



# Informe

## PQRSD segundo trimestre 2020 (Q2)

Periodo del 1 de abril al 26 de junio  
de 2020 Secretaría General  
Bogotá  
2020-06-  
30



Código Postal 111321

## CONTENIDO

### Contenido

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.....	5
4.1.2	PQRSD Clasificadas Por Tipología.....	5
4.1.3	PQRSD Clasificadas Por Motivo.....	6
4.1.4	PQRSD Clasificadas Por Áreas.....	7
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.....	8
4.1.5.3	Asistencia Técnica.....	8
4.1.5.4	Ensayos de Aptitud .....	9
4.1.5.5	Materiales de Referencia.....	10
4.2	Solicitud de información pública .....	10
4.3	PQRSD pasados en tiempos de Respuesta .....	11
5.	RECOMENDACIONES .....	11
6.	CONCLUSIONES.....	12

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe considera lo estipulado en los procedimientos internos y la normatividad vigente que orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) al Instituto Nacional de Metrología. Los datos aquí presentados corresponden al segundo trimestre de este año 2020.

## 2. ALCANCE

Este informe analiza el segundo trimestre del año 2020, en el análisis del tratamiento a las PQRSD que fueron radicadas en el sistema BPMetro (Ophelia). Las fechas de corte comprenden el periodo entre el 1 de abril y el 26 de junio de 2020.

Considerando lo anterior, los trámites radicados del 27 al 30 de junio serán incluidos en el informe del próximo trimestre.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

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, 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.

Igualmente, las solicitudes que se radiquen durante la emergencia sanitaria tendrán una ampliación de términos para atender las peticiones de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 del decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

**Tabla No. 1. Tiempos de respuesta (incluye ley 1755)**

**TABLA 1. TÉRMINOS DE RESPUESTA**

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

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

Los resultados presentados corresponden a la información obtenida del aplicativo de gestión de PQRSD que se ha implementado dentro del software de BPMetro. Este software fue puesto en operación en esta vigencia y se encuentra en periodo de normalización.

Durante el segundo trimestre del año 2020, se recibieron doscientas seis (206) PQRSD. De estas, ciento sesenta y dos (162), fueron respondidas dentro de los términos respectivos de ley, Para más detalle, se puede consultar el numeral 4.5 del presente informe.

**Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta**

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q2	
Promedio	3.1
Máximo	22
Mínimo	0

#### 4.1.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados

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

De las PQRSD radicadas en el segundo trimestre, 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 (21% del total y 49% de las que corresponden a los servicios), seguido por Capacitaciones en Metrología (13% del total y 30% de las recibidas por servicios).

**Tabla No.3 PQRSD por servicio\_Q2\_2020**

Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD	% del total	% del grupo
Servicios de Calibración	43	21%	49%
Capacitaciones en Metrología	26	13%	30%
Ensayos de Aptitud	12	6%	14%
Materiales de Referencia Certificados	4	2%	5%
Asistencia Técnica	2	1%	2%
<b>Atención al Ciudadano</b>			
Atención al Ciudadano	75	36%	63%
Contratación	39	19%	33%
Servicios en Línea	4	2%	3%
Talento Humano	1	0,5%	1%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>	

Los procesos administrativos tienen una buena participación, donde Atención al Ciudadano es el 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 83%, Consulta 6%, Petición de Entes Externos 4%, Reclamos con un 3%.

**Tabla No.4 Tipología de PQRSD\_2020\_Q2 – Comparativo con periodo anterior y mismo periodo del año anterior**

TIPOLOGÍA	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
Acción de tutela	2	2	0	1	2
Consulta	21	31	15	18	12
Denuncia	0	0	1	0	0
Felicitación	1	1	0	0	1
Petición	173	204	164	316	170
Petición entes externos	17	13	15	9	9
Queja	1	0	1	0	0
Reclamo	10	10	4	7	7
Solicitud congreso república	1	1	0	0	1
Solicitud de documentos	5	2	1	1	0
Solicitud información	151	196	136	13	3
Sugerencia	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>460</b>	<b>337</b>	<b>365</b>	<b>206</b>

#### 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 67%, lo cual equivale a 137 radicados; Atención al Ciudadano con un 29% equivalente a 60 radicados, el restante 3% corresponde a los otros motivos de clasificación equivalente a 8 radicados. La forma en que se hace esta clasificación, se basa en el conocimiento y concepto de la(s) persona(s) que radica(n).

Tabla No.5 PQRSD por Motivo\_ 2020\_Q2

MOTIVO	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
Atención al ciudadano	46	69	2	27	60
Calidad en servicio	10	3	0	2	1
Demora en servicio	1	0	0	0	6
Información errónea	3	0	0	8	0
Información suministrada	7	9	5	0	2
Irregularidades en el servicio	1	0	2	0	0
<b>Propio del servicio</b>	<b>315</b>	<b>378</b>	<b>326</b>	<b>328</b>	<b>137</b>
Solicitud de información clientes	46	1	0	0	0
Falta información	0	0	1	0	0
Protección de datos personales	0	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>429</b>	<b>460</b>	<b>337</b>	<b>365</b>	<b>206</b>

#### 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 40%, seguido de Secretaria General con un 34%.

**Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q2**

<b>PQRSD POR ÁREAS</b>	<b>Q2 2019</b>	<b>Q3 2019</b>	<b>Q4 2019</b>	<b>Q1 2020</b>	<b>Q2 2020</b>
Dirección General	36	37	43	40	23
Subdirección de Metrología Física	33	58	71	28	25
Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos	209	255	155	187	83
Secretaría General	95	95	27	107	71
Control Interno	0	1	0	0	0
Subdirección de Metrología Química y Biomedicina	3	10	57	2	4
Oficina Asesora de Planeación	4	2	0	1	0
Comité de Convivencia	1	2	0	0	0
Comisión de Personal	2	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>460</b>	<b>354</b>	<b>365</b>	<b>206</b>

Como en los periodos anteriores, la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, se mantiene como el área que más PQRSD atiende; pues es la cara al cliente, seguido de la Secretaría General, quien se encarga de los temas financieros, administrativos, TICS, talento humano y 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 treinta y dos (32) PQRSD, que representan el 19% del total recibido; las tipificadas en este servicio, se referían a Peticiones 80%. Las Consultas 20%. No se presentaron Reclamos.

**Tabla No.7 Tipología Calibración\_2020\_Q2**

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
Consulta	5	13	2	5	8
Petición	19	19	22	127	32
Petición entes externos	1	0	0	1	0
Reclamo	4	4	1	2	0
Queja	1	0	0	0	0
Solicitud documentos	2	2	0	0	0
Solicitud de información	72	99	57	1	0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>137</b>	<b>82</b>	<b>136</b>	<b>40</b>

#### 4.1.5.2 Servicios de Capacitaciones en Metrología

En el servicio de capacitaciones en Metrología, se recibieron veintiséis (26) PQRSD, que representan el 15% del total de radicadas. Estas fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos. No se presentaron Reclamos.

**Tabla No.8 PQRSD Capacitación\_2020-Q2**

TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
Consulta	1	0	0	0	0
Petición	18	20	9	35	25
Solicitud información	38	40	17	5	1
Petición entes externos	1	0	0	0	0
Reclamo	1	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>60</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>26</b>

#### 4.1.5.3 Asistencia Técnica

En este periodo, para los servicios de Asistencia Técnica se presentaron dos (2) PQRSD, equivalentes al 1% del total de radicadas. Estas fueron atendidas y resueltas por SIST.

