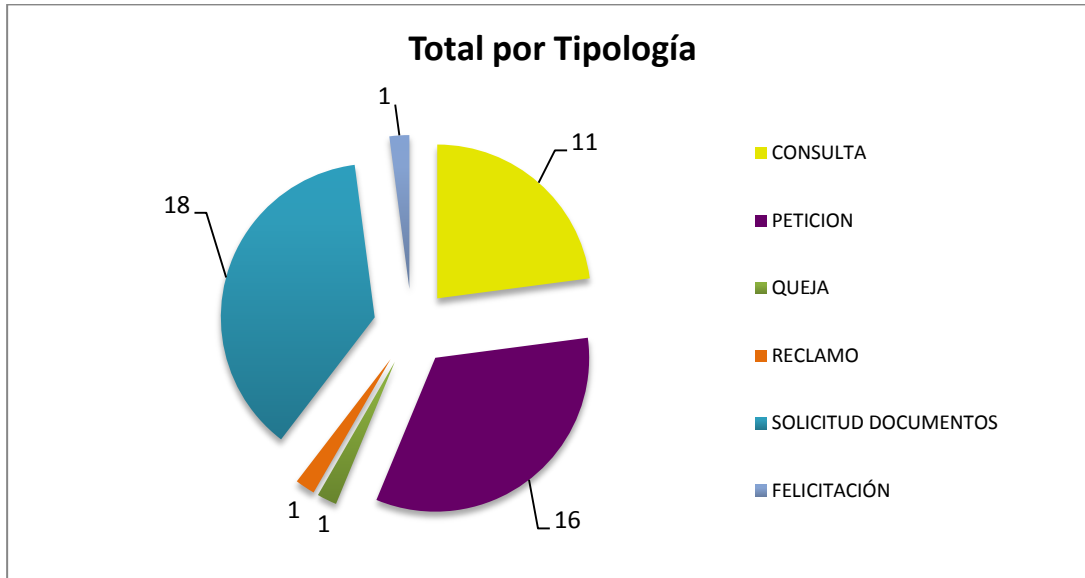


Tabla No. 2. Tipología Q3

Como se observa en el gráfico anterior, las “PQRSD” radicadas en el trimestre evaluado, fueron cuarenta y ocho (48) derechos de petición, de los cuales: solicitud de documentos, dieciocho (18); petición, dieciséis (16); consulta, once (11); quejas y reclamos, dos (2); felicitación, una (1).

