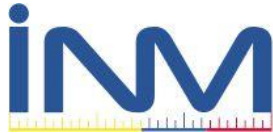




**Informe PQRSD primer trimestre (Q1)
Vigencia 1 de Enero a 31 de Marzo de 2016**

Secretaría General

**Bogotá
2016-04-07**



1. Introducción

Realizado bajo los procedimientos internos, así 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 01 de Enero y 31 de Marzo de 2016.

Con el fin de dar importancia a las peticiones de nuestros ciudadanos, el INM posee una serie de procesos, procedimientos e instrumentos, entre los cuales está una herramienta informática llamada Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), de la 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 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

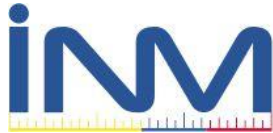
Se analizaron el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) presentadas ante INM y radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), desde el 1 Enero a 31 de Marzo de 2016

3. Descripción Metodológica

El presente informe contiene los reportes suministrados por la herramienta (SURDO) detallando la 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
SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA			1	1	1	1		4

Tabla No. 1 Términos de Respuesta

Nota: Para el caso de solicitud de documentos, los dos días destinados al análisis comprenden la ubicación, recopilación y/o almacenamiento de documentos.

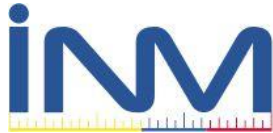
Para determinar el cumplimiento en los tiempos dispuestos por el procedimiento para atención de PQRSD, se tuvieron en cuenta los días hábiles, acogiéndose lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913.

Para éste trimestre, a partir del mes de 1 de Enero y hasta el 31 de Marzo, según los registros de la herramienta SURDO, se recibieron ciento cincuenta y ocho (158) y ciento veinte y ocho (128) fueron respondidas dentro del término respectivo de ley, según su tipo; igualmente a la fecha de cierre (2016-03-31), las Treinta (30) restantes se encontraban dentro de términos para su respuesta.

Promedio General días para Respuesta en el Trimestre	
Promedio	6.7
Máximo	24
Mínimo	1

Tabla No. 2. Promedio tiempos de respuesta

Derecho de Petición- Petición: Tiempo máximo de respuesta 21 días y tiempo mínimo de respuesta 2 días, con un promedio de 6.6.



Informe PQRSD primer trimestre (Q1) 2016

Secretaría General

Derecho de Petición- Consulta: Tiempo máximo de respuesta 18 días y tiempo mínimo de respuesta: 1 día, con un promedio de 6.0

Derecho de Petición – solicitud de documentos: Tiempo Máximo de respuesta 21 días y tiempo mínimo de respuesta 1 día, con un promedio de 5.8

Derecho de Petición- Reclamo: Tiempo Máximo de respuesta 08 días y tiempo mínimo de respuesta 08 días

En esta vigencia un reclamo que fue respondido en (8) días

Derecho solicitud Congreso de la República: Se presentó una solicitud Congreso y se respondió en (5) días.

Derecho Información: Tiempo máximo 24 días y un tiempo mínimo de 1 días Promedio 4,1

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

4. Resultados

Basados en la información recolectada, se presentan los siguientes resultados.

