Informe PQRSD
Tercer trimestre 2021 (Q3)

Vigencia 1 de julio al 30 de septiembre de 2021
Subdirección de Servicios Metrológicos y
Relación con el Ciudadano
Bogotá
2021-10-11

Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM
Avenida Carrera 50 No.26- 55 Int. 2 CAN Bogotá D.C.-Colombia
Conmutador: (57- 1) 2542222 - **Website**: www.inm.gov.co
E-mail: contacto@inm.gov.co - Twitter: @inmcolombia
Código Postal 111321

CONTENIDO

Página.
1. INTRODUCCIÓN: 3
2. ALCANCE: 3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA: 3
4. RESULTADOS: 4
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: 9
4.3 Reclamos presentados: 9
4.4 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta: 10
4.5 Solicitudes de Protección de Datos Personales: 10
4.6 Solicitud de información pública: 10
4.7 PQRSD trasladadas a otra entidad: 10
4.8 Calidad en la respuesta 10
4.9 Apelaciones Ensayos de Aptitud 17043 11
5. RECOMENDACIONES: 11
6. CONCLUSIONES: 11

1. INTRODUCCIÓN:

El presente informe está basado en los procesos y procedimientos internos, así como las normas vigentes, los cuales orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, presentadas al Instituto Nacional de Metrología - INM.

2. ALCANCE:

Para 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 2021. Adicionalmente se incluye comparativo frente a periodos anteriores.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:

Se extrae el reporte desde el sistema informático BPMetro, una vez obtenido el reporte, se clasifica la información según cada uno de los servicios que prestó la entidad. Adicionalmente se discrimina por diferentes variables como tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta, entre otros.

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

En la búsqueda 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-001 PQRSD- V3 del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Las solicitudes que se radican durante la emergencia sanitaria, dentro de la cual están todas las del presente trimestre, tendrán una ampliación de términos para atender las PQRSD, 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)

4. RESULTADOS:

4.1 Avances frente a recomendaciones previas:

Se hace seguimiento a las recomendaciones presentadas en el informe inmediatamente anterior, en procura del mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD.

Se dio cumplimiento a los tiempos de atención y respuesta de las PQRSD, sin embargo, se debe seguir en procura de mantener un buen nivel de atención de los mismos.

De manera focalizada, se dictaron capacitaciones, buscando mejorar la recepción, atención, seguimiento y respuesta a las PQRSD.

4.2 Resultados Generales:

En este periodo, tercer trimestre del año 2021, se recibieron doscientas treinta y cinco (235) PQRSD. De estas, doscientas diecisiete (217) fueron respondidas, todas tuvieron respuesta dentro del término respectivo de ley; presentando un promedio general de respuesta de **cinco (5)** días. En cuanto a las dieciocho (18) restantes, estas se encontraban dentro de los tiempos de ley, a la espera de repuesta.

4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:

En este trimestre evaluado (Q3), se observa que al igual que en los trimestres anteriores, la mayor cantidad de PQRSD se presentó en los procesos administrativos (Atención al Ciudadano, Servicios Administrativos, Contratación, Talento Humano) con un 46%, seguido del servicio de Calibración 37%, Capacitaciones en Metrología 9%.

Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD
Servicios de Calibración	86
Asistencia Técnica	4
Capacitaciones en Metrología	22
Ensayos de aptitud	4
Materiales de Referencia Certificados	10
Red Colombiana de Metrología	0
Atención al Ciudadano	44
Contratación	40
Servicios Administrativos	1
Servicios en Línea	4
Talento Humano	20
Total	**235**

Tabla No.2 PQRSD por servicio_Q3_2021

4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología:

Para esta vigencia, de las doscientas treinta y cinco (235) PQRSD radicadas, las tipologías que tuvieron su mayor registro fueron las Peticiones con un 66%, seguidas de Consulta con un 13%, sugerencias con 6%, la Petición de Entes Externos con un 5%, los Reclamos un 4%, la solicitud de información y las denuncias con 3% cada uno; se encuentra registrada una felicitación, menor al 1%. En este trimestre no se recibieron Acciones de tutela, quejas, ni solicitudes del Congreso de la República.

TIPOLOGÍA	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021
ACCIÓN DE TUTELA	2	14	5	2	0
CONSULTA	12	16	27	33	31
DENUNCIA	0	1	0	0	6
FELICITIACIÓN	1	1	0	0	1
PETICIÓN	243	160	387	211	154
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	10	9	5	8	12
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	10	7	5	0	10
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	2	0	1	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	1	1	3	0
SOLICITUD INFORMACIÓN	0	4	5	12	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	14
Total	**280**	**213**	**436**	**269**	**235**

Tabla No.3 Tipología de PQRSD_Q3_2021

4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo:

En este trimestre, el motivo que mayor influencia tuvo en la clasificación de PQRSD, hace referencia a temas propios del servicio con un 99% (equivalente a 232 radicados), el 3% restante, corresponde a los otros motivos de clasificación equivalente a 3 radicados.

