



Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe PQRSD tercer trimestre 2020 (Q3)

Vigencia 1 de julio al 30 de septiembre de 2020
Secretaría General
Bogotá
2020-10-15



CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN:	3
2. ALCANCE:	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:	3
4. RESULTADOS:	3
4.1 Avances frente a recomendaciones previas:	4
4.2 Resultados Generales:	4
4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:	4
4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología:	5
4.2.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo:	5
4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:	6
4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:	6
4.2.5.1 Servicio de Calibración:.....	6
4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología:	7
4.2.5.3 Asistencia Técnica:.....	8
4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:.....	8
4.2.5.5 Materiales de Referencia:.....	8
4.3 Reclamos presentados:	9
4.4 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:	9
4.5 Solicitudes de Protección de Datos Personales:.....	10
4.6 Solicitud de información pública:	10
4 RECOMENDACIONES:	10
5 CONCLUSIONES:	11

1. INTRODUCCIÓN:

El presente informe sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, presentadas a INM, está basado en los procedimientos internos, así como con la normatividad vigente, que orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y las respuestas a PQRSD.

2. ALCANCE:

En este informe se analizan las PQRSD radicadas en el sistema informático BPMetro (Ophelia) entre el día 1 de julio y el 30 de septiembre de 2020. Adicionalmente se incluye comparativo frente a periodos anteriores..

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:

Una vez obtenido el reporte del sistema informático, y basados en el mismo, se clasifica y describe la información según cada uno de los servicios que presta la entidad. Adicionalmente se discrimina por diferentes variables como tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta.

La principal categoría de análisis corresponde a los tiempos de respuesta de las PQRSD frente a servicios que presta la entidad: Calibración, Capacitaciones en metrología, Asistencia Técnica, Comparación Interlaboratorios / Ensayos de Aptitud, y Producción y comercialización de Materiales de Referencia.

Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, se contaron los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913, y en el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD-V1 del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Igualmente, las solicitudes que se radiquen durante la emergencia sanitaria, es decir todas las del presente trimestre, tendrán una ampliación de términos para atender las peticiones de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 del decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1	2		5
Petición entes externos		1		3	3	3		10
Solicitud documentos		1		3	3	3		10
Solicitud de información		1		3	3	3		10
Atención a Periodistas		1		3	3	3		10
Petición		1		5	5	4		15
Queja		1		5	5	4		15
Reclamo		1		5	5	4		15
Sugerencia		1		5	5	4		15
Denuncia		1		5	5	4		15
Felicitación		1		5	5	4		15
Consultas		1		18	7	4		30

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta (incluye ley 1755)

A partir del análisis presentado, se elaboran las conclusiones y se proponen recomendaciones tendientes a la mejora continua en la gestión de las PQRSD en la entidad.

4. RESULTADOS:

4.1 Avances frente a recomendaciones previas:

Para empezar, se hace una revisión general de la atención prestada a las recomendaciones y conclusiones del informe inmediatamente anterior, en procura del mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD recibidas.

Se han realizado una serie de ajustes en los reportes de PQRSD en la herramienta BPMetro, sin embargo, faltan mejoras que permitan mejores reportes.

La socialización de este informe por parte de los jefes, con los servidores encargados de contestar PQRSD, pueden haber incidido en mejoras en cuanto a los seguimientos y posibles planes de mejora ante las falencias detectadas.

4.2 Resultados Generales:

Durante el tercer trimestre de 2020, se recibieron doscientos ochenta (280) PQRSD. De estas doscientas treinta y cuatro (234) fueron respondidas, todas tuvieron respuesta dentro del término respectivo de ley doscientos treinta (232) de ellas, y dos (02) fueron respondidas de manera extemporánea. En cuanto a las cuarenta y seis (46) restantes, se encontraban dentro de los tiempos de ley. Para más detalle, se puede consultar el numeral 4.4 del presente informe

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q3 2020	
Promedio	6.5
Máximo	45
Mínimo	0

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta_Q3_2020

4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:

De las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, se observa que la mayor cantidad se presentó en los procesos administrativos (Atención al Ciudadano, Servicios Administrativos, Contratación, Talento Humano) con un 59%, seguido del servicio de Calibración 28%, Capacitaciones en Metrología 6%, Ensayos de Aptitud 6%, Asistencia Técnica 1%, Materiales de Referencia 0%.

Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD
Servicios de Calibración	77
Capacitaciones en Metrología	17
Ensayos de Aptitud	17
Materiales de Referencia Certificados	1
Asistencia Técnica	3
Atención al Ciudadano	80
Contratación	73
Servicios Administrativos	1
Servicios en Línea	5
Talento Humano	6

Total	280
--------------	------------

Tabla No.3 PQRSD por servicio_Q3_2020

4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología:

Para esta vigencia, las tipologías de las doscientas ochenta 280 PQRSD radicadas, tuvieron su mayor registro en las Peticiones con un 86.8%, Consulta 4.3%, Petición de Entes Externos y Reclamos, con un 3.6% cada uno, la Acción de Tutela y Solicitud Congreso de la República con un 0.7%, y finalmente la Felicitación con un 0.4%.

TIPOLOGÍA	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020
ACCIÓN DE TUTELA	2	0	1	2	2
CONSULTA	31	15	18	12	12
DENUNCIA	0	1	0	0	0
FELICITACIÓN	1	0	0	1	1
PETICIÓN	204	164	316	170	243
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	13	15	9	9	10
QUEJA	0	1	0	0	0
RECLAMO	10	4	7	7	10
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	1	0	0	1	2
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	1	1	0	0
SOLICITUD INFORMACIÓN	196	136	13	3	0
SUGERENCIA	0	0	0	1	0
Total	460	337	365	206	280

Tabla No.4 Tipología de PQRSD_Q3_2020

4.2.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo:

El motivo que mayor influencia tuvo en la clasificación de PQRSD, en este trimestre, hace referencia a temas propios del servicio con un 71%, lo cual equivale a 200 radicados, seguido de Atención al Ciudadano con un 25% equivalente a 69 radicados; el restante 4% corresponde a los otros motivos de clasificación equivalente a 11 radicados. La forma en que se hace esta clasificación, se basa en el conocimiento y concepto de la(s) persona(s) que radica(n).

MOTIVO	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020
ATENCIÓN AL CIUDADANO	69	2	27	60	69
CALIDAD EN SERVICIO	3	0	2	1	3
DEMORA EN SERVICIO	0	0	0	6	2
INFORMACIÓN ERRONEA	0	0	8	0	1
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	9	5	0	2	3
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	0	2	0	0	1
PROPIO DEL SERVICIO	378	326	328	137	200
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES	1	0	0	0	0
FALTA INFORMACIÓN	0	1	0	0	0
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	0	1	0	0	1
Total	460	337	365	206	280

Tabla No.5 PQRSD por Motivo_Q3_2020

4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:

En este punto, se muestra un resumen a nivel de las áreas en general (aquí se suman las coordinaciones pertenecientes a cada área), frente a las cifras de PQRSD que atendió, ya sea misional o administrativo. En esta vigencia, el área que más atendió PQRSD fue la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos con un 35.7%, Secretaria General con un 34.3%, Dirección General con un 22%, Subdirección de Metrología Física con un 7.5%.

PQRSD POR ÁREAS	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020
DIRECCIÓN GENERAL	37	43	40	23	61
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	58	71	28	25	21
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS METROLÓGICOS	255	155	187	83	100
SECRETARIA GENERAL	95	27	107	71	96
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOMEDICINA	10	57	2	4	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0	1	0	0
COMITÉ DE CONVIVENCIA	2	0	0	0	0
COMISIÓN DE PERSONAL	0	1	0	0	0
Total	460	354	365	206	280

Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q3_2020

Se nota un gran incremento en PQRSD atendidas por Dirección general, pasando de 23 en Q2, a 61 para este tercer trimestre, revisado el contenido de estas solicitudes, en su gran mayoría se refieren a temas de foto multas (atendidas por el Asesor Jurídico). Igualmente, la Secretaría General tuvo 96 PQRSD, las cuales en gran porcentaje se refieren a temas de certificaciones contractuales.