4.1 Peticiones-quejas-reclamos-solicitudes y denuncias clasificadas por tipología

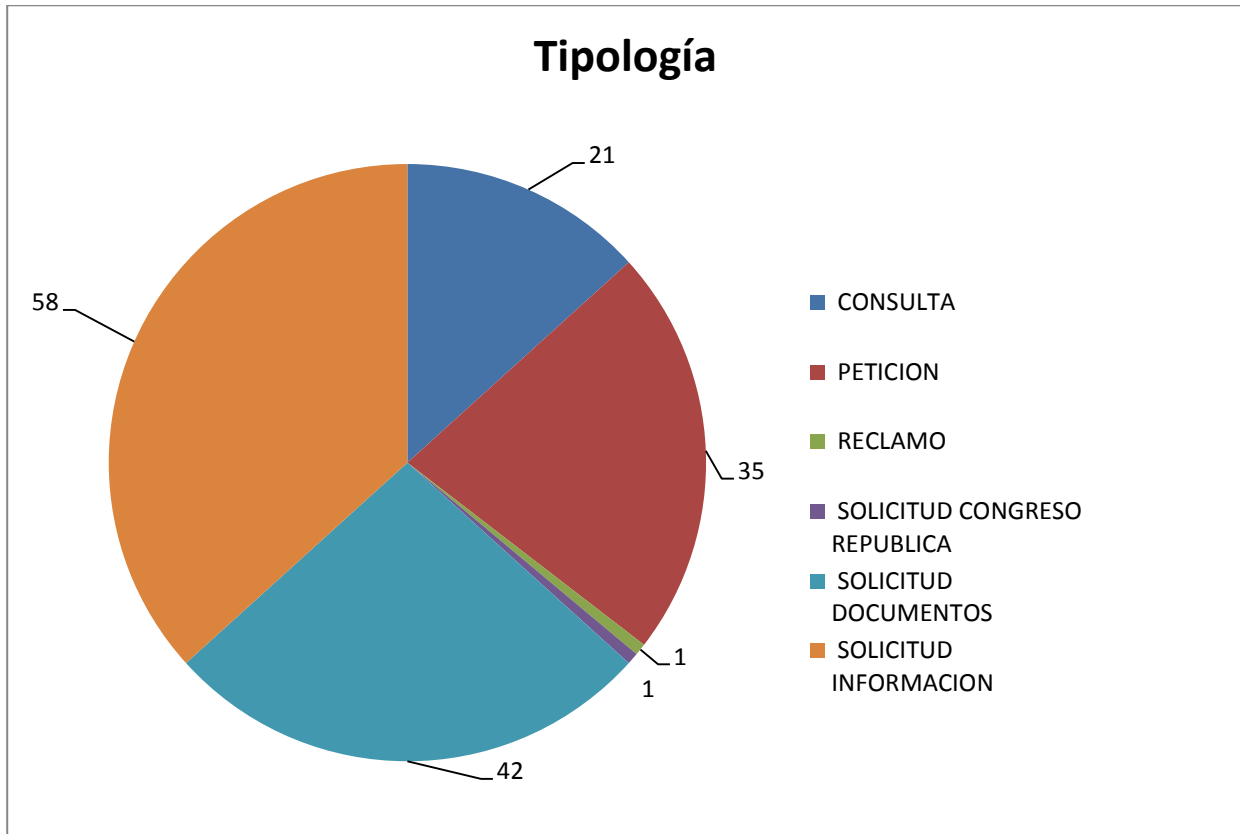


Gráfico No. 1 Tipología Q1

Como se observa en el gráfico anterior, las “PQRSD” radicadas en el trimestre evaluado, fueron ciento cincuenta y ocho derechos de petición, de los cuales: solicitud de información uno (1), consulta veinte (21), petición treinta y cinco (35), reclamo uno (1), solicitud congreso de la república uno (1), solicitud documentos cuarenta y dos (42), solicitud información cincuenta y ocho (58). Esto demuestra que el número de solicitudes de información es el que más representa las solicitudes de nuestros ciudadanos.