**PQRSD por Dependencia con su
respectivo motivo**

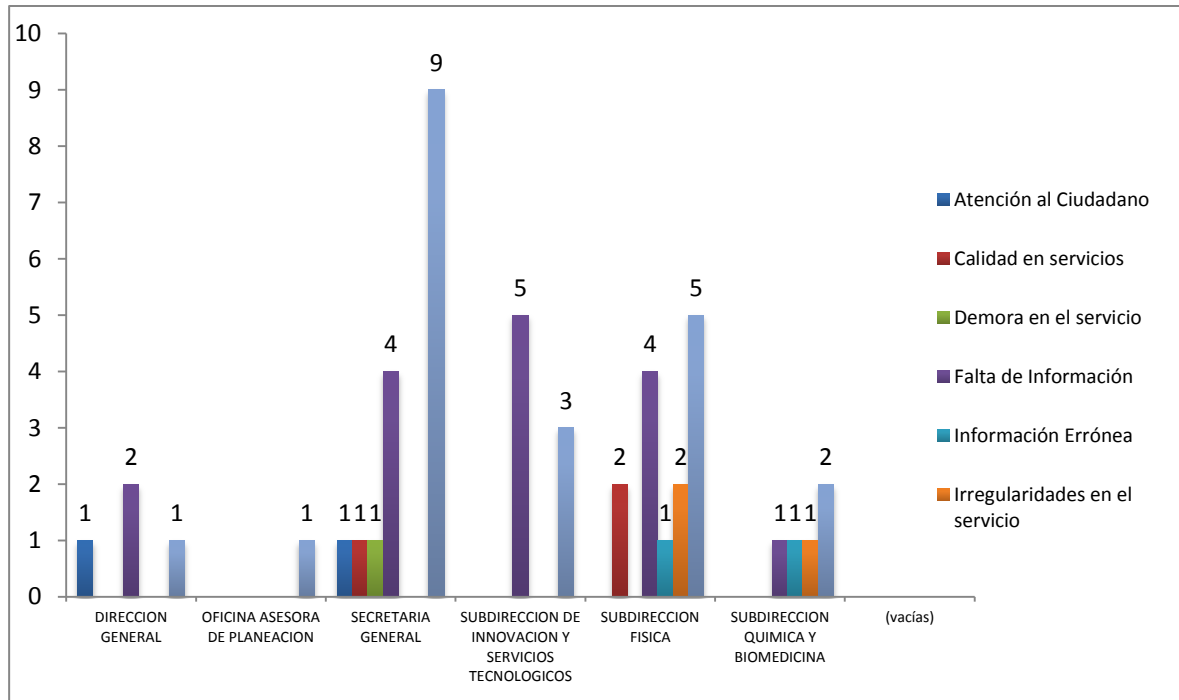


Tabla No. 3. PQRSD por áreas

El gráfico anterior, muestra las “PQRSD” tramitadas por cada área, siendo Secretaría General quien más recibió derechos de petición, con dieciséis (16), seguidas de Subdirección de física, catorce (14) ; Subdirección de innovación y servicios tecnológicos, ocho (8); Subdirección Química y Biomedicina, cinco (5); Dirección General cuatro (4) y Oficina Asesora de Planeación una (1).

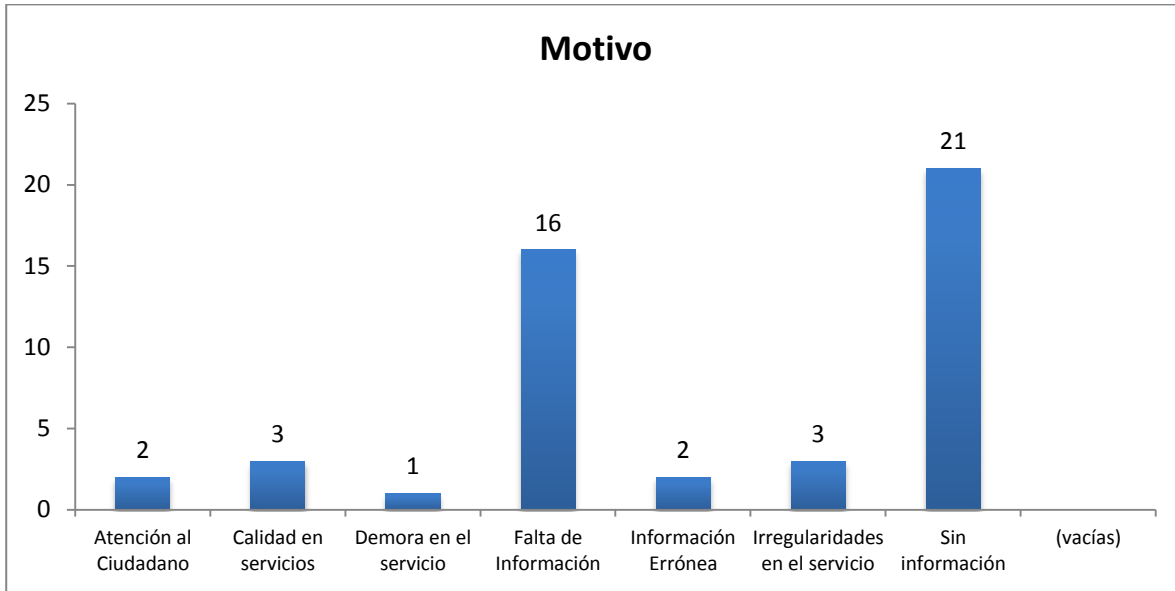


Tabla No. 4. PQRSD por motivo Tipología Q3.

El gráfico de motivo PQRSD, muestra como resultado que veintiuno (21) de ellos están sin identificar; dieciséis (16), falta de información; tres (3) calidad en servicios e irregularidades en el servicio.

