



Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe PQRSD Cuarto trimestre 2020 (Q4)

Vigencia 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020
Secretaría General
Bogotá
2021-01-12



1 CONTENIDO

| | Página. |
|--|---------|
| 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..... | 7 |
| 4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios..... | 7 |
| 4.3 Reclamos presentados | 10 |
| 4.4 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta | 10 |
| 4.5 Solicitudes de Protección de Datos Personales..... | 11 |
| 4.6 Solicitud de información pública | 11 |
| 4.7 PQRSD trasladadas a otra entidad..... | 11 |
| 5 RECOMENDACIONES:..... | 11 |
| 6 CONCLUSIONES:..... | 11 |

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe hace referencia a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, presentadas a INM, así como la gestión realizada frente a cada una de ellas; está basado en los procedimientos internos, así como con la normatividad vigente, que orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y respuestas a PQRSD.

2 ALCANCE

En este informe se analizan las PQRSD radicadas en el sistema informático BPMetro (Ophelia) entre el día 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2020. Adicionalmente se incluye comparativo frente a periodos anteriores.

3 DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Obtenido el reporte del sistema informático, y basados en el mismo, 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.

La principal categoría de análisis corresponde a los tiempos de respuesta de las PQRSD frente a servicios que prestó 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-001 PQRSD-V2 del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Igualmente, 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 peticiones 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 |
| Peticiones 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 Avances frente a recomendaciones previas

Teniendo en cuenta las recomendaciones del informe inmediatamente anterior, se hace seguimiento a ellas, en procura del mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD recibidas.

Se han realizado una serie de ajustes en los reportes de PQRSD en la herramienta BPMetro, sin embargo, se sigue en la implementación de mejoras a los mismos para contar con mayor información de la gestión y mayor nivel de desagregación.

Al igual que en el periodo anterior, la socialización de este informe por parte de los jefes, con los servidores encargados de contestar PQRSD, induce a mejoras en cuanto a los seguimientos y la atención a PQRSD.

4.2 Resultados Generales

Durante el cuarto trimestre de 2020, se recibieron doscientos trece (213) PQRSD. De estas ciento noventa y tres (193) fueron respondidas, todas tuvieron respuesta dentro del término respectivo de ley. En cuanto a las veinte (20) restantes, se encontraban dentro de los tiempos de ley, a la espera de respuesta.

| Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q4 2020 | |
|---|-----|
| Promedio | 6.1 |
| Máximo | 38 |
| Mínimo | 0 |

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta_Q4_2020

4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados

De las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado (Q4), se observa que la mayor cantidad se presentó en los procesos administrativos (Atención al Ciudadano, Servicios Administrativos, Contratación, Talento Humano) con un 60%, seguido del servicio de Calibración 23%, Capacitaciones en Metrología 7%, Ensayos de Aptitud 7%, Asistencia Técnica 1%, Materiales de Referencia 1%.

| Servicio / Proceso de apoyo | Nº PQRSD |
|---------------------------------------|------------|
| Servicios de Calibración | 49 |
| Comparación Interlaboratorios | 15 |
| Capacitaciones en Metrología | 14 |
| Red Colombiana de Metrología | 3 |
| Asistencia Técnica | 2 |
| Materiales de Referencia Certificados | 2 |
| Atención al Ciudadano | 58 |
| Contratación | 56 |
| Talento Humano | 10 |
| Servicios en Línea | 3 |
| Servicios Administrativos | 1 |
| Total | 213 |

Tabla No.3 PQRSD por servicio_Q4_2020

4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología

Para esta vigencia, las tipologías de las doscientas trece (213) PQRSD radicadas, tuvieron su mayor registro en las Peticiones con un 75%, Consulta 8%, la Acción de Tutela tuvo un 7%; Petición de Entes Externos 4%, Reclamos un 3% y las solicitud de información un 2%; no hubo Solicitud Congreso de la República.