4.2 Peticiones-quejas-reclamos-solicitudes y denuncias clasificadas por motivo

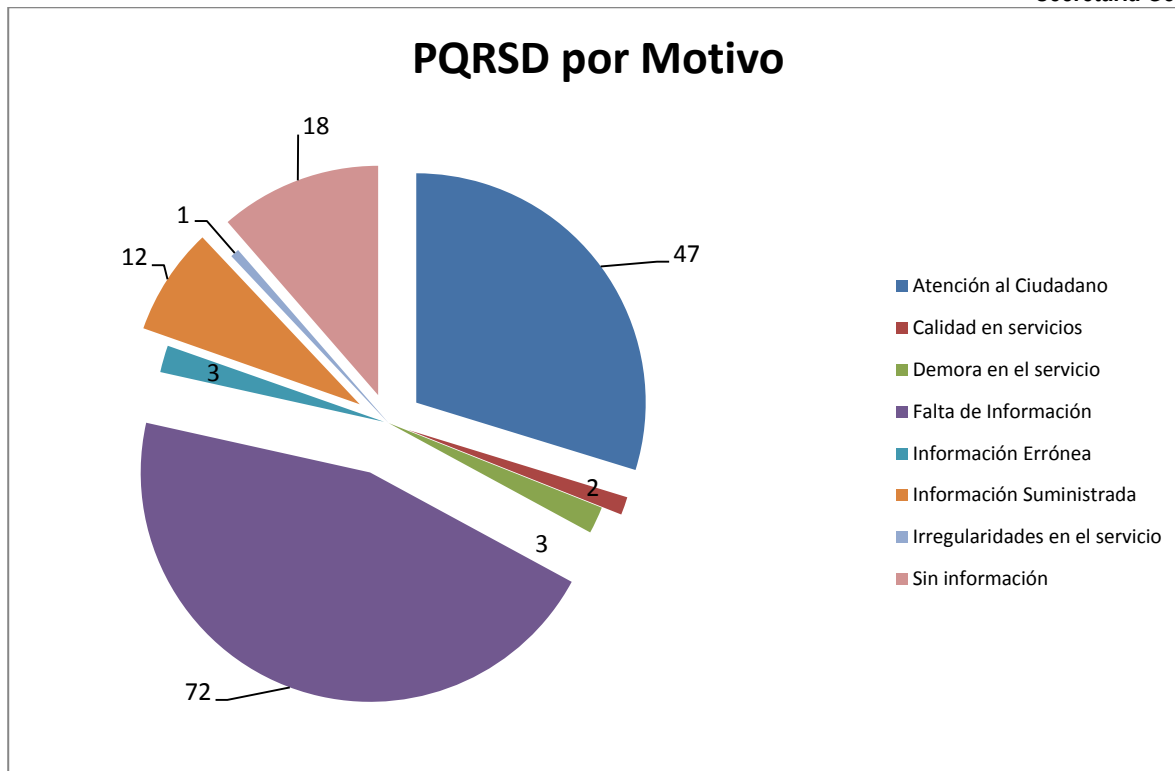


Gráfico No. 2, Por Motivo Q1

El este gráfico de PQRSD por motivo, se ve como resultado que setenta y dos (72) se refieren a falta de información, cuarenta y siete (47) atención al Ciudadano, diez y ocho (18) sin información, doce (12) información suministrada, tres (3) Demora en el servicio, tres (3) información errónea, dos (2) calidad en el servicio, y uno (1) irregularidades en el servicio.

4.3 Peticiones-quejas-reclamos-solicitudes y denuncias clasificadas por tipología y área

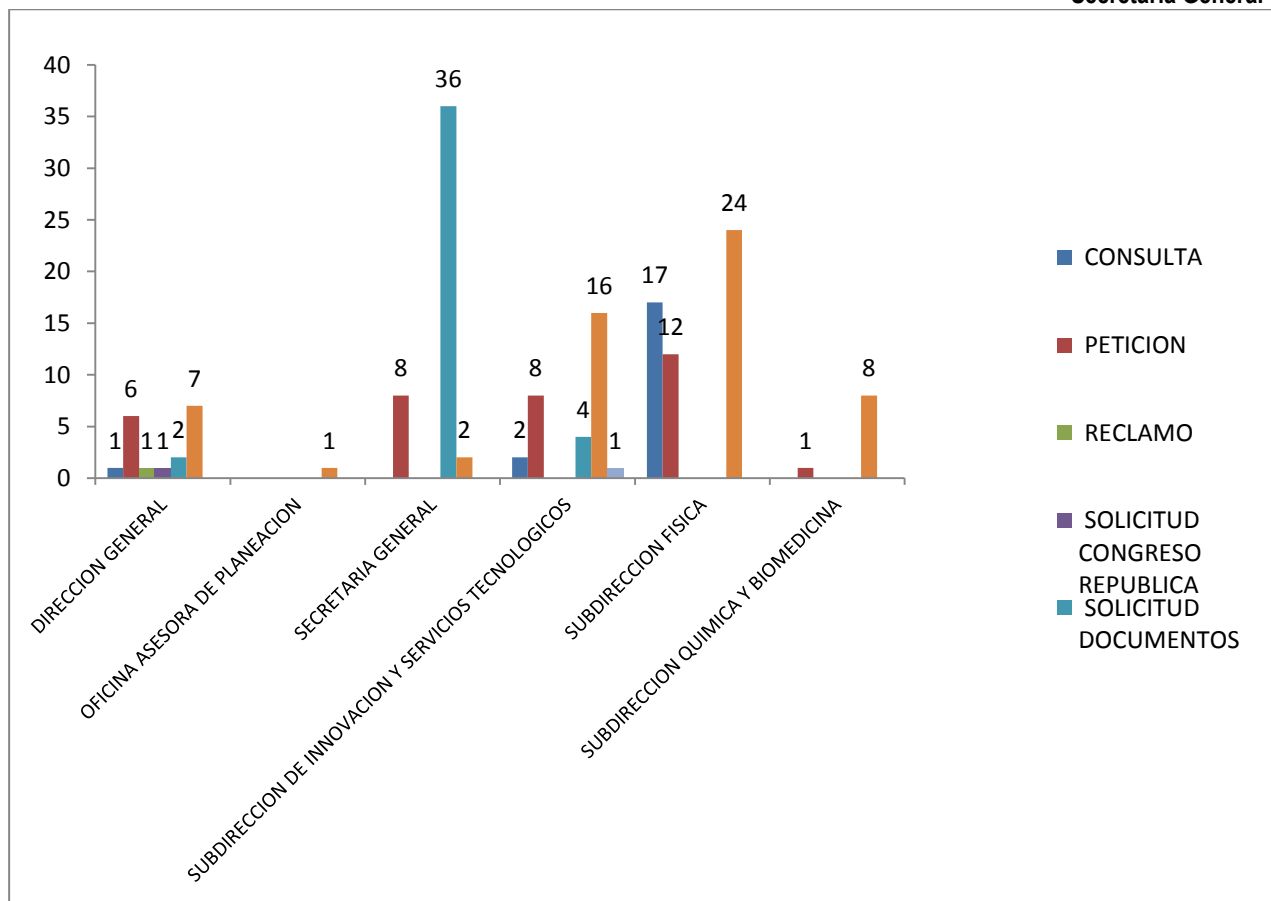


Gráfico. No. 3 por Áreas, Q1

El gráfico anterior, muestra las “PQRSD” tramitadas por cada área, siendo Subdirección Física quien más recibió derechos de petición, cincuenta y tres (53), seguida de Secretaría General con cuarenta y tres (43), Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos treinta y uno (31), Dirección General dieciocho (18) Subdirección Química y Bioquímica nueve (9), Servicios Administrativos tres (3) y Oficina Asesora de Planeación una (1).

