



Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe PQRSD primer trimestre 2021 (Q1)

Vigencia 1 de enero al 31 de marzo de 2021
Secretaría General
Bogotá
2021-04-15



CONTENIDO

| | Página. |
|---|---------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. ALCANCE: | 3 |
| 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA: | 3 |
| 4. RESULTADOS: | 3 |
| 4.1 Avances frente a recomendaciones previas: | 3 |
| 4.2 Resultados Generales: | 3 |
| 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: | 7 |
| 4.2.5.1 Servicio de Calibración:..... | 7 |
| 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 |
| 5. RECOMENDACIONES: | 11 |
| 6. CONCLUSIONES: | 11 |

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe está basado en los procesos y procedimientos internos, así como la normatividad vigente, que 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:

En el presente informe, se analizan las PQRSD radicadas en el sistema informático BPMetro (Ophelia) entre el día 1 de enero y el 31 de marzo de 2021. Adicionalmente se incluye comparativo frente a periodos anteriores.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:

Una vez obtenido el reporte del sistema informático, se clasifica y describe 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.

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.

4.2 Resultados Generales:

Una de las principales categorías 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, Comparación Interlaboratorios / 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- V2 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)

En este periodo, primer trimestre del año 2021, se recibieron cuatrocientos treinta y seis (436) PQRSD. De estas, trescientos cincuenta y siete (357) fueron respondidas, todas tuvieron respuesta dentro del término respectivo de ley; presentando un promedio general de respuesta de nueve (9) días. En cuanto a las setenta y nueve (79) restantes, estas se encontraban dentro de los tiempos de ley, a la espera de respuesta.

4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:

En este trimestre evaluado (Q1), se observa que al igual que en el trimestre anterior, la mayor cantidad de PQRSD se presentó en los procesos administrativos (Atención al Ciudadano, Servicios Administrativos, Contratación, Talento Humano) con un 65%, seguido del servicio de Calibración 26%, Capacitaciones en Metrología 3%.

| Servicio / Proceso de apoyo | Nº PQRSD |
|---------------------------------------|----------|
| Servicios de Calibración | 115 |
| Comparación Interlaboratorios | 10 |
| Capacitaciones en Metrología | 15 |
| Red Colombiana de Metrología | 1 |
| Asistencia Técnica | 4 |
| Materiales de Referencia Certificados | 7 |
| | |

| | |
|---------------------------|------------|
| Atención al Ciudadano | 58 |
| Contratación | 200 |
| Talento Humano | 20 |
| Servicios en Línea | 5 |
| Servicios Administrativos | 1 |
| Total | 436 |

Tabla No.2 PQRSD por servicio_Q1_2021

4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología:

Para esta vigencia, de las cuatrocientos treinta y seis (436) PQRSD radicadas, las tipologías que tuvieron su mayor registro fueron las Peticiones con un 89%, seguidas de Consulta con un 6%, la Acción de Tutela tuvo un 1%, al igual que la Petición de Entes Externos, los Reclamos y la solicitud de información; hubo una Solicitud de Congreso de la República, porcentaje inferior al 1%.

| TIPOLOGÍA | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 | Q1 2021 |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| ACCIÓN DE TUTELA | 1 | 2 | 2 | 14 | 5 |
| CONSULTA | 18 | 12 | 12 | 16 | 27 |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| PETICIÓN | 316 | 170 | 243 | 160 | 387 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 9 | 9 | 10 | 9 | 5 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 7 | 7 | 10 | 7 | 5 |
| SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN | 13 | 3 | 0 | 4 | 5 |
| SUGERENCIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 365 | 206 | 280 | 213 | 436 |

Tabla No.3 Tipología de PQRSD_Q1_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 94% (equivalente a 410 radicados), el 3% restante, corresponde a los otros motivos de clasificación equivalente a 12 radicados.

| MOTIVO | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 | Q1 2021 |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 27 | 60 | 69 | 13 | 14 |
| CALIDAD EN SERVICIO | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 |
| DEMORA EN SERVICIO | 0 | 6 | 2 | 2 | 3 |
| INFORMACIÓN ERRONEA | 8 | 0 | 1 | 2 | 4 |
| INFORMACIÓN SUMINISTRADA | 0 | 2 | 3 | 8 | 4 |
| IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| PROPIO DEL SERVICIO | 328 | 137 | 200 | 186 | 410 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FALTA INFORMACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Total | 365 | 206 | 280 | 213 | 436 |

Tabla No.4 PQRSD por Motivo_ Q1_2021

4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:

Así como existen clasificaciones de PQRSD, por ejemplo frente a motivos, tipos, también tenemos la clasificación 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 esta vigencia, el área que más atendió PQRSD fue la Secretaria General con un 53%, seguido de la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano con un 24%, mientras que la Dirección General tuvo un 15%, y Subdirección de Metrología Física con un 6%.

| PQRSD POR ÁREAS | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 | Q1 2021 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| DIRECCIÓN GENERAL | 40 | 23 | 61 | 51 | 65 |
| SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA | 28 | 25 | 21 | 23 | 27 |
| SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO | 187 | 83 | 100 | 60 | 104 |
| SECRETARIA GENERAL | 107 | 71 | 96 | 73 | 229 |
| CONTROL INTERNO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO | | | | | 7 |
| COMITÉ DE CONVIVENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMISIÓN DE PERSONAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 365 | 206 | 280 | 213 | 436 |

