



**Informe PQRSD tercer trimestre
Vigencia julio a septiembre de 2015**

Secretaría General

Bogotá D.C.

2015-10-07

1. Introducción

Dando cumplimiento a con 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 1 de julio al 30 de septiembre de 2015.

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 julio al 30 de septiembre de 2015.

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”, área que la atendió, tipología con la que fue radicada tiempo y oportunidad en la respuesta, 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 PQRSD tercer trimestre 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.

Se recibieron en el período analizado ciento siete (102) PQRSD, noventa y cinco (95) fueron respondidas dentro del término respectivo según su tipo; una fue atendida dos días fuera de términos. El sistema reporta en este trimestre, seis (06) PQRSD sin respuesta, sin embargo, a la fecha de corte de éste informe (2015-09-30) 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 (5) días, teniendo como tiempo máximo de respuesta en el sistema de (18) 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 15 días tiempo mínimo 0 días.

Derecho de Petición- Consulta: Tiempo máximo 18 días, tiempo mínimo 0 días.

Derecho de Petición – solicitud de documentos: Tiempo mínimo 0 días, máximo 09 días.

Derecho de Petición – reclamo: Tiempo mínimo 0 días, máximo 14 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 trimestre	
Promedio	5
Máximo	18
Mínimo	0

Tabla No. 1. Promedio tiempos de respuesta

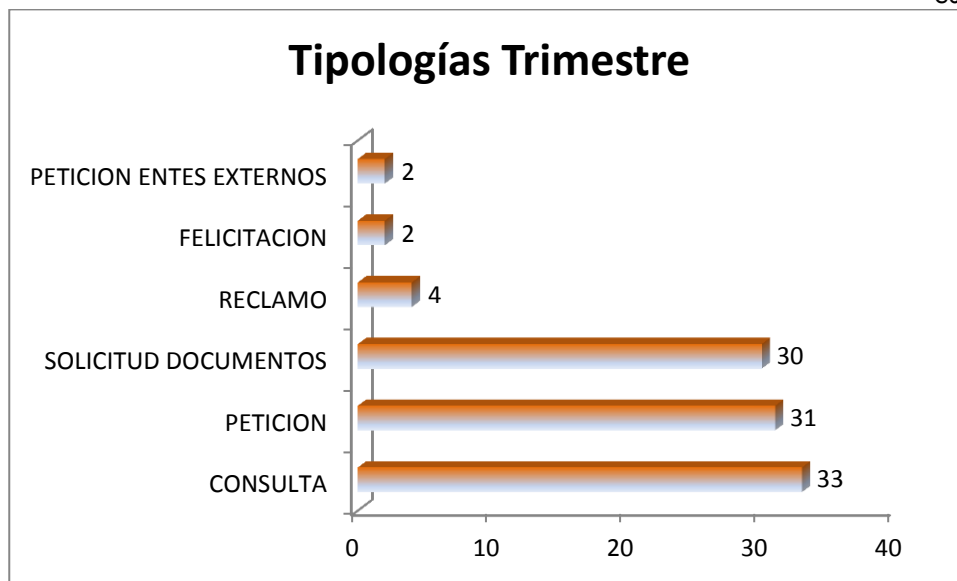


Tabla No. 2. Tipología primer trimestre

Como se observa en el gráfico anterior, las “PQRSD” radicadas en el periodo evaluado, fueron ciento dos (102) derechos de petición, de los cuales- consulta treinta y tres (33), petición, treinta y uno (31); los tipos de requerimientos que menos registros presentaron, son: Petición de entes externos dos (02), felicitación (02).