MOTIVO	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021
ATENCIÓN AL CIUDADANO	69	13	14	3	0
CALIDAD EN SERVICIO	3	1	0	0	0
DEMORA EN SERVICIO	2	2	3	0	0
INFORMACIÓN ERRONEA	1	2	4	0	1
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	3	8	4	1	2
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	1	0	0	0	0
PROPIO DEL SERVICIO	200	186	410	264	232
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES	0	0	0	0	0
FALTA INFORMACIÓN	0	0	1	1	0
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	1	0	0	0
Total	**280**	**213**	**436**	**269**	**235**

Tabla No.4 PQRSD por Motivo_ Q3_2021

4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:

Aquí tenemos un resumen a nivel de las áreas en general (se suman las coordinaciones pertenecientes a cada área), frente a las cifras de PQRSD que atendió, ya sea misional o administrativo. En este trimestre, el área que más atendió PQRSD fue la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano con un 39%, seguido la Secretaria General con un 34%, la Subdirección de Metrología Física con un 15%, la Dirección General tuvo un 7%; las demás áreas registradas tuvieron un porcentaje inferior al 4% cada uno.

PQRSD POR ÁREAS	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021
DIRECCIÓN GENERAL	61	51	65	38	16
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	21	23	27	27	35
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	100	60	104	75	91
SECRETARIA GENERAL	96	73	229	111	79
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
SUBDIRECIÓN DE METROLÓGIA QUÍMICA Y BIOLOGÍA	2	4	4	10	8
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	2	0	0	2
OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	0	0	7	8	4
Total	**280**	**213**	**436**	**269**	**235**

Tabla No.5 PQRSD por áreas. Q3_2021

4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:

A continuación se muestran las cifras referentes a PQRSD frente a cada uno de los servicios que prestó INM en este periodo.

4.2.5.1 Servicio de Calibración:

Para este tercer trimestre, en cuanto al servicio de calibración, se recibieron ochenta y seis (86) PQRSD, estas fueron clasificadas por su contenido como: Peticiones 59%, consultas con 29%, reclamo 8%; y petición de entes externos con 3%.

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021
CONSULTA	4	13	17	4	25
PETICIÓN	67	29	94	46	51
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	1	0	0	0	3
RECLAMO	5	5	1	0	7

QUEJA	0	0	0	0	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	0	0	1	1	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	2	2	2	0
Total	**77**	**49**	**115**	**53**	**86**

Tabla No.6 Tipología Calibración. Q3_2021

Según información del Sistema Informático, se presentaron siete (07) reclamos durante el periodo evaluado, los cuales fueron atendidos y respondidos desde el Grupo de Servicios Metrológicos. A continuación se relacionan estos reclamos.

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
21002795	Propios en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21002816	Propios en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21002899	Información errónea	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21003110	Propios en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21003557	Propios en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21003734	Propios en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21003823	Propios en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos

Tabla No.7 Reclamos Calibración Q3_2021

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

4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología:

Para este tercer trimestre, en cuanto al servicio de Capacitaciones en metrología, se recibieron quince (22) PQRSD, estas fueron clasificadas por su contenido como: Sugerencia 50%, Peticiones 27%, solicitud de información con un 14%, y una felicitación y un reclamo, cada uno representa el 5%. Estas fueron atendidas desde la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano, y una desde la Secretaría General.

TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021
CONSULTA	0	0	1	0	0

PETICIÓN	16	13	13	3	6
SOLICITUD INFORMACIÓN	0	0	1	0	3
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	1	0	0	1
RECLAMO	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	11
Total	**17**	**14**	**15**	**3**	**22**

Tabla No.8 PQRSD Capacitación Q3_2021

En este trimestre y para este servicio, según información del Sistema Informático, se presentó un (01) reclamos, el cual fue atendido y respondido desde el Grupo de Servicios Metrológicos. A continuación se relaciona.

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
21003870	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos

Tabla No.9 Reclamos Capación Q3_2021

4.2.5.3 Asistencia Técnica:

En el tercer trimestre, el servicio de Asistencia Técnica recibió cuatro (04) PQRSD. No se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA ASISTENCIA TÉCNICA	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021
CONSULTA	0	0	0	0	0
PETICIÓN	3	2	4	3	1
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	1	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
Total	**3**	**2**	**4**	**4**	**4**

Tabla No. 10 tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q3_2021

4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:

Ensayos de Aptitud, en el tercer trimestre, recibió cuatro (04) PQRSD, estas fueron clasificadas como consulta y peticiones. No se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021

CONSULTA	0	0	0	0	1
PETICIÓN	16	14	10	0	3
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	1	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	1	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
Total	**17**	**15**	**10**	**0**	**4**

Tabla No. 11 tipos PQRSD Ensayos de Aptitud Q3_2021

4.2.5.5 Materiales de Referencia:

En este primer trimestre, el servicio de Materiales de Referencia recibió nueve (09) PQRSD, estas fueron clasificadas como peticiones y una sugerencia. No se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q1 2021
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN	1	2	7	1	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	1
CONSULTA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
Total	**1**	**2**	**7**	**1**	**10**

Tabla No. 12 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q3_2021

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 obtenida del Sistema informático BPMetro, aquí se presenta el consolidado de los diez (10) reclamos presentados, el área que los atendió y con qué tema está relacionado.

