



Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe PQRSD segundo trimestre 2019 (Q3)

Vigencia 1 de julio al 30 de septiembre de 2019
Secretaría General
Bogotá
2019-10-15

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:.....	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:	6
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 Servicios de Capacitaciones en Metrología:	8
4.2.5.3 Asistencia Técnica:.....	9
4.2.5.4 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud:	9
4.2.5.5 Materiales de Referencia:	10
4.2.6 Por laboratorio:	10
4.3 Solicitud de información pública:	10
4.4 Reclamos presentados:.....	10
4.5 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:.....	11
4.6 Apelaciones Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud 17043:	11
5 RECOMENDACIONES:	11
6 CONCLUSIONES:	12

1. INTRODUCCIÓN:

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

Para presentar esta información, se hace una clasificación, en la que se precisan los servicios y áreas que intervienen, el número de PQRSD atendidas por cada una de ellas, las principales causas, buscando que cada área presente ante el Sistema Integrado de Gestión las acciones de mejora a que haya lugar.

2. ALCANCE:

El informe analiza las PQRSD radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO, entre 01 de julio al 30 de septiembre de 2019 presentadas ante INM. Adicionalmente se incluye comparativo frente a periodos anteriores, considerando que la fecha de elaboración contiene datos de reporte del día martes 01 de octubre de 2019.

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.

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)

Finalmente, 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.

En cuanto a las opciones de mejora de tiempos de respuesta, se ha logrado un muy buen resultado, teniendo un porcentaje de respuesta de 99% de efectividad.

En cuanto a los ajustes en el sistema de Radicación, con el fin de minimizar errores y mejorar en el trámite de las PQRSD, se ha empezado a probar una nueva herramienta.

La socialización de este informe por parte de los jefes, con los servidores encargados de contestar PQRSD, pueden haber incidido en los resultados positivos obtenidos en este tercer trimestre.

4.2 Resultados Generales:

Durante trimestre tres de 2019, se recibieron cuatrocientos sesenta (460) PQRSD. De estas cuatrocientas treinta y cuatro (434), fueron respondidas, de ellas 432 tuvieron respuesta dentro del término respectivo de ley, igualmente 02 fueron respondidas de manera extemporánea. Para más detalle, se puede consultar el numeral 4.5 del presente informe

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q3	
Promedio	3.9
Máximo	21
Mínimo	0

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

Se destaca que el tiempo promedio de respuesta (en días), tuvo una mejora considerable, al pasar de 5.3 en el primer trimestre del año, a 3.9 en este tercer trimestre.

4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:

La Clasificación de las PQRSD permite identificar que las relacionadas con temas misionales comprendieron un 58% del total, mientras que las relacionadas con temas de los procesos de apoyo correspondieron al 42% restante.

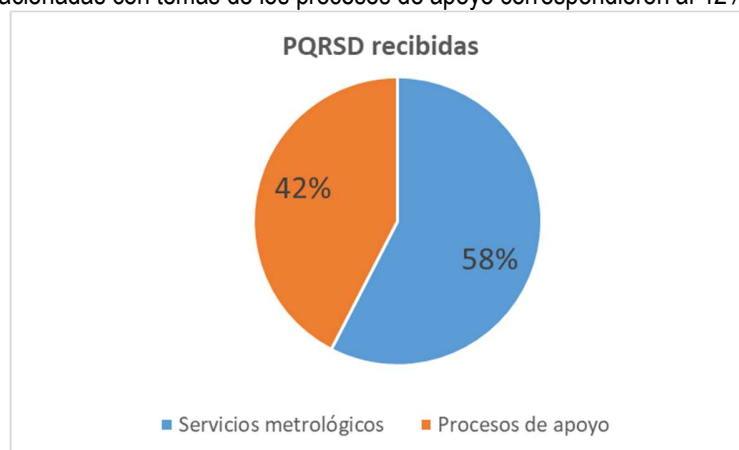


Gráfico 1 Distribución de PQRSD

De las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, se observa que se preserva la proporción de participación de los servicios prestados por el INM. La mayor cantidad de comunicaciones se presentaron en el servicio de Calibración (30% del total y 52% de las que corresponden a los servicios), seguido por Capacitaciones en Metrología (13% del total y 23% de las recibidas por servicios).

Servicio / Proceso de apoyo	Nro. PQRSD	% del total	% del grupo
Servicios de Calibración	137	30%	52%
Capacitaciones en Metrología	60	13%	23%
Comparación Interlaboratorios	37	8%	14%
Asistencia Técnica	23	5%	9%
Materiales de Referencia Certificados	8	2%	3%
Atención al Ciudadano	80	17%	41%
Contratación	49	11%	25%
Servicios Administrativos	36	8%	18%
Talento Humano	15	3%	8%
Servicios en Línea	8	2%	4%
Red Colombiana de Metrología	7	2%	4%
Total	460	100%	

Tabla No.3 PQRSD por servicio_Q3_2019

Los procesos administrativos tienen una participación en la que Atención al Ciudadano es la que ha recibido más comunicaciones, seguida de Contratación y servicios administrativos.