4.4 PQRSD por áreas

Teniendo en cuenta que la estructura de INM está dividida por subdirecciones (misionales), y unas áreas administrativas, en este aparte se hace una clasificación de número y tipo de PQRSD presentadas a cada una de ellas.

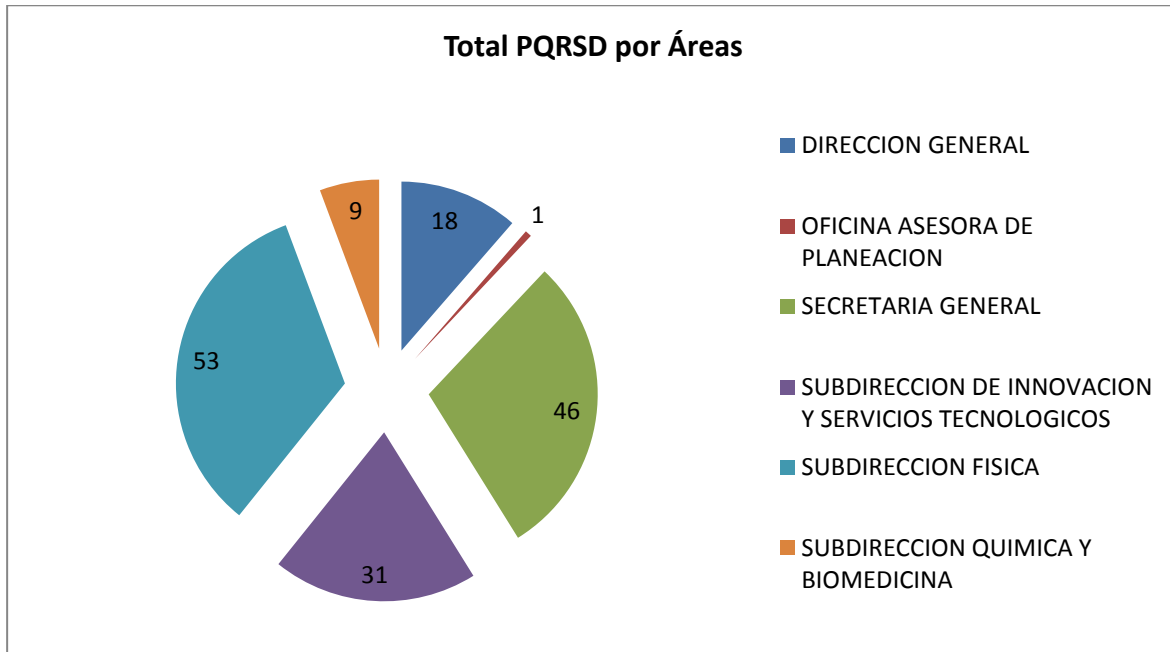


Gráfico No. 4 por Áreas. Q1

Según el gráfico anterior las áreas que más recibieron PQRSD fueron: Subdirección Física con cincuenta y tres (53), Secretaría General con cuarenta y seis (46), Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos (SIST) treinta y uno (31), Dirección General dieciocho (18), Subdirección Química y Biomedicina (9), Oficina Asesora de Planeación una (1).

4.5 PQRSD POR ÁREAS MISIONALES

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

4.5.1 Subdirección Física

La subdirección de física recibió diecisiete (17) derechos de consulta, doce (12) derechos de petición-petición, veinticuatro (24) solicitud de información.

