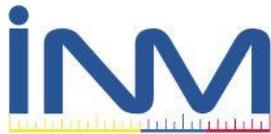




**Informe PQRSD Cuarto trimestre (Q4)**  
**Vigencia 1 de Octubre a 31 de Diciembre de 2016**

**Secretaría General**

**Bogotá**  
**2016-12-30**



## 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 Octubre al 30 de Diciembre 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 y la Subdirección o Área responsables de su trámite, permitiendo realizar el seguimiento con el fin de determinar su estado y el 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 expresado por la ciudadanía, especialmente 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, buscando 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.

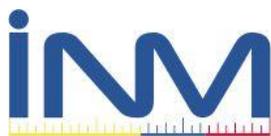
## 2. ALCANCE

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 Octubre al 30 de Diciembre 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:



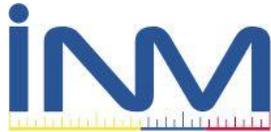
- ✓ Calibración
- ✓ Cursos de Capacitación
- ✓ Asistencia Técnica
- ✓ Comparación Interlaboratorios
- ✓ Materiales de Referencia
- ✓ Red Colombiana de Metrología
- ✓ Otros (aquí se clasifican las solicitudes que no se pueden definir, asignar y que son responsabilidad de varias áreas).

Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, según el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD- V7, se tuvieron en cuenta los términos establecidos para dar respuestas a las mismas, así:

TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO PQRSD Y LA LEY 1755 DE 2015								
SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
PQRSD		1		5	5	4		15
Consultas		1		18	7	4		30
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
Felicitación		1		5	5	4		15
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1	2		5

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta

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.



### Informe PQRSD Cuarto Trimestre (Q4) 2016

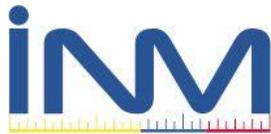
Secretaría General

Para éste trimestre, del 1 de octubre al 30 de Diciembre de 2016, según los registros de la herramienta SURDO, se recibieron ciento ochenta y nueve (189) PQRSD; ciento setenta y nueve (179) fueron respondidas dentro del término respectivo de Ley, una (1) de ellas tuvo respuesta de manera extemporánea; igualmente a la fecha de cierre, (2016-12-30) nueve (09) restantes se encontraban dentro de términos para su respuesta.

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q4	
Promedio	4.8
Máximo	23
Mínimo	1

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

TIEMPOS DE RESPUESTA POR SERVICIO Y TIPOLOGÍA SURDO		
DERECHO DE PETICIÓN	MÁXIMO DE RESPUESTA	MÍNIMO DE RESPUESTA
<i>SERVICIO DE CALIBRACIÓN</i>		
Consulta	18	1
Petición	14	1
Solicitud de documentos	13	1
Solicitud de Información	9	1
<i>CAPACITACIONES EN METROLOGÍA</i>		
Consulta	2	2
Petición	4	2
Solicitud de documentos	3	1
Solicitud de información	5	1
<i>ASISTENCIA TÉCNICA</i>		
Consulta	17	17
Solicitud de documentos	6	6



<u>COMPARACIÓN DE INTERLABORATORIOS</u>		
Petición	2	2
Solicitud de Documentos	3	3
Solicitud de Información	2	1
<u>MATERIALES DE REFERENCIA CERTIFICADOS</u>		
Solicitud de Información	6	1
Solicitud de documentos	3	3
<u>RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA</u>		
Consulta	12	12
Petición	8	5
Felicitación	6	2
Solicitud de documentos	10	1
Solicitud de Información	7	1
<u>OTROS</u>		
Acción de Tutela	6	6
Consulta	23	1
Solicitud de Documentos	18	1
Solicitud de Información	10	1
Solicitud Congreso de la República	5	5
Petición	14	3
Petición Entes Externos	3	3
Reclamo	1	1
Queja	4	4

Tabla No 3. Tiempos de Respuesta

Los datos anteriores, muestran que de las PQRSD respondidas, la mayoría fueron atendidas dentro del tiempo establecido por la ley 1755 de 2015 a diferencia de una solicitud de Documentos la cual fue respondida a los 18 días, cuando el tiempo establecido es de 10 días.

#### 4. RESULTADOS

4.1 A continuación, se presentan de manera general 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 del Q4, en ellas se puede detallar y ver los resultados por Tipo de Servicio, Motivo, Áreas y Tiempos de respuesta. Posteriormente se hace la discriminación de las PQRSD por cada tipo de servicio. La información detallada puede ser consultada en archivo anexo “Información extraída de SURDO Q4”.

