



Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe

PQRSD primer trimestre 2020 (Q1)

Vigencia 1 de enero al 31 de marzo de 2020

Secretaría General

Bogotá

2020-04-15



CONTENIDO

Página.

1. INTRODUCCIÓN:	3
2. ALCANCE:	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:	3
4. RESULTADOS:	4
4.1 Resultados Generales:	4
4.1.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:	4
4.1.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología:	5
4.1.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo:	6
4.1.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:	6
4.1.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:	7
4.1.5.1 Servicio de Calibración:	7
4.1.5.2 Servicios de Capacitaciones en Metrología:	7
4.1.5.3 Asistencia Técnica:	8
4.1.5.4 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud:	8
4.1.5.5 Materiales de Referencia:	9
4.2 Solicitud de información pública:	9
4.3 Reclamos presentados:	9
4.4 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:	10
5 RECOMENDACIONES:	11
6 CONCLUSIONES:	11

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), y busca reportar los datos del primer trimestre de este año.

2. ALCANCE:

Este informe analiza el primer trimestre del año, revisando las PQRSD radicadas los primeros nueve días del mes de enero, en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO, igualmente los radicados en el sistema BPMetro (Ophelia) entre el día 10 de enero y el 31 de marzo de 2020. Adicionalmente se incluye comparativo frente a periodos anteriores, considerando que la fecha de elaboración contiene datos de reporte del día 14 de abril de 2020.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:

En primer lugar, se debe tener en cuenta que con la entrada en funcionamiento de la herramienta para radicación de PQRSD denominada BPMetro el día 10 de enero, se hizo reemplazo de la herramienta anterior. En este sentido, la elaboración de este informe, considero las dos fuentes de obtención de información.

Una vez obtenidos los reportes de los sistemas informáticos, 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 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.

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.

Adicionalmente, mediante el decreto 491 del 28 de marzo del año 2020, el cual, dentro de las emergencias sanitaria, y económica, social y ecológica, hace algunas ampliaciones de términos para la respectiva respuesta a las PQRSD pendientes y/o recibidas durante estas emergencias.

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 Resultados Generales:

Teniendo en cuenta, qué, por primera vez, hay dos fuentes distintas para la obtención de la información, existe la posibilidad que algunos datos de los aquí mostrados no reflejen, con exactitud, la información real; esta situación debe irse mejorando (llevando una etapa de estabilización) para qué en el segundo trimestre, podamos tener información y resultados más confiables.

Durante el primer trimestre del año 2020, se recibieron trescientos sesenta y cinco (365) PQRSD. De estas, trescientos cincuenta (350), fueron respondidas y, 342 de ellas, tuvieron respuesta dentro del término respectivo de ley, sin embargo, 08 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 –Q4	
Promedio	5.6
Máximo	59
Mínimo	0

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

4.1.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:

La clasificación de las PQRSD permite identificar que las relacionadas con temas misionales comprendieron un 59% del total, mientras que las relacionadas con temas de los procesos de apoyo correspondieron al 41% restante.

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 estas radicaciones, se presentaron en el servicio de Calibración (35% del total y 65% de las que corresponden a los servicios), seguido por Capacitaciones en Metrología (41% del total y 21% de las recibidas por servicios).

Servicio/Proceso de apoyo	Nro. PQRSD	% del total	% del grupo
Servicios de Calibración	126	35%	65%
Capacitaciones en Metrología	41	11%	21%
Asistencia Técnica	4	1%	2%
Comparación Interlaboratorios	22	6%	11%
Red Colombiana de Metrología	1	0%	1%
Materiales de Referencia Certificados	1	0%	1%
Contratación	78	21%	46%
Atención al Ciudadano	82	22%	48%
Servicios Administrativos	2	1%	1%
Servicios en Línea	4	1%	2%
Talento Humano	4	1%	2%
Total	365	100%	

Tabla No.3 PQRSD por servicio_Q1_2020

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

4.1.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología:

Para esta vigencia, las tipologías de las PQRSD radicadas, tuvieron su mayor registro en las Peticiones con un 87%, Solicitudes de Información con el .4%, Consulta 5%, Petición de Entes Externos 2%, Reclamos con un 2%.