PQRSD TOTAL POR ÁREAS

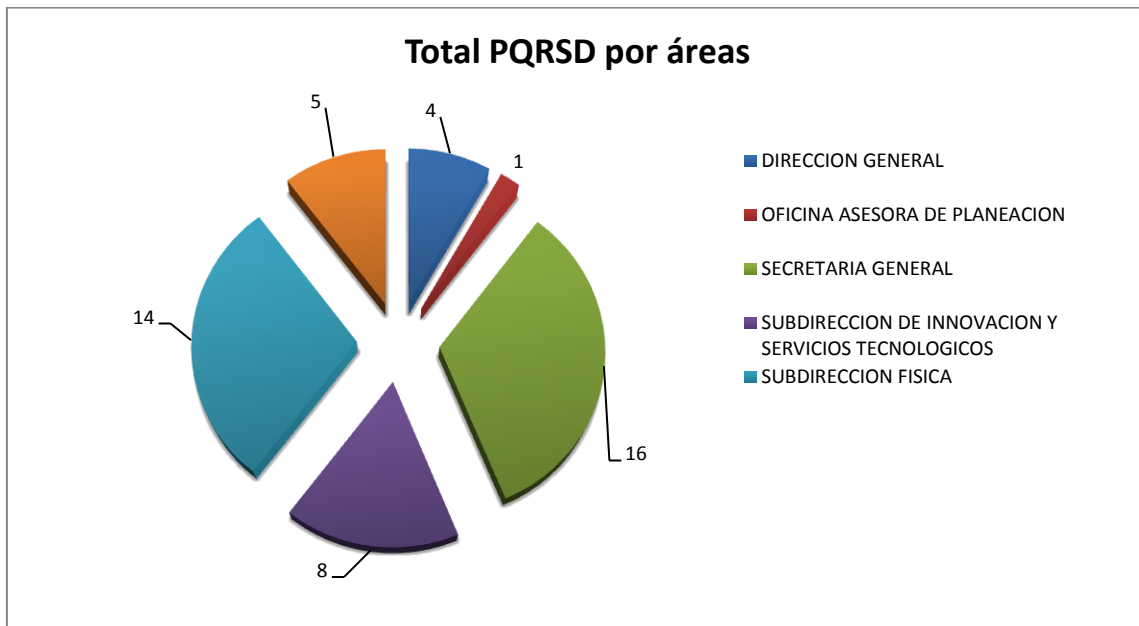


Tabla No.5. PQRSD TOTAL por áreas Q3.

SUBDIRECCIÓN FÍSICA:

Esta subdirección tramitó catorce (14) derechos de petición; de los cuales cinco (5), son sin identificar; cuatro (4) falta de información y dos (2), calidad en servicios e irregularidades en el servicio. Todos se respondieron en los tiempos establecidos.

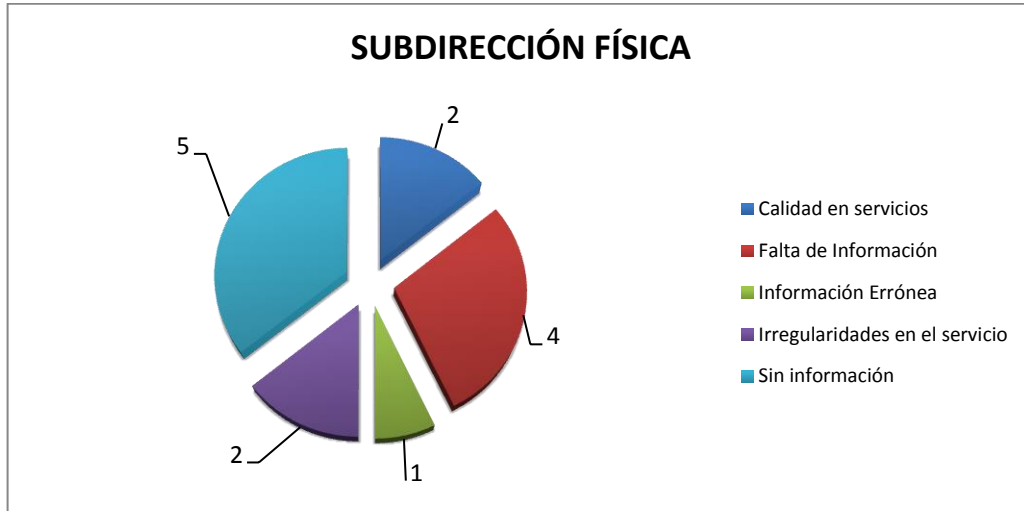


Tabla No. 6. Cantidad PQRSD Física Trimestre.