Los reclamos presentados, así como el tratamiento dado, se detallan en el siguiente cuadro:

Número Radicación	Fecha Radicación	Trámite	Laboratorio	Nombre Cliente	Días Respuesta	Dependencia	Motivo en SURDO	Solución
15 3350 0	2015-07-09	RECLAMO	N.A.	TECSERVICE	7	SUBDIRECCION FISICA	Irregularidades en el servicio	Se reprogramó pasantía
15 3351 0	2015-07-09	RECLAMO	N.A.	TECSERVICE	2	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	Irregularidades en el servicio	Se reprogramó pasantía
15 3441 0	2015-07-14	RECLAMO	N.A.	COATS CADENA ANDINA S.A.	14	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Demora en el servicio	Utilización de póliza.
15 5292 0	2015-09-30	RECLAMO	N.A.	GCS-TECNICO METROLOGIA		SUBDIRECCION FISICA	Irregularidades en el servicio	En proceso de respuesta al momento del cierre.

Tabla No. 4. Reclamos

Secretaría General

La tabla anterior, muestra que dos reclamos se refieren a reprogramación de pasantía, (posiblemente afectando al cliente). Otro hace referencia al daño de un tensiómetro, solución para la cual se utilizó la póliza que posee INM. El último se encuentra en proceso de análisis y respuesta al momento de elaborar este informe.

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

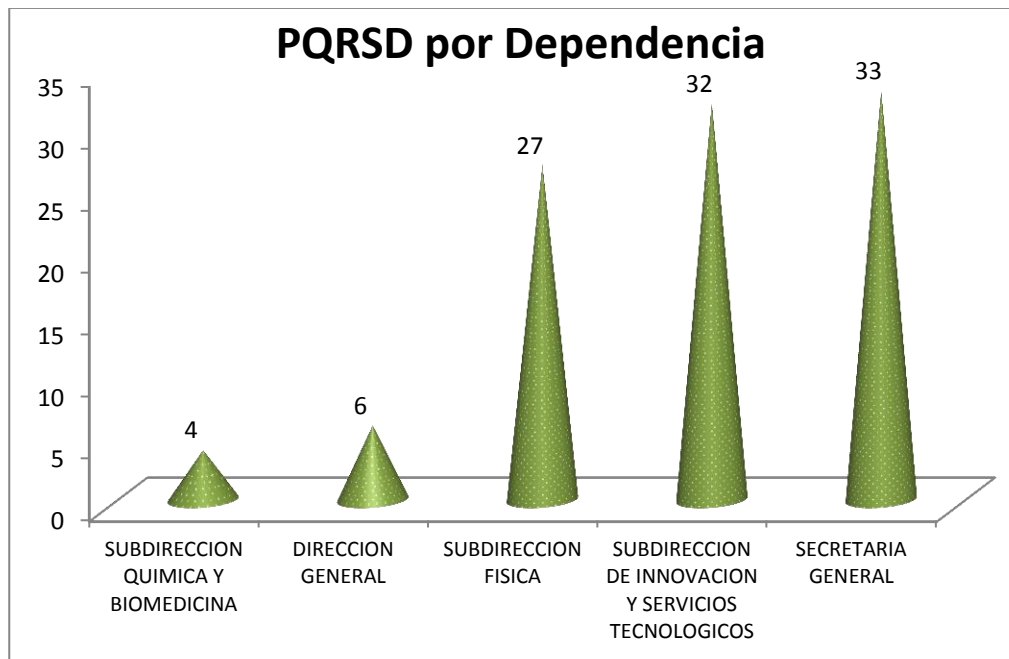


Tabla No. 3. PQRSD por áreas

El gráfico anterior, muestra las “PQRSD” tramitadas por cada área, siendo la Secretaría General quien más recibió derechos de petición, con treinta y tres (33), seguida de SIST, con treinta y dos (32); los tipos de requerimientos que menos registros presentaron, son: Petición de entes externos dos (02), felicitación (02).

