

**Informe PQRSD primer semestre  
Vigencia enero a junio de 2015**

**Secretaría General**

**Bogotá D.C.**

**2015-07-17**

## 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 30 de junio de 2015. Se resumen los resultados consolidados separados por los dos primeros trimestres del 2015.

El INM cuenta con una herramienta llamada Sistema Único de Radicación (SURDO), del cual se extraen las solicitudes de “PQRSD” ingresadas durante la vigencia indicada, determinando 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 enero al 30 de junio de 2015.

## 3. Descripción metodológica

El presente informe tiene una división, en la cual se muestra en primer lugar un resumen del primer semestre, para posteriormente ir al detalle del primer trimestre, finalizando con un capítulo dedicado al segundo trimestre de esta vigencia. 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.

Se efectuó retroalimentación con diferentes ciudadanos que interpusieron, Quejas, Reclamos y Denuncias.

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.

### A. INFORME PRIMER SEMESTRE

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 el período analizado ciento siete (107) PQRSD, tres (03) de ellas se respondieron fuera de tiempo, y cien (100) fueron respondidas dentro del término respectivo según su tipo. El sistema reporta en el semestre, cuatro (04) PQRSD sin respuesta, por estar recibidas a mediados y finales de junio y, a la fecha de corte de éste informe (2015-06-30) 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 (11.6) días, teniendo como tiempo máximo de respuesta en el sistema de (40) 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 registrado en el sistema fue de: 40 días tiempo mínimo: 2, en este caso se aclara que la interpretación del aumento de tiempo se presentó en el momento de agrupar peticiones anteriores del mismo ciudadano frente a INM. Se trata de una demanda de un trabajador contra el Instituto. Finalmente se puede decir que aunque el sistema refleja 40 días de repuesta, *efectivamente fue atendido en 10 días.*

**Derecho de Petición- Consulta:** Tiempo máximo: 30 tiempo mínimo: 4, lo cual lo tiene dentro del rango legal.

**Derecho de Petición – solicitud de documentos:** Tiempo mínimo 1 día, máximo 30 días: Para este caso, es necesario aclarar que *el Derecho de petición fue contestado oportunamente por la Dirección General tres días (03)*, sin embargo esta respuesta no fue realizada por la herramienta Surdo, razón por la cual figura pasado 27 días de la fecha real de respuesta.

Derecho de Petición- Reclamo: máximo: 10 mínimo: 3 días, lo cual lo tiene dentro del rango legal

**Acción de Tutela:** En el trimestre se radicó un requerimiento como una acción de tutela, el mismo solicitaba un concepto del INM para que el Juzgado pudiera fallar de fondo ante una Acción de Tutela interpuesta contra las autoridades de tránsito de Barranquilla. Esta fue tramitada por el Juzgado Décimo Penal Municipal de Barranquilla, y se respondió dentro de los tiempos establecidos por el juzgado, dos (02) días.

Promedio días para Respuesta en el semestre	
Promedio	11.6
Máximo	40
Mínimo	1

Tabla No. 1. Promedio tiempos de respuesta

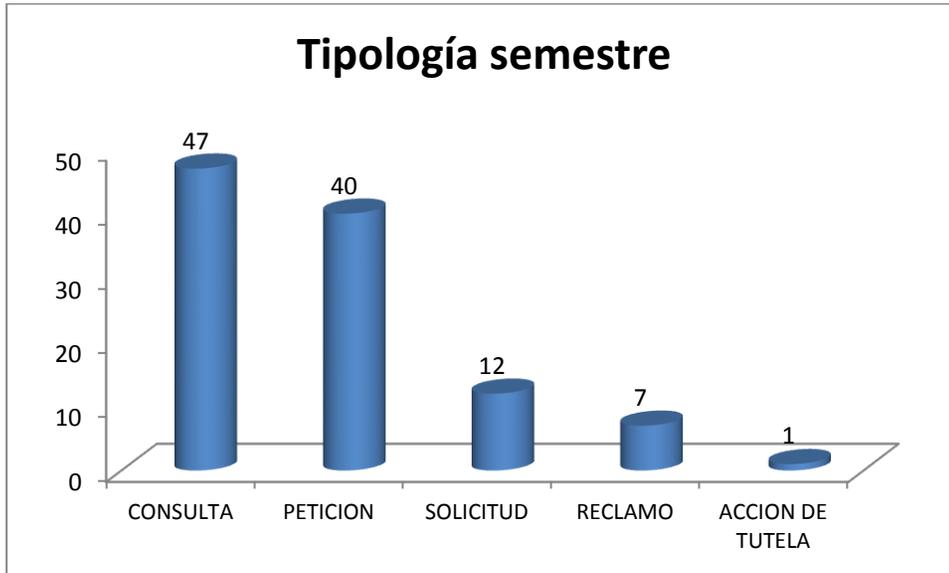


Tabla No. 2. Tipología primer semestre

Como se observa en el grafico anterior, las “PQRSD” radicadas de enero a junio fueron: cuarenta y siete (47) derechos de petición- consulta, cuarenta (40) derechos de petición- petición, doce (12) derechos de petición – solicitud de documentos, siete (7) Reclamos y una (1) Acción de tutela.

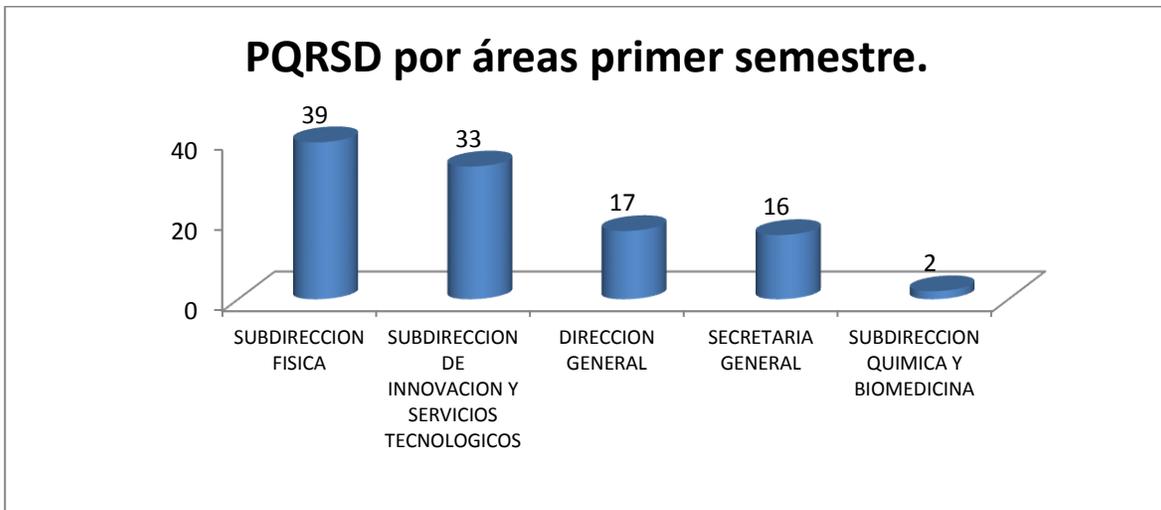


Tabla No. 3. PQRSD por áreas primer semestre

Los reclamos presentados, se detallan en el siguiente cuadro:

Número Radicación	Fecha Radicación	Trámite	Laboratorio	Nombre Cliente	Días Respuesta	Dependencia	Motivo	Solución
15 732 0	11-02-15	RECLAMO	Temperatura y Humedad. T.H.	Pinzuar Ltda.	10	Subdirección de innovación y servicios tecnológicos	Daño del equipo a calibrar	Pago por parte de aseguradora(INM)
15 1214 0	09-03-15	RECLAMO	Temperatura y Humedad. T.H.	Laboratorio electromecánico qtest s.a.s.	4	Subdirección de innovación y servicios tecnológicos	Falla en equipos para calibración	Se calibra primero un rango y una vez solucionado el problema en INM, se hace con el otro rango.
15 1611 0	07-04-15	RECLAMO	Presión	Coats cadena andina s.a.	9	Subdirección de innovación y servicios tecnológicos	Daño del equipo a calibrar	Pago por parte de aseguradora(INM)
15 1771 0	14-04-15	RECLAMO	Potencia	Superintendencia de servicios públicos	4	Dirección general	Superservicios solicita concepto sobre medidores de energía	Concepto emitido
15 2402 0	15-05-15	RECLAMO		Carol Estefanía castellanos Martinez	10	Subdirección de innovación y servicios tecnológicos	Cambio en fecha de curso, afectando tickets ya comprados.	Comunicado al cliente presentando excusas e informado nueva fecha de curso.
15 2593 0	26-05-15	RECLAMO		Legrand Colombia s.a.	9	Dirección general	Reclamo por incremento de tarifas	Respuesta justificando y soportando dicho aumento.
15 2663 0	29-05-15	RECLAMO	Temperatura y Humedad. T.H.	Instrumentos y controles s.a.	3	Secretaría general	Demora en calibración de equipos y ajuste de costos.	Ajuste y legalización de pago.

Tabla No. 4. Reclamos primer semestre

Como se puede observar, en la tabla anterior, dos reclamos se refieren a equipos aparentemente dañados durante la calibración o transporte (Presión y TH). Otros dos son presentados por demoras en la calibración. Uno por dudas sobre el cambio de tarifas, otro por cambios en fechas de un curso ya programado y, finalmente uno que tiene que ver con ajustes a un concepto emitido ante la Superintendencia de Industria y Comercio SIC.

## B. INFORME PRIMER TRIMESTRE

En este capítulo, se presenta un análisis de las PQRSD interpuestas en el primer trimestre de 2015.

Se recibieron en la vigencia de enero a marzo de 2015, un total de cincuenta y tres (53) PQRSD, de las cuales cuarenta y ocho (48) fueron respondidas dentro de la respectiva vigencia..

El sistema reporta en el trimestre cinco (5) PQRSD sin respuesta, las cuales fueron radicadas en el mes de marzo y a la fecha de corte estaban 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 (28) 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:

### Promedio General PQRSD primer trimestre

Días para Respuesta	
Promedio	10,9
Máximo	28
Mínimo	1

Tabla No. 1. Promedio tiempos de respuesta

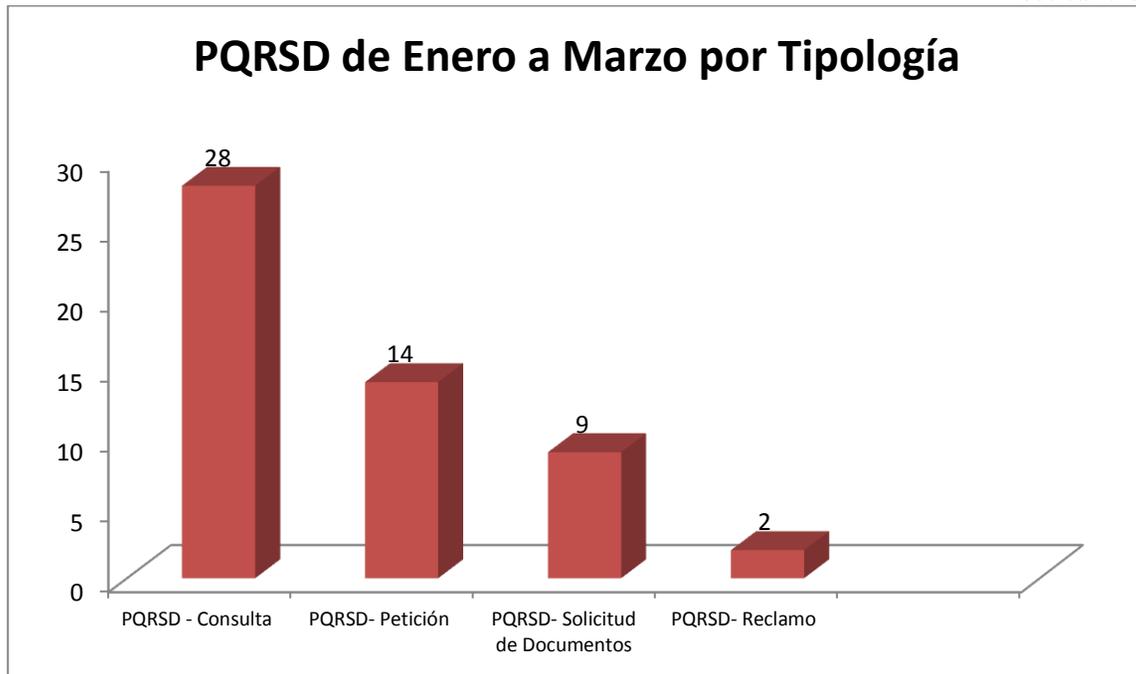


Tabla No. 5. Cantidad por tipo de PQRSD primer trimestre 2015

Las “PQRSD” radicadas de enero a marzo fueron cincuenta y tres (53) en total, de las cuales fueron: veintiocho (28) derechos de petición- consulta, catorce (14) derechos de petición- petición, ocho (8) derechos de petición – solicitud de documentos, dos (2) Reclamos y una (1) Acción de tutela.

Otra de las clasificaciones que permite determinar los resultados obtenidos del aplicativo SURDO, a partir de las razones que motivaron a los usuarios que presentaron las “PQRSD”, cifras que se registran en la siguiente gráfica:

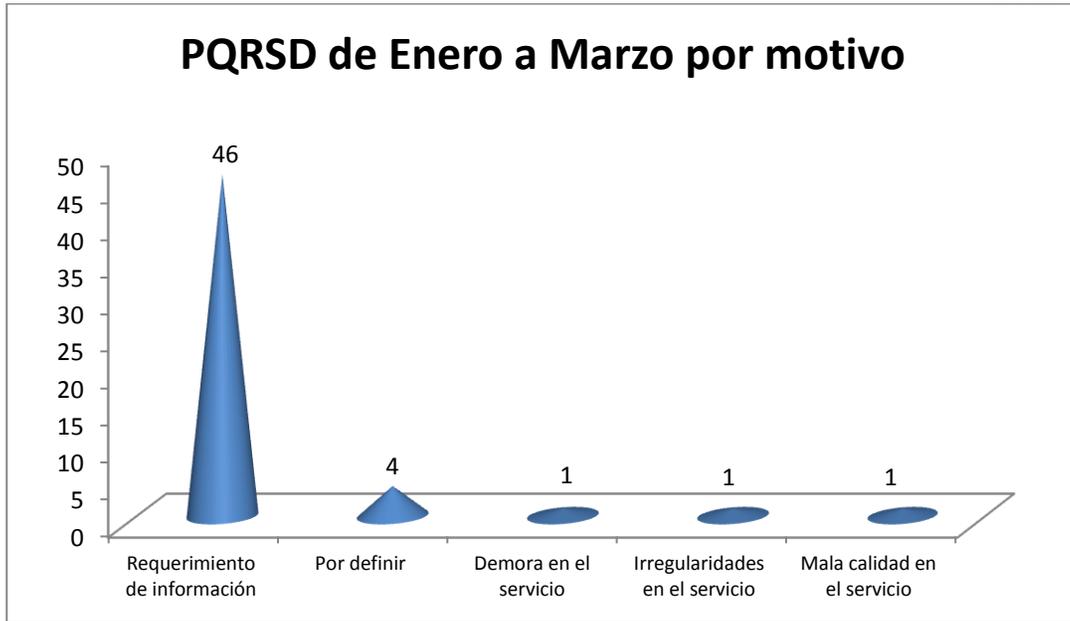


Tabla No. 5. Motivos primer semestre

Al verificar el motivo por el cual los usuarios presentaron las “PQRSD”, se determinó que cuarenta y seis (46) se refieren a requerimientos de información; cuatro (4) que en Surdo aparecen por definir, sin embargo una vez revisados los contenidos de las mismas son consultas de solicitud de información; igualmente existen: una (1) por demora en el servicio, una (1) por irregularidades en el servicio y una (1) por mala calidad en el servicio.

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

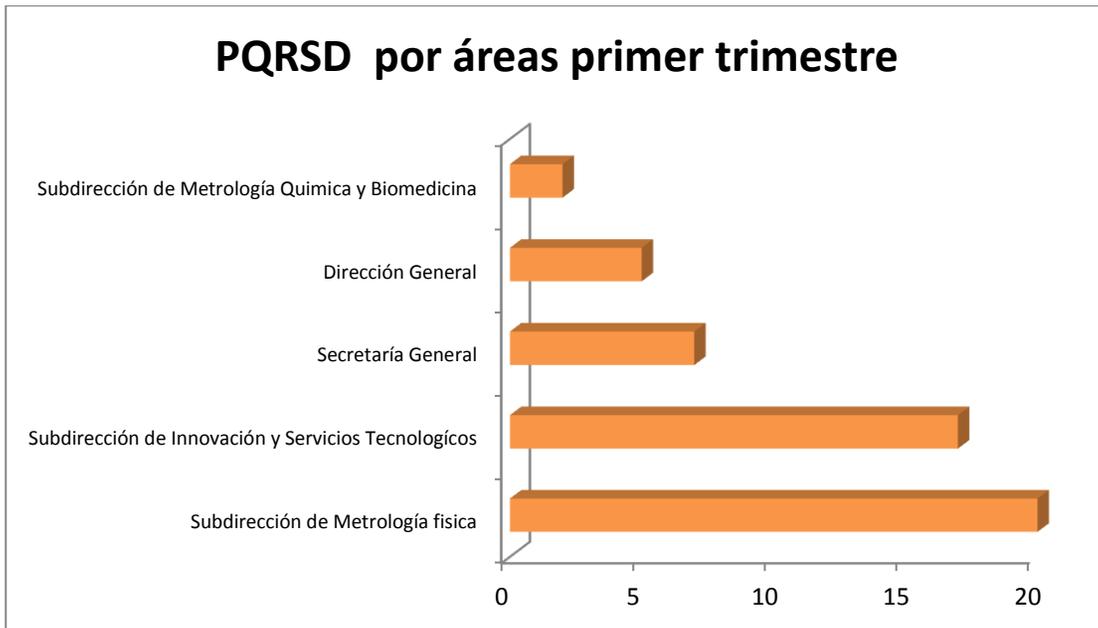


Tabla No. 6: Cantidad de PQRSD por área primer trimestre.

Las áreas que más “PQRSD” recibieron son: La Subdirección de Metrología Física con veinte (20) y la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos (SIST) con diecisiete (17), esta situación tiene su razón de ser en el hecho que estas Subdirecciones son las que mayor demanda de servicios tienen y en el caso de la Subdirección de Innovación se relaciona de manera directa con la ciudadanía. Secretaría General recibió siete (7) PQRSD, Dirección General recibió siete (7) y la Subdirección de Metrología Química y Biomedicina tramitó dos (2) solicitudes.

TIPOLOGIA	AREA	CANTIDAD
Petición	SIST	8
Consulta	SIST	5
Solicitud Doc.	SIST	2
Reclamo	SIST	2
Consulta	Dirección General	3
Petición	Dirección General	2
Solicitud Doc.	Dirección General	1
Tutela	Dirección General	1
Petición	Física	2
Consulta	Física	18
Petición	Secretaría General	2
Solicitud Doc.	Secretaría General	5
Consulta	Química	3

Tabla No. 7. PQRSD por Área y Tipología Primer trimestre.

### 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 primer trimestre.

#### SUBDIRECCIÓN FÍSICA:

Esta subdirección tramitó dieciocho (18) derechos de petición-consulta y tres (3) derechos de petición-petición, todos se respondieron en los tiempos establecidos.

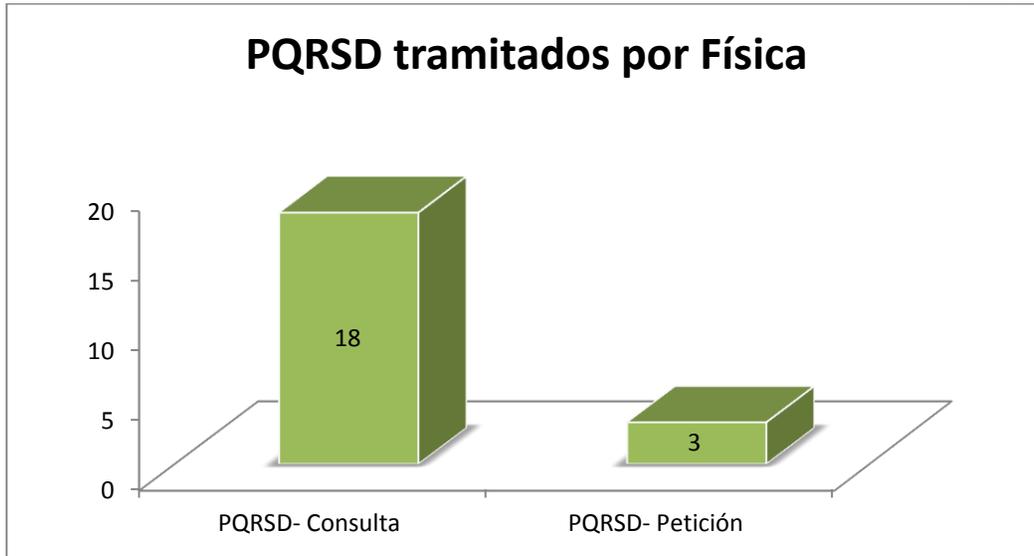


Tabla No. 8. Cantidad de PQRSD Física primer trimestre

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

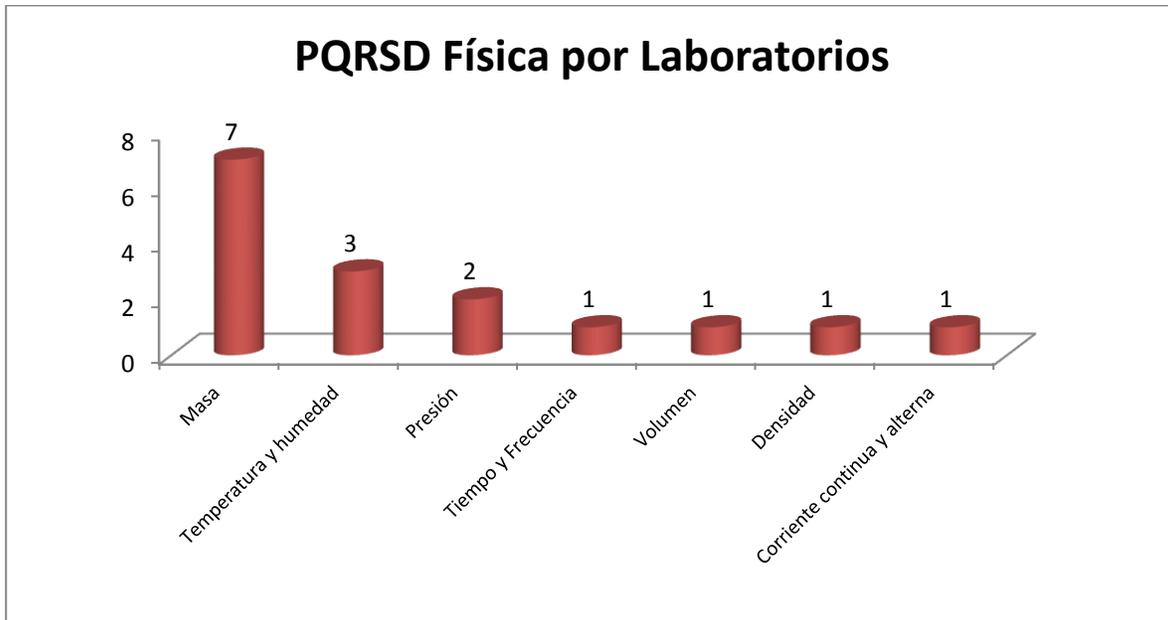


Tabla No. 9. PQRSD por Laboratorio Física primer trimestre

**SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TÉCNOLÓGICOS “SIST”:**

Esta subdirección recibió en este trimestre ocho (8) derechos de petición, cinco (5) consultas, dos (2) solicitud de documentos, y dos (2) reclamos. Los derechos de petición fueron respondidos 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.

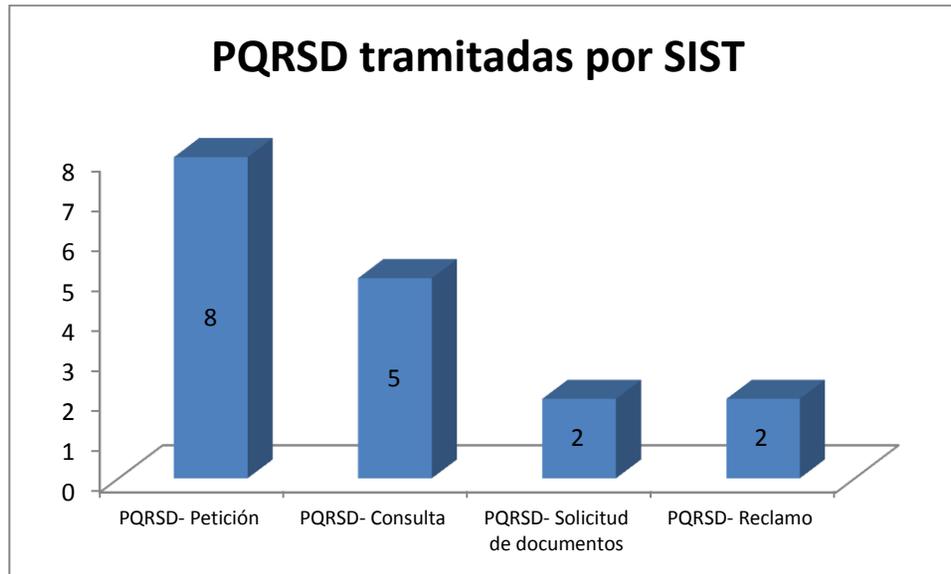


Tabla No. 10. Cantidad de PQRSD SIST, primer trimestre.

**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.

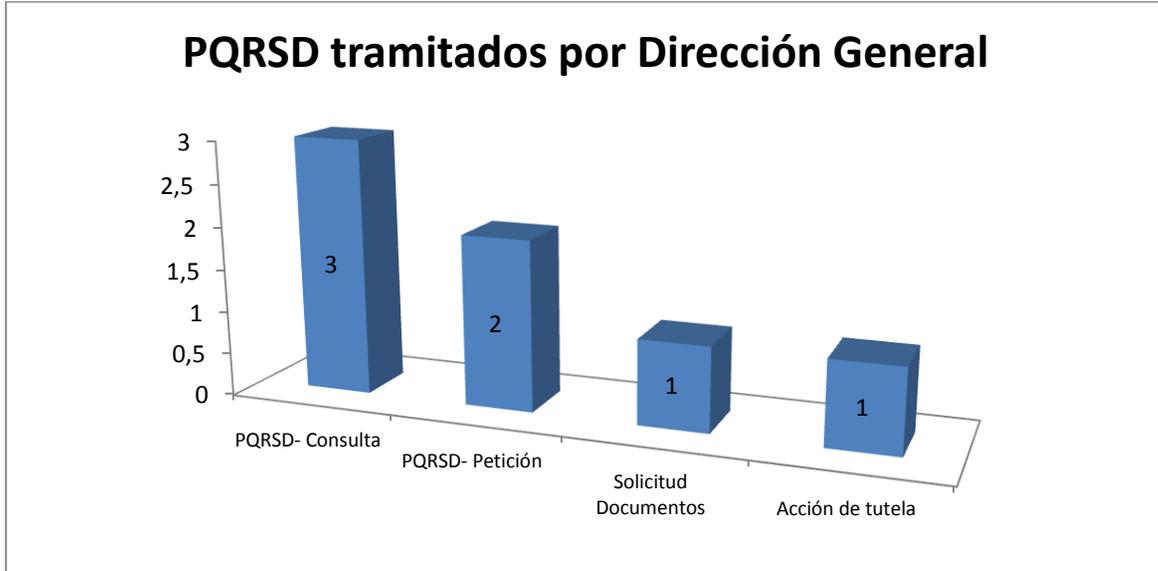


Tabla No. 11. PQRSD tramitadas por la Dirección General, primer trimestre.

#### SUBDIRECCIÓN DE QUÍMICA Y BIOMEDICINA

La Subdirección de Metrología Química y Biomedicina, recibió tres (3) Derechos de Petición- consulta,

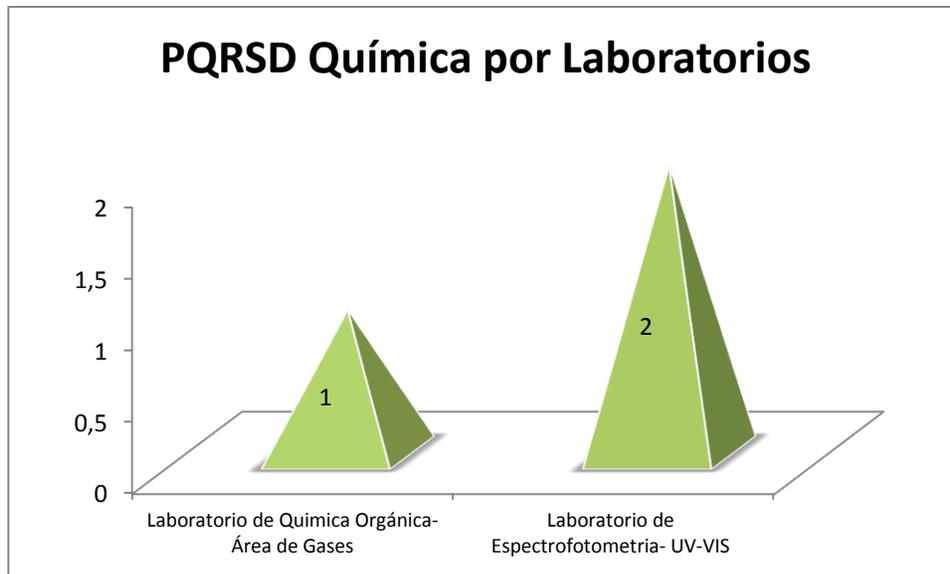


Tabla No. 12: PQRSD por Laboratorio Química, primer trimestre

**SECRETARIA GENERAL**

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

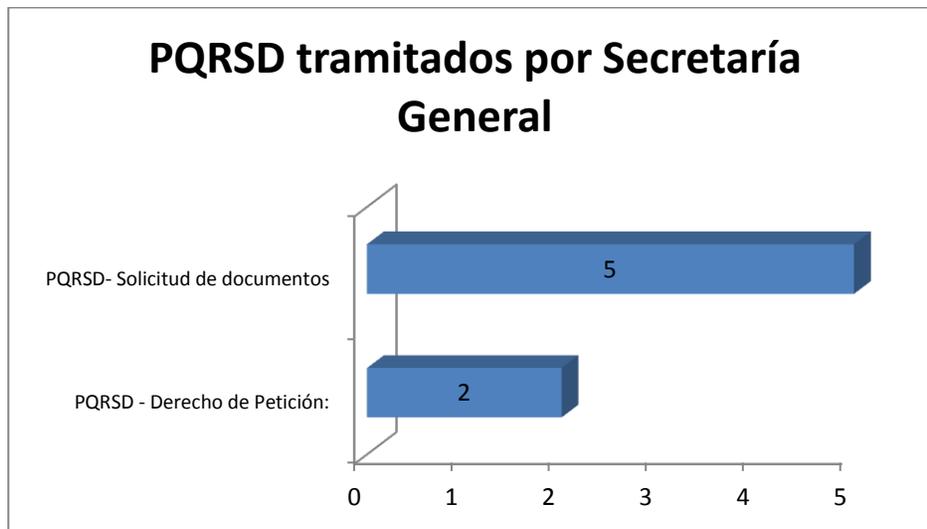


Tabla No. 13. PQRSD tramitadas por Secretaría General, primer trimestre.

**ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A PQRSD:**

De las cuarenta y ocho (48) PQRSD contestadas en la vigencia de enero a marzo de 2015, se enviaron a los que registraban correo electrónico la encuesta PQRSD para ser contestada y al no recibir respuesta se aplica la encuesta PQRSD vía telefónica, de las cuales se respondieron Veintisiete (27) encuestas. A continuación se presenta el resultado de la tabulación de las respuestas a dichas encuestas.

De las 27 encuestas aplicadas se pudo evidenciar que los usuarios presentaron: 10 peticiones, 1 reclamo, y 13 consultas.

Respecto a la oportunidad en la respuesta de la PQRSD se puede analizar de acuerdo con las encuestas aplicadas en el trimestre de enero a marzo de 2015 los usuarios interpretaron en su mayoría que la oportunidad de respuesta fue excelente y buena, lo que coincide con la revisión de los reportes en donde se evidencia que la mayoría de las PQRSD fueron contestadas en los tiempos establecidos.

En lo que respecta a la claridad y suficiencia de la información suministrada a los usuarios por parte del INM, se percibe que la mayoría de nuestros usuarios, encuentran válidas y claras las respuestas dadas, dándose un porcentaje mínimo en los ítems Regular y aceptable, esto debe ser analizado por el área que suministro la respuesta para corregir los aspectos que no permitieron al usuario tener una respuesta clara.

## Informe PQRSD primer semestre 2015

Secretaría General

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.

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.
- Entre las observaciones que tienen los usuarios se encuentra: que hay demora en las programaciones de calibraciones y que los cursos deben ser programados desde comienzo de año para tener en cuenta las inscripciones respectivas.

### C. INFORME SEGUNDO TRIMESTRE.

Como tercera parte de este informe, en este capítulo, se presenta un análisis de las PQRSD interpuestas en el segundo trimestre de 2015.

Se recibieron en la vigencia del 1 de abril al 30 de junio de 2015, cincuenta y cinco (55) PQRSD, de las cuales cincuenta y uno (51) fueron respondidas cuarenta y cinco (45) en los tiempos establecidos por la ley, y seis (6) no se dentro de los términos establecidos por la ley.

En el sistema se reportan cuatro (4) PQRSD sin respuesta, pero a la fecha de corte del presente informe, estaban en tiempos de ser respondidos.

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD radicadas en SURDO, fue de diez punto siete (10.7) días, teniendo como tiempo máximo de respuesta en el sistema cuarenta (40) días y mínimo de dos (2) 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:

#### Promedio General PQRSD segundo trimestre

Días para Respuesta	
Promedio	10.7
Máximo	40
Mínimo	2

Tabla No. 14. Promedio tiempos de respuesta general segundo semestre.

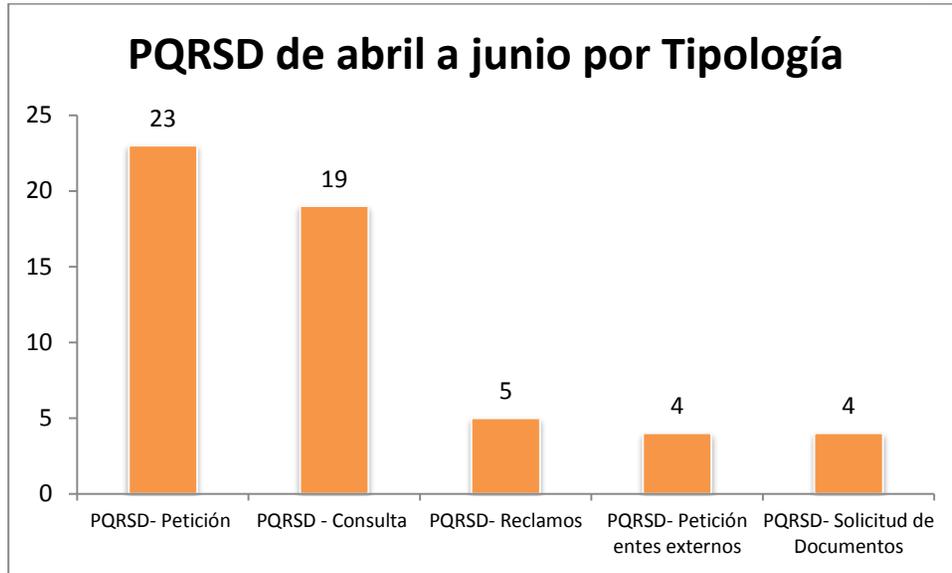


Tabla No. 14. Cantidad por tipo de PQRSD segundo trimestre 2015

El gráfico anterior, muestra las “PQRSD” radicadas en el mes de abril de acuerdo con su tipología fueron: veintitrés (23) derechos de petición- petición, diecinueve (19) Derechos de petición- consulta cinco (5) Reclamos, cuatro (4) derechos de petición – entes externos, y cuatro derechos de petición – solicitud de documentos (4) Reclamos.

Otra de las clasificaciones que permite determinar los resultados obtenidos del aplicativo SURDO, se origina a partir de las razones que motivaron a los Ciudadanos que presentaron las “PQRSD”, cifras que se registran en la siguiente gráfica:

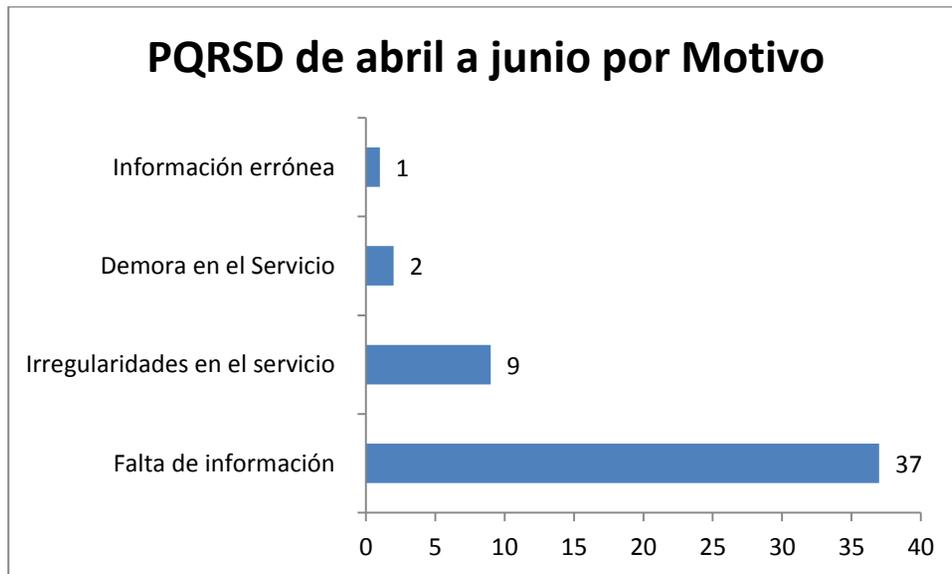


Tabla No. 15. Motivos segundo semestre PQRSD

Al verificar el motivo por el cual los usuarios presentaron las “PQRSD”, se determinó que treinta y siete (37) se refieren a falta de información, nueve (9) por irregularidades en el servicio, dos (2) por demora en el servicio, y uno (1) por información errónea

**RECLAMOS - SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CLASIFICADAS POR ÁREAS**

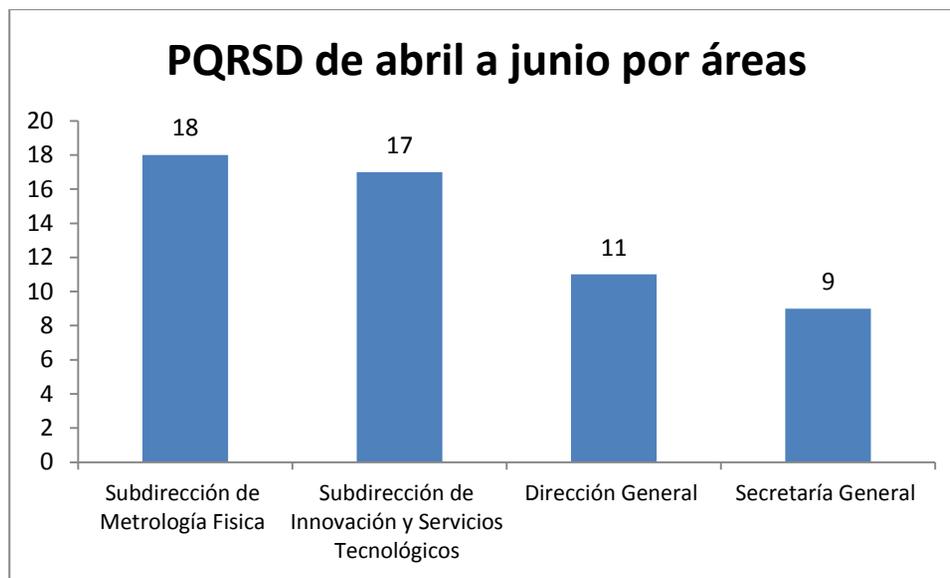


Tabla No. 16: Cantidad de PQRSD por área segundo trimestre.

Las áreas que más “PQRSD” recibieron son: Subdirección de Metrología Física con dieciocho (18) solicitudes, Subdirección de Innovación de Servicios Tecnológicos con diecisiete (17), Dirección general con once (11) y Secretaría General con nueve (9).

**PQRSD POR ÁREAS MISIONALES**

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

**SUBDIRECCIÓN FÍSICA:**

Esta subdirección tramitó ocho (8) derechos de Petición- Petición, seis (6) Derechos de Petición- consulta, y un (1) Derecho de Petición- entes Externos

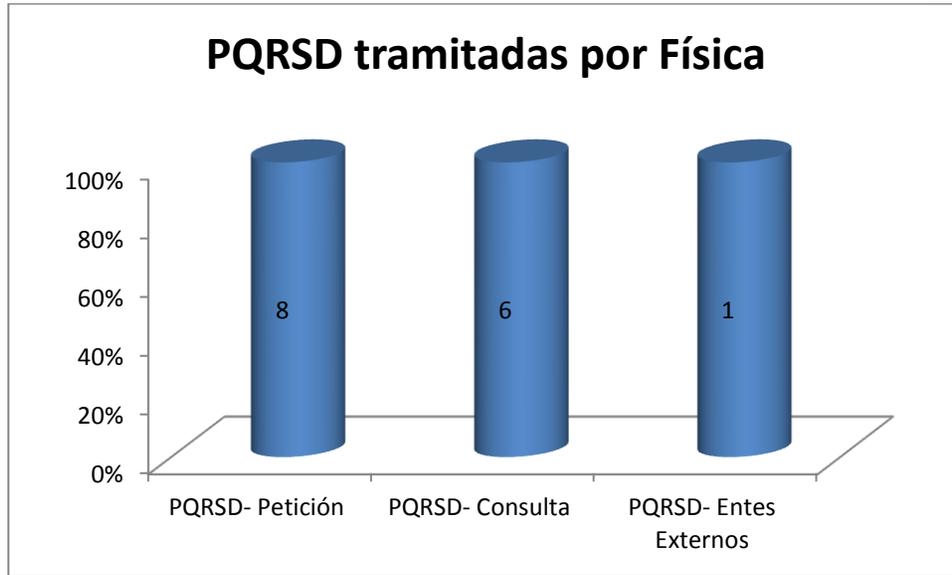


Tabla No. 17. Cantidad de PQRSD Física segundo trimestre

Las PQRSD tramitadas por física fueron atendidas por los siguientes laboratorios:

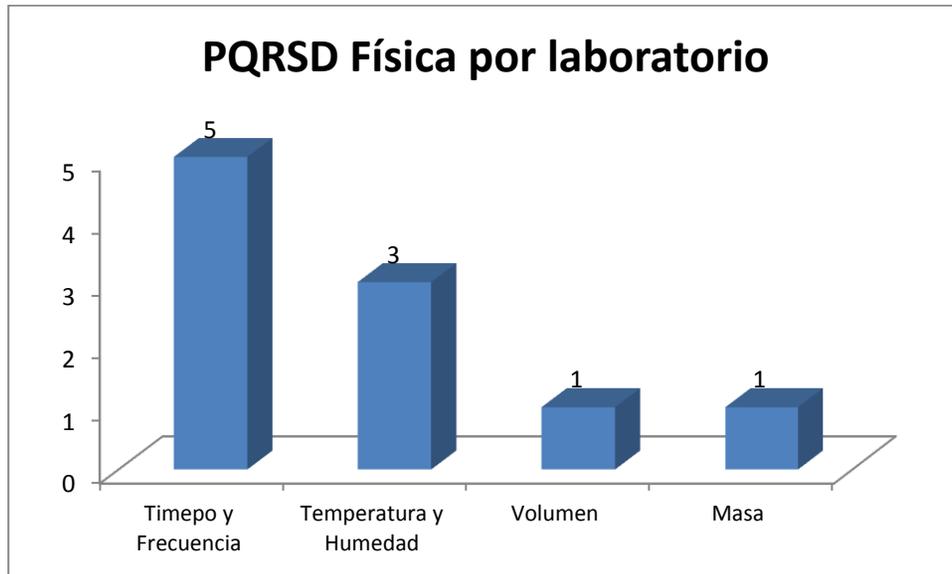


Tabla No. 18. PQRSD por Laboratorio Física segundo trimestre

**SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TÉCNOLÓGICOS “SIST”:**

Esta Subdirección tramitó diez (10) Derechos de Petición – consulta, cinco (5) derechos de Petición – Petición, y dos (2) reclamos.



Tabla No. 19: Cantidad de PQRSD SIST segundo trimestre.

**DIRECCIÓN GENERAL**

La Dirección General tramitó cinco (5) Derechos de petición- petición, dos (2) reclamos, una (1) petición entes externos, una (1) solicitud de documentos, y un (1) Derecho de Petición consulta

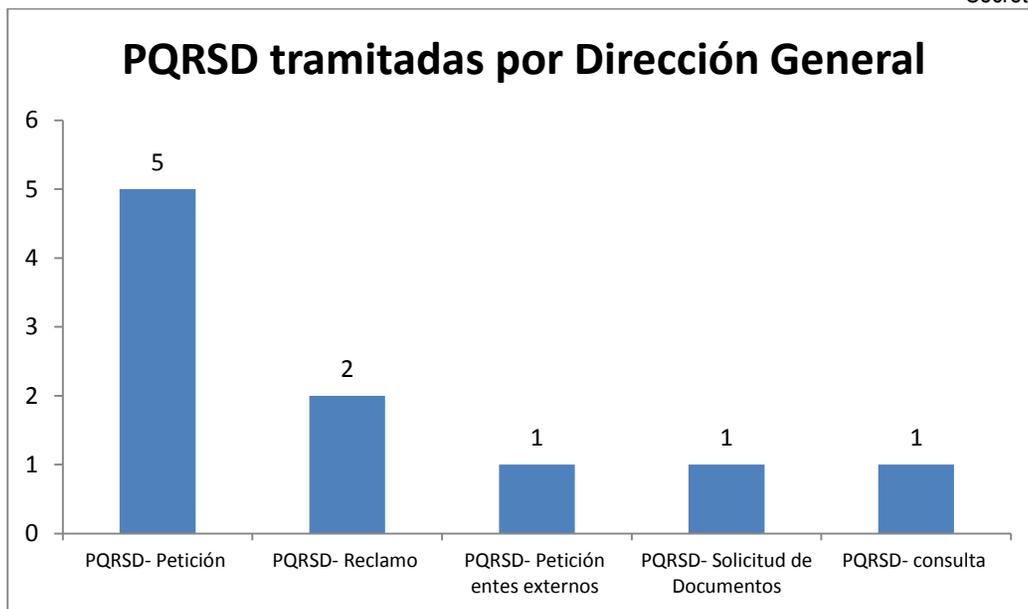


Tabla No. 20. PQRSD tramitadas por la Dirección General, segundo trimestre

### SUBDIRECCIÓN DE QUÍMICA Y BIOMEDICINA

Esta Subdirección no recibió ninguna PQRSD en el transcurso de esta vigencia.

### SECRETARIA GENERAL

Secretaría General tramitó tres (3) derechos de petición- petición tres (2) Derechos de Petición- solicitud de documentos y dos (2) Derechos de Petición- entes externos, solicitudes que se respondieron de manera oportuna y en los tiempos establecidos por la ley.

Así mismo se respondió un (1) Derecho de petición – solicitud documentos en catorce (14) días, excediendo los plazos de respuesta establecidos por la ley en cuatro (4) días.

Para este caso, es necesario aclarar que *el Derecho de petición, según seguimiento efectuado con la funcionaria asignada, fue contestado oportunamente por correo electrónico, razón por la cual se solicitó a la funcionaria incluir su respuesta en la herramienta Surdo.*

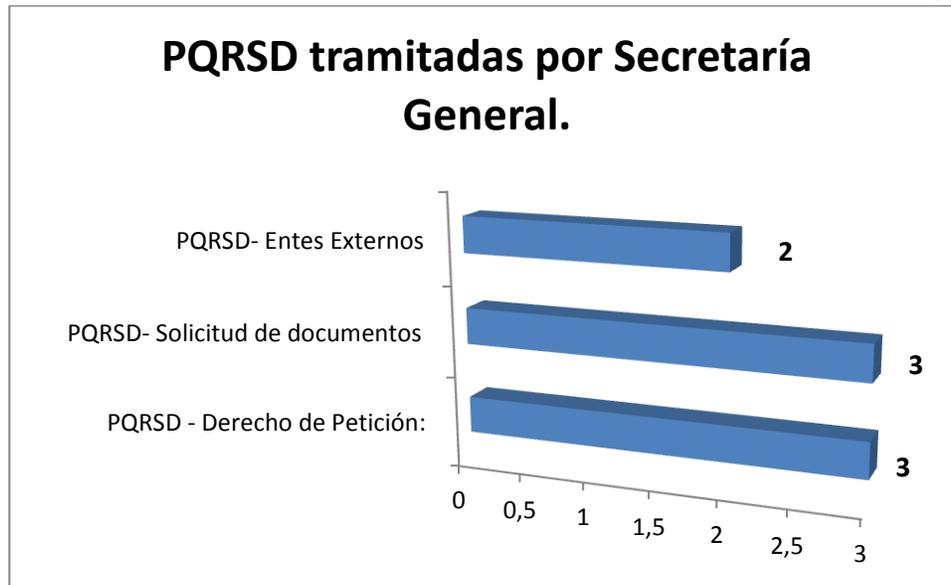


Tabla No. 21. PQRSD tramitadas por Secretaría General, segundo trimestre.

### ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A PQRSD:

De las cincuenta y uno (51) PQRSD contestadas dentro de la vigencia de abril a junio, se envió la evaluación PQRSD a todos los clientes por correo electrónico y al no recibir respuesta se aplica la Evaluación vía telefónica de las cuales se respondieron trece (13) encuestas. A continuación se presenta el resultado de la tabulación de dichas encuestas:

De las 13 encuestas aplicadas se pudo evidenciar que los usuarios presentaron: 8 peticiones y 5 consultas.

Respecto a la oportunidad en la respuesta de las PQRSD se puede analizar que de acuerdo con las encuestas aplicadas en el trimestre de abril a junio de 2015 los usuarios interpretaron en su mayoría que la oportunidad de respuesta fue buena, Lo que coincide con la revisión de los reportes en donde se evidencia que la mayoría de las PQRSD fueron contestadas en los tiempos establecidos.

En lo que respecta a la claridad y suficiencia de la información suministrada a los usuarios por parte del INM, se percibe que la mayoría de nuestros usuarios, encuentran válidas y claras las respuestas dadas, dándose un porcentaje mínimo en los ítems regular y aceptable.

Frente a la calidad y el contenido de la información que aclarara las inquietudes del usuario por medio de llamadas telefónicas, o envío de encuestas vía correo electrónico, se puede observar que no hubo una tendencia definida por los usuarios mostrando satisfacción con la calidad de la respuesta suministrada.

En la tabulación de las preguntas abiertas se puede deducir:

La información suministrada en la página web acerca de los servicios que presta el INM, para la mayoría de las personas si es suficiente.

## Informe PQRSD primer semestre 2015

Secretaría General

En la segunda pregunta sobre si existe un servicio requerido por el usuario que no ofrece el INM, en su mayoría se respondió NO, que todos los servicios que han requerido nuestros clientes han sido cubiertos por el INM a excepción de dos sugerencias expuestas sobre actualizar el contenido de las pasantías y el servicio de Magnitudes fisiológica Metrológica.

En las observaciones que tienen los usuarios se encuentra: que los servicios en algunos casos son muy demorados, ampliar la capacidad para el suministro de cursos, y que en algunos casos la parte administrativa suele ser lenta al demorarse cuatro meses para recibir una cotización

### 4. Recomendaciones

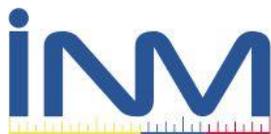
Teniendo en cuenta que este informe presenta un consolidado del primer semestre de 2015 (Enero a Junio), y también llevó un recuento detallado de cada trimestre, A continuación se presentan las recomendaciones que se deben tener en cuenta por la alta dirección, para el mejoramiento de la recepción y respuesta de las PQRSD presentadas por la ciudadanía al INM

- a) Aunque la mayoría de las PQRSD se contestaron en los tiempos establecidos, es importante tener en cuenta que algunas peticiones o consultas de información se deben responder con mayor prontitud disminuyendo los tiempos de atención y brindando a la ciudadanía una respuesta más rápida a su requerimiento.
- b) 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.
- c) Es importante 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:

- a) Existen reclamos puntuales sobre daños en los equipos entregados por el cliente, lo cual ha generado inconformismos y costos adicionales a INM.
- b) Durante el primer semestre 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) Los ajustes en las tarifas generaron reclamaciones por parte de los clientes que ya tenían su presupuesto establecido y vieron afectación en el mismo.



## Informe PQRSD primer semestre 2015

Secretaría General

- d) A pesar de no haber sido radicados como reclamos, varios clientes manifestaron su inconformidad por la demora en la calibración de equipos.
- e) 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.

---

**LILIANA FONG DE FONG**  
**Secretaria General**

Elaboró: Luisa Catalina Cadena Romero Fecha: 2015-07-17  
Revisó y ajustó: Luis Fernando Oviedo – Profesional Secretaría General.