PQRSD subdirección física

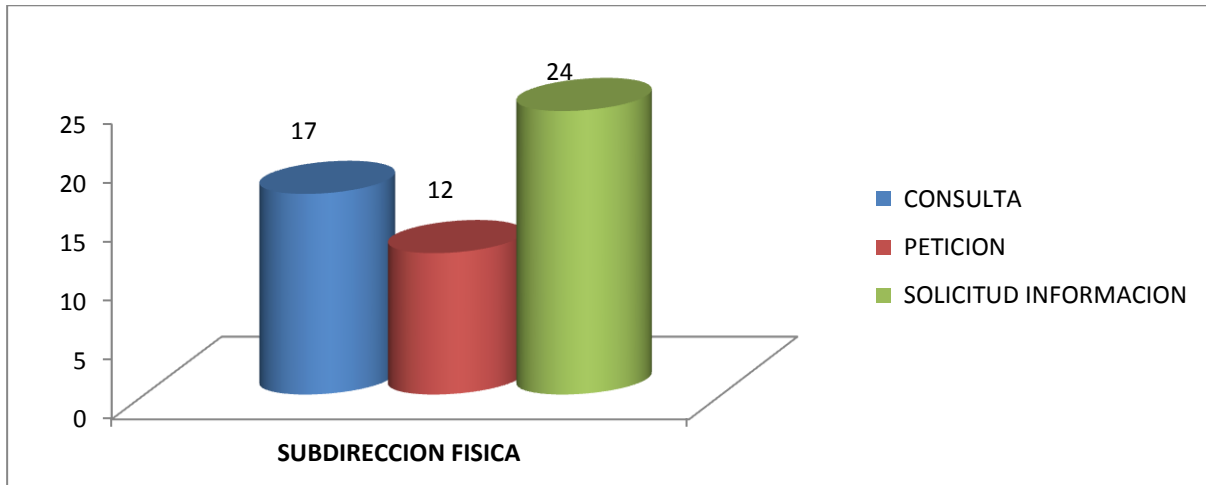


Gráfico No. 5 Subdirección Física Q1

Basados en la información suministrada por SURDO, se puede detectar que de las peticiones radicadas a las áreas misionales, solamente la Subdirección de Física tienen identificados los laboratorios que las atendieron. Es de aclarar que a pesar que existen 32 de estas radicaciones que no tienen identificado laboratorio, no significa que este mal radicado.

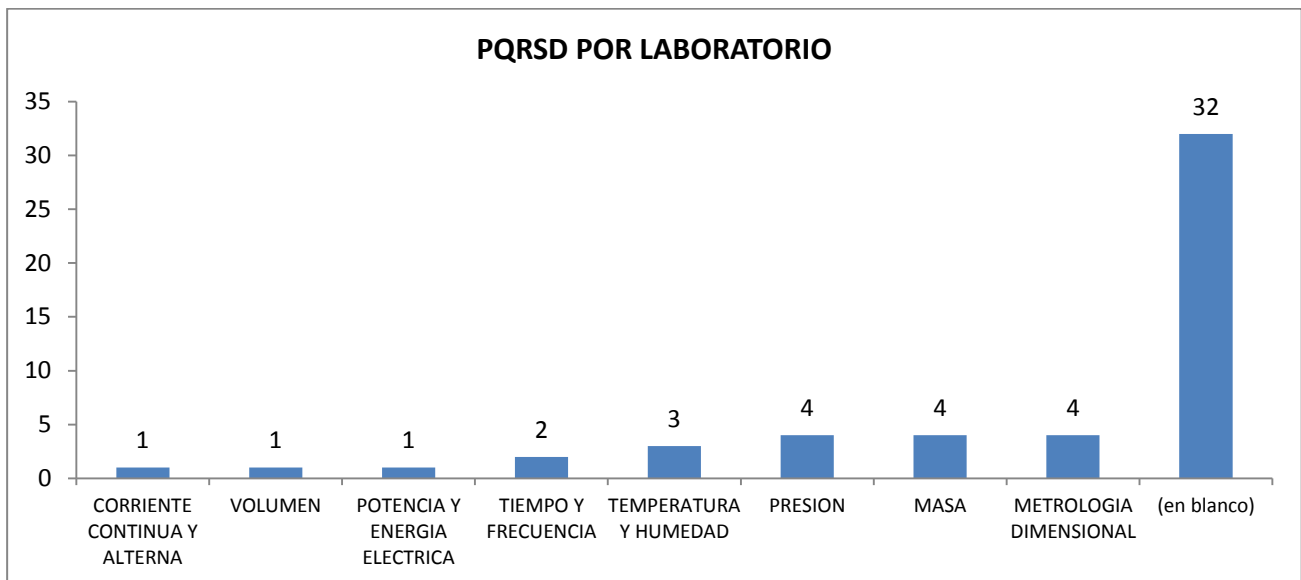


Gráfico No. 6, Física. Q1

4.5.2 Subdirección De Innovación Y Servicios Tecnológicos (SIST)

Informe PQRSD primer trimestre (Q1) 2016

Secretaría General

Esta Subdirección tramito en este trimestre dos (2) derechos de petición-consulta, ocho (8) derechos de petición, cuatro (4) solicitud de documentos, dieciséis (16) solicitud de información.