#### PQRSD CLASIFICADAS POR SERVICIOS PRESTADOS

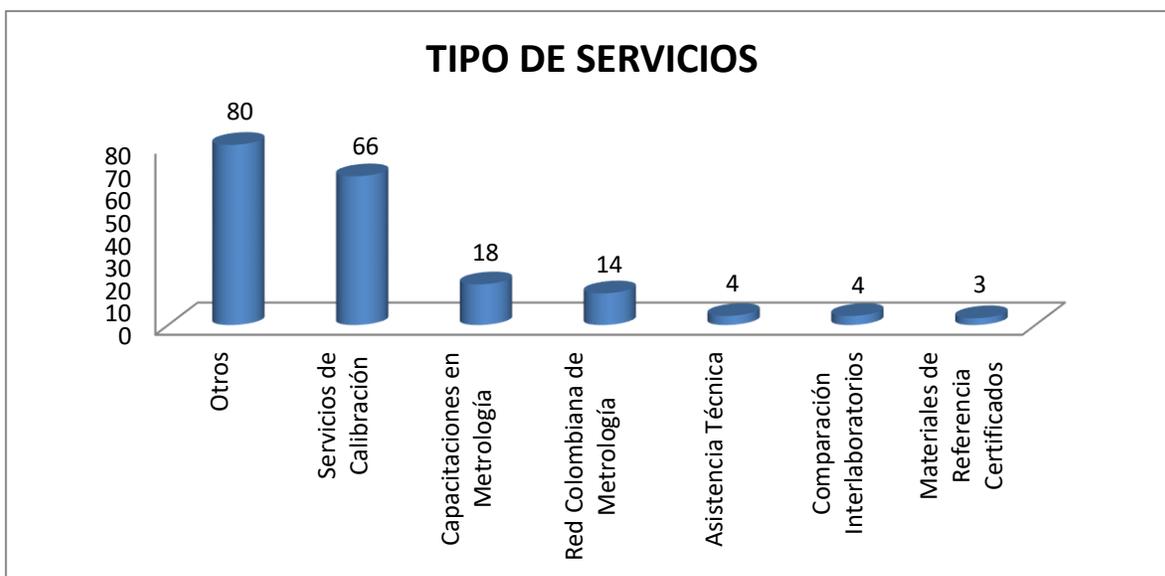


Gráfico No. 1 Tipo de servicio Q4

El Instituto Nacional de Metrología dispone de diferentes canales de comunicación (presencial, buzón, email, 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 No 1, las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, fueron de ciento ochenta y nueve (189), de las cuales; Otros servicios presenta un 42.3% (80), el servicio de Calibración un 34.9% (66) , Capacitaciones en Metrología un 9.5% (18), Red Colombiana de Metrología 7.4% (14), Asistencia Técnica 2.1% (4), Comparaciones Interlaboratorios

2.1%(4), y Materiales de Referencia 1.6% (3). Las solicitudes identificadas en este informe como Otros Servicios (Aquí se clasifican las solicitudes que no se pueden definir, asignar y que son responsabilidad de varias áreas).

**PQRSD CLASIFICADAS POR MOTIVO**

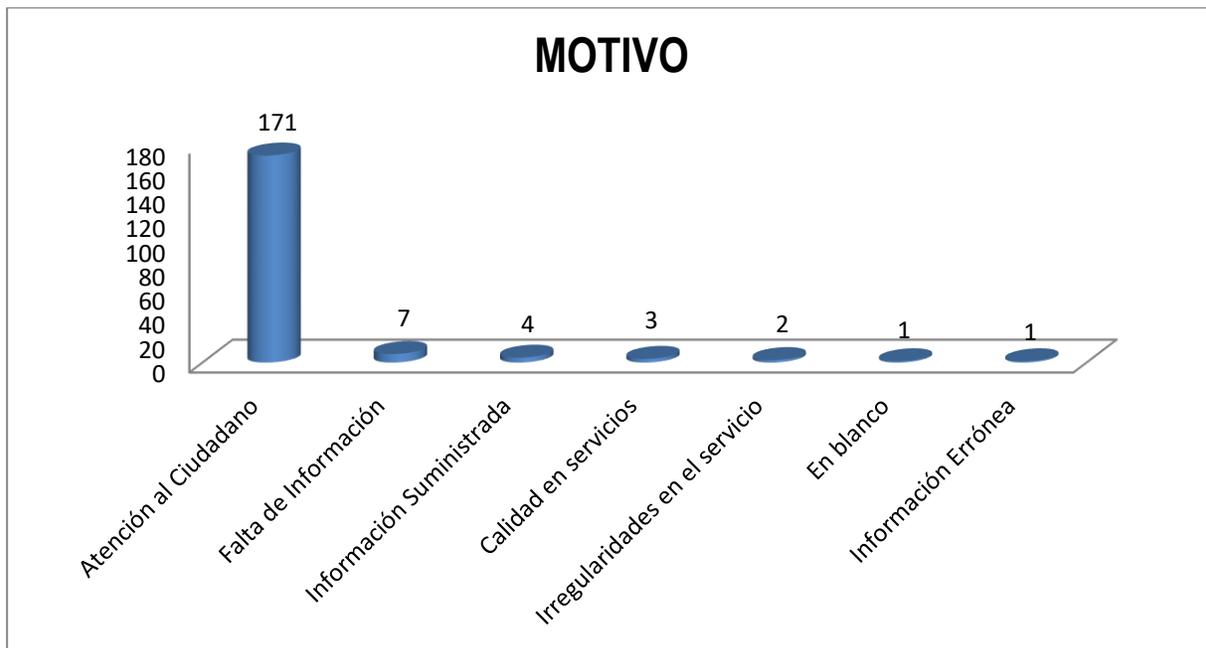


Gráfico No. 2 Por Motivo Q4

Según los datos de SURDO el motivo más representativo durante esta vigencia fue “Atención al Ciudadano”, con el 90.5% (171), seguido con “Falta de Información” con una participación del 3.7% (7), “Información suministrada” 2.1% (4), “Calidad en servicios” 1.6% (3), “Irregularidades en el servicio” 1.1% (2) y “En blanco” e “Información Errónea” con un 0,5% (1).

**4.2 PRSD por servicios y áreas**

En las siguientes gráficas se presentan los resultados de las PQRSD que se tipifican de acuerdo al servicio 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.

**4.2.1 Servicio de Calibración**

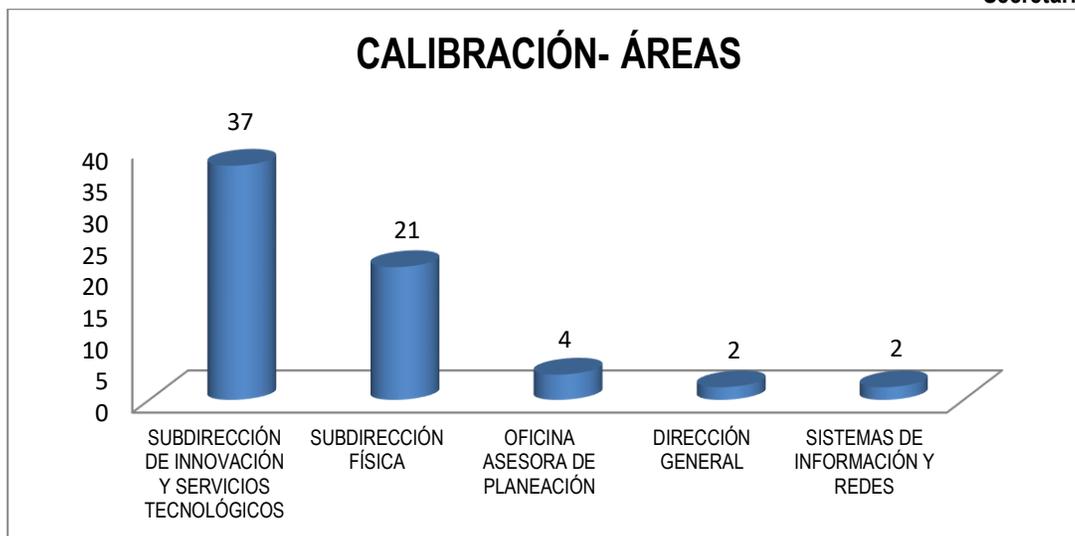


Gráfico No. 3 Calibración. Q4

Para el servicio de Calibración las PQRSD se clasifican así: Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos con un 56.1% (37), Subdirección Física con 31.8% (21), Oficina Asesora de Planeación con 6.1% (4), Dirección General con 3% (2) y Sistemas de Información y Redes con un 3% (2).

#### 4.2.2 Capacitaciones en Metrología

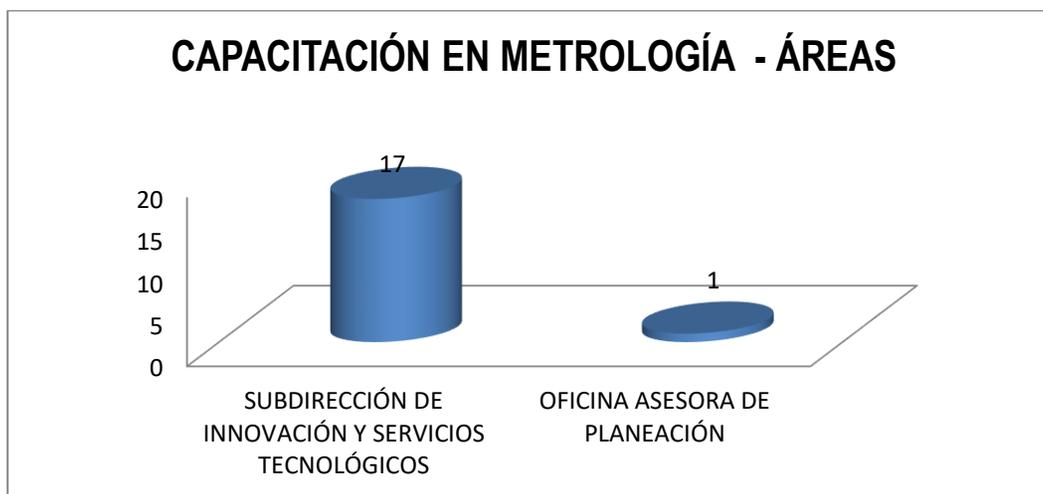


Gráfico No. 4 Capacitaciones en Metrología- Área Q4

**Informe PQRSD Cuarto Trimestre (Q4) 2016**

Secretaría General

Para este servicio se tramitaron veinte (18) derechos de petición, 17 en Subdirección de Innovación y servicios tecnológicos que nos equivalen a un 94 % y en Oficina de Asesora de Planeación uno (1) con un porcentaje del 6%.

**4.2.3. Asistencia Técnica**

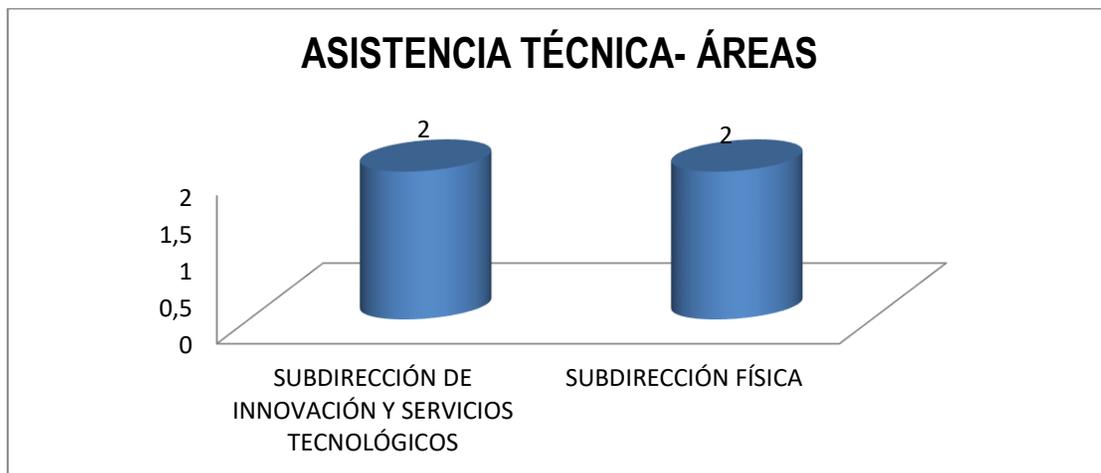
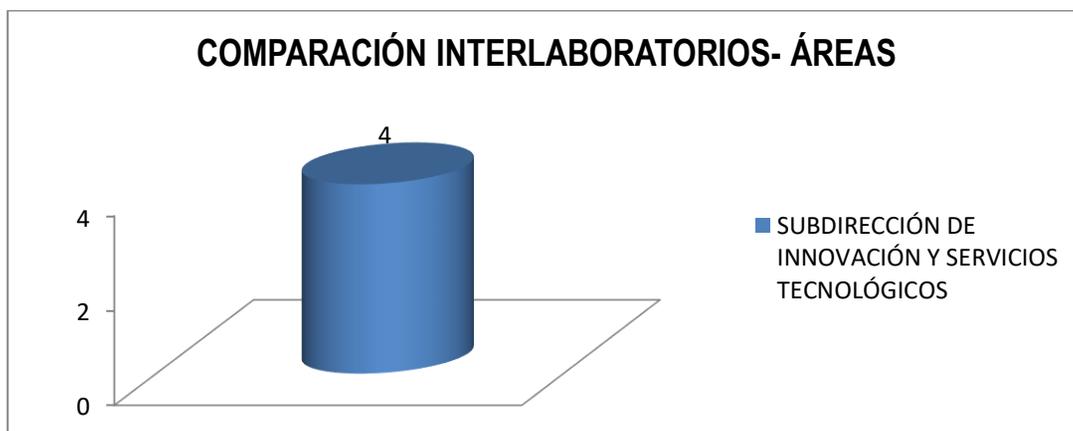


Gráfico No. 5 Asistencia Técnica. Q4

De acuerdo al gráfico se presentaron cuatro (04) PQRSD de las cuales (2) fueron dirigidas a la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, uno de ellos fue solicitando documentos (Soportes y cuenta de cobro) y las otras son dos Consultas técnica para el área de Subdirección Física; que en el momento de radicarse quedaron mal tipificadas, puesto que no corresponden al Servicio de Asistencia Técnica.

**4.2.4. Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud**



No. 6 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud Q4

De acuerdo al Gráfico No.6 se interpreta que para el servicio de Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud entraron 4 a la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, de las cuales tres (3) ingresaron por motivo de Atención al Ciudadano, una (1) por Información suministrada.

#### 4.2.5. Materiales de Referencia

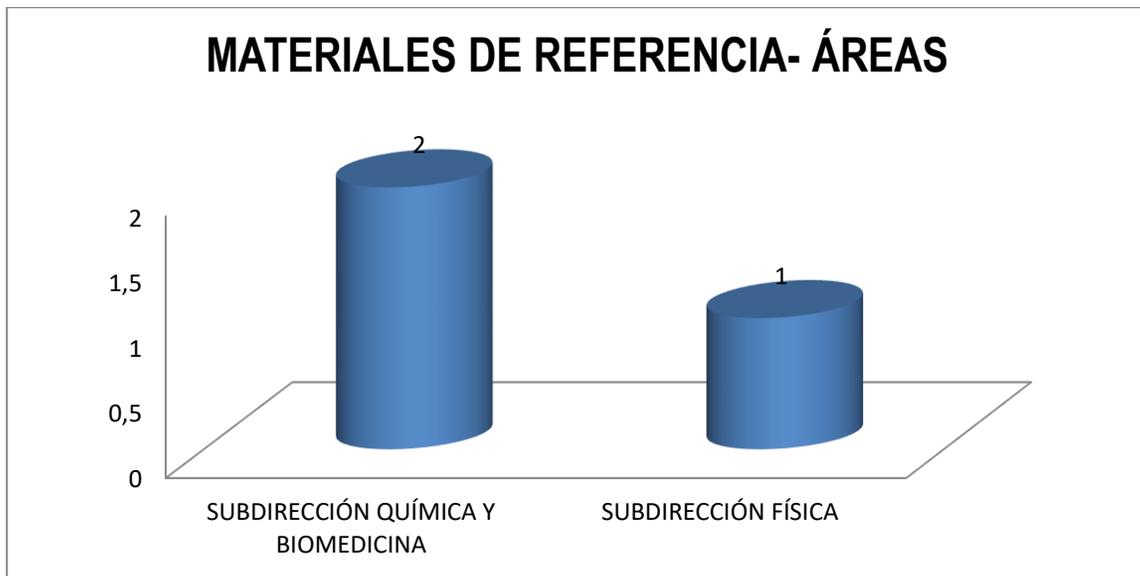


Gráfico 7 Materiales de Referencia Q4

El gráfico nos muestra que en los servicios de Materiales de Referencia, Subdirección de Química y Biomedicina recibió dos (2) y la Subdirección de Física recibió uno (1) Derechos de Petición los cuales hacen referencia a Solicitudes de Información con el motivo de Atención al Ciudadano.

#### 4.2.6. Red Colombiana de Metrología

En las siguientes gráficas se presentan los resultados de las PQRSD que se tipifican de acuerdo al servicio que tiene relación la Red Colombiana de Metrología; es decir, que aunque las áreas administrativas no desarrollen actividades misionales, algunas de las peticiones planteadas por los clientes si pueden estar direccionada hacia esta área por temas administrativos originados en un servicio de los prestados por el INM y la RCM.

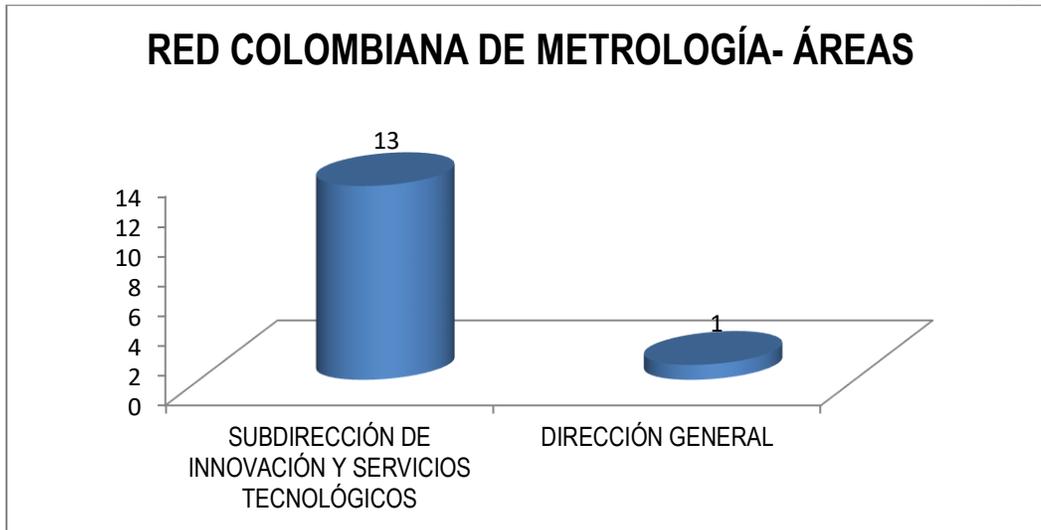


Gráfico 8 Red Colombiana de Metrología – Áreas Q4

De acuerdo a la gráfica podemos interpretar que en el servicio de la Red Colombiana de Metrología la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos con un 93% (13) de petición, seguida por Dirección General con un 7 % (1).

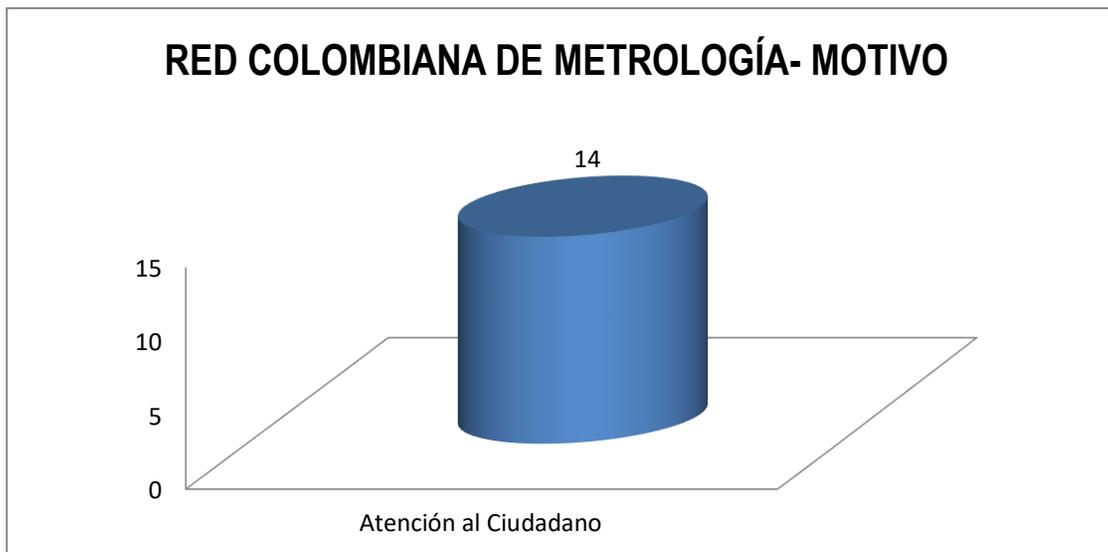


Gráfico 9 Red Colombiana de Metrología – Motivo Q4

El tipo de requerimiento más definido durante el Q4 de 2016, fue “Atención al Ciudadano”, con el 100% (14) del total de requerimientos recibidos a través de la herramienta SURDO.

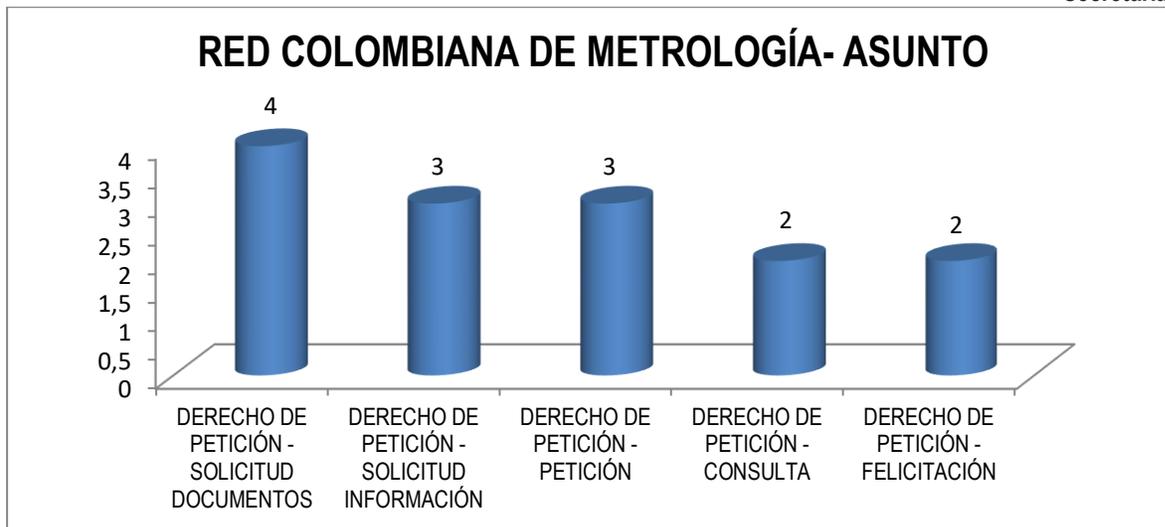


Gráfico 10 Red Colombiana de Metrología – Asunto Q3

La siguiente grafica nos muestra que en la Red Colombiana de Metrología entraron cuatro (4) Solicitudes de Documentos que equivalen a un 28.6%; tres (3) de Solicitud de Información que corresponde a 21.4%, tres (3) Peticiones equivalente al 21.4%, una (1) de Consulta que equivale al 14.3%, dos (2) Felicitaciones; que corresponden al 14.3%, todas ellas direccionadas a la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos y una (1) Consulta para Dirección General.

#### 4.2.7. Otros Servicios

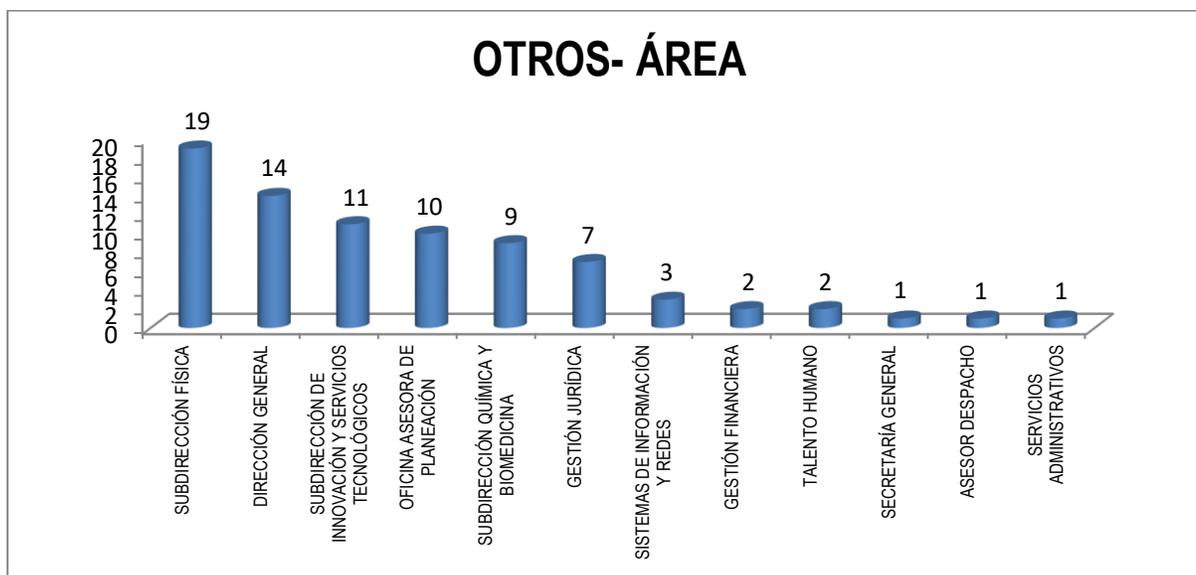


Gráfico 11 Otros-Áreas Q4

Siendo el área de Subdirección de Física la que más recibe de este tipo de radicaciones presentando como temas: Servicio en línea con dos (2) y Atención al ciudadano con diez y siete (17) equivalente al 23.8%, le sigue Dirección General presentando como tema: Atención al Ciudadano con ocho (8), Contratación con dos (2), Servicios Administrativos con uno (1), Talento Humano tres (3) equivalente al 17.5%, Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos presentando como tema: Atención al Ciudadano ocho (8), Servicios en Línea dos (2), Talento Humano uno (1) esto equivale al 13.8%, la Oficina Asesora de Planeación presentando como temas: Atención al Ciudadano seis (6) y Contratación cuatro (4).

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

**4.2.8. Por Laboratorio, Tipo de Servicio PQRSD**

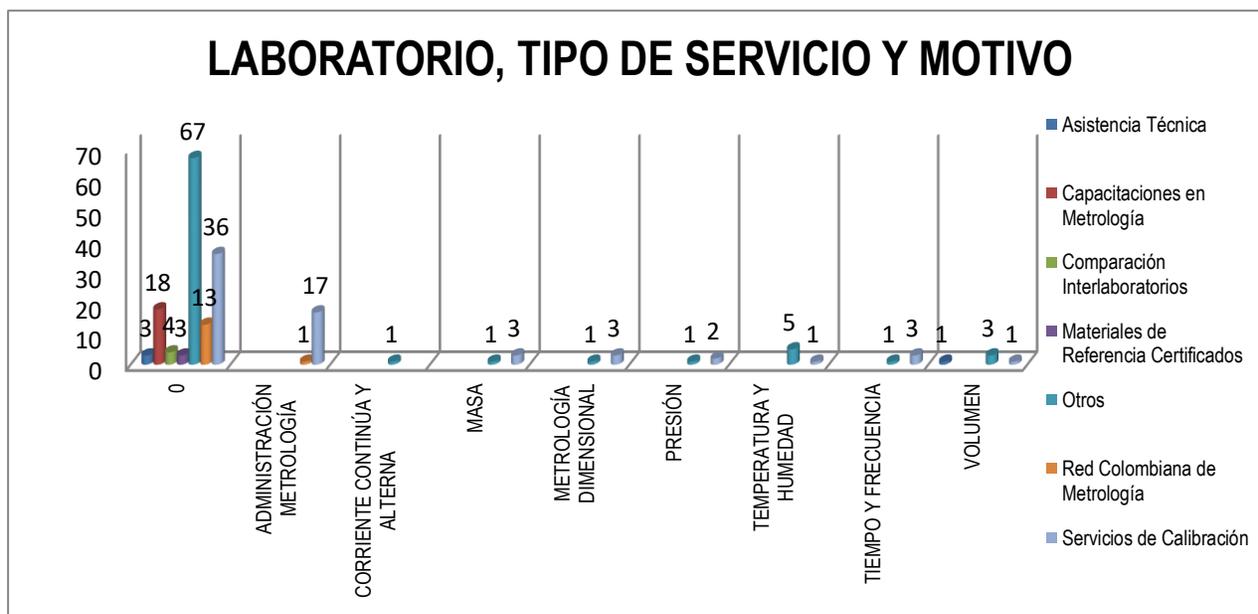
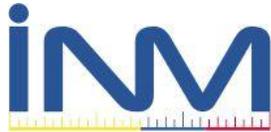


Gráfico 10, Laboratorio Q4

El gráfico anterior, nos muestra las PQRSD que recibe cada laboratorio, así como el servicio que la generó. Se evidencia en el momento de la respuesta, no asignan Laboratorio, por la tanto el sistema arroja un 0, esto debido a que estas radicaciones no obligatoriamente se les deben asignar un laboratorio. Aún así el laboratorio que más derechos de petición recibió, fue el de Administración Metrológica con diez y ocho (18), que hace parte de la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, detallándolos de la siguiente manera: Servicios de Calibración con diez y siete (17) y uno (1) a la Red Colombiana de Metrología.



#### 4.3. SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

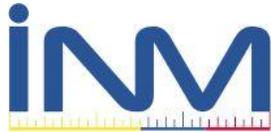
En el presente informe no se evidenciaron Derechos de Petición-Solicitudes de Información Pública se continuará realizando el seguimiento para reportar en el próximo informe.

#### 4.4. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS Y LA CALIDAD DE ELLAS

Con el fin de identificar de manera puntual la calidad de las respuestas, así como las tipificaciones identificadas, se procedió a hacer un análisis y respuesta de cada una de las PQRSD, donde se puede evidenciar que la mayoría de las respuestas son acordes a lo que solicita el ciudadano. La información detallada puede ser consultada en archivo anexo "Análisis de calidad PQRSD Q4".

Buscando tener claridad en los tipos, temas y motivos de cada PQRSD, se realizó un análisis lo cual permitió establecer que estas no se están clasificando de manera adecuada, teniendo en cuenta que se realizó una capacitación sobre el tema al funcionario encargado para que se reduzcan estos errores en el mes de Diciembre, por ejemplo:

- Solicitud de documentos, en este trimestre, se evidenció una mejor tipificación, uno de los radicados en el análisis que se plasmó le realizaron el cambio de tramite a Remisión de Información y uno No era Solicitud de Documentos sino Solicitud de información. Esto demuestra que este tipo de PQRSD están siendo bien clasificados (de 37 en SURDO, 01 errado y 01 cambio de trámite).
- Solicitud de información, se evidencia que lo más consultado en este tipo es la solicitud de cotizaciones del Servicio de Calibración para diferentes equipos. Aquí se demuestra que este tipo de PQRSD están siendo bien clasificados (de 59 en SURDO, 0 errados).
- Petición: se encontraron varias peticiones mal tipificadas puesto que corresponden a dos (2) Reclamos: Radicados No 16- 5966, 16-7148, como Solicitud de Información dos (2), (de 37 en SURDO, 04 errados, 05 cambio de trámite).
- Reclamo: No se hallaron según la información de la Herramienta SURDO, en nuestro análisis se encontraron dos (2), uno por el aplazamiento del Servicio de Calibración y el otro le faltó una letra en la razón social en el certificado de calibración, es decir que se encuentran mal tipificados.
- Acción de Tutela: se presentó una (1) y se encuentra bien radicada.
- Petición Entes Externos: se radicaron dos (2), a una le cambian el trámite y la otra se encuentra bien tipificada, por información suministrada.
- Quejas: en este trimestre se recibieron dos (2) quejas, una por irregularidades en el servicio y la otra por Atención al Ciudadano, las cuales se encontraban bien tipificadas.
- Solicitud Congreso de la República: Se radica una (1) por motivo de Atención al Ciudadano y según el análisis sería de Falta de Información, nuevamente radicándola erróneamente.
- Felicitación: se recibieron dos (2) para los servicios de la Red Colombia de Metrología, según el análisis estas felicitaciones fueron por la calidad en el servicio, al igual que el Q3.
- Se recibieron 41 consultas según la información de SURDO pero encontramos que algunas no están bien tipificadas puesto que corresponden a solicitud de Información entre ellas (13), según el análisis realizado.



#### 4.3.1. Análisis por motivo

En cuanto al análisis y motivo de las PQRSD, se evidencia que algunos motivos no son acordes a los derechos de petición.

Buscando tener claridad en los motivos de cada PQRSD, se realizó un análisis lo cual permitió establecer que estas no se están clasificando de manera adecuada, por ejemplo:

- Consultas: se recibieron 13 consultas según informe SURDO, once (11) son para Atención al Ciudadano, (1) Información suministrada y uno (1) por Irregularidades en el servicio pero en el análisis encontramos que cuatro (4) son por Atención al Ciudadano, tres (3) por falta de información, cinco (5) por Información Suministrada y una (1) por Irregularidades en el Servicio.
- Peticiones: se registraron treinta y siete (37) de las cuales treinta y dos (32) ingresan por Atención al ciudadano, dos (2) por Calidad en Servicios, una (1) por Falta de Información, una (1) por Información Errónea y una (1) por Información Suministrada, al observar el motivo en el análisis realizado encontramos cuatro (4) por Atención al Ciudadano, cuatro (4) Demora en el Servicio, tres (3) por Falta de Información, siete (7) por Información Suministrada.
- Se recibieron dos (2) felicitaciones, dos (2) de ellas por la calidad del servicio.
- Según la información suministrada por el SURDO no ingresaron Reclamos, con el análisis efectuado estos reclamos hacen referencia a uno (1) falta de información y uno (1) a Demora en el Servicio.
- Solicitud de Documentos: Se recibieron treinta y siete (37) según aplicativo SURDO; con un análisis de motivo encontramos de: cuatro (04) en Atención al Ciudadano, tres (3) en Calidad en el Servicio, cuatro (4) por Demora en el Servicio, uno (1) Falta de Información, uno (1) Información Suministrada.
- Solicitud de Información: ingresan cincuenta y nueve (59) solicitudes según sistema SURDO, de ellas cincuenta y seis (56) Atención al Ciudadano y tres (3) por Falta de Información, al confrontarlo con el análisis realizado encontramos que de las cincuenta y nueve (59) hay veintiuno (21) que corresponderían a Atención al Ciudadano, cuatro (4) Falta de Información, veintiocho (28) Información Suministrada.

#### Comparativo de las PQRSD años 2015-2016

TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA			
2015		2016	
Q1	10,9	Q1	6,7
Q2	10,7	Q2	5.1
Q3	5	Q3	5.11
Q4	9	Q4	4.8

La evolución de los tiempos promedio de respuesta durante el año 2015 versus el año 2016, se evidencia que en el año 2015 Q4 presentó un promedio de 9, mientras que el año 2016 Q4 se evidencia un promedio de 4.8, esto quiere

**Informe PQRSD Cuarto Trimestre (Q4) 2016**

Secretaría General

decir que los tiempos de respuesta disminuyeron en comparación al año anterior, brindando así un mejor servicio a nuestros clientes.

TIPOLOGÍAS DE LAS PQRSD					
2015	Motivo	Cantidad	2016	Motivo	Cantidad
<b>Q1</b>	Falta de Información	46	<b>Q1</b>	Falta de Información	72
	En blanco	4		Atención al Ciudadano	47
<b>Q2</b>	Falta de Información	37	<b>Q2</b>	Atención al Ciudadano	136
	Irregularidades en el servicio	9		Falta de Información	9
<b>Q3</b>	Falta de Información	66	<b>Q3</b>	Atención al Ciudadano	171
	En blanco	20		Irregularidades en Servicio	5
<b>Q4</b>	Sin Información	21	<b>Q4</b>	Atención al Ciudadano	171
	Falta de Información	16		Falta de Información	7

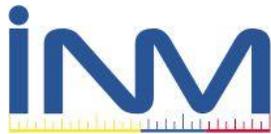
Los anteriores cuadros muestran la variación existente en los motivos por los cuales se han clasificado en cada una de las PQRSD, comparando los dos principales motivos tipificados y mostrados en cada informe trimestral desde el año 2015 hasta los dos primeros de esta vigencia.

Se puede observar que una vez aplicados los ajustes en la herramienta SURDO referente a la obligatoriedad de seleccionar un motivo, el que se encontraba en periodos pasados como más utilizado (Sin 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. PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA DESDE Q3**

Luego del cierre parcial del informe presentado en el Q4 de esta vigencia, quedaron pendientes veintitrés (23) PQRSD por contestar en dicho periodo, los cuales fueron respondidos en el cuarto trimestre, algunos de los cuales fueron contestados fuera del tiempo dos (2), los radicados fueron los siguientes, 16 5456 0 y 16 5492 0 los cuales fueron contestados con un (1) día más de los tiempos de ley. Los restantes fueron respondidos dentro de los términos de ley.



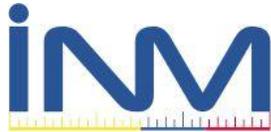
#### 4.5. RECOMENDACIONES

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

- En el sistema de radicación SURDO no se encuentran tipificados Reclamos, al realizar la revisión del contenido de las solicitudes, se encontró que algunas de las peticiones presentadas no fueron tipificadas como Reclamos, sin embargo se hace necesario profundizar en la mejora general del servicio, brindando una información completa, clara y precisa de lo que solicita el peticionario. Se aclara que el término “Reclamo” hace referencia a alguna manifestación de inconformidad por parte del cliente, ante un producto o servicio prestado por el INM.
- Para la correcta tipificación y asignación del tema de las PQRSD, se sugiere que la persona encargada de radicación, conociendo este informe e indicando las debilidades y fortalezas que se están presentando, se pueden corregir aquellos errores, permitiendo crear mecanismo(s) para mitigar las falencias detectadas, puesto que la función que desarrolla el respectivo servidor ayuda a que los informes tengan más confiabilidad y exactitud en sus resultados.
- 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.
- Los canales de información utilizados para poder interactuar con la ciudadanía son de vital importancia, razón por la cual cada una de las Áreas debe comprometerse con la actualización de la información para publicar en la sección de *Preguntas Frecuentes* que se encuentra en la página web, a través de comunicaciones, debido a que muchas de las solicitudes encontradas tratan del mismo tema, se puede unificar y automatizar dicha respuesta para que sea siempre la misma.
- Es necesario por parte de los encargados de cada área, realizar la socialización de este informe con todos los funcionarios, especialmente con los encargados de contestar PQRSD, para que se observen las debilidades y fortalezas que existen y se apliquen las acciones de mejora respectivas.

#### 4.6. CONCLUSIONES

Aquí se presentan algunas conclusiones de este informe, pretendiendo que las mismas sirvan de insumo para adoptar las mejoras a que hubiere lugar:



**Informe PQRSD Cuarto Trimestre (Q4) 2016**  
Secretaría General

- a. Se observó una mayor conciencia en la oportuna atención en los tiempos definidos de respuesta, por parte de las áreas y procesos involucrados en atender y responder PQRSD, teniendo en cuenta que se utilizó el mecanismo de control con la firma del formato “Control de Tiempos de respuesta de PQRSD” E4-01-F-11 Versión 01.
- b. Al realizar el análisis del informe hubo un aumento en el número de las PQRSD radicadas durante este periodo, observando que el tiempo promedio de respuesta disminuyó con respecto al año anterior.
- c. Las áreas que en este periodo recibieron más PQRSD fueron: Subdirección de innovación y Servicios Tecnológicos con ochenta y cuatro (84) peticiones, los temas más solicitados fueron: Asistencia Técnica, Capacitaciones Metrológicas, Calibraciones, Comparaciones Interlaboratorios y otros; así mismo la Subdirección de Física recibió cuarenta y tres (43) peticiones con el tema en Asistencia Técnica, Materiales de Referencia, Calibración y Otros, finalizando Dirección General con diez y siete (17) peticiones en temas de Calibración, Red Colombiana de Metrología y otros.
- d. La única petición que presentó demora en la respuesta se asume que fue debido a la tardanza en la revisión después de encontrarse proyectado por el funcionario delegado.
- e. Se concluye que algunas de las peticiones son respondidas con poca información o con información que no ha sido solicitada por el usuario, lo cual genera que las peticiones no sean respondidas satisfactoriamente, y por ende que nuevamente sobre el tema el peticionario vuelva a generar una nueva solicitud o petición.

---

**Lucelly Mora Arias**  
**Secretaria General**

**Revisó:**

Luis Fernando Oviedo Herrera

**Elaboró:**

Nidia Hernández O.

Karina Ariza Garzón

2016-10-07