

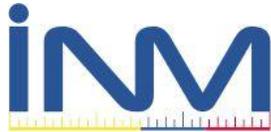


**Informe PQRSD primer trimestre (Q1)
Vigencia 1 de enero a 31 de marzo de 2017**

Secretaría General

Bogotá

2017-04-05



1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la importancia del servicio al ciudadano y la atención de clientes, ambas enfocadas a cumplir con las obligaciones de constitucionales y de calidad adquiridas por el Instituto Nacional de Metrología - INM; las cuales se han orientado por medio de los objetivos de su creación. Igualmente el funcionamiento propio de cada uno de los laboratorios y áreas misionales y administrativas, se ha realizado el presente informe.

Este se basa en los procedimientos internos, así como con la normatividad vigente que disponen el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, (PQRSD), y contiene los resultados presentados en el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2017.

INM tiene procesos, procedimientos e instrumentos para el control de las PQRSD, entre los cuales está la herramienta informática: 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

Al procesar los datos obtenidos permite hacer la 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 que cada área levante ante la Oficina de Calidad las acciones de mejora a que haya lugar, y de esta forma mejorar la prestación del servicio a los ciudadanos/clientes.

2. ALCANCE

Se analizaron el 100% de las PQRSD presentadas ante INM y radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO, 01 de enero y el 31 de marzo de 2017.

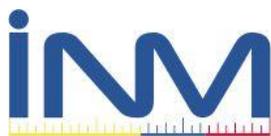
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

El presente informe se soporta en los reportes obtenidos de SURDO, detallando información relevante a las diferentes dependencias y a la Alta Dirección del Instituto.

El Instituto Nacional de Metrología dispone de diferentes canales de atención y comunicación (presencial, buzón, email, teléfono, web y redes sociales), para que la ciudadanía presente las PQRSD, las cuales quedan radicadas en la herramienta única de radicación documental SURDO.

La información se clasificó de la siguiente manera: cantidad de PQRSD, presentada por cada uno de los servicios que presta la entidad, posteriormente se discrimina por diferentes opciones como tiempo de respuesta, tipologías y motivos, y calidad de la respuesta, entre otros. Para el caso de los servicios, la clasificación será así:

- ✓ Calibración
- ✓ Cursos de Capacitación
- ✓ Asistencia Técnica
- ✓ Comparación Interlaboratorios
- ✓ Materiales de Referencia
- ✓ Red Colombiana de Metrología



Informe PQRSD primer trimestre (Q1) 2017

Secretaría General

- ✓ 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:

SOLICITUD	TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO PQRSD Y LA LEY 1755 DE 2015							TOTAL DÍAS
	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	
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.

Para éste trimestre, del 01 de enero y el 31 de marzo de 2017, según los registros SURDO, se recibieron trescientos diecinueve (319) PQRSD; de estas, doscientos setenta y nueve (279) fueron respondidas dentro del término respectivo de Ley, cuarenta y siete (47) tuvieron respuesta de manera extemporánea; igualmente a la fecha de cierre, (2017-03-31), las cuarenta (40) restantes se encontraban pendientes de respuesta, sin embargo, tres de estas adicionalmente se encontraban fuera de términos respuesta (radicados 873-913-1293). Más detalle lo encuentran en el numeral 4.8 del presente informe.

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q1	
Promedio	6.5
Máximo	38
Mínimo	1

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

4. RESULTADOS

4.1 Este análisis se presenta teniendo en cuenta los cinco servicios que presta INM, igualmente se asume de manera independiente los temas relacionados con la Red Colombiana de Metrología al igual que aquellos que son presentados por el cliente, pero que no tienen (aparentemente) ninguna relación directa con los servicios misionales.