4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:

Aquí se muestran las cifras referentes a PQRSD frente a cada uno de los servicios que presta INM.

4.2.5.1 Servicio de Calibración:

En este trimestre, para el servicio de calibración, se recibieron setenta y siete (77) PQRSD, las cuales se referían a Peticiones 87%, Reclamos 6.5%, y consultas con 5.2%; las peticiones de entes externos, representan el restante 1.3%.

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020
CONSULTA	13	2	5	8	4
PETICIÓN	19	22	127	32	67
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	1	0	1
RECLAMO	4	1	2	0	5
QUEJA	0	0	0	0	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	2	0	0	0	0

SOLICITUD DE INFORMACIÓN	99	57	1	0	0
Total	137	82	136	40	77

Tabla No.7 Tipología Calibración. Q3_2020

Para este servicio, según información del Sistema Informático, se presentaron cinco (05) Reclamos durante el periodo evaluado.

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
20002843	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS
20003174	Calidad en el Servicio	Servicios de Calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
20003648	Calidad en el Servicio	Servicios de Calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
20003650	Calidad en el Servicio	Servicios de Calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
20003772	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA

Tabla No.8 Reclamos Calibración Q3_2020

Hasta el momento, el sistema informático no permite identificar los laboratorios que atienden PQRSD, por lo tanto, no se incluyen en el presente informe.

4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología:

Las capacitaciones en Metrología, recibieron diecisiete (17) PQRSD, que representan el 13% del total de radicadas, ellas fueron atendidos por la SIST.

TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020
CONSULTA	0	0	0	0	0
PETICIÓN	20	9	35	25	16
SOLICITUD INFORMACIÓN	40	17	5	1	0
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	1	0	1
Total	60	26	41	26	17

Tabla No.9 PQRSD Capacitación Q3_2020

Con relación a este servicio de capacitación, según información del Sistema Informático, se presentó un (01) Reclamo durante el periodo evaluado, en cual fue atendido por la Secretaría General (Grupo de Sistemas de Información y Redes), al referirse a protección de datos personales.

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
----------	--------	------------	-------------------------

20003652	Protección de Datos personales	Capacitaciones en Metrología	Secretaria General
----------	--------------------------------	------------------------------	--------------------

Tabla No.10 Reclamos Capacitación Q3_2020

4.2.5.3 Asistencia Técnica:

En este periodo, para los servicios de Asistencia Técnica se presentaron solamente tres (03) PQRSD. No se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA AT	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020
CONSULTA	7	9	0	0	0
PETICIÓN	5	4	4	1	3
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	1	2	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	1	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	9	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
Total	23	24	4	2	3

Tabla No. 11 tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q3

4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:

Para Ensayos de Aptitud, se presentaron diecisiete (17) PQRSD, de ellas, el 94% hacen referencia a peticiones, el restante 6% una petición de un ente externo. No se presentaron reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020
CONSULTA	1	0	0	0	0
PETICIÓN	21	6	21	12	16
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	13	14	0	0	0
RECLAMO	1	1	1	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	1	0	0	0	0
Total	37	21	22	12	17

Tabla No. 12 tipos PQRSD Ensayos de Aptitud Q3

4.2.5.5 Materiales de Referencia:

Para este servicio, se recibió únicamente una (01) PQRSD, no se presentaron reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA MRC	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	0	0	0	0
PETICIÓN	2	1	0	2	1

SUGERENCIA	0	0	0	1	0
CONSULTA	0	0	1	0	0
RECLAMO	0	0	0	1	0
Total	8	1	1	4	1

Tabla No. 13 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q3

Hasta el momento, el sistema informático no permite identificar los laboratorios que atienden PQRSD, por lo tanto, no se incluyen en el presente informe.