4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología:

Para esta vigencia, las tipologías de las PQRSD radicadas, tuvieron su mayor registro en las Peticiones con un 45.2%, Solicitudes de Información con el 39.4%, Consulta 5.5%, Petición de Entes Externos 4.4%, Reclamos con un 2.6% y el 2.9% restante corresponde a Acción de Tutela, Felicitación, Queja, Solicitud de Documentos y Solicitud Congreso de la República.

TIPOLOGÍA	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Variación con Q2 - 2019	Variación con Q3 - 2018
PETICION	149	164	198	173	204	●	●
SOLICITUD INFORMACION	114	97	151	151	196	●	●
CONSULTA	35	15	21	21	31	●	●
PETICION ENTES EXTERNOS	24	16	25	17	13	●	●
RECLAMO	15	11	18	10	10	●	●
ACCIÓN DE TUTELA	0	3	1	2	2	●	●
SOLICITUD DOCUMENTOS	4	1	4	5	2	●	●
FELICITACION	1	1	0	1	1	●	●
SOLICITUD CONGRESO REPUBLICA	1	0	0	1	1	●	●
DENUNCIA	0	0	0	0	0		
QUEJA	0	0	1	1	0	●	●
SUGERENCIA	2	0	1	1	0	●	●
TOTAL	345	308	420	383	460	●	●

Tabla No.4 Tipología de PQRSD_Q3 – Comparativo con periodo anterior y periodo del año anterior

En términos generales, se presentó un incremento del número de PQRSD radicadas en comparación con el periodo anterior (20.1%) y con respecto al mismo periodo del año anterior (30.0%). Para esta vigencia, las tipologías de las PQRSD radicadas,

tuvieron su mayor registro en las Peticiones con un 45.2%, Esto sumado al registro de Solicitudes de información que componen un 42.6% del total, explican que en general se haya presentado un incremento al compararse con periodos anteriores.

4.2.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo:

El motivo de mayor influencia en la clasificación de PQRSD hace referencia a temas propios del servicio con un 82%, lo cual equivale a 378 radicados; Atención al Ciudadano con un 15% equivalente a 69 radicados, el restante 3% corresponde a los otros motivos de clasificación equivalente a 13 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 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019
Atención al Ciudadano	4	10	13	46	69
Calidad en Servicios	0	0	8	10	3
Demora en el servicio	2	0	0	1	0
Información Errónea	1	0	1	3	0
Información Suministrada	3	6	4	7	9
Irregularidades en el servicio	5	1	2	1	0
Propio del Servicio	330	291	390	315	378
Solicitud de Información de Clientes	0	0	2	46	1
Total	345	308	420	383	460

Tabla No.5 PQRSD por Motivo_ Q3

Aquí se puede ver que las cifras, prácticamente, se mantienen estables en cada uno de los motivos frente a los periodos confrontados.

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 55%, Secretaria General con un 21%, Subdirección de Metrología Física con un 13%, Dirección General con un 8%, finalizando y en el recuento total de las áreas las restantes (Subdirección de Metrología Química Y Biomedicina, Oficina Asesora de Planeación, Comité de Convivencia) nos dan un 3%. Todas las áreas identificadas, recibieron al menos una PQRSD.

PQRSD POR ÁREAS	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019
DIRECCIÓN GENERAL	41	45	37	36	37
SUBDIRECCION DE METROLOGIA FISICA	41	33	30	33	58
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	157	142	221	209	255
SECRETARIA GENERAL	100	83	121	95	95
CONTROL INTERNO	1	0	1	0	1

SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOMEDICINA	2	4	6	3	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	1	2	4	2
COMITÉ DE CONVIVENCIA	0	0	2	1	2
COMISION DE PERSONAL	0	0	0	2	0
Total	345	308	420	383	460

Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q3

Comparados aquí los últimos trimestres evaluados, se ve como la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, se mantiene como el área que más PQRSD atiende; pues es la cara al cliente. Seguido está la Secretaría General, quien se encarga de la parte financiera y de contratación.

4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:

A continuación, se presenta el comportamiento de las PQRSD a nivel de los servicios que presta INM, en donde se muestran las cifras referentes al área que las atendió, y su tipología.

4.2.5.1 Servicio de Calibración:

En este trimestre, y para el servicio de calibración, se recibieron ciento treinta y siete (137) PQRSD, las cuales se referían a Solicitudes de Información un 73% y Peticiones 13%. Las Consultas, Reclamos y Solicitud de documentos el 14%.