PQRSD Subdirección De Innovación Y Servicios Tecnológicos (SIST)

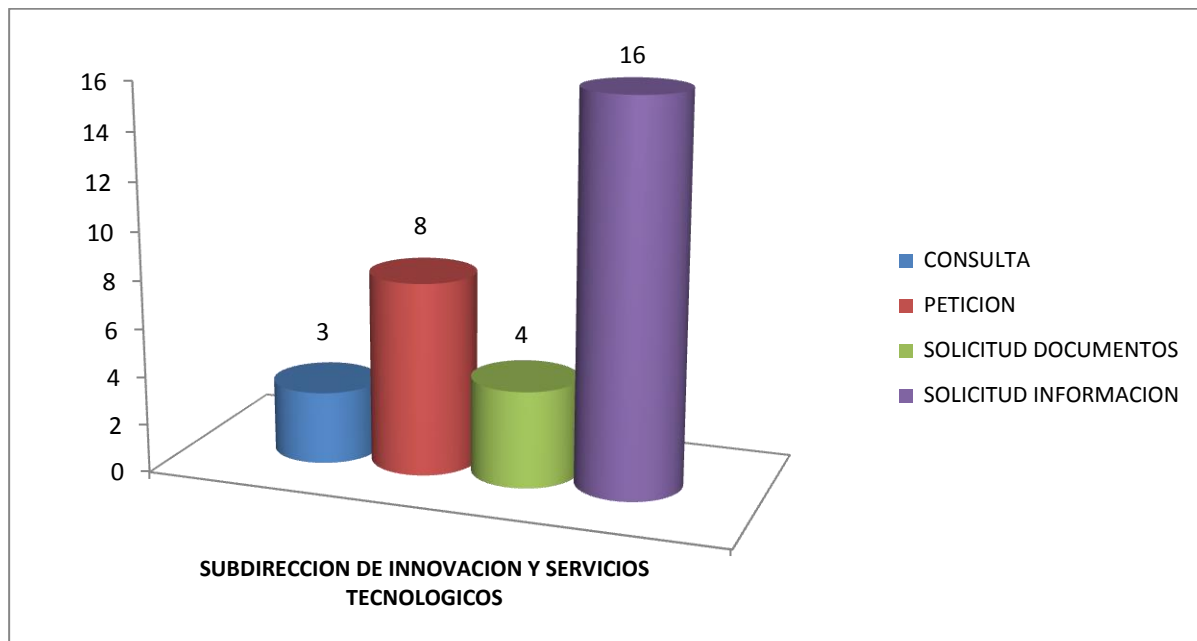


Gráfico 7, SIST. Q1

4.5.3 Subdirección Química Y Biomedicina

La subdirección de Metrología Química y Biomedicina recibió un (1) derecho de petición-petición, ocho (8) solicitudes de información.

PQRSD De Subdirección Química Y Biomedicina

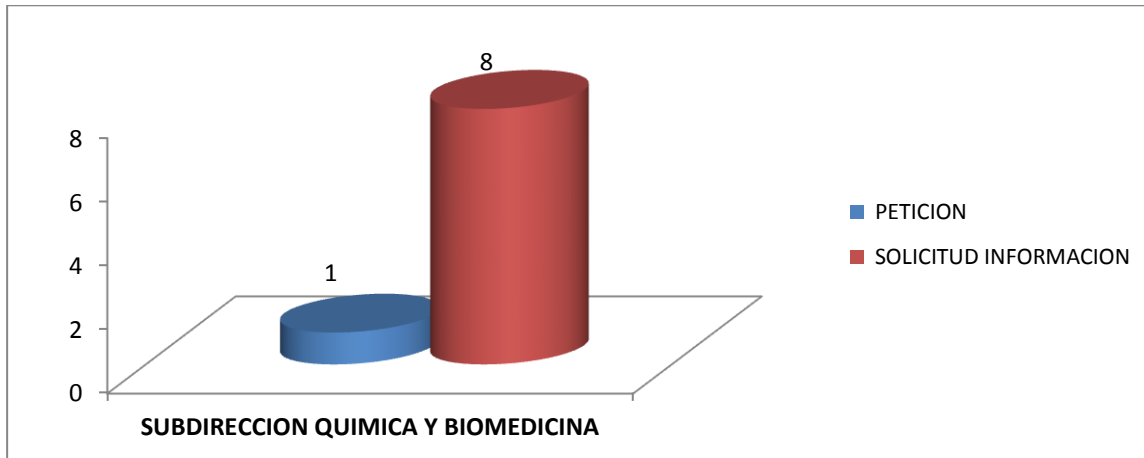


Gráfico No. 8 Subdirección Química y Biomedicina, Q1

4.5.4 Dirección General

La dirección General recibió un (1) derecho de petición de consulta, seis (6) derechos de petición-petición, uno (1) reclamo, uno (1) solicitud congreso república, dos(2) solicitud de documentos, siete(7) solicitud de información.