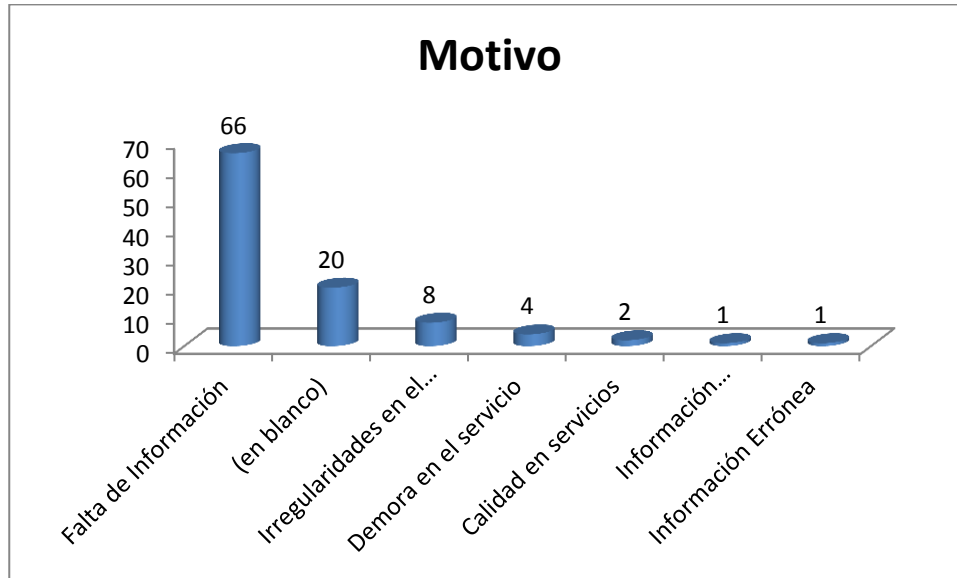


Tabla No. 7. PQRSD por motivo Tipología trimestre.

A pesar que el motivo que más radicaciones presenta es el de falta de información, vale aclarar que este se refiere más a desconocimiento del ciudadano frente a ciertos temas.

PQRSD POR ÁREAS MISIONALES PRIMER TRIMESTRE

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

SUBDIRECCIÓN FÍSICA:

Esta subdirección tramitó veintisiete (27) derechos de petición, de los cuales son diecinueve (19) derechos de consulta, y como dato especial están **dos (02) de felicitación**. Todos se respondieron en los tiempos establecidos.