PQRSD CLASIFICADAS POR SERVICIOS PRESTADOS

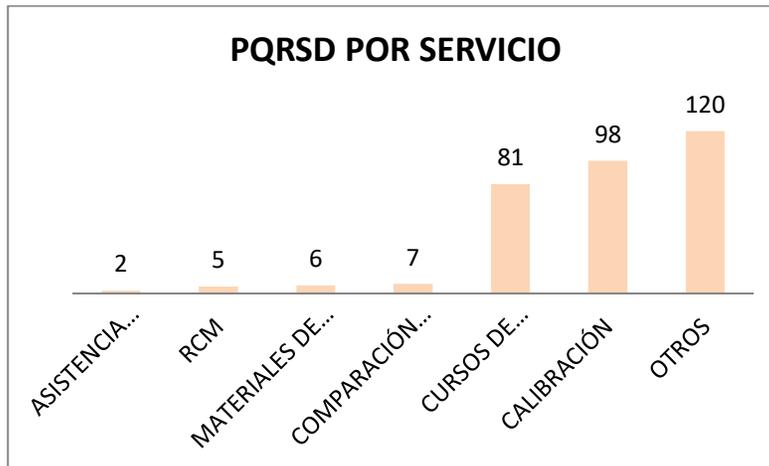


Gráfico No. 1 Tipo de servicio Q1

De conformidad con la información registrada en SURDO, se observa en el Gráfico No 1, las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, fueron trescientos diecinueve (319); en esta se observa que Otros servicios presenta un 37.6%, el servicio de Calibración un 30.7%, Capacitaciones en Metrología un 25.3%, Comparaciones Interlaboratorios 2.2%, Materiales de Referencia 1.8%, Red Colombiana de Metrología 1.5%, y Asistencia Técnica 0.6%. 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 TIPOLOGÍA

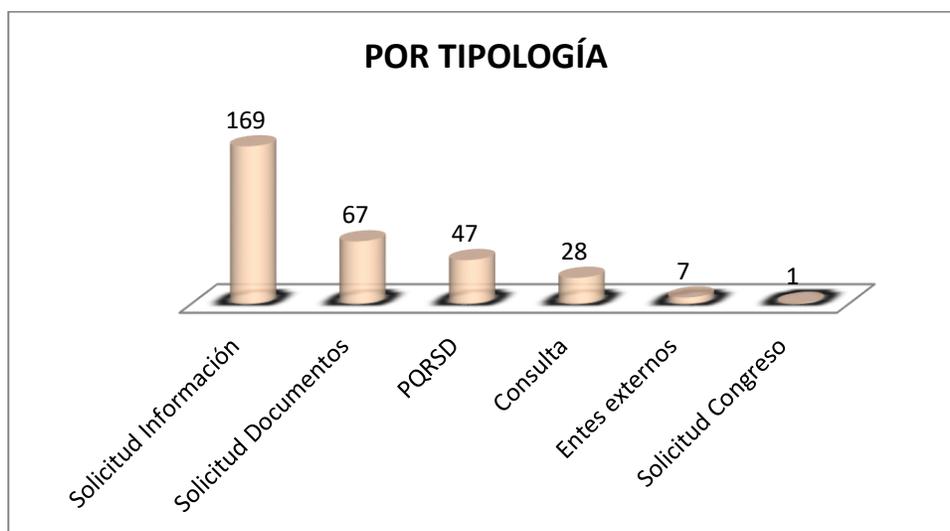


Gráfico No. 2 Tipología de PQRSD_Q1

Informe PQRSD primer trimestre (Q1) 2017

Secretaría General

Basados en la información registrada en SURDO, se observa en el Gráfico No 2, que la tipología de las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, tuvieron su mayor registro en las solicitudes de información (53%), seguidos de la solicitud de documentos (21%), las pqrds de carácter general (15%), y las consultas con un (9%).