Teniendo en cuenta algunas variaciones en áreas de trabajo, se hace la comparación de los dos últimos periodos del año 2018, el primer trimestre del año 2019 y la vigencia actual.

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019
CONSULTA	13	5	11	5	13
PETICION	22	36	20	19	19
PETICION ENTES EXTERNOS	3	1	2	1	0
RECLAMO	9	5	3	4	4
QUEJA	0	0	0	1	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	4	0	0	2	2
SOLICITUD INFORMACION	32	39	52	72	99
Total	83	86	88	104	137

Tabla No.7 Tipología Calibración. Q3

En cuanto a laboratorios que atienden la PQRSD para el servicio de Calibración, en este trimestre, el laboratorio que tuvo más PQRSD fue Administración Metrología que se encuentra en el área de SIST con un 88%, Metrología Dimensional y Masa, cada uno con un 5%, sumando los restantes (Volumen, Temperatura y Humedad, Tiempo y frecuencia) con un 2%.

PQRSD CALIBRACIÓN POR LABORATORIO	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019
ADMINISTRACION METROLOGIA	17	74	76	93	121
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	2	1	3	1	0
FUERZA	2	0	0	0	0
MASA	1	1	4	1	5
METROLOGIA DIMENSIONAL	9	3	0	1	6
PRESION	1	1	1	1	0
TEMPERATURA Y HUMEDAD	2	1	2	2	2
TIEMPO Y FRECUENCIA	1	2	0	1	2
VOLUMEN	3	0	1	2	1
DENSIDAD	0	0	1	0	0
PAR TORSIONAL	0	1	0	0	0
POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	0	2	0	0	0
ADMINISTRATIVO	45	0	0	0	0
Total	83	86	88	102	137

Tabla No. 8 calibración por laboratorio Q2

Para este servicio se presentaron cuatro (4) Reclamos durante el periodo evaluado.

NUMERO RADICACIÓN	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
19 5229 0	Información Suministrada	Metrología Dimensional	Servicios de Calibración	Grupo área Técnica 2
19 5804 0	Información Suministrada	Metrología Dimensional	Servicios de Calibración	Grupo área Técnica 2
19 5930 0	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	Gestión De Servicios Metrológicos
19 6507 0	Propio del Servicio	Metrología Dimensional	Servicios de Calibración	Grupo área Técnica 2

Tabla No.9 Reclamos Calibración Q3

4.2.5.2 Servicios de Capacitaciones en Metrología:

En el servicio de capacitaciones en Metrología, se recibieron sesenta (60) PQRSD, que representan el 13% del total de radicadas. Estas fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos.

Capacitaciones en Metrología	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019
CONSULTA	1	0	0	1	0
PETICION	11	18	20	18	20
SOLICITUD INFORMACION	39	25	51	38	40

PETICION ENTES EXTERNOS	0	0	0	1	0
RECLAMO	0	0	0	1	0
Total	51	43	71	59	60

Tabla No.10 PQRSD Capacitación Q3

Frente al periodo anterior no se presenta una variación significativa y se sostiene en niveles similares a los de los otros trimestres del año. Sin embargo, si es una cantidad superior a las del mismo periodo para el 2018.

4.2.5.3 Asistencia Técnica:

En este periodo, para los servicios de Asistencia Técnica se presentaron veintitrés (23) PQRSD, equivalentes al 5% del total de radicadas. Estas fueron atendidas y resueltas por diferentes áreas. No se presentaron Reclamos.

Asistencia Técnica	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019
CONSULTA	2	4	3	3	7
PETICION	0	1	5	2	5
PETICION ENTES EXTERNOS	0	0	1	0	1
RECLAMO	1	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION	0	1	5	5	10
SUGERENCIA	1	0	0	0	0
Total	6	4	6	10	23

Tabla No. 11 tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q3

4.2.5.4 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud:

Para Comparación Interlaboratorios, se presentaron treinta y siete (37) PQRSD, ellas fueron atendidas por diferentes áreas. No se presentaron reclamos. El porcentaje de PQRSD radicadas para este servicio, es de 8%.

Comparación Interlaboratorios	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019
CONSULTA	0	1	0	0	1
PETICION	3	12	23	12	21
PETICION ENTES EXTERNOS	0	1	0	0	0
SOLICITUD INFORMACION	25	17	27	13	13
RECLAMO	1	0	2	0	1
SOLICITUD DOCUMENTOS	0	0	1	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	1
Total	29	31	53	25	37

Tabla No. 12 tipos PQRSD Comparación Interlaboratorios Q3

Durante esta vigencia no se presentaron apelaciones por este concepto.

4.2.5.5 Materiales de Referencia:

Para este servicio, se recibieron ocho (08) PQRSD, las cuales fueron atendidas por diferentes áreas. Ninguna de ellas hace referencia a reclamo, todos están relacionadas con Solicitudes de Información, Petición, Sugerencia y Consulta.