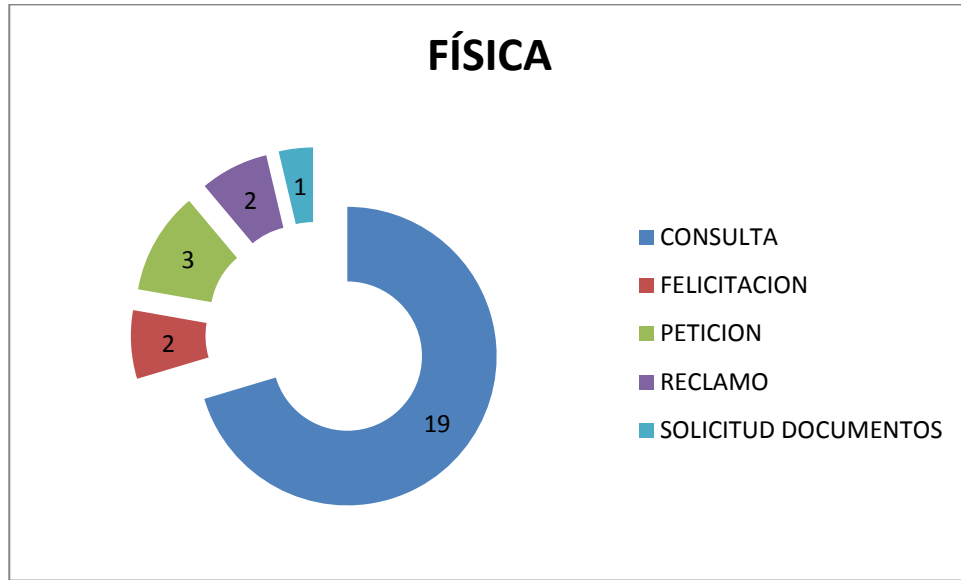


Tabla No. 8. Cantidad de PQRSD Física trimestre

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

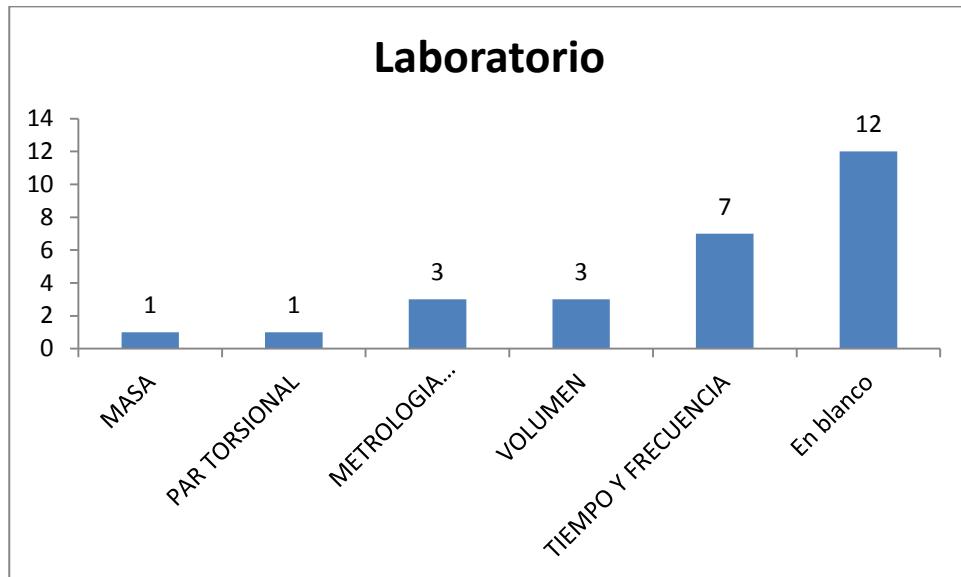


Tabla No. 9. PQRSD por Laboratorio Física

SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TÉCNOLÓGICOS “SIST”:

Esta subdirección recibió en este trimestre treinta y dos (32) derechos de petición, diez (10) consultas, dieciséis (16) peticiones, y cinco (05) solicitudes de documentos. Los derechos de petición fueron respondidos dentro de los términos de ley.

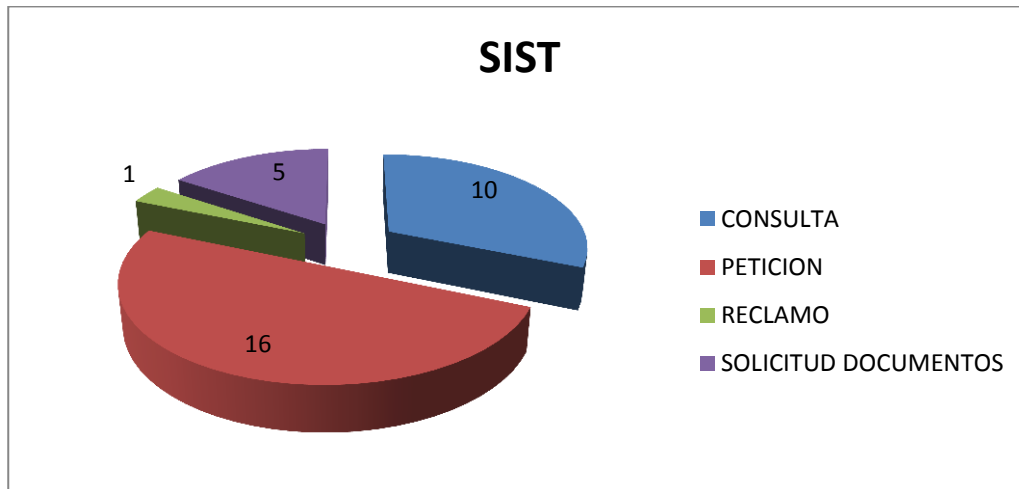


Tabla No. 10. Cantidad de PQRSD SIST, primer trimestre.