TIPOLOGÍA	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020
ACCIÓN DE TUTELA	1	2	2	0	1
CONSULTA	21	21	31	15	18
DENUNCIA	0	0	0	1	0
FELICITACION	0	1	1	0	0
PETICION	198	173	204	164	316
PETICION ENTES EXTERNOS	25	17	13	15	9
QUEJA	1	1	0	1	0
RECLAMO	18	10	10	4	7
SOLICITUD CONGRESO REPUBLICANO	0	1	1	0	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	4	5	2	1	1
SOLICITUD INFORMACION	151	151	196	136	13
SUGERENCIA	1	1	0	0	0
Total	420	383	460	337	365

Tabla No.4 Tipología de PQRSD_2020_Q1 – Comparativo con periodo anterior y mismo periodo del año anterior

4.1.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo:

El motivo de mayor influencia en la clasificación de PQRSD hace referencia a temas propios del servicio con un 90%, lo cual equivale a 328 radicados; Atención al Ciudadano con un 7% equivalente a 27 radicados, el restante 3% corresponde a los otros motivos de clasificación equivalente a 10 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 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020
Atención al Ciudadano	13	46	69	2	27
Calidad en Servicios	8	10	3	0	2
Demora en el servicio	0	1	0	0	0
Información Errónea	1	3	0	0	8
Información Suministrada	4	7	9	5	0
Irregularidades en el servicio	2	1	0	2	0
Propio del Servicio	390	315	378	326	328
Solicitud de Información de Clientes	2	46	1	0	0
Falta de Información	0	0	0	1	0
Protección de Datos personales	0	0	0	1	0
Total	420	383	460	337	365

Tabla No.5 PQRSD por Motivo_ 2020_Q1

4.1.4 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 este trimestre, el área que más atendió PQRSD fue la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos con un 51%, Secretaria General con un 29%.

PQRSD POR ÁREAS	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020
Dirección General	37	36	37	43	40
Subdirección De Metrología Física	30	33	58	71	28
Subdirección De Innovación Y Servicios Tecnológicos	221	209	255	155	187
Secretaría General	121	95	95	27	107
Control Interno	1	0	1	0	0
Subdirección De Metrología Química Y Biomedicina	6	3	10	57	2
Oficina Asesora De Planeación	2	4	2	0	1
Comité De Convivencia	2	1	2	0	0
Comisión De Personal	0	2	0	1	0
Total	420	383	460	354	365

Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q1

Como en los periodos anteriores, 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. Seguimiento está la Secretaría General, quien se encarga de la parte financiera y de contratación.

4.1.5 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.

4.1.5.1 Servicio de Calibración:

En este trimestre, y para el servicio de calibración, se recibieron ciento veintiséis (126) PQRSD, que representan el 35% del total recibido; las tipificadas en este servicio, se referían a Peticiones 93%. Las Consultas 4%.

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020
CONSULTA	11	5	13	2	5
PETICION	20	19	19	22	127
PETICION ENTES EXTERNOS	2	1	0	0	1
RECLAMO	3	4	4	1	2
QUEJA	0	1	0	0	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	0	2	2	0	0
SOLICITUD INFORMACION	52	72	99	57	1
Total	88	104	137	82	136

Tabla No.7 Tipología Calibración_2020_Q1

Para este servicio se presentaron dos (2) Reclamos durante el periodo evaluado.

RADICADO	MOTIVO	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA
20000116	Información Suministrada	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
20000330	Calidad en el Servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA

Tabla No.8 Reclamos Calibración_2020_Q1

4.1.5.2 Servicios de Capacitaciones en Metrología:

En el servicio de capacitaciones en Metrología, se recibieron cuarenta y una (41) PQRSD, que representan el 21% del total de radicadas. Estas fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, y la Secretaría General (4).

Capacitaciones en Metrología	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020
CONSULTA	0	1	0	0	0
PETICION	20	18	20	9	35
SOLICITUD INFORMACION	51	38	40	17	5
PETICION ENTES EXTERNOS	0	1	0	0	0
RECLAMO	0	1	0	0	1
Total	71	59	60	26	41

Tabla No.9 PQRSD Capacitación_2020-Q1

4.1.5.3 Asistencia Técnica:

En este periodo, para los servicios de Asistencia Técnica se presentaron cuatro (4) PQRSD, equivalentes al 1% del total de radicadas. Estas fueron atendidas y resueltas por SIST. No se presentaron Reclamos.

Asistencia Técnica	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020
CONSULTA	3	3	7	9	0
PETICION	5	2	5	4	4
PETICION ENTES EXTERNOS	1	0	1	2	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION	5	5	10	9	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
Total	6	10	23	24	4

Tabla No. 10 tipos de PQRSD para Asistencia Técnica 2020 Q1

4.1.5.4 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud:

Para Comparación Interlaboratorios, se presentaron veintidós (22) PQRSD, ellas fueron atendidas por diferentes áreas. Se presentó un reclamo. El porcentaje de PQRSD radicadas para este servicio, es de 6%.