No obstante, con miras a la elaboración del presente informe y hecha la revisión posterior a las radicaciones, se puede interpretar que la tipificación de las PQRSD tiene algunas diferencias con el contenido y objetivo de las mismas, esto se ve soportado en la siguiente tabla:

Tipología	Surdo	Revisión
Solicitud Información	169	61
Solicitud Documentos	67	27
PQRSD	47	186
Consulta	28	35
Entes externos	7	9
Solicitud Congreso	1	1

Tabla No. 3. Tipología SURDO versus revisión informe

PQRSD CLASIFICADAS POR MOTIVO

Aquí se ve reflejado el motivo por el cual se han visto clasificadas la PQRSD en SURDO, sin embargo luego de la revisión, se hace necesario parametrizar una nueva tipología (propio del servicio), la cual empezará a regir desde el segundo trimestre, toda vez que hasta el cierre del periodo objeto de este informe, la mayor tipificación fue de “Atención al ciudadano” (254), cuando realmente son actuaciones del ciudadano/cliente frente temas propios del servicio solicitado a INM, aquí se adjunta la tabla comparativa como elemento ilustrativo.

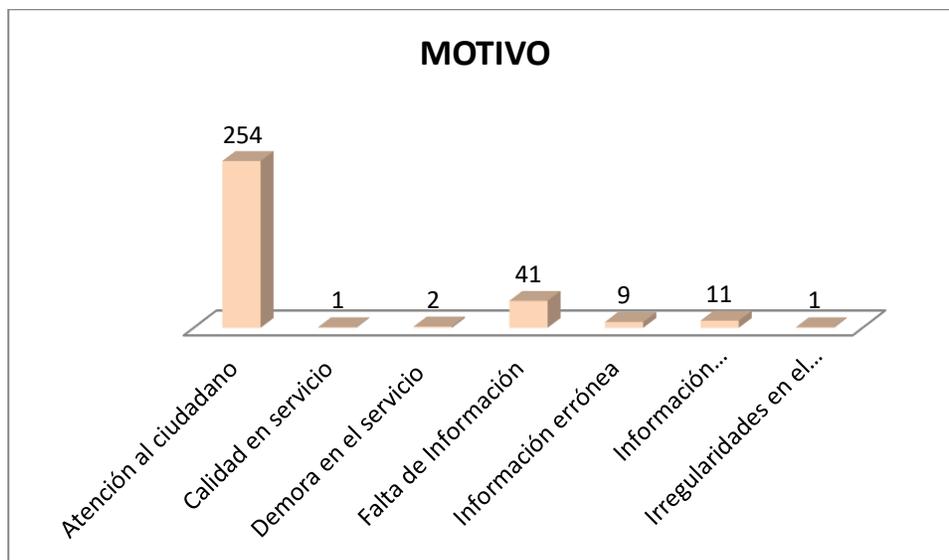


Gráfico No. 3 Por Motivo Q1

Tabla comparativa de Motivo		
Radicados en Surdo		Revisión
Atención al ciudadano	254	5
Calidad en servicio	1	0
Demora en el servicio	2	2
Falta de Información	41	22
Información errónea	9	8
Información suministrada	11	0
Irregularidades en el servicio	1	0
Propio del servicio	NUEVO Q2	282

Tabla No. 4. Motivo en SURDO versus revisión informe

4.2 PQRSD por servicios y áreas

Teniendo en cuenta cada servicio ofrecido por el Instituto Nacional de Metrología, hay algunas actuaciones generadas por el ciudadano/cliente, que no necesariamente deben ser resueltas por las áreas misionales, por esta razón son atendidas inclusive por áreas administrativas. En este numeral se muestran las cifras referentes a cada servicio frente al área que atendió tal requerimiento; esto basado en la información registrada en SURDO.