DIRECCIÓN GENERAL

La Dirección General recibió seis (06) derechos de petición en total, cinco (05) de petición, y uno (01) de entes externos, que fueron respondidos en los tiempos establecidos.

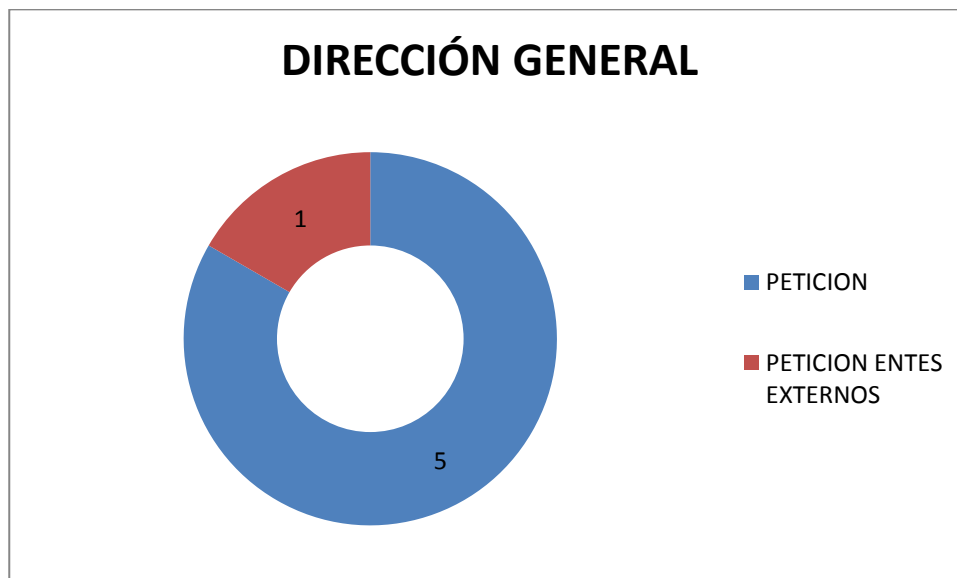


Tabla No. 11. PQRSD tramitadas por la Dirección General, primer trimestre.

SUBDIRECCIÓN DE QUÍMICA Y BIOMEDICINA

La Subdirección de Metrología Química y Biomedicina, recibió cuatro (04) Derechos de Petición,

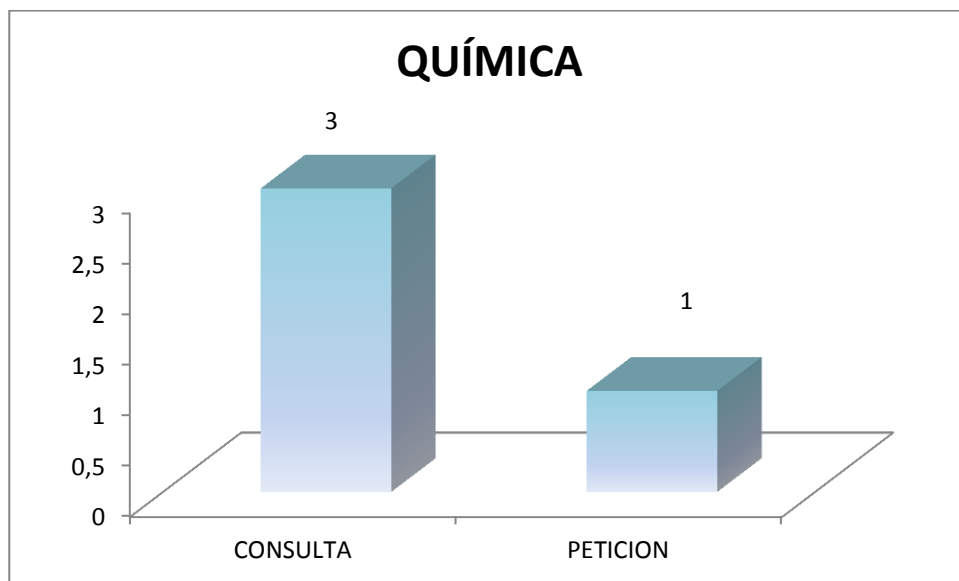


Tabla No. 12: PQRSD por Laboratorio Química, primer trimestre

SECRETARIA GENERAL

Secretaría General recibió veinticuatro (24) derechos de petición de solicitud de documentos y un (01) reclamo, los que se respondieron en los tiempos establecidos por la ley.