Comparación Interlaboratorios	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020
CONSULTA	0	0	1	0	0
PETICION	23	12	21	6	21
PETICION ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
SOLICITUD INFORMACION	27	13	13	14	0
RECLAMO	2	0	1	1	1
SOLICITUD DOCUMENTOS	1	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	1	0	0
Total	53	25	37	21	22

Tabla No. 11 tipos PQRSD Comparación Interlaboratorios 2020 Q1

Para este servicio se presentó un (1) Reclamo durante el periodo evaluado.

NUMERO RADICACION	TIPO DE PQRSD	MOTIVO
20000661	Reclamo	Información Suministrada

Tabla No.12 Reclamos comparaciones interlaboratorios 2020 Q1

4.1.5.5 Materiales de Referencia:

Para este servicio, se recibió una (1) PQRSD, atendida por la Subdirección de Metrología Física. Y está relacionada con una Consulta.

Materiales de Referencia Certificados	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020
SOLICITUD INFORMACION	1	4	6	0	0
PETICION	0	1	2	1	0
SUGERENCIA	1	0	0	0	0
CONSULTA	0	1	0	0	1
Total	2	6	8	1	1

Tabla No. 13 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia 2020 Q1

4.2 Solicitud de información pública:

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

4.3 Reclamos presentados:

Según la información de los Sistemas de Radicación, 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_2020_Q1, adjunto a este informe.

NUMERO RADICACION	NOMBRE TRAMITE	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
20000116	Reclamo	Información Suministrada	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA
20000207	Reclamo	Información Suministrada	Contratación	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación
20000330	Reclamo	Calidad en el Servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA

20000661	Reclamo	Información Suministrada	Comparación Interlaboratorios	Grupo de Gestión de Ensayos de Aptitud y Automatización
20000744	Reclamo	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	Grupo de Sistemas de Información y Redes
20001801	Reclamo	Información Suministrada	Servicios en Línea	Grupo de Sistemas de Información y Redes
20001905	Reclamo	Propios en el servicio	Servicios en Línea	Grupo de Sistemas de Información y Redes

Tabla No. 14. Reclamos presentados 2020 Q1

4.4 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:

Para este trimestre, se hace necesario resaltar que, en algunos casos, se ve reflejado un aumento de tiempos de respuesta, (posiblemente atribuibles al manejo de la nueva herramienta) pesar que en esta oportunidad y en relación con las anteriores vigencias, el número de PQRSD respondidas de manera extemporánea disminuyó.

La disminución en el número de respondidas fuera de tiempo anterior pudo haberse dado por las alarmas y escalamientos propios de las herramientas de radicación, y desde Servicio al Ciudadano, haber realizado 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
20000312	Petición	Comparación Interlaboratorios	Grupo de Gestión Financiera	15	30
20000404	Petición	Comparación Interlaboratorios	Grupo de Gestión Financiera	15	59
20000844	Petición	Contratación	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación	15	29
20001896	Petición	Atención al Ciudadano	DIRECCIÓN GENERAL	15	16
20001898	Solicitud de Información	Capacitaciones en Metrología	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos	10	15
20001925	Petición	Servicios de Calibración	Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos	15	24
20 34 0	Petición	Contratación	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación	15	16
20 51 0	Petición	Talento Humano	Grupo de Gestión del Talento Humano	15	19

Tabla No. 15. Áreas Vs PQRSD Fuera De Tiempo 2020 Q1

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.

- En este periodo, queda como principal recomendación, a las áreas y/o personas encargadas, la revisión y ajuste de los reportes informáticos (obtenidos de las herramientas de radicación), con el fin de obtener información confiable.
- 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:

- Con la implementación de la nueva herramienta de radicación, BPMetro. Se ha venido desarrollando una etapa de gestión de cambio, lo cual ha implicado adaptarse a nuevas formas radicar, hacer seguimiento, generar respuestas, así como la obtención e interpretación de los reportes.
- A pesar de haber mejorado, se debe continuar observando mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad y los tiempos de respuesta de las PQRSD.
- Para los próximos trimestres, se deben 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
2020-04-16
Anexos: libro en Excel: PQRSD_2020_Q1