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

PQRSD asignadas a laboratorios

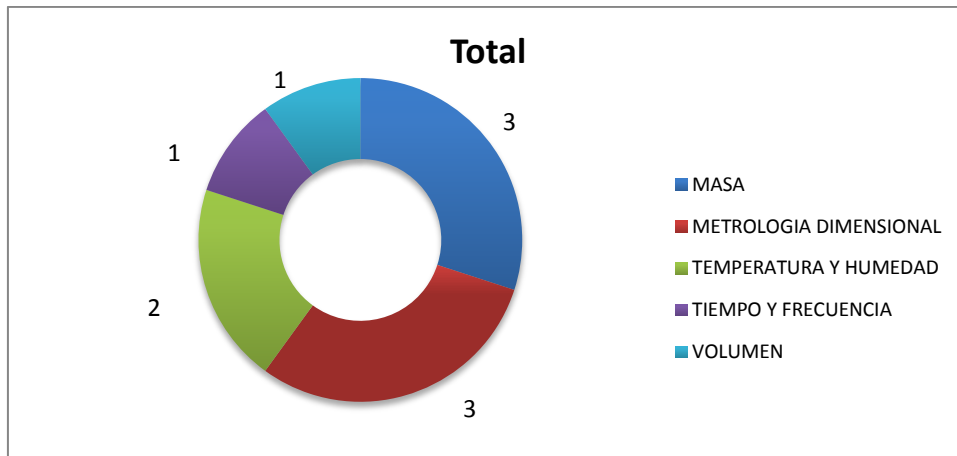


Tabla No. 7. PQRSD por Laboratorio Física Q3.

SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TÉCNOLÓGICOS “SIST”:

Esta subdirección recibió en este trimestre ocho (8) derechos de petición en total; tres (3) de ellos son de consulta y petición y dos (2) solicitud de documentos. Los derechos de petición fueron respondidos dentro de los términos de ley.

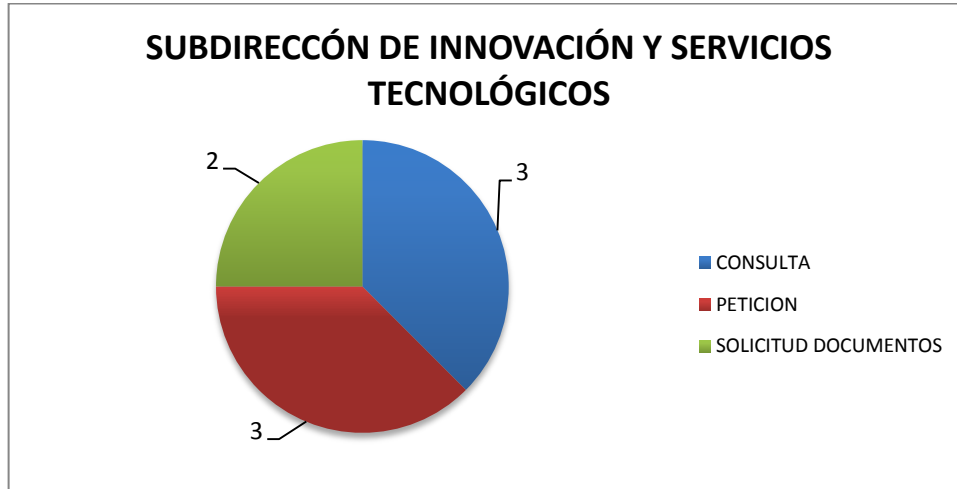


Tabla No. 8. Cantidad de PQRSD SIST, Q3.

DIRECCIÓN GENERAL

La Dirección General recibió cuatro (4) derechos de petición en total, de los cuales dos (2) son peticiones, dando como gráfica lo siguiente:

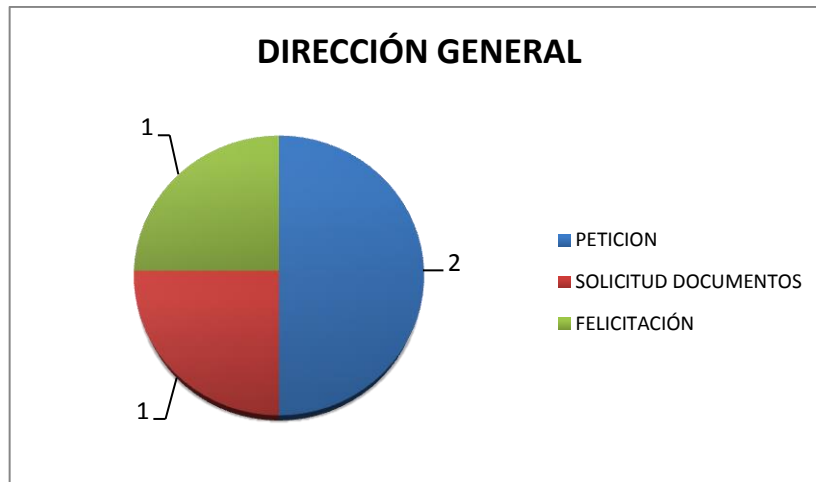


Tabla No. 9. PQRSD tramitadas por la Dirección General, en éste trimestre

SUBDIRECCIÓN DE QUÍMICA Y BIOMEDICINA

La Subdirección de Metrología Química y Biomedicina, recibió cinco (5) Derechos de Petición en total. Los derechos de petición fueron respondidos dentro de los términos de ley.