4.2.1 Servicio de Calibración

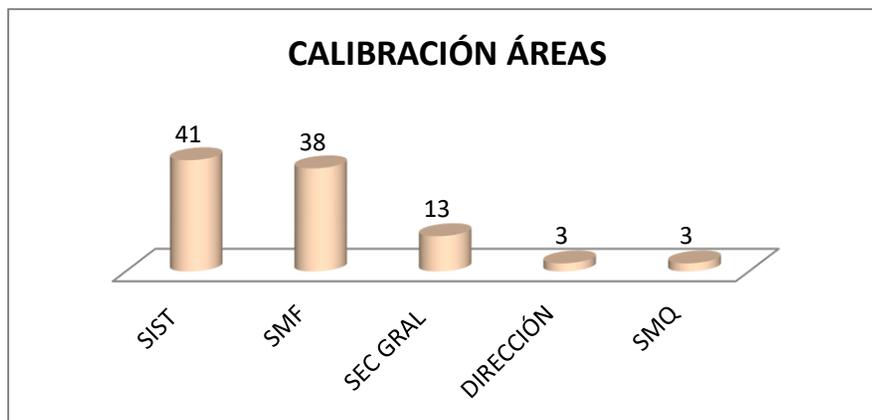


Gráfico No. 4 Calibración. Q1

El servicio de Calibración, recibió 98 PQRSD, las cuales fueron atendidas básicamente por las Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, y la Subdirección de Metrología Física - SMF. Para las cifras de la Secretaría General, es necesario aclarar que estas consolidan las PQRSD llegadas a cada coordinación, al igual que ocurre en las respectivas subdirecciones con los laboratorios que las conforman.

Informe PQRSD primer trimestre (Q1) 2017

Secretaría General

Igualmente es necesario aclarar que para este servicio se presentaron 08 reclamos durante el periodo evaluado; esta clasificación está soportada en el análisis de calidad posterior a las radicaciones en SURDO, estas reclamaciones usualmente están dedicadas a correcciones en certificados, y los radicados son:

17 167 0	17 1035 0	17 1062 0	17 1277 0	17 1418 0	17 1478 0	17 1568 0	17 1665 0
----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

4.2.2 Capacitaciones en Metrología

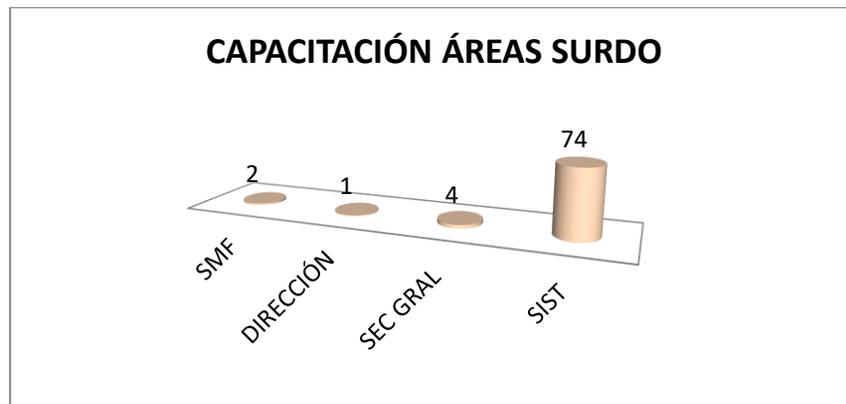


Gráfico No. 5 Capacitaciones en Metrología- Área Q1

En el caso de las capacitaciones (cursos) en Metrología, se presentaron 81 PQRSD, de los cuales el 92%, fueron dirigidos a SIST; aquí es necesario aclarar que la mayor parte de los 74 requerimientos tipificados se debieron a la falta de publicación de la programación de cursos y sus respectivas tarifas. Para este servicio, se presentó un reclamo, el cual se encuentra con el radicado: 17 1282 0

