

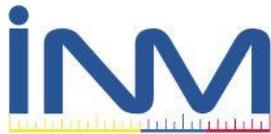


**Informe PQRSD segundo trimestre (Q2)
Vigencia 1 de Abril a 30 de Junio de 2016**

Secretaría General

Bogotá

2016-07-06



1. Introducción

Realizado bajo los procedimientos internos, así como con la normatividad vigente que disponen el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, (PQRSD), este informe contiene los resultados presentados en el período comprendido entre el 01 de Abril y el 30 de Junio de 2016.

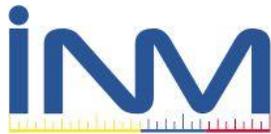
El INM posee una serie de procesos, procedimientos e instrumentos, entre los cuales está una herramienta informática llamada Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), de la cual se extrae la información de las solicitudes de “PQRSD” ingresadas durante la vigencia indicada, de esta forma se determina, entre otras, el servicio, la Subdirección o área responsables de su trámite, realizando seguimiento con el fin de determinar su estado y cumplimiento de los términos establecidos para su respuesta.

El procesamiento de esos datos permite hacer una clasificación detallada, en la que se precisa las áreas intervinientes, el número de PQRSD atendidas por cada una de ellas, las principales causas de su origen y en dónde debe el Instituto poner mayor atención para solucionar lo determinado por la ciudadanía, cuando se refieren a quejas, reclamos y denuncias, las cuales son analizadas, con el fin de valorar el grado de los hechos y riesgos que afecten el buen funcionamiento de la entidad, con el fin de levantar acciones de mejora y prestar un buen servicio a los usuarios.

A solicitud de la Oficina Asesora de Planeación, el presente informe se enfoca en las PQRSD orientadas por cada uno de los servicios prestados por INM.

2. Alcance

Se analizaron el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas ante INM y radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), del 01 de Abril al 30 de Junio de 2016.



3. Descripción Metodológica

El presente informe se soporta en los reportes suministrados por la herramienta (SURDO), detallando la información relevante que posibilite a las diferentes dependencias y a la Alta Dirección del Instituto, la adopción de medidas que permitan el mejoramiento continuo en sus actividades misionales.

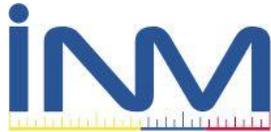
La información se clasificó de la siguiente manera: cantidad de "PQRSD", presentada por cada uno de los servicios que presta la entidad:

- ✓ Calibración
- ✓ Cursos de Capacitación
- ✓ Asistencia Técnica
- ✓ Comparación Interlaboratorios
- ✓ Materiales de Referencia
- ✓ Otros (aquí se clasifican las solicitudes que no se pueden definir, asignar y que son responsabilidad de varias áreas).

Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las "PQRSD", según el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD, se tuvieron en cuenta los términos establecidos para dar respuestas a las mismas, así:

SOLICITUD	TÉRMINOS DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO	TÉRMINOS DE RESPUESTA SEGÚN LEY 1755 -2015
PQRSD	13	15
CONSULTA	28	30
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	7	10
SOLICITUD DOCUMENTOS	7	10
SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	4	5

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta



Informe PQRSD Segundo Trimestre (Q2) 2016

Secretaría General

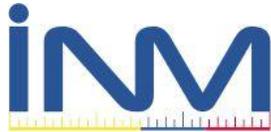
Para determinar el cumplimiento en los tiempos de respuesta dispuestos por el procedimiento para atención de PQRSD, se tuvieron en cuenta los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913.

Para éste trimestre, del 1 de Abril al 30 de Junio, según los registros de la herramienta SURDO, se recibieron ciento cincuenta y cuatro (154) PQRSD y ciento treinta y ocho (138) fueron respondidas dentro del término respectivo de ley, según su tipo; igualmente a la fecha de cierre (2016-06-30), las diez y seis (16) restantes se encontraban dentro de términos para su respuesta.

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD -Q2	
Promedio	5.1
Máximo	20
Mínimo	1

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

TIEMPOS DE RESPUESTA POR SERVICIO Y TIPOLOGÍA		
DERECHO DE PETICIÓN	MÁXIMO DE RESPUESTA	MÍNIMO DE RESPUESTA
<u>COMPARACIONES INTERLABORATORIOS</u>		
Consulta	17	2
Solicitud de información	6	1
<u>CALIBRACIÓN</u>		
Consulta	15	1
Solicitud de información	9	2
<u>ASISTENCIA TÉCNICA</u>		
Consulta	10	1
<u>CURSOS DE CAPACITACIÓN</u>		
Consulta	10	1
<u>MATERIALES DE REFERENCIA</u>		
Consulta	4	1



<u>OTROS</u>		
Consulta	20	1
Petición	13	1
Solicitud de documentos	2	1
Solicitud de información	8	4

Tabla No 3. Tiempos de Respuesta

Los datos anteriores, muestran que las PQRSD respondidos, fueron atendidos dentro del tiempo establecido por la ley 1755 de 2015.

4. Resultados

4.1 A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de la herramienta del aplicativo SURDO: con sus respectivas gráficas, diseñadas para la comprensión del trabajo planteado para la contestación de las PQRSD que se han presentado en el Q2, en ellas se puede detallar y ver los resultados por Tipo de Servicio, Motivo, Áreas y Tiempos de respuesta para cada una de ellas. Cabe aclarar que al tipificar el Tipo de Servicio, se establece que se asigna de acuerdo a la solicitud referente al trámite.

PETICIONES-QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CLASIFICADAS POR SERVICIOS PRESTADOS

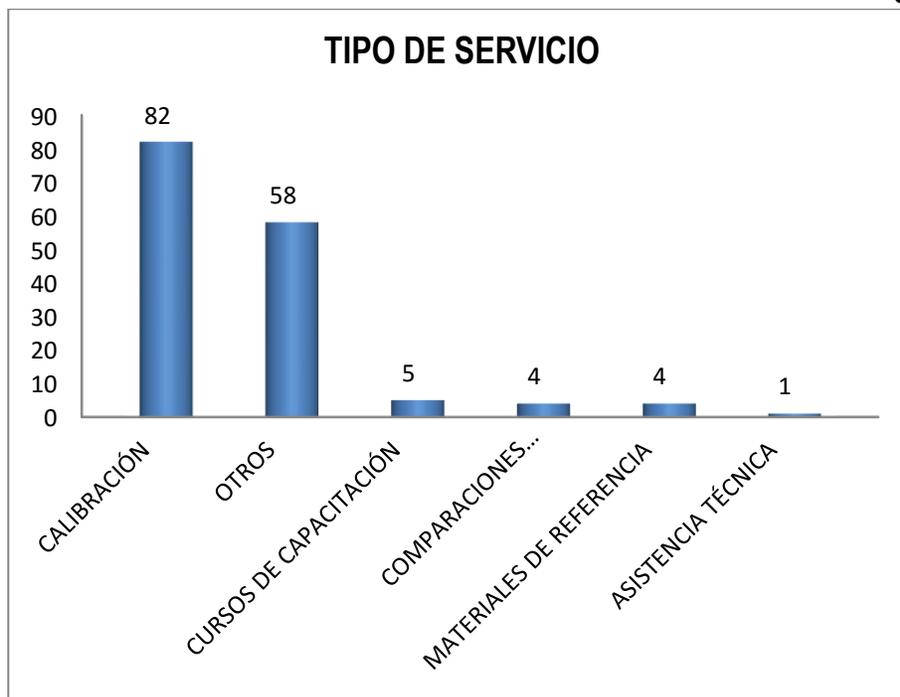
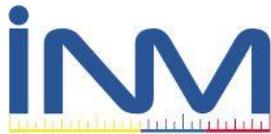


Gráfico No. 1, Tipo de servicio Q2

El Instituto Nacional de Metrología dispone de diferentes canales de comunicación (buzón, email, presencial, teléfono, web y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. De conformidad con la información registrada en el (Sistema Único de Radicación) SURDO, se observa en el gráfico, las “PQRSD” radicadas en el trimestre evaluado, fueron ciento cincuenta y cuatro (154) derechos de petición, de los cuales del servicio de Calibración con un 53,2% (82), Otros servicios con un 38% (58), Cursos de Capacitación 3,2% (5), Comparaciones Interlaboratorios 2,5% (4), Materiales de Referencia 2,5% (4) y Asistencia Técnica 0,6%(1). Esto demuestra que el número de solicitudes del servicio de Calibración son las que más representan las solicitudes de nuestros ciudadanos.



PETICIONES-QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CLASIFICADAS POR MOTIVO

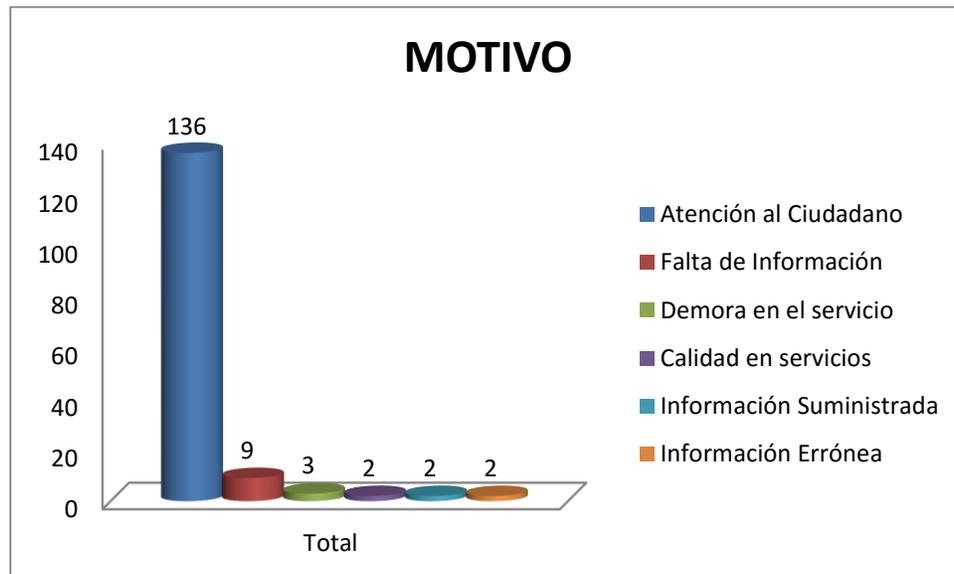


Gráfico No. 2, Por Motivo Q2

El tipo de requerimiento más representativo durante el segundo semestre de 2016, fue “Atención al Ciudadano”, con el 88,3% (136) del total de requerimientos recibidos a través de la herramienta SURDO, seguido de “Falta de Información” con una participación del 5,8% (9), “Demora en el servicio” el 1,94% (3), “Calidad en servicios” 1,33% (2), “Información suministrada” 1,33% (2) e “Información Errónea” con un 1,33% (2).

PETICIONES-QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CLASIFICADAS POR MOTIVO Y SERVICIOS PRESTADOS

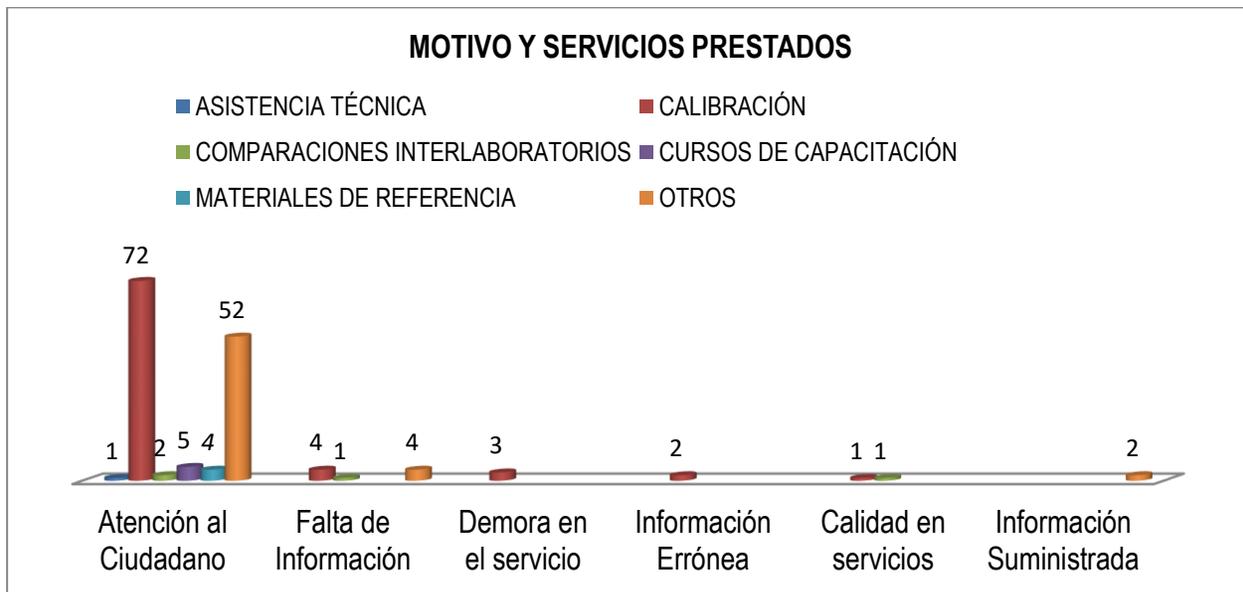


Gráfico No. 3, Motivo y Servicios prestados, Q2

El gráfico nos muestra las “PQRSD” tramitadas por cada Motivo y Servicio Prestado, siendo el Servicio de Calibración quien más recibió derechos de petición de Atención al Ciudadano con setenta y dos (72), Falta de información cuatro (4), Demora en el servicio tres (3), Información Errónea dos (2), Calidad en Servicios dos (2), seguido por Otros Servicios quien recibió en Atención al Ciudadano cincuenta y dos (52), falta de información cuatro (4), Información suministrada dos (2).

PQRSD POR SERVICIOS Y ÁREAS

En las siguientes gráficas se presentan los resultados de las PQRSD que se tipifican de acuerdo al servicio con que tiene relación; es decir, que aunque las áreas administrativas no desarrollen actividades misionales, algunas de las peticiones planteadas por los clientes si pueden estar direccionadas hacia estas áreas por temas administrativos originados en un servicio de los prestados por INM.

✓ Servicio de Calibración

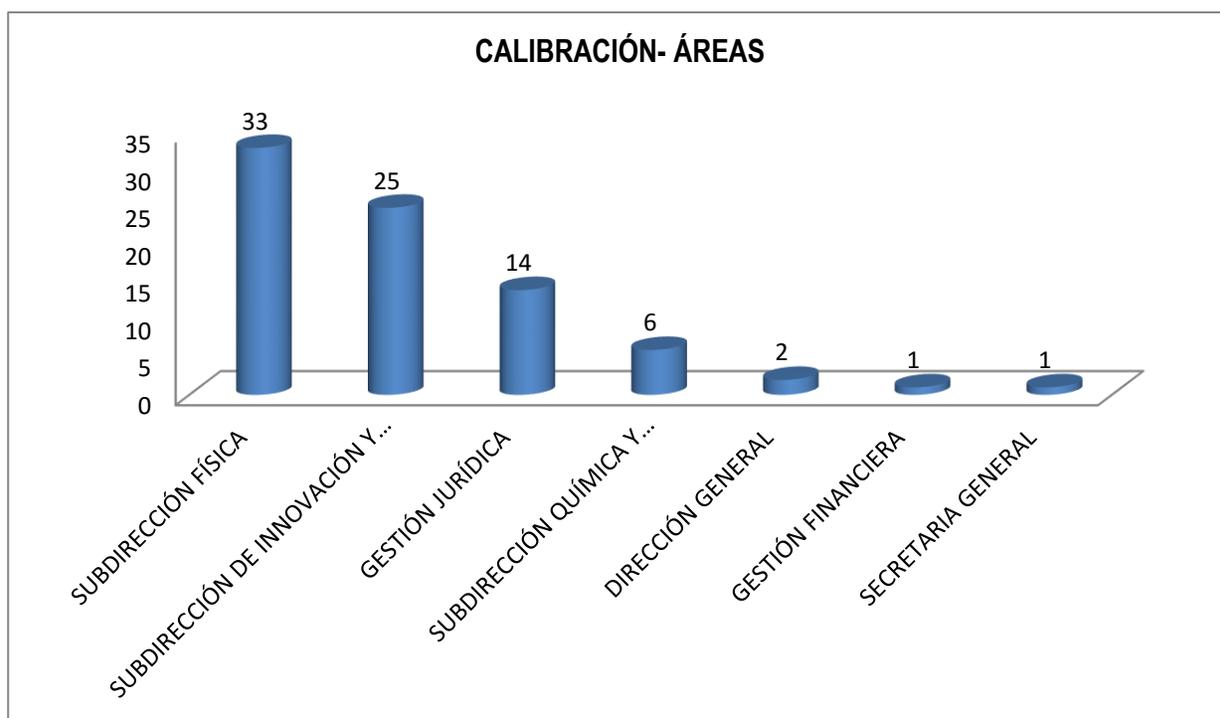


Gráfico No. 4, Calibración. Q2

Según el gráfico el servicio de Calibración recibió en PQRSD: Subdirección Física con el 40% (33), Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos (SIST) con el 30% (25), Gestión Jurídica con el 17% (14), Subdirección Química y Biomedicina con el 7% (6), Dirección General con el 2% (2), Gestión Financiera 1% (1), Secretaría General con 1% (1).

✓ Asistencia Técnica

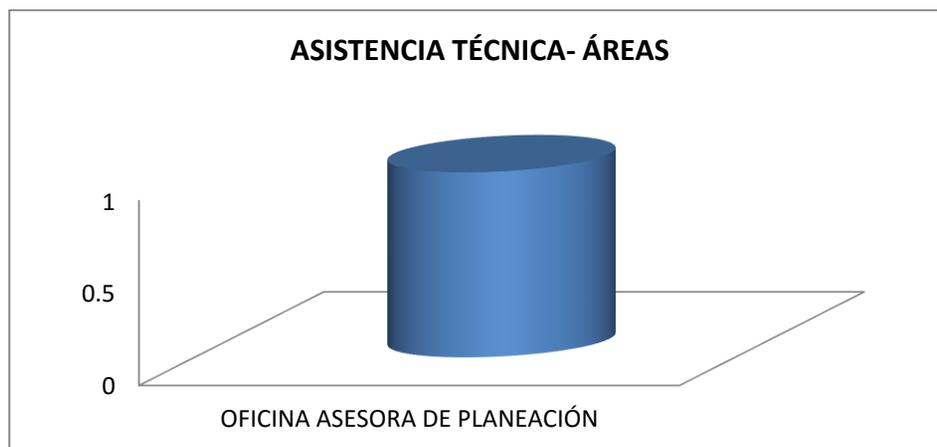


Gráfico No. 5 Asistencia Técnica. Q2

De acuerdo a la gráfica se presentó una PQRSD que fue radicada al área de la Oficina Asesora de Planeación, del servicio de Asistencia Técnica.

Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud

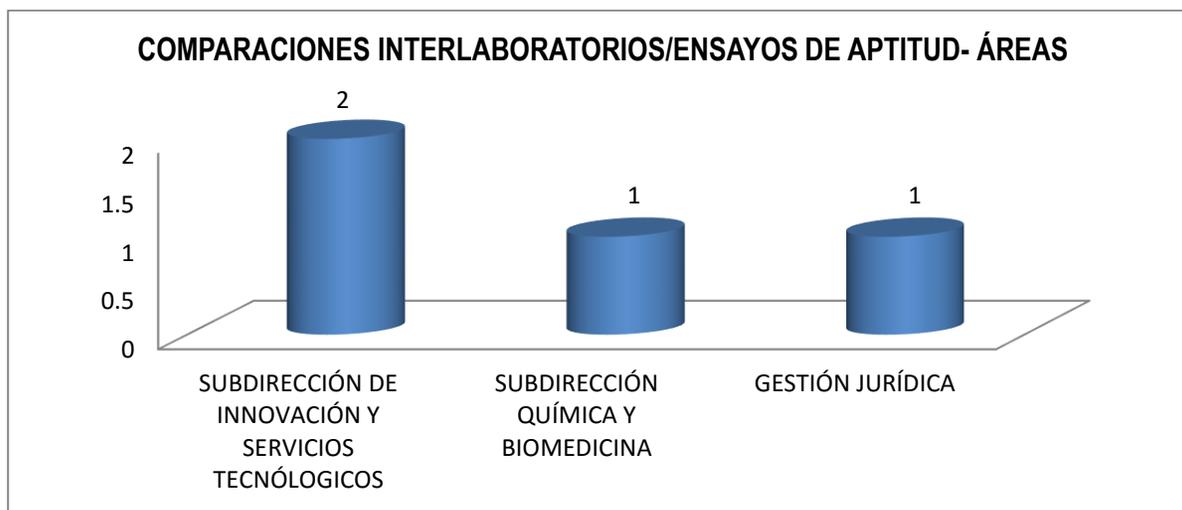
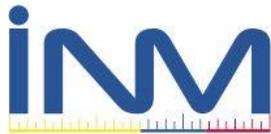


Gráfico No. 6 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud Q2



Informe PQRSD Segundo Trimestre (Q2) 2016

Secretaría General

De acuerdo a la gráfica podemos interpretar en el servicio de Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud que la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos con un 50% (2) fue la que mayor derechos de petición recibió, seguida por la Subdirección de Química y Biomedicina con un 25% (1) y Gestión Jurídica con un 25% (1).

✓ Capacitación

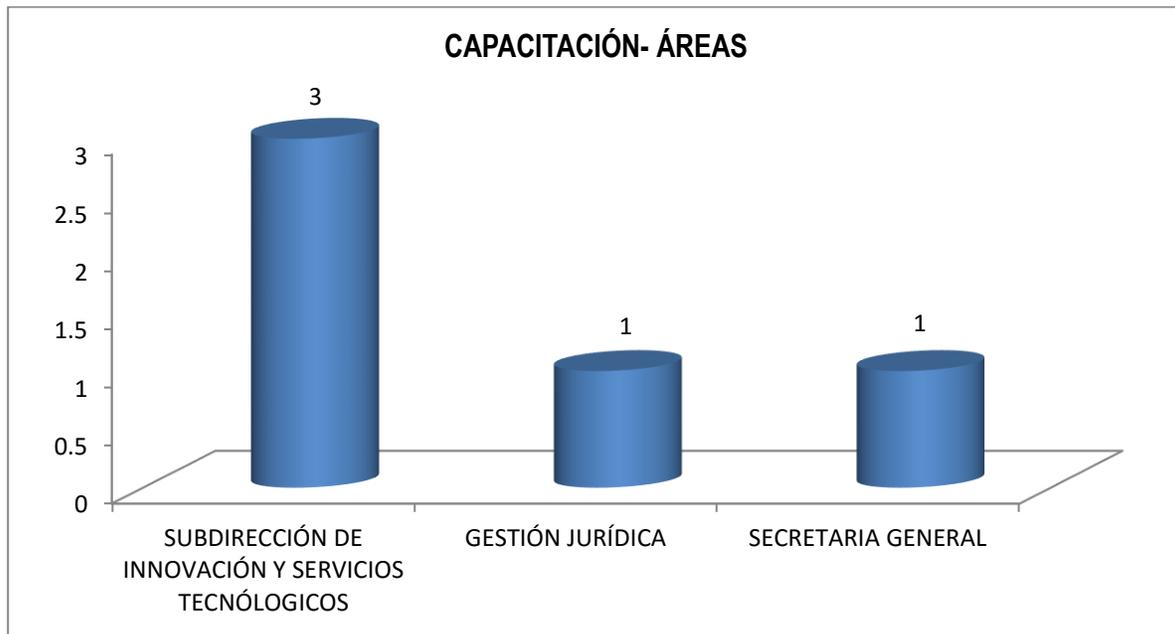


Gráfico No. 7, Capacitación Q2

Este servicio tramita en este trimestre tres (3) derechos de petición en la Subdirección de Innovación, uno (1) en Gestión Jurídica y (1) en la Secretaría General.

✓ **Materiales de Referencia**

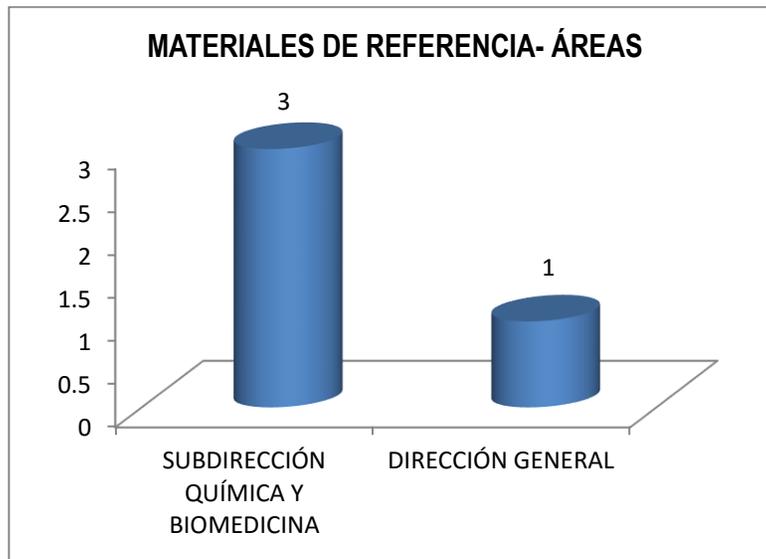


Gráfico 8, Materiales de Referencia Q2

El gráfico nos muestra que en los servicios de Materiales de Referencia, la Subdirección de Química y Biomedicina recibió tres (3) derechos de petición y Dirección General uno (1).

✓ Otros Servicios

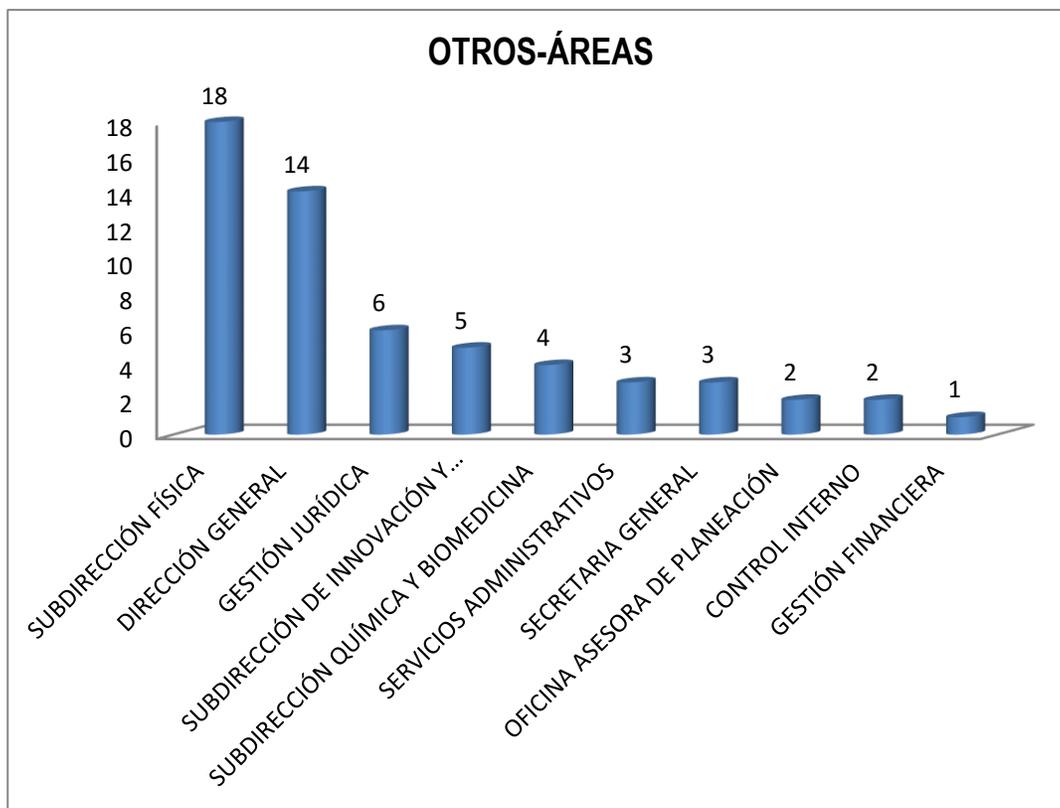


Gráfico 9, Otros* Q2

* Otros: Aquí se clasifican las solicitudes que no se pueden definir, asignar y que son responsabilidad de varias áreas.

El gráfico anterior nos muestra que la Subdirección de Física fue la que más recibió derechos de petición-otros con un 31% (18), Dirección General con un 24.1%(14), Gestión Jurídica con un 10.3% (6), Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos con un 8.6% (5), Subdirección Química y Biomedicina con un 6.9% (4), Secretaría General y Servicios Administrativos con un 5.2% (3), Control Interno y Oficina Asesora de Planeación con un 3.4%(2) y Gestión Financiera 1.7% (1).

4.2 Análisis por Laboratorio, Tipo de Servicio y Motivo PQRSD

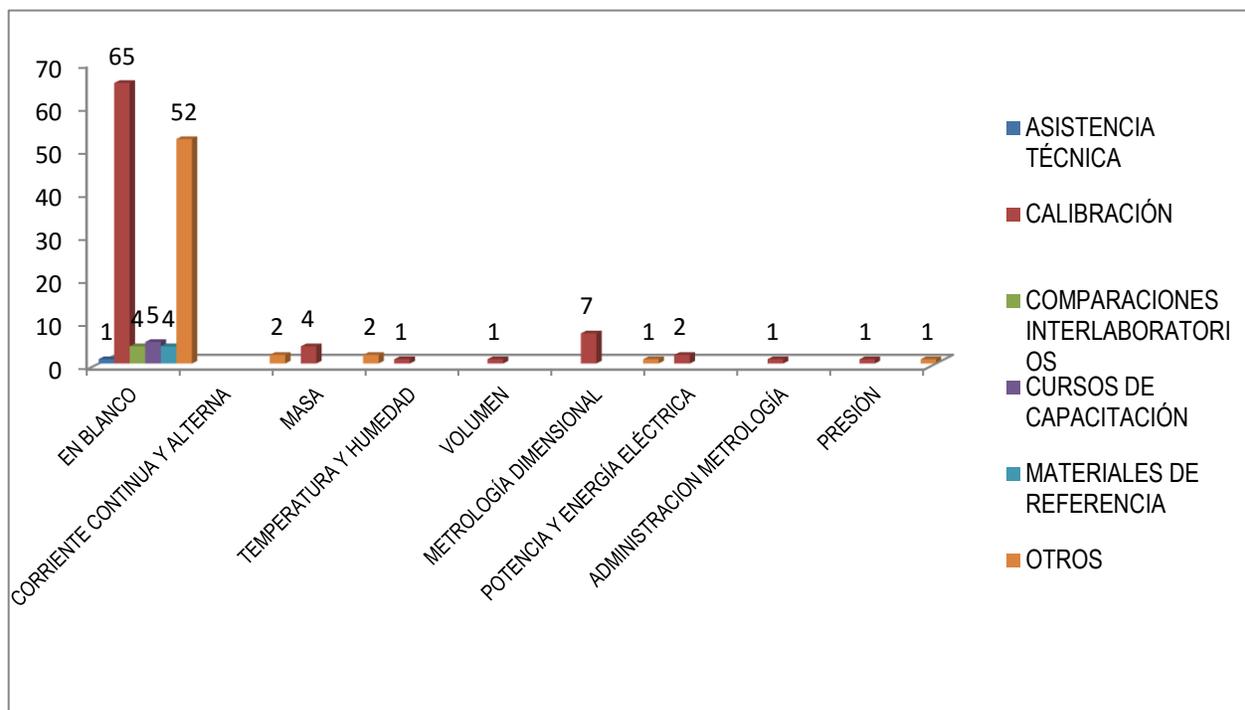


Gráfico 10, Laboratorio Q2

El gráfico anterior, nos muestra que el servicio de Calibración con sesenta y cinco (65) PQRSD no fue designado a ningún laboratorio al igual que el servicio de Otros, al analizar el resto de la gráfica encontramos que el Laboratorio con más PQRSD fue el de Metrología Dimensional con siete (7) en el Servicio de Calibración, con todo lo anterior se evidencia que los laboratorios de Física son los que más PQRSD reciben.

4.3 Análisis de las Respuestas y la Calidad de ellas

En cuanto al análisis y respuesta de cada una de las PQRSD, se evidencia que las respuestas son acordes a lo que aproximadamente siempre solicita el usuario, aclarando que muchos de ellos vuelven a escribir solicitando la información de nuevo, dando a entender que el servicio de correo electrónico por el cual es enviada la respuesta no es eficiente o hace que este sea direccionada al Spam.

Teniendo en cuenta que las consultas resultan siempre del mismo tipo:

- Solicitud de documentos, para las empresas realizar la inscripción en sus sistemas y así poder realizar el pago de los servicios contratados con el INM, este siempre se tipifica mal, quedan como consulta o Solicitud

Informe PQRSD Segundo Trimestre (Q2) 2016

Secretaría General

de Información, error que se debe corregir para el próximo informe es decir realizar una capacitación a la persona encargada de radicar.

- Solicitud de información, en ellas es muy general las consultas, se evidencia que lo más consultado en este tipo es las equivalencias de las medidas antiguas a las medidas actuales en cuanto a los decretos o normas que lo regulan.
- Derecho de Petición, No hubo respuesta ya que era una remisión de información, puesto que era una citación a conciliación, esta se dio el día 19 de mayo ante la procuraduría.

4.4 Cuadro comparativo de las PQRSD años 2015-2016

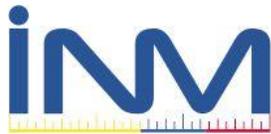
EVOLUCIÓN PQRSD POR TRIMESTRE	
2015	Tiempos promedio de respuesta
Q1	10,9
Q2	10,7
Q3	5
Q4	9

EVOLUCIÓN PQRSD POR TRIMESTRE	
2016	Tiempos promedio de respuesta
Q1	6,7
Q2	5.1

La evolución de los tiempos promedio de respuesta durante el año 2015 versus el año 2016, evidencia que en el año 2015- Q1 y Q2 se presentó el promedio más alto, en Q3 se evidencia una baja en los tiempos pero al finalizar el año en Q4 vuelve y aumentan dichos tiempos. Al revisar el año 2016- Q1 y 2015- Q4 se evidencia que el tiempo de respuesta baja de nuevo. Al comparar 2016 con 2015 el Q2 demuestra que bajan los tiempos de respuesta en un 47%.

EVOLUCIÓN PQRSD		
2015	Motivo	Cantidad
Q1	Falta de Información	46
	En blanco	4
Q2	Falta de Información	37
	Irregularidades en el servicio	9
Q3	Falta de Información	66
	En blanco	20
Q4	Sin Información	21
	Falta de Información	16

EVOLUCIÓN PQRSD		
2016	Motivo	Cantidad
Q1	Falta de Información	72
	Atención al Ciudadano	47
Q2	Atención al Ciudadano	136
	Falta de Información	9



Informe PQRSD Segundo Trimestre (Q2) 2016

Secretaría General

Los anteriores cuadros muestran la variación existente en los motivos por los cuales se han clasificado en cada una de las PQRSD, comparando los dos principales motivos tipificados y mostrados en cada informe trimestral desde el año 2015, hasta los dos primeros de esta vigencia.

Se puede observar que una vez aplicados los ajustes en la herramienta SURDO referentes a la obligatoriedad de seleccionar un motivo, el que se encontraba en periodos pasados como más (falta de información), ha pasado a un segundo lugar, siendo reemplazado por Atención al Ciudadano.

Lo anterior no necesariamente significa que las fallas se estén dando en el servicio al ciudadano, comparado con la información contenida en cada una de las PQRSD radicadas, lo que se aprecia es que se siguen presentando problemas al momento de seleccionar este motivo por parte del usuario radicador.

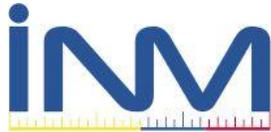
4.4.1 PQRSD pendientes de respuesta desde Q1

Luego del cierre del informe presentado en el Q1 de esta vigencia, quedaron pendiente treinta (30) PQRSD por contestar en dicho periodo, los cuales fueron respondidos en el segundo trimestre, algunos de los cuales fueron contestados fuera del tiempo cinco (05), especial énfasis se hace en el radicado 16-1965-0, el cual por ley tenía máximo 15 días para la contestación finalmente fue contestada en 44 días; es decir se pasó 29 días. Los restantes fueron respondidos dentro del término de ley.

5. Recomendaciones

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

- En cuanto a las personas que radican, es aconsejable que tengan nueva capacitación en temas de Gestión Documental, así como en identificación de tipos y motivos de radicaciones, de esta forma se minimizan errores en el proceso de radicación. Se deben tener claridad sobre los principales motivos que impulsan a la ciudadanía a presentar una PQRSD.
- El fortalecimiento de los canales de información con la ciudadanía es de vital importancia, razón por la cual cada una de las subdirecciones deben comprometerse con la actualización de la misma a través de comunicaciones. Además la correcta tipificación de las PQRSD ayuda a que los informes tengan más confiabilidad y exactitud en sus resultados.
- A pesar de la inexistencia de reclamos, se hace necesario profundizar en la mejora general del servicio buscando mantener una buena opinión de nuestros ciudadanos frente a la labor institucional.



6. Conclusiones

Igualmente, a continuación se presenta algunas conclusiones del presente informe, pretendiendo que las mismas sirvan de insumo para adoptar las mejoras a que hubiere lugar:

- a. Se evidenció por parte de las áreas y procesos involucrados en atender y responder PQRSD, una conciencia de la oportuna atención en los tiempos definidos por proceso y por ley, aunque se les recordaba con el nuevo control que se le realizaba en la firma del formato de Control de Tiempos.
- b. A pesar de tener una disminución en el número de PQRSD radicadas durante el periodo (comparado con los años anteriores), se puede ver que el tiempo promedio de respuesta ha disminuido, pasando de un máximo de 10.7 días, a 5.1 en este trimestre.

Manfred Igor José Bendek Torres
Secretario General (E)

Revisó:

Luis Fernando Oviedo Herrera

Elaboró:

Nidia Hernández O.

Karina Ariza Garzón

2016-07-07