Tabla No.5 PQRSD por áreas. Q1_2021

4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:

En este numeral, 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 primer trimestre, en cuanto al servicio de calibración, se recibieron ciento quince (115) PQRSD, estas fueron clasificadas por su contenido como: Peticiones 86%, consultas con 15%, solicitud de información 2%; un reclamo que representa el 1%, al igual que la solicitud de información.

| TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 | Q1 2021 |
|--------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| CONSULTA | 5 | 8 | 4 | 13 | 17 |
| PETICIÓN | 127 | 32 | 67 | 29 | 94 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 2 | 0 | 5 | 5 | 1 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUD DOCUMENTOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Total | 136 | 40 | 77 | 49 | 115 |

Tabla No.6 Tipología Calibración. Q1_2021

Para este servicio, según información del Sistema Informático, se presentó un (01) Reclamos durante el periodo evaluado, el cual fue atendido y respondido desde el Grupo de Servicios Metrológicos.

| RADICADO | MOTIVO | TEMA PQRSD | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|----------|----------------------|--------------------------|--|
| 21000526 | Falta de Información | Servicios de Calibración | Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos |

Tabla No.7 Reclamo Calibración Q1_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:

En cuanto al servicio de calibración, para este primer trimestre, se recibieron quince (15) PQRSD, estas fueron clasificadas por su contenido como: Peticiones 87%, consultas y solicitud de información con un 7%. 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 | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 | Q1 2021 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| CONSULTA | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| PETICIÓN | 35 | 25 | 16 | 13 | 13 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN | 5 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| RECLAMO | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 41 | 26 | 17 | 14 | 15 |

Tabla No.8 PQRSD Capacitación Q1_2021

4.2.5.3 Asistencia Técnica:

En el primer trimestre, el servicio de Asistencia Técnica recibió cuatro (04) PQRSD, estas fueron clasificadas como peticiones. No se presentaron Reclamos.

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

Tabla No. 9 tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q1_2021

4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:

Ensayos de Aptitud, en el primer trimestre, recibió diez (10) PQRSD, estas fueron clasificadas como peticiones. No se presentaron Reclamos.

| TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 | Q1 2021 |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| CONSULTA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN | 21 | 12 | 16 | 14 | 10 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| RECLAMO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 22 | 12 | 17 | 15 | 10 |

Tabla No. 10 tipos PQRSD Ensayos de Aptitud Q1_2021

4.2.5.5 Materiales de Referencia:

En este primer trimestre, el servicio de Materiales de Referencia recibió siete (07) PQRSD, estas fueron clasificadas como peticiones. No se presentaron Reclamos.

| TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 | Q1 2021 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN | 0 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| SUGERENCIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| CONSULTA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 1 | 4 | 1 | 2 | 7 |

Tabla No. 11 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q1_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 cinco (05) reclamos presentados, el área que los atendió y con qué tema está relacionado.

| RADICADO | MOTIVO | TEMA PQRSD | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|----------|--------------------------|--------------------------|--|
| 21000113 | Información Suministrada | Servicios en Línea | Grupo de Sistemas de Información y Redes |
| 21000126 | Demora en el Servicio | Contratación | Grupo de Gestión Financiera |
| 21000421 | Demora en el Servicio | Contratación | Grupo de Gestión Jurídica - Contratación |
| 21000526 | Falta de Información | Servicios de Calibración | Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos |
| 21000728 | Demora en el Servicio | Contratación | Grupo de Gestión Financiera |

Tabla No. 12. Reclamos presentados Q1_2021

4.4 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:

En este primer 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 establece 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:

Para este periodo, al igual que el trimestre anterior, 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, se identificó una Petición que se fue trasladada a otra entidad (SIC)

4.8 Calidad en la respuesta

Como parte del seguimiento y revisión a cada PQRSD, se ha realizado la revisión a las respuestas dadas, a nivel general, 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.

Desde el mes de febrero, se implementaron una serie de mejoras en el sistema informático BPMetro, y una de ellas es la verificación previa de la respuesta a emitir, buscando evitar errores de calidad al ser enviada dicha respuesta, se espera que esta opción, permita mejorar, aún más, la calidad en las respuestas.

5. RECOMENDACIONES:

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

- Igual al trimestre anterior, a pesar de haber obtenido las respuestas a las PQRSD en los tiempos adecuados, se hace necesario aumentar el *autocontrol* y seguimiento, buscando la disminución en los tiempos de atención, especialmente una vez termine la ampliación de términos del decreto 491 de 2020.
- 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.
- 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, la opción de hacer retroalimentación focalizada a los servidores con quienes se ha presentado sugerencias en torno a la mejora de la calidad de las respuestas.

6. CONCLUSIONES:

- Como en los últimos periodos, se destaca el cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD recibidas en el periodo de este informe.
- A pesar de tener una calidad buena 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 este periodo, mejoró la forma en que se presenta la información y resultados en la herramienta informática BPMetro, lo que permite mejorar el hacer seguimiento, generar respuestas, y especialmente la obtención e interpretación de los reportes.

RODOLFO MANUEL GÓMEZ RODRÍGUEZ
Secretario General

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera SSM
Revisó: Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez
2021-04-15
Anexos: libro en Excel: PQRSD_2021_Q1