4.2.3. Asistencia Técnica

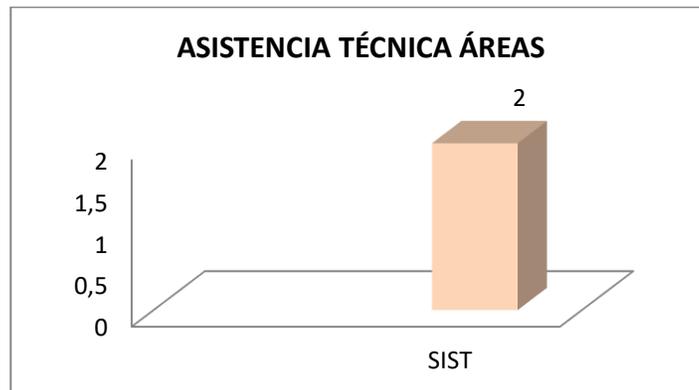


Gráfico No. 6 Asistencia Técnica. Q1

Para este servicio se presentaron dos PQRSD durante el trimestre analizado, las dos fueron dirigidas a SIST, estando dentro de los tiempos normales para la respuesta de la última radicada el 27 de marzo.

4.2.4. Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud

El servicio de Comparación Interlaboratorios, centro los requerimientos básicamente en las dudas frente a los costos y cronogramas de realización, sin embargo aquí se presentó una reclamación frente al desarrollo de las comparaciones de la magnitud de fuerza, con el radicado 17 402 0 .

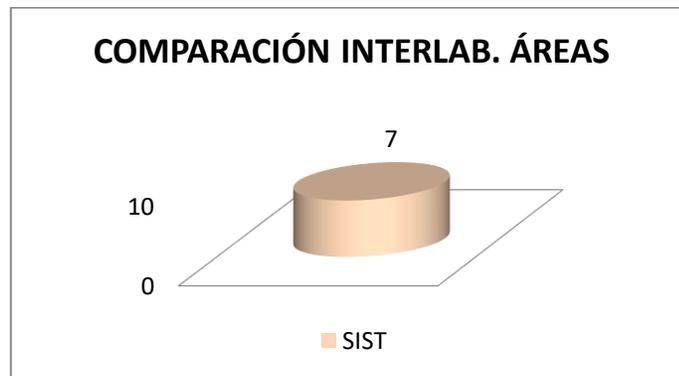


Gráfico No. 7 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud Q1

4.2.5. Materiales de Referencia

De los requerimientos planteados para este servicio y radicados como PQRSD, se pueden destacar las dos asignadas a SMQB, debido a que lo solicitado hace referencia a dos nuevos tipos de MR que, a pesar que en este momento nos e producen, en el futuro pueden ser generados por INM. Aquí no se presentaron reclamos.

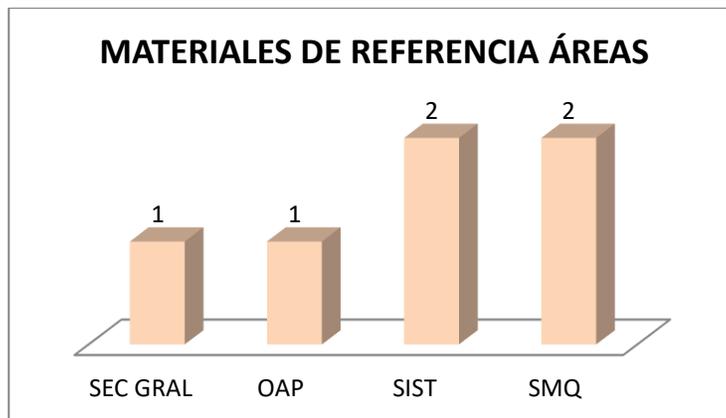


Gráfico No. 8 Materiales de Referencia Q1

4.2.6. Red Colombiana de Metrología

A pesar de no ser un servicio propiamente dicho, INM como coordinador de la Red Colombiana de Metrología, identifica de manera clara estos requerimientos presentados a esta coordinación, los cuales para este período fueron 5, de los cuales uno pertenece al reclamo radicado bajo el número 17 173 0, referente a información incompleta en el motor de búsqueda.

4.2.7. Por laboratorio

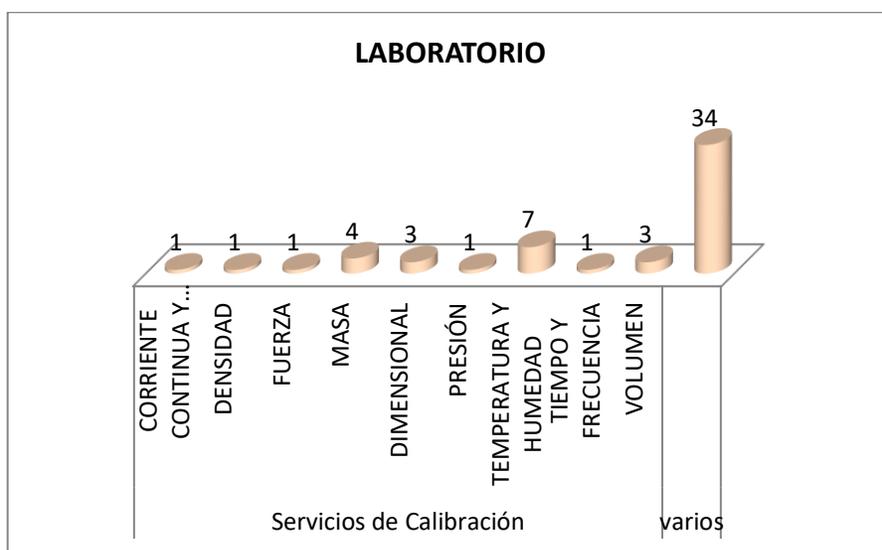


Gráfico 9, PQRSD por laboratorio Q1

Según la información registrada, a los laboratorios de la Subdirección de Metrología Física, le fueron identificados claramente los derechos de petición asignados, sin embargo 34 de ellos fueron clasificados como pertenecientes a la "Administración Metroológica", que se asimila a los temas de la RCM.

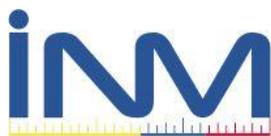
4.3. SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Para este periodo se identificó un Derecho de Petición-Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712, el cual fue recibido, y respondido en los tiempos y términos definidos por la ley. La respuesta fue emitida por La Oficina Asesora de Control Interno, en Surdo se puede identificar con el radicado 17 419 0.

4.4. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS Y LA CALIDAD DE ELLAS

Buscando obtener mejores resultados, y con el ánimo de optimizar la respuesta de las PQRSD, al igual que la calidad de las mismas, se han revisado una a una las actuaciones, así como las respuestas dadas; de los 279 requerimientos respondidos, en el análisis realizado se detectaron 207 con respuesta clara, 62 que pudieron ser más claras y finalmente 10 de definitivamente no son claras en su contenido.

Para mayor ilustración, se adjunta el listado de los números de radicados mencionados.



➤ PUDIERON SER MAS CLARAS

PUDIERON SER MAS CLARAS				
17 140 0	17 141 0	17 163 0	17 171 0	17 201 0
17 207 0	17 213 0	17 216 0	17 235 0	17 241 0
17 191 0	17 256 0	17 259 0	17 278 0	17 279 0
17 281 0	17 283 0	17 313 0	17 318 0	17 325 0
17 329 0	17 357 0	17 368 0	17 369 0	17 371 0
17 382 0	17 384 0	17 385 0	17 386 0	17 392 0
17 399 0	17 400 0	17 406 0	17 443 0	17 446 0
17 448 0	17 451 0	17 463 0	17 472 0	17 505 0
17 536 0	17 593 0	17 594 0	17 605 0	17 632 0
17 635 0	17 663 0	17 675 0	17 676 0	17 715 0
17 718 0	17 719 0	17 740 0	17 747 0	17 879 0
17 1131 0	17 1282 0	17 1341 0	17 1418 0	17 1422 0
17 1538 0	17 1583 0			

Tabla No. 5. Respuestas poco claras revisión informe Q1

Como ejemplo de estas respuestas está:

Solicitud: “Por medio de la presente solicito aclarar una duda respecto a uno de los servicios que presta la empresa MAXYEQUIPOS ubicada en la ciudad de Ibagué, respecto a la CALIBRACIÓN DE RECIPIENTE VOLUMETRIC - SERAFIN DE 5 GALONES. Dentro de los requerimientos establecidos por ICONTEC para las ESTACIONES DE SERVICIO DE ASOLINA Y ACPM se encuentra que la calibración del serafín debe de ser realizada por un laboratorio acreditado por la ONAC, hasta el año pasado la acreditación era también recibida por laboratorios acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio. La pregunta concretamente es ya laboratorios certificados por la Superintendencia de Industria y Comercio no esta siendo recibidas por ICONTEC, y si ustedes realizan la calibración de serafín es posible realizar una relación comercial con nosotros como proveedores y prestadores de servicio a nivel nacional”.

Respuesta: “Dando respuesta a la comunicación señalada en el asunto, de manera atenta le informo que las funciones que desarrolla el Instituto Nacional de Metrología se encuentran señaladas en los Decreto 4175 de 2011 y 1595 de 2015. En este sentido prestamos servicios de calibración cuando éstos no pueden ser proporcionados por laboratorios o proveedores de servicios acreditados que conforman la red”.

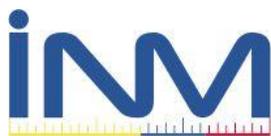
➤ NADA CLARAS

NADA CLARAS				
17 76 0	17 86 0	17 132 0	17 236 0	17 246 0
17 377 0	17 403 0	17 411 0	17 631 0	17 1082 0

Tabla No. 6. Respuestas NADA claras revisión informe Q1

Como ejemplo de estas respuestas está:

Solicitud: “Buenas tardes :



Informe PQRSD primer trimestre (Q1) 2017

Secretaría General

Atentamente estamos solicitando la factura correspondiente al pedido No. 4300105715 adjuntamos cotización para poder legalizar el anticipo que se genero el año pasado , en días pasados nos hicieron llegar un recibo de caja pero contabilidad no lo acepto. Gracias y quedo pendiente.”.

Respuesta: “Respetados Señores:

Les informamos que el INM no esta obligado a facturar, adjunto concepto del área financiera al respecto”.

Estos son solamente dos ejemplos de las respuestas dadas y que pueden o deben ser mejoradas.

4.5 Reclamos presentados.

En procura de mejorar la calidad de las raditaciones, las respuestas y las funciones del mismo Instituto, aquí se presenta el consolidado de los reclamos, el área que los atendió y el laboratorio respectivo (identificado por SURDO), la información detallada de cada uno de ellos, puedes ser revisada en el archivo: *PQRSD_2017_Q1*, adjunto a este informe.

Reclamos		
17 167 0	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	ADMINISTRACION METROLOGIA
17 173 0	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	
17 402 0	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	
17 1035 0	SUBDIRECCION FISICA	
17 1062 0	SUBDIRECCION FISICA	VOLUMEN
17 1260 0	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	
17 1277 0	SUBDIRECCION FISICA	
17 1282 0	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	
17 1418 0	SUBDIRECCION FISICA	TEMPERATURA Y HUMEDAD
17 1478 0	SUBDIRECCION FISICA	
17 1568 0	SUBDIRECCION FISICA	
17 1665 0	DIRECCION GENERAL	

Tabla No. 7. Reclamos presentados según revisión informe Q1

4.6 Análisis calidad por tipología y motivo

En cuanto a la calidad de tipología y motivo de las PQRSD, se evidencia que algunos de los registrados no son acordes a los derechos de petición, lo cual evidencia falta de claridad en conceptos por parte de las personas que hacen la radicación.