PQRSD De Dirección General

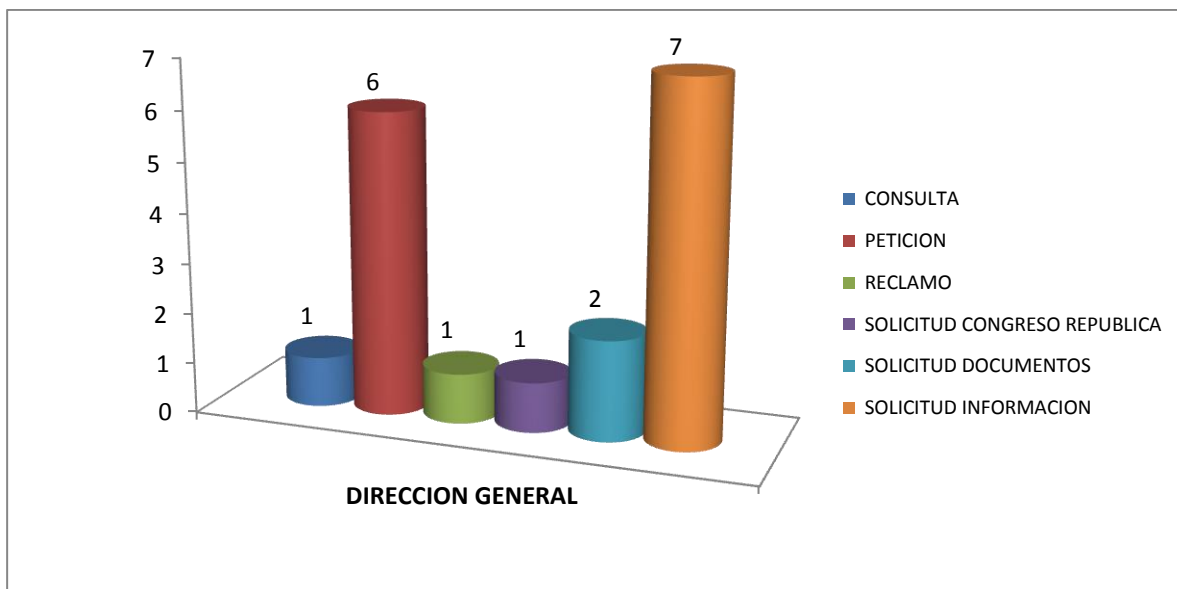


Gráfico No. 9 Dirección General Q1

4.5.5 Secretaría General

Secretaria General recibió en este trimestre ocho (8) derechos de petición- petición, treinta seis (36) solicitud de documentos y dos (2) en solicitud de información.

PQRSD Secretaría General

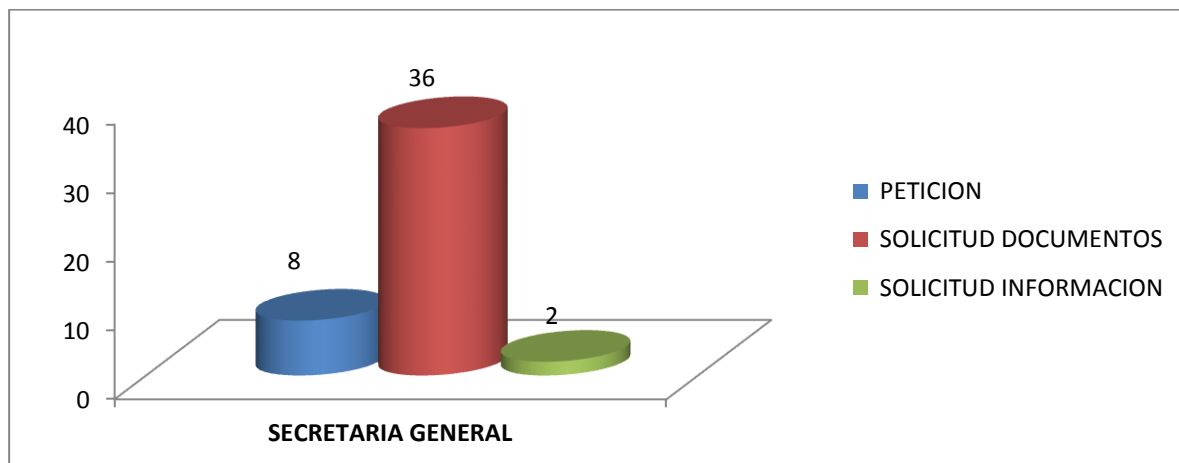


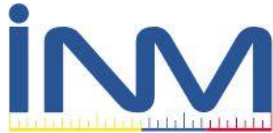
Gráfico No. 10 Secretaría General. Q1

4.5.6 Oficina Asesora De Planeación

Esta Oficina recibió en este trimestre una (1) solicitud de información, la cual fue atendida en los términos de ley.

4.6 RECLAMOS PRESENTADOS.

En este punto, se aclara que el término reclamos hace referencia a alguna manifestación de inconformidad por parte del cliente, ante un producto o servicio prestado por INM. A pesar que en la herramienta SURDO se encuentra tipificado un solo reclamo, haciendo una revisión al contenido de las radicaciones, se encontró que algunas de las peticiones presentadas no fueron tipificadas como reclamos, sin embargo se detallan en el siguiente cuadro.