Materiales de Referencia Certificados	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019
SOLICITUD INFORMACION	1	3	1	4	6
PETICION	1	0	0	1	2
SUGERENCIA	0	0	1	0	0
CONSULTA	0	0	0	1	0
Total	2	3	2	6	8

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

4.2.6 Por laboratorio:

Según la información registrada, los laboratorios que más PQRSD recibieron, fueron: Masa (11), Metrología dimensional (7). Corriente Continua y Alterna con cuatro (4), Masa, Tiempo y Frecuencia, y Volumen cada uno con tres (03).

Laboratorio	Consulta	Petición	Reclamo	Solicitud de Información	Total
MASA	7	3	0	1	11
METROLOGIA DIMENSIONAL	2	2	3	0	7
TIEMPO Y FRECUENCIA	2	3	0	1	6
TEMPERATURA Y HUMEDAD	4	0	1	0	5
DENSIDAD	1	0	0	2	3
PRESION	2	1	0	0	3
VOLUMEN	2	0	0	1	3
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	0	0	0	1	1
PAR TORSIONAL	0	0	0	1	1
POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	0	0	0	1	1
Total	20	9	4	8	41

Tabla No. 14 PQRSD por total laboratorios Q3

4.3 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.

4.4 Reclamos presentados:

Según la información del Sistema de Radicación en SURDO, aquí se presenta el consolidado de los reclamos, el área que los atendió y el laboratorio respectivo, la información detallada de cada uno de ellos, puede ser revisada en el archivo: PQRSD_2019_Q3, adjunto a este informe.

NUMERO RADICACIÓN	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
19 4898 0	Calidad En El Servicio		Servicios En Línea	Sistemas De Información Y Redes
19 4900 0	Calidad En El Servicio		Servicios En Línea	Sistemas De Información Y Redes
19 4945 0	Calidad En El Servicio		Comparación Interlaboratorios	Grupo De Gestión De Ensayos De Aptitud Y Automatización
19 5229 0	Información Suministrada	Metrología Dimensional	Servicios De Calibración	Grupo Área Técnica 2
19 5527 0	Propio Del Servicio		Servicios En Línea	Sistemas De Información Y Redes
19 5804 0	Información Suministrada	Metrología Dimensional	Servicios De Calibración	Grupo Área Técnica 2
19 5868 0	Atención Al Ciudadano	Temperatura Y Humedad	Servicios Administrativos	Grupo área Técnica 3
19 5930 0	Propio Del Servicio		Servicios De Calibración	Gestión De Servicios Metrológicos
19 6507 0	Propio Del Servicio	Metrología Dimensional	Servicios De Calibración	Grupo Área Técnica 2
19 6850 0	Propio Del Servicio		Servicios En Línea	Sistemas De Información Y Redes

Tabla No. 15. Reclamos presentados Q3

4.5 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:

En esta oportunidad, se hace necesario poner énfasis en el manejo de tiempos, a pesar de haber disminución en el promedio de tiempos de respuesta, en esta oportunidad y en relación con las anteriores vigencias, el número de PQRSD respondidas de manera extemporánea fue de 3, a pesar de tener las alarmas y escalamientos propios de la herramienta SURDO, y desde Servicio al Ciudadano, hacer seguimiento a cada una de las actuaciones que están llegando a fechas límites para su atención y respuesta.

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

NUMERO RADICACION	NOMBRE TRAMITE	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIEMPO LEY	REAL
19 4868 0	Solicitud Información	Atención Al Ciudadano	Asesor Despacho	10	15
19 5180 0	Solicitud Información	Servicios De Calibración	Gestión Financiera	10	12

Tabla No. 16. Áreas Vs PQRSD Fuera De Tiempo Q3

4.6 Apelaciones Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud 17043:

Por sugerencia de la alta Dirección y como retroalimentación, se toma la sugerencia de presentar las apelaciones registradas en el primer trimestre ante el INM:

5 RECOMENDACIONES:

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

- A pesar de haber presentado una muy buena mejoría en tiempos de respuesta, no se debe descuidar el tema, para evitar aumentos en dichos tiempos.
- 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 funcionario 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).

6 CONCLUSIONES:

- Se debe continuar observando mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad de repuesta de las PQRSD.
- Se debe continuar observando mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad y los tiempos de repuesta de las PQRSD.
- Se aconseja realizar capacitaciones y campañas de socialización, frente al procedimiento de PQRSD, con el objetivo de hacer más efectivo el tratamiento y cumplimiento de estas actuaciones del ciudadano/cliente

RODOLFO MANUEL GÓMEZ RODRÍGUEZ
Secretario General

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera
Revisó: Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez
2019-10-15
Anexos: libro en Excel: PQRSD_2019_Q3