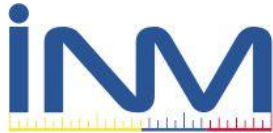


Informe PQRSD tercer trimestre (Q3)
Vigencia 01 de julio a 30 de septiembre de 2017

Secretaría General

Bogotá
2017-10-06



1. INTRODUCCIÓN

Como cada trimestre y, teniendo en cuenta la importancia del servicio al ciudadano y la atención de clientes, enfocadas a cumplir con las obligaciones constitucionales, así como las responsabilidades de calidad adquiridas por el Instituto Nacional de Metrología - INM, se realizó este informe. Él se basa tanto en los procedimientos internos, como con la normatividad vigente para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, (PQRSD).

Para éste, se precisan los servicios y áreas intervinientes, el número de PQRSD atendidas por cada una de ellas, las principales causas, y los puntos en los cuales debe el Instituto poner mayor atención según lo expresado por la ciudadanía, especialmente cuando se refieren a quejas, reclamos y denuncias, con el fin de valorar el grