

Informe PQRSD primer trimestre 2019 (Q1)

Vigencia 1 de enero a 31 de marzo de 2019

Secretaría General

Bogotá

Contenido

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.....	5
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 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.....	9
4.2.6 Por laboratorio.....	9
4.3 Solicitud de información pública	10
4.4 Reclamos presentados.....	10
4.5 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta.....	11
5. RECOMENDACIONES	12
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 la 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 plantea un análisis de las PQRSD radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO, entre 01 de enero y el 31 de marzo de 2019 presentadas ante INM y. Se incluye un comparativo frente a periodos anteriores, considerando que la fecha de elaboración contiene datos de reporte del día lunes 01 de abril de 2019.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Desde la perspectiva metodológica, luego de contar con el reporte informático descrito en el alcance, se hace una clasificación descriptiva de la información, según cada uno de los servicios que presta la entidad. Se incluye una categoría denominada “otros” que hacen referencia a temas administrativos o de soporte y 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 servicios que presta la entidad, cuya clasificación es:

1. Calibración: El INM ofrece servicios de calibración, de manera que en el país se puedan realizar mediciones confiables y trazables a los patrones nacionales que son custodiados por la entidad y que se rigen por sistemas de calidad ya implementados.
2. Capacitaciones en metrología: El INM pone a disposición de la ciudadanía una serie de cursos de metrología durante todo el año según la programación que es establecida.
3. Asistencia Técnica: El INM presta servicios orientados al mejoramiento de sistemas de medición que tengan las empresas y la implementación de acciones de aseguramiento metrológico en sus procesos productivos
4. Comparación Interlaboratorios / Ensayos de Aptitud: El INM organiza una serie de comparaciones interlaboratorios, a las que pueden acceder los laboratorios que prestan los servicios de calibración, con el objetivo de apoyar la mejora de la calidad de las mediciones que se hacen.
5. Venta de Materiales de Referencia: Las mediciones que se realizan en metrología química se aseguran a través del uso de materiales de referencia, los cuales proporcionan a nivel mundial un punto de referencia que asegura la entrega de resultados exactos, confiables y comparables.

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- V9 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
Peticiones externas		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 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.

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 primer trimestre.

Revisado con el SIG, las áreas generaron planes de mejora, presentados al área de Calidad, regidas por el proceso de mejora definido por el SIG.

En cuanto a los resultados de este periodo, se presentan a continuación:

4.2 Resultados Generales.

Para empezar este año, es decir en este primer trimestre de 2019, se recibieron cuatrocientas veinte (420) PQRSD. Se puede determinar que trescientos noventa y tres (393) fueron respondidas, de ellas 374 dentro del término respectivo de ley, y (19) de manera extemporánea. Más detalle en el numeral 4.5 del presente informe.

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q1	
Promedio	5.3
Máximo	27
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 6.4 en el trimestre anterior, a 5.3 en la presente vigencia.

4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados

De las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, se observa que la mayor cantidad está en temas administrativos presenta un 40%, seguido del servicio de Calibración un 21%, Capacitaciones en Metrología un 17%, Comparaciones Interlaboratorios 13%, Asistencia Técnica 3%, Materiales de Referencia 0%.

SERVICIO	Nro. PQRSD
Asistencia Técnica	14
Atención al Ciudadano	76
Capacitaciones en Metrología	71
Comparación Interlaboratorios	53
Contratación	70
Materiales de Referencia Certificados	2
Red Colombiana de Metrología	2
Servicios Administrativos	23
Servicios de Calibración	88
Servicios en Línea	13
Talento Humano	8
Total	420

Tabla No.3 PQRSD por servicio_Q1_2019

4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología

Para esta vigencia, las tipologías de las PQRSD radicadas, tuvieron su mayor registro en las Peticiones propias del servicio con un 47%, seguido de solicitudes de información 36%, petición de entes externos 6%, Consulta 5%, y reclamos con un 4%.

TIPOLOGÍA	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019
ACCIÓN DE TUTELA				3	1
CONSULTA	32	56	35	15	21
DENUNCIA					
FELICITACION			1	1	
PETICION	155	156	149	164	198
PETICION ENTES EXTERNOS		20	24	16	25
QUEJA					1
RECLAMO	12	7	15	11	18
SOLICITUD CONGRESO REPUBLICA			1		
SOLICITUD DOCUMENTOS	17	3	4	1	4
SOLICITUD INFORMACION	126	98	114	97	151
SUGERENCIA	1	1	2		1
Total	343	341	345	308	420

Tabla No.4 Tipología de PQRSD_Q1

Como situación especial se destaca que en el primer trimestre de 2019 se presentó una queja, cero denuncias, y una Acción de Tutela.

4.2.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo

El motivo por el cual han sido clasificadas las PQRSD es el que hace referencia a temas propios del servicio con un 93%, es decir 390 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	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019
Atención al Ciudadano	4	6	4	10	13
Calidad en Servicios	8	1			8
Demora en el servicio	2		2		
Información Errónea	2		1		1
Información Suministrada	2	5	3	6	4
Irregularidades en el servicio		2	5	1	2
Propio del Servicio	346	326	330	291	390
Solicitud de Información de Clientes		5			2
Total	364	345	345	308	420

Tabla No.5 PQRSD por Motivo_ Q1

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 53%. Todas las áreas identificadas, recibieron al menos una PQRSD.

PQRSD POR ÁREAS	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019
DIRECCIÓN GENERAL	3	46	41	45	37
SUBDIRECCION DE METROLOGÍA FISICA	25	50	41	33	30
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	45	137	157	142	221
SECRETARIA GENERAL	7	101	100	83	121
CONTROL INTERNO	0	0	1	0	1

SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOMEDICINA	5	6	2	4	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	1	3	1	2
COMITÉ DE CONVIVENCIA					2
Total	85	341	345	308	420

Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q1

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 nivel de los servicios que presta INM, aquí se muestran las cifras referentes a PQRSD frente a cada uno de ellos, área que lo atendió, y tipología definida.

4.2.5.1 Servicio de Calibración

En este trimestre, y para el servicio de calibración, se recibieron 86 PQRSD, las cuales se referían a solicitudes de información un 45% y peticiones 42%. Las consultas, y reclamos, que representan (cada una) 6%.

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

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019
CONSULTA	18	13	5	11
PETICION	38	22	36	20
PETICION ENTES EXTERNOS	1	3	1	2
RECLAMO	3	9	5	3
SOLICITUD DOCUMENTOS	2	4	0	
SOLICITUD INFORMACION	21	32	39	52
Total	83	83	86	88

Tabla No.7 Tipología Calibración. Q1

En cuanto a laboratorios que atienden la PQRSD para el servicio de Calibración, en este trimestre, el 86% se referían a temas administrativos, mientras que el laboratorio que tuvo más PQRSD fue Masa 5%, Corriente Continua y Alterna con un 3%.

PQRSD CALIBRACIÓN POR LABORATORIO	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019
ADMINISTRACION METROLOGIA	14	17	74	76
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	1	2	1	3
FUERZA	1	2		
MASA	1	1	1	4
METROLOGIA DIMENSIONAL	3	9	3	
PRESION	2	1	1	1
TEMPERATURA Y HUMEDAD	6	2	1	2
TIEMPO Y FRECUENCIA	3	1	2	
VOLUMEN	1	3		1
DENSIDAD	0	0		1
PAR TORSIONAL	1	0	1	
POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	1	0	2	
ADMINISTRATIVO	49	45		
Total	83	83	86	88

Tabla No. 8 Calibración por laboratorio. Q1

Igualmente, para este servicio se presentaron tres (03) reclamos durante el periodo evaluado.

NUMERO RADICACIÓN	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
19 45 0	Información Errónea	Presión	Servicios De Calibración	Grupo Área Técnica 2
19 379 0	Calidad En Servicios	Temperatura Y Humedad	Servicios De Calibración	Grupo Área Técnica 3
19 1668 0	Irregularidades En El Servicio	Administración Metrología	Servicios De Calibración	Gestión De Servicios Metrológicos

Tabla No.9 Reclamos Calibración Q1

4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología

Las capacitaciones en Metrología, recibieron 71 PQRSD, que representan el 17% del total de radicadas, ellas fueron atendidos por la SIST. En este periodo no se presentaron reclamos.

Capacitaciones en Metrología	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019
CONSULTA	1	1		
PETICION	27	11	18	20
SOLICITUD INFORMACION	44	39	25	51
SUGERENCIA	1			
RECLAMO	3			
Total	76	51	43	71

Tabla No.10 PQRSD Capacitación Q1

4.2.5.3 Asistencia Técnica

En este periodo, para los servicios de Asistencia Técnica se presentaron catorce (14) PQRSD, fueron atendidas y resueltas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos.

Asistencia Técnica	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019
CONSULTA	1	2	4	3
PETICION	2		1	5
PETICION ENTES EXTERNOS				1
RECLAMO		1		
SOLICITUD DE INFORMACION	3		1	5
SUGERENCIA		1		
Total	6	4	6	14

Tabla No. 11 Tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q1

4.2.5.4 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud

Para Comparación Interlaboratorios, se presentaron 31 PQRSD, ellas fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST. No se presentaron reclamos.

Comparación Interlaboratorios	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
CONSULTA	1		1
PETICION	6	3	12
PETICION ENTES EXTERNOS			1
SOLICITUD INFORMACION	19	25	17
RECLAMO		1	
Total	26	29	31

Tabla No. 12 Tipos PQRSD Comparación Interlaboratorios Q1

4.2.5.5 Materiales de Referencia

Para este servicio, se recibieron dos PQRSD, las cuales fueron atendidas por la Subdirección de Metrología Química y Biomedicina – SMQB. Ninguna de ellas hace referencia a reclamo, todos están relacionadas con solicitudes de información y petición.

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

Tabla No. 13 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q1

4.2.6 Por laboratorio

Según la información registrada, al laboratorio que más PQRSD tuvo, fue Metrología Dimensional con 05 de ellos, seguido de Tiempo y Frecuencia (04), y Corriente Continua y Alterna, y Tiempo y Frecuencia (03).

LABORATORIO	CONSULTA	PETICION	PETICION ENTES EXTERNOS	RECLAMO	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL LAB.
ADMINISTRACION METROLOGIA	6	23	2	1	55	87
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	3				1	4
DENSIDAD	2					2
MASA	3				2	5
POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA		1				1
PRESION				1		1
TEMPERATURA Y HUMEDAD				1	1	2
TIEMPO Y FRECUENCIA	1		1		2	4
VOLUMEN	1	1				2
Total general	16	25	3	3	61	108

Tabla No. 14 PQRSD por total laboratorios Q1

4.3 Solicitud de información pública

Para este periodo, según la información obtenida de Sistema de Radicación, se identificó un 01 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_Q1, adjunto a este informe.

NUMERO RADICACION	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
19 45 0	Información Errónea	PRESION	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
19 379 0	Calidad en servicios	TEMPERATURA Y HUMEDAD	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 3
19 493 0	Propio del Servicio		Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD
19 886 0	Propio del Servicio		0 Servicios en Línea	SECRETARIA GENERAL
19 902 0	Propio del Servicio		0 Servicios en Línea	SECRETARIA GENERAL
19 951 0	Calidad en servicios		0 Atención al Ciudadano	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS
19 1049 0	Calidad en servicios		0 Servicios en Línea	SECRETARIA GENERAL
19 1050 0	Propio del Servicio		0 Atención al Ciudadano	SECRETARIA GENERAL
19 1229 0	Propio del Servicio		0 Servicios en Línea	SECRETARIA GENERAL
19 1311 0	Irregularidades en el servicio		0 Contratación	GESTION FINANCIERA
19 1322 0	Propio del Servicio		0 Servicios en Línea	SECRETARIA GENERAL

19 1469 0	Propio del Servicio		0	Servicios en Línea	SECRETARIA GENERAL
19 1668 0	Irregularidades en el servicio	ADMINISTRACION METROLOGIA		Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS
19 1671 0	Calidad en servicios		0	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD
19 1691 0	Propio del Servicio		0	Servicios en Línea	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
19 1692 0	Propio del Servicio		0	Servicios en Línea	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
19 1704 0	Calidad en servicios		0	Servicios en Línea	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
19 2056 0	Propio del Servicio		0	Servicios en Línea	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES

Tabla No. 15. Reclamos presentados Q1

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 19, 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 17 0	SOLICITUD INFORMACION	Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	10	20
19 24 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	24
19 33 0	SOLICITUD INFORMACION	Capacitaciones en Metrología	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	10	13
19 40 0	SOLICITUD INFORMACION	Capacitaciones en Metrología	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	10	14
19 41 0	SOLICITUD INFORMACION	Contratación	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	10	12
19 51 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	18
19 54 0	SOLICITUD INFORMACION	Capacitaciones en Metrología	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	10	19
19 123 0	PETICION	Servicios Administrativos	GESTION FINANCIERA	15	20
19 137 0	PETICION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	15	17
19 153 0	SOLICITUD DOCUMENTOS	Contratación	GESTION JURIDICA	10	17
19 154 0	SOLICITUD DOCUMENTOS	Contratación	GESTION JURIDICA	10	20
19 160 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	20

19 182 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	19
19 237 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	17
19 290 0	PETICION ENTES EXTERNOS	Contratación	GESTION FINANCIERA	10	11
19 377 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	12
19 397 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	13
19 410 0	SOLICITUD INFORMACION	Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	10	13
19 1173 0	PETICION ENTES EXTERNOS	Servicios Administrativos	GESTION FINANCIERA	10	25

Tabla No. 16. Áreas Vs PQRSD fuera de tiempo Q1

5. RECOMENDACIONES

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

- Al igual que en el trimestre anterior, se hace necesario buscar (por las áreas respectivas) opciones para evitar caídas del sistema y posibles pérdidas de información.
- 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 plantea hacer los ajustes necesarios en el sistema de Radicación, con el fin de minimizar errores y mejorar en el trámite de las PQRSD.
- Luego de utilizar el mecanismo de control con la firma del formato “Control de Tiempos de respuesta de PQRSD” E4-01-F-11 Versión 01, los tiempos no se cumplieron de manera adecuada, se hace necesario que cada funcionario sea más 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

- a. Deben observarse mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad y los tiempos de respuesta de las PQRSD.
- b. El número de PQRSD, a pesar de tener una leve disminución, se mantuvo estable en relación con periodos anteriores. Sin embargo, se hace necesario tener observación de temas en los cuales se presentó una acción de tutela, esto con el fin de evitar posibles nuevos requerimientos al respecto.

Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez
Secretario General

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera

Anexos: libro en Excel: PQRSD_2019_Q1