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
21002795	Propios en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21002816	Propios en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21002849	Información Suministrada	Servicios en Línea	Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico
21002899	Información errónea	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21002936	Propios en el servicio	Contratación	DIRECCIÓN GENERAL

21003110	Propios en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21003557	Propios en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21003734	Propios en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21003823	Propios en el servicio	Servicios de calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos
21003870	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos

Tabla No. 13 . Reclamos presentados Q1_2021

4.4 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:

Para este tercer trimestre de 2021, no se presentaron vencimientos de PQRSD, para esto, se tuvo en cuenta la información obtenida del sistema informático BPMetro, y basados en la ampliación de términos que lo estable en el artículo 5 del decreto 491 del 28 de marzo de 2020 (Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional).

4.5 Solicitudes de Protección de Datos Personales:

En este trimestre, revisado el sistema informático BPMetro, y luego del seguimiento realizado a cada PQRSD recibida, se concluye que NO se recibieron PQRSD relacionadas con la protección de datos personales.

4.6 Solicitud de información pública:

Al igual que en los periodos anteriores, y según la información obtenida de Sistema de informático BPMetro, NO se identificaron Derechos de Petición-Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712.

4.7 PQRSD trasladadas a otra entidad:

Para este periodo, según la información obtenida de Sistema de Radicación, no se identificaron Peticiones que se trasladaran a otra entidad.

4.8 Calidad en la respuesta

Se ha realizado la revisión a las respuestas dadas a las PQRSD, las respuestas dadas cumplen con la calidad requerida frente al contenido, lenguaje, y completitud de respuesta a lo solicitado; igualmente, en esta actividad, se han identificado una serie de situaciones, que generalmente son de forma, por ejemplo el formato y justificación del texto, puntuación, redacción, el no manejar de manera adecuada las netiquetas.

En cuanto a firmas de las respuestas a las PQRSD se presentaron algunas inconsistencias, ya sea por salida a vacaciones por parte de algunos funcionarios, o por los cambios de directivas y/o rotación de personal.

A pesar de tener una buena calidad en las respuestas, en las revisiones efectuadas por el equipo de Servicio al ciudadano, se ha detectado que algunas de ellas no se encuentran completas acorde a lo solicitado por el peticionario, por ejemplo los radicados: 21003076 – 21003286.

4.9 Apelaciones Ensayos de Aptitud 17043

Revisado el sistema informático, y obtenida información del Grupo de Ensayos de aptitud, se concluye que para este periodo no se presentaron apelaciones a los informes finales de este servicio.

5. RECOMENDACIONES:

Buscando de manera permanente el mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD presentadas ante INM, se presentan algunas recomendaciones.

- Se hace necesario aumentar el *autocontrol* y seguimiento, por parte de cada colaborador, buscando la disminución en los tiempos de atención, especialmente, buscando que una vez termine la ampliación de términos del decreto 491 de 2020, no se corran riesgos de incumplimientos en este aspecto.

- Como en todos los trimestres, y buscando mantener un adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión, así como la mejora continua, se sugiere que las áreas que recibieron reclamos, o pudieron haberse demorado en los tiempos de respuesta, *examinen la generación de 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.

- A pesar de haber obtenido las respuestas a las PQRSD en los tiempos adecuados, se hace necesario que cada colaborador siga, como parte del *autocontrol,* 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).

- Es necesario que se revise, desde el grupo de comunicaciones y Relación con el Ciudadano, hacer retroalimentación hacia las personas que realizan la radicación en el sistema informático, buscando minimizar errores al momento de radicar.

6. CONCLUSIONES:

- Se tiene buena calidad en la mayoría de respuestas dadas a se deben seguir observando, por parte de quien genera la respuesta, mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad de repuesta de las PQRSD y el uso del Lenguaje claro en las mismas.

- En la herramienta informática BPMetro, mejoraron los reportes y la presentación de los mismos, lo que permite mejorar el hacer seguimiento, generar respuestas, y especialmente la obtención e interpretación de los reportes.

- A pesar de tener buena calidad en las respuestas, se hace necesario que se busquen opciones informáticas que restrinjan la posibilidad de emitir respuestas con errores de persona que firma al momento de ser generada

- Se destaca el cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD recibidas en el periodo de este informe.

Firmado digitalmente por Gerardo Porras Rueda
Fecha: 2021.10.22 16:02:13 -05'00'

GERARDO PORRAS RUEDA
Subdirector de Servicios Metrológicos y Relación Con El Ciudadano

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera SSM
Revisó: Germán Guillermo Romero Cárdenas
2021-10-11
Anexos: libro en Excel: PQRSD_2021_Q3