Informe PQRSD primer trimestre (Q1) 2016

Secretaría General

NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	MOTIVO SURDO	LABORATORIO	NOMBRE CLIENTE	DEPENDENCIA	DIAS RESPUESTA	MOTIVO	SOLUCIÓN
16 427 0	2016-01-27	PETICION	Información Errónea		CELSIUS	SUBDIRECCION FISICA	12	Hacer una corrección en los informes de calibración No. 1564 y 1565	Emisión del suplemento para los certificados de calibración No. 1564 y 1565
16 616 0	2016-02-02	RECLAMO	Irregularidades en el servicio		EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP	DIRECCION GENERAL	8	Calibración pendiente.	Reprogramación o devolución de dinero.
16 794 0	2016-02-09	PETICION	Información Errónea		EQUIPOS Y LABORATORIO DE COLOMBIA S.A.S	SUBDIRECCION QUIMICA Y BIOMEDICINA	1	Reprogramada, ya que nos informaron apenas el día de ayer 08 de febrero de las 09:14 a.m. que hoy 09 de febrero de 2016 nos recibían los filtros en Bogotá	Se reprogramo el servicio de certificación de filtros
16 937 0	2016-02-16	PETICION	Información Suministrada	PRESION	INVIMA	SUBDIRECCION FISICA	11	Hacer un ajuste en el informe de calibración No. 2123	Emisión del suplemento para el certificado de calibración
16 1306 0	2016-03-01	PETICION	Información Errónea		ATE MEDICAL GROUP S.A.S	SUBDIRECCION FISICA	3	Necesitamos el servicio de manera urgente, hemos llamado insistentemente a sus extensiones sin obtener respuesta	quedó programado para el día 2 de mayo
16 2000 0	2016-03-30	PETICION	Falta de Información	Volumen	INSTRUMENTOS Y CONTROLES S.A	SUBDIRECCION FISICA		Solicitar la fecha de recepción del tanque de 320 galones que se requirió reprogramar a solicitud de ustedes por arreglos en la puerta de recepción de estos equipos.	En proceso al cierre de vigencia.

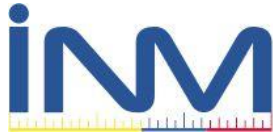
Tabla No. 3, Reclamos Presentados

Los reclamos presentados demuestran que las motivos reales por los que el cliente presenta inconformidades, son errores en los certificados de calibración (con responsabilidad o no de INM), demora en la programación de una calibración, así como reprogramación en recepción de servicios (por aparentes fallas en la comunicación).

4.7 Cuadro comparativo PQRSD Q1 por año.

EVOLUCIÓN PQRSD Q1 POR AÑO			
Año	Cantidad	tiempos promedio de respuesta	Respondidos
2013	61	No se posee información	47
2014	43	10,5	42
2015	53	10,9	48
2016	158	6,7	128

Tabla No. 3, Comparativo Q1 por Año



5. Recomendaciones

A continuación se presenta las recomendaciones que se sugiere tener en cuenta para el mejoramiento de la recepción y respuesta de las PQRSD presentadas por los usuarios al INM

- a) Es necesario realizar revisión a las tipificaciones y motivos que posee la herramienta SURDO, al igual que los campos de tipo obligatorio en la misma; esto con el fin de descartar posibles fallas informáticas, y a la vez buscar una mejor recolección de información.
- b) En cuanto a las personas que radican, es aconsejable que tengan nueva capacitación en temas de Gestión Documental, así como en identificación de tipos y motivos de radicaciones, de esta forma se minimizan errores en el proceso de radicación.
- c) Por parte de las áreas y procesos involucrados en atender y responder PQRSD, se debe generar más conciencia de la oportuna atención en los tiempos definidos por proceso y por ley.
- d) Es necesario que el INM lleve a cabo una socialización de estos informes con todos los funcionarios, especialmente con los encargados de contestar PQRSD, para que se observen las debilidades y fortalezas que existen y se apliquen las acciones de mejora respectivas.

6. Conclusiones

A continuación se presenta las conclusiones del presente informe:

- a) A pesar de tener un aumento en el número de PQRSD radicadas durante el periodo (comparado con los años anteriores), se puede ver que el tiempo promedio de respuesta ha disminuido, pasando de un máximo de 10.9 días, a 6.7 en este trimestre.
- b) Teniendo en cuenta el número de peticiones de Q1 en 2013 (61), con el de 2016 (158), se observa que a medida que se va teniendo mayor trayectoria y reconocimiento, aumenta el número de requerimientos y de PQRSD.
- c) Es aconsejable que INM se vaya preparando tanto en el tema logístico, como en temas de infraestructura, buscando estar preparado ante el aumento de clientes, disminuyendo así posibles reclamos.

JOSE ÁLVARO BERMÚDEZ AGUILAR

Secretario General (E)

Elaboró: Nidia Margot Hernández
Revisó: Luis Fernando Oviedo H.

Fecha: 2016-04-06