En las tipologías se puede ver que las raditaciones en SURDO frente a la revisión, la mayor diferencia se encuentra en la Solicitud de Información y en PQRSD normales, estos datos ya fueron referenciados en la “Tabla No. 3. Tipología SURDO versus revisión informe”.

En los motivos, sin embargo luego de la revisión, se hace necesario parametrizar una nueva tipología (propio del servicio), la cual empezará a regir desde el segundo trimestre del año 2017. Los datos ya están referenciados en la “Tabla No. 4. Motivo en SURDO versus revisión informe”.

4.7 Comparativo de tiempos de respuesta PQRSD años 2015-2016- 2017

TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA					
2015		2016		2017	
Q1	10,9	Q1	6,7	Q1	6,5
Q2	10,7	Q2	5.1	Q2	
Q3	5	Q3	5.11	Q3	
Q4	9	Q4	4.8	Q4	

Tabla No. 8. Comparativo promedios de respuesta.

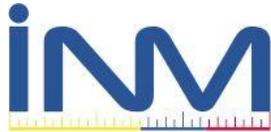
A pesar que el número de PQRSD aumento, al igual que la cantidad de respuestas fuera de tiempo, al revisar el promedio de respuestas en general, se encuentra que para este trimestre se ha dado el promedio más bajo de los Q1 registrados, sin embargo están distantes de los 4.8 días en promedio registrados en el Q4 de 2016.

4.8 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta.

A pesar de tener las alarmas y escalamientos propios de la herramienta SURDO, desde Servicio al Ciudadano, se hace seguimiento a cada una de las actuaciones que están llegando a fechas límites para su atención y respuesta. Sin embargo algunas de ellas fueron atendidas en fechas fuera de lo definido en el procedimiento interno, estas son las adjuntas en el presente cuadro.

RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO					
Radicado	Tiempo respuesta	Radicado	Tiempo respuesta	Radicado	Tiempo respuesta
147	38	586	19	659	14
198	30	103	19	681	14
308	29	377	18	191	14
342	27	1082	18	831	13
373	26	1036	18	402	13
466	26	660	17	740	12
378	26	694	17	72	12
229	26	775	17	123	12
700	26	1129	17	246	12
372	25	727	17	719	12
424	23	583	16	1124	12
458	23	11	16	807	11
472	21	379	16	382	11
437	19	752	15	431	11
525	19	86	15	631	11

Tabla No. 9. PQRSD respondidas fuera de tiempo Q1



5. RECOMENDACIONES

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

- Para una mejor tipificación de los motivos, se debe incluir en SURDO el “propio del servicio”, de esta manera se puede diferenciar cuando realmente hayan fallas en la atención al ciudadano.
- Se deben realizar capacitaciones permanentes a las personas encargadas de radicar, con el fin de minimizar los errores detectados, evitando así reprocesos y posibles errores en las respuestas y atención de las PQRSD.
- 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.
- 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.

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:

- a. A pesar 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, los tiempos no se cumplieron de manera adecuada, se hace necesario que cada funcionario sea más consiente de las responsabilidades frente a los Derechos de Petición.
- b. Se aconseja realizar capacitaciones y campañas de socialización, desde la alta dirección, con el objetivo de hacer más efectivo el tratamiento y cumplimiento de estas actuaciones del ciudadano/cliente.
- c. Es necesario que las personas que responden los requerimientos del cliente se enfoquen en brindar respuestas con contenidos más claros y que den respuesta de fondo a la solicitado, pues lo reflejado en el reporte demuestra que el tema no está siendo atendido como debería ser.

Lucelly Mora Arias
Secretaria General

Revisó:

Luis Fernando Oviedo Herrera

Elaboró:

Luis Fernando Oviedo Herrera

2017-04-05