4.3 Reclamos presentados:

Según la información del Sistema BPMetro, aquí se presenta el consolidado de los diez (10) reclamos, el área que los atendió y con qué tema está relacionado: para una información detallada de cada uno de ellos, puede ver el archivo Excel: PQRSD_2020_Q3, adjunto a este informe.

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
20002843	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS
20003142	Irregularidades en el servicio	Atención al Ciudadano	Grupo de Sistemas de Información y Redes
20003174	Calidad en el Servicio	Servicios de Calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
20003181	Demora en el Servicio	Contratación	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación
20003449	Información Suministrada	Contratación	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación
20003648	Calidad en el Servicio	Servicios de Calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
20003650	Calidad en el Servicio	Servicios de Calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
20003652	Protección de Datos personales	Capacitaciones en Metrología	Secretaria General
20003772	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
20003807	Información Errónea	Servicios en Línea	Grupo de Sistemas de Información y Redes

Tabla No. 14. Reclamos presentados Q3_2020

4.4 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:

En esta oportunidad, se hace necesario poner énfasis en el manejo de tiempos, el número de PQRSD respondidas de manera extemporánea fue de dos (02), Estas demoras se presentan a pesar de tener

las alarmas y escalamientos propios de la herramienta BPMetro, y desde Servicio al Ciudadano, hacer seguimiento a cada una de las actuaciones que están llegando a fechas límites para su atención y respuesta; valga aclarar que dentro del periodo de ajuste que se lleva actualmente en la herramienta BPMetro, pueden haberse presentado inconvenientes que dieran razón a dicha demora..

Aquí el cuadro resumen de las PQRSD respondidas fuera de tiempo:

RADICADO	NOMBRE DEL TRAMITE	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Tiempo de Ley Emergencia (Decreto 491 2020)	Real
20003254	Petición	Servicios de Calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos	30	31
20003267	Petición	Servicios de Calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos	30	39

Tabla No. 15. Áreas Vs PQRSD Fuera De Tiempo Q3

4.5 Solicitudes de Protección de Datos Personales:

En este trimestre, se recibió una (01) PQRSD relacionada con el servicio de capacitación, haciendo referencia a la protección de datos personales; dicha PQRSD fue respondida por la Secretaría General (Grupo de Sistemas de Información y Redes)

4.6 Solicitud de información pública:

Para este periodo, según la información obtenida de Sistema de Radicación, NO se identificaron Derechos de Petición-Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712.

4 RECOMENDACIONES:

A continuación, se presentan algunas recomendaciones en procura del mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD presentadas ante INM.

- Se hace necesario aumentar el autocontrol y seguimiento, para evitar aumentos en los tiempos de atención.
- Se sugiere que las áreas afectadas generen planes de mejora que induzcan al progreso en los índices de respuestas para los usuarios y ciudadanía en general. Estas deben estar regidas por el proceso de mejora definido por el SIG.
- Se hace necesario que cada colaborador siga siendo consciente de las responsabilidades frente a los Derechos de Petición, teniendo en cuenta lo definido en el artículo 31 de la ley 1755, (Falta Disciplinaria).

- Se sugiere hacer una socialización del proceso de Servicio al Ciudadano, a los colaboradores de la entidad, en la cual se reitere el manejo de las PQRSD y las responsabilidades que ellos implican.

5 CONCLUSIONES:

- Se deben seguir observando mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en el tiempo y la calidad de repuesta de las PQRSD.
- Las áreas y/o personas encargadas, deben realizar el ajuste de los reportes informáticos (de la herramienta de radicación), con el fin de obtener información confiable.
- Al continuar con la implementación de la nueva herramienta de radicación, BPMetro, se sigue desarrollando una etapa de gestión de cambio, lo cual ha implicado adaptarse a nuevas formas como radicar, hacer seguimiento, generar respuestas, así como la obtención e interpretación de los reportes.

RODOLFO MANUEL GÓMEZ RODRÍGUEZ
Secretario General

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera
Revisó: Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez
2020-10-15
Anexos: libro en Excel: PQRSD_2020_Q3