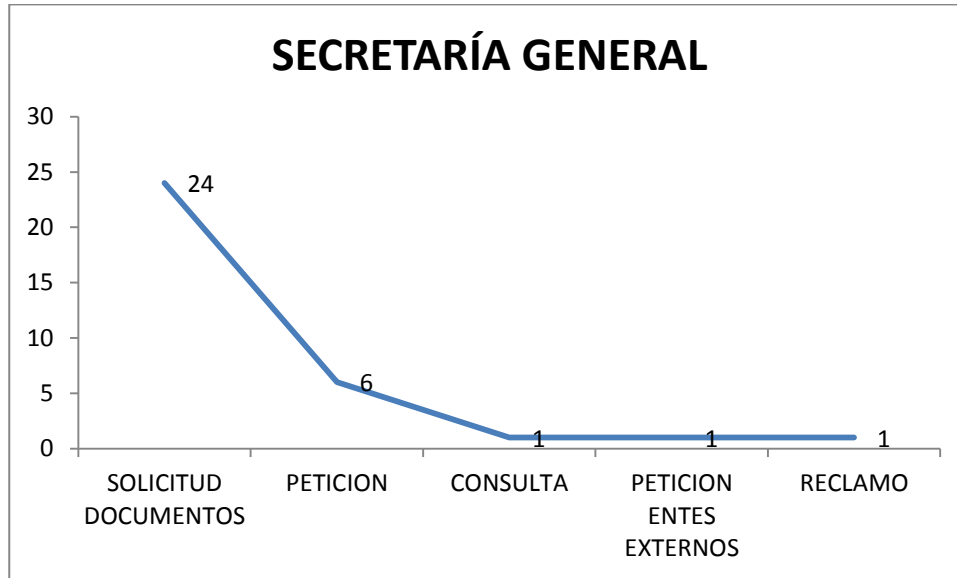


Tabla No. 13. PQRSD tramitadas por Secretaría General.

4. Recomendaciones

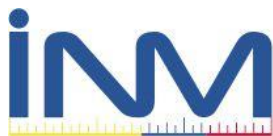
A continuación se presentan las recomendaciones que se deben tener en cuenta para el mejoramiento de la recepción y respuesta de las PQRSD presentadas por la ciudadanía al INM

- Se deben tener claridad sobre los principales motivos que impulsan a la ciudadanía a presentar una PQRSD y tomar los correctivos del caso como el fortalecimiento de los canales de información con la ciudadanía. Además la correcta tipificación de las PQRSD ayuda a que los informes tengan más confiabilidad y exactitud en sus resultados.
- 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.

5. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones del presente informe las cuales, deben ser tenidas en cuenta para implementar acciones de mejora:

- Existen reclamos puntuales sobre daños en los equipos entregados por el cliente, lo cual ha generado inconformismos y costos adicionales a INM.



Informe PQRSD tercer trimestre 2015

Secretaría General

- b) Se presentaron cambios y cancelaciones en los cursos de capacitación programados, razón por la cual los clientes han manifestado su inconformismo y solicitud de posible ajuste por sobrecostos en los tiquetes de viaje.
- c) El día 30 de junio fue sancionada la ley 1755, la cual reglamenta el Derecho de Petición, por lo tanto es importante tener en cuenta que a partir del 30 de junio de 2015, en el INM, es obligatorio aplicar lo determinado en la misma, para lo cual se expedirá su respectiva reglamentación.

JOSE ALVARO BERMÚDEZ
Secretario General (E)

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Fecha: 2015-10-08