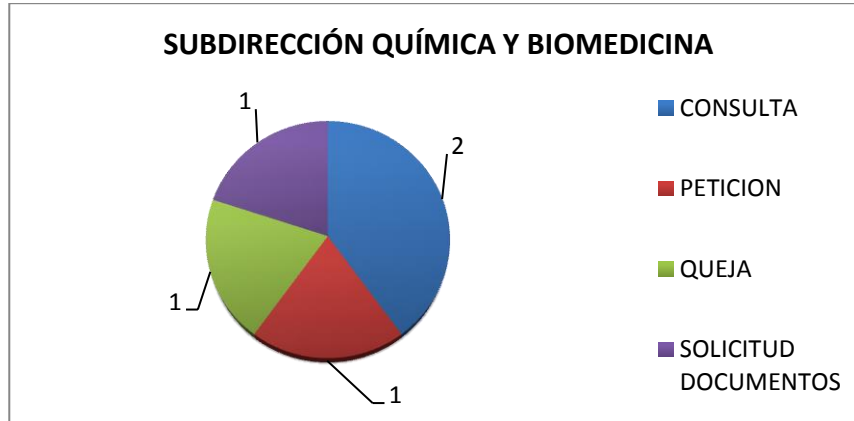


Tabla No. 10: PQRSD por Laboratorio Química, Q3.

SECRETARIA GENERAL

Secretaría General recibió dieciséis (16) derechos de petición en total; donde once (11) de ellos son solicitud de documentos; cuatro (4) petición y un (1) reclamo, los que se respondieron en los tiempos establecidos por la ley.

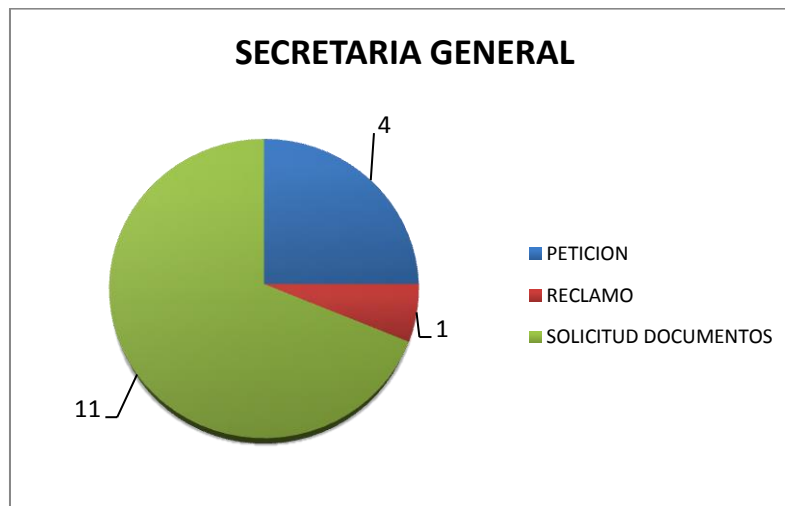
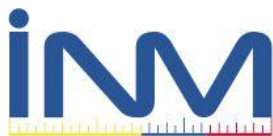


Tabla No. 14. PQRSD tramitadas por Secretaría General, mes de octubre.



4. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones del presente informe, en donde se evidencia lo siguiente:

- a) Se presentó un reclamo, donde se da oportuna respuesta al cliente favorable a su solicitud.
- b) Se evidencia una felicitación por parte de un cliente, lo cual es motivo para seguir mejorando en calidad y servicio, y cumplir sus expectativas en cualquier requerimiento.
- c) Se han tenido en cuenta los tiempos establecidos por ley, para responder a las PQRSD presentadas ante el INM en la plataforma "SURDO".

JOSE ALVARO BERMÚDEZ
Secretario General (E)

Elaboró: Madelén Arenas Fecha: 2015-12-30
Revisó: Luis Fernando Oviedo Herrera