**Tabla No. 9 tipos de PQRSD para Asistencia Técnica 2020 Q2**

TIPO DE PQRSD PARA ASISTENCIA TÉCNICA	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
Consulta	3	7	9	0	0
Petición	2	5	4	4	1
Petición entes externos	0	1	2	0	0
Reclamo	0	0	0	0	1
Solicitud de información	5	10	9	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

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

**Tabla No.10 Reclamos Asistencia Técnica 2020 Q2**

NUMERO RADICACION	TIPO DE PQRSD	MOTIVO
20002573	Reclamo	Demora en el Servicio

El reclamo corresponde a una comunicación que manifiesta su inconformidad frente a la demora en la prestación de un servicio por parte del INM.

#### 4.1.5.4 Ensayos de Aptitud

Para el servicio de Ensayos de Aptitud, se presentaron doce (12) PQRSD, ellas fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos. No se presentaron reclamos.

El porcentaje de PQRSD radicadas para este servicio, es de 7%.

**Tabla No. 11 tipos PQRSD Ensayos de Aptitud 2020 Q2**

TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
Consulta	0	1	0	0	0
Petición	12	21	6	21	12
Petición entes externos	0	0	0	0	0
Solicitud de información	13	13	14	0	0
Reclamo	0	1	1	1	0
Solicitud de documentos	0	0	0	0	0
Felicitación	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>37</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>12</b>

#### 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.

**Tabla No. 12 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Certificados 2020 Q2**

TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA CERTIFICADOS	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
Solicitud de información	4	6	0	0	0
Petición	1	2	1	0	2
Sugerencia	0	0	0	0	1
Consulta	1	0	0	1	0
Reclamo	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Para este servicio se presentó un (1) Sugerencia durante el trimestre evaluado.

**Tabla No.13 Sugerencia Materiales de Referencia Certificados 2020 Q2**

NUMERO RADICACION	TIPO DE PQRSD	MOTIVO
20002300	Sugerencia	Propio del Servicio

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

**Tabla No.14 Reclamos Materiales de Referencia Certificados 2020 Q2**

NUMERO RADICACION	TIPO DE PQRSD	MOTIVO
20002405	Reclamo	Calidad en el servicio

#### 4.2 Solicitud de información pública

Para este periodo, según la información obtenida del Sistema 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, 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\_Q2, adjunto a este informe.

**Tabla No. 15. Reclamos presentados 2020 Q2**

RADICADO	NOMBRE DEL TRAMITE	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
20002125	Reclamo	Demora en el servicio	Contratación	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación
20002286	Reclamo	Demora en el servicio	Contratación	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación
20002386	Reclamo	Demora en el servicio	Contratación	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación
20002405	Reclamo	Calidad en el servicio	Materiales de Referencia Certificados	Subdirección de Metrología Química y Biomedicina
20002547	Reclamo	Demora en el servicio	Atención al Ciudadano	Secretaria General
20002553	Reclamo	Demora en el servicio	Contratación	Grupo de Gestión Jurídica - Contratación
20002573	Reclamo	Demora en el servicio	Asistencia Técnica	Grupo de Gestión de I+D+i y Asistencia Técnica

#### 4.3 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta

Para este trimestre, se hace necesario resaltar que no se presentaron PQRSD pasadas en tiempo, en algunos casos, se ve reflejada la disminución de tiempos de respuesta, en esta oportunidad y en relación con las anteriores vigencias, el número de PQRSD respondidas de manera extemporánea se redujo notablemente.

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.

## 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 como 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, teniendo como herramienta el lenguaje claro que se debe expresaren cada una de las repuestas y los tiempos de repuesta de las PQRSD.
- A la hora de proyectar la repuesta se recomiendo que los colaboradores tengan en cuenta el uso del lenguaje claro, permitiendo generar una comunicación coherente y entendible para los usuarios. Así mismo mantener un formato estándar en el tamaño de la fuente y tipografía.
- 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:** Karina Ariza Garzón- Yeison Alonso Quiroga Moreno  
**Revisó:** Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez 2020-07-03  
**Anexos:** libro en Excel: PQRSD\_2020\_Q2