| TIPOLOGÍA | Q4 2019 | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| ACCIÓN DE TUTELA | 0 | 1 | 2 | 2 | 14 |
| CONSULTA | 15 | 18 | 12 | 12 | 16 |
| DENUNCIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| PETICIÓN | 164 | 316 | 170 | 243 | 160 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 15 | 9 | 9 | 10 | 9 |
| QUEJA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 4 | 7 | 7 | 10 | 7 |
| SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN | 136 | 13 | 3 | 0 | 4 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 337 | 365 | 206 | 280 | 213 |

Tabla No.4 Tipología de PQRSD_Q4_2020

4.2.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo

El motivo que mayor influencia tuvo en la clasificación de PQRSD, en este trimestre, hace referencia a temas propios del servicio con un 87% (equivalente a 186 radicados), seguido de Atención al Ciudadano con el 6%, equivalente a 13 radicados; el 7% restante, corresponde a los otros motivos de clasificación equivalente a 14 radicados.

La forma en que se hace esta clasificación, se basa en el conocimiento y concepto de las personas que radican.

| MOTIVO | Q4 2019 | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 2 | 27 | 60 | 69 | 13 |
| CALIDAD EN SERVICIO | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| DEMORA EN SERVICIO | 0 | 0 | 6 | 2 | 2 |
| INFORMACIÓN ERRONEA | 0 | 8 | 0 | 1 | 2 |
| INFORMACIÓN SUMINISTRADA | 5 | 0 | 2 | 3 | 8 |
| IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| PROPIO DEL SERVICIO | 326 | 328 | 137 | 200 | 186 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FALTA INFORMACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Total | 337 | 365 | 206 | 280 | 213 |

Tabla No.5 PQRSD por Motivo_ Q4_2020

4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas

En la siguiente tabla se describe a nivel de las áreas del Instituto Nacional de Metrología (se suman las coordinaciones pertenecientes a cada área), frente a las cifras de PQRSD que fueron atendidas, ya sea de orden misional o administrativo (de apoyo).

En esta vigencia, el área que más atendió PQRSD fue la Secretaria General con un 34%, Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos con un 28%, Dirección General con un 24%, Subdirección de Metrología Física con un 11%.

| PQRSD POR ÁREAS | Q4 2019 | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| DIRECCIÓN GENERAL | 43 | 40 | 23 | 61 | 51 |
| SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA | 71 | 28 | 25 | 21 | 23 |
| SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS METROLÓGICOS | 155 | 187 | 83 | 100 | 60 |
| SECRETARIA GENERAL | 27 | 107 | 71 | 96 | 73 |
| CONTROL INTERNO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOMEDICINA | 57 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| COMITÉ DE CONVIVENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMISIÓN DE PERSONAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 354 | 365 | 206 | 280 | 213 |

Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q4_2020

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 el INM.

4.2.5.1 Servicio de Calibración

En este trimestre, para el servicio de calibración, se recibieron cuarenta y nueve (49) PQRSD, las cuales se referían a Peticiones 59%, consultas con 27%; y Reclamos 10%, las solicitudes de información, representan el restante 4%.

| TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN | Q4 2019 | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 |
|--------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| CONSULTA | 2 | 5 | 8 | 4 | 13 |
| PETICIÓN | 22 | 127 | 32 | 67 | 29 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |

| | | | | | |
|--------------------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
| RECLAMO | 1 | 2 | 0 | 5 | 5 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUD DOCUMENTOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 57 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Total | 82 | 136 | 40 | 77 | 49 |

Tabla No.7 Tipología Calibración. Q4_2020

Para este servicio, según información del Sistema Informático, se presentaron cinco (05) Reclamos durante el periodo evaluado, al igual que en el periodo anterior.

| RADICADO | MOTIVO | TEMA PQRSD | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|----------|--------------------------|--------------------------|--|
| 20003648 | Calidad en el Servicio | Servicios de Calibración | Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos |
| 20004515 | Información Suministrada | Servicios de Calibración | Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos |
| 20004713 | Información Errónea | Servicios de Calibración | Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos |
| 20004911 | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos |
| 20004912 | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos |

Tabla No.8 Reclamos Calibración Q4_2020

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

Las capacitaciones en Metrología, recibieron catorce (14) PQRSD, que representan el 7% del total de radicadas, ellas fueron atendidas por la SIST.

| TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA | Q4 2019 | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| CONSULTA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN | 9 | 35 | 25 | 16 | 13 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN | 17 | 5 | 1 | 0 | 0 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| RECLAMO | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Total | 26 | 41 | 26 | 17 | 14 |

Tabla No.9 PQRSD Capacitación Q4_2020

4.2.5.3 Asistencia Técnica

En este periodo, para los servicios de Asistencia Técnica se presentaron solamente dos (02) PQRSD. No se presentaron Reclamos.

| TIPO DE PQRSD PARA ASISTENCIA TÉCNICA | Q4 2019 | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 |
|---------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| CONSULTA | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 24 | 4 | 2 | 3 | 2 |

Tabla No. 10 tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q4_2020

4.2.5.4 Ensayos de Aptitud

Para Ensayos de Aptitud, se presentaron Quince (15) PQRSD, de ellas, el 93% hacen referencia a peticiones, el restante 7% una petición de un reclamo.

| TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD | Q4 2019 | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| CONSULTA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN | 6 | 21 | 12 | 16 | 14 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 21 | 22 | 12 | 17 | 15 |

Tabla No. 11 tipos PQRSD Ensayos de Aptitud Q4_2020

4.2.5.5 Materiales de Referencia

Para este servicio, se recibió únicamente dos (02) PQRSD, no se presentaron reclamos.

| TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA | Q4 2019 | Q1 2020 | Q2 2020 | Q3 2020 | Q4 2020 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 |

| | | | | | |
|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| CONSULTA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 |

Tabla No. 12 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q4_2020

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 del Sistema BPMetro, aquí se presenta el consolidado de los siete (07) reclamos presentados, el área que los atendió y con qué tema está relacionado: para una información detallada de cada uno de ellos, puede ver el archivo Excel: PQRSD_2020_Q4, adjunto a este informe.

| RADICADO | MOTIVO | TEMA PQRSD | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|----------|--------------------------|-------------------------------|---|
| 20003648 | Calidad en el Servicio | Servicios de Calibración | Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos |
| 20004508 | Demora en el Servicio | Contratación | Grupo de Gestión Jurídica - Contratación |
| 20004515 | Información Suministrada | Servicios de Calibración | Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos |
| 20004713 | Información Errónea | Servicios de Calibración | Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos |
| 20004821 | Propios en el servicio | Comparación Interlaboratorios | Grupo de Gestión de Ensayos de Aptitud y Automatización |
| 20004911 | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos |
| 20004912 | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | Grupo de Gestión de Servicios Metrológicos |

Tabla No. 13. Reclamos presentados Q4_2020

4.4 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta

Durante el periodo evaluado, 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).

Para una información detallada, se puede ver el archivo Excel: PQRSD_2020_Q4, adjunto a este informe

4.5 Solicitudes de Protección de Datos Personales

En este trimestre, se recibió una (01) PQRSD relacionada con el servicio de capacitación, haciendo referencia a la protección de datos personales; dicha PQRSD fue respondida por la Secretaría General (Grupo de Sistemas de Información y Redes)

4.6 Solicitud de información pública

Al igual que el trimestre anterior, 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.

4.7 PQRSD trasladadas a otra entidad

Para este periodo, según la información obtenida de Sistema de Radicación, NO se identificaron Derechos de Petición que se hayan trasladado a otra entidad

5 RECOMENDACIONES:

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

- A pesar de haber obtenido las respuestas a las PQRSD en los tiempos adecuados, se hace necesario aumentar el autocontrol y seguimiento, para evitar aumentos en los tiempos de atención, especialmente una vez termine la ampliación de términos del decreto 491 de 2020.
- 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 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 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.
- En este periodo, al continuar con la implementación de la herramienta informática de radicación, BPMetro, se sigue desarrollando una etapa de gestión de cambio, lo cual implica adaptarse a

nuevas formas como radicar, hacer seguimiento, generar respuestas, y especialmente la obtención e interpretación de los reportes.

RODOLFO MANUEL GÓMEZ RODRÍGUEZ
Secretario General

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera
Revisó: Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez
2021-01-12
Anexos: libro en Excel: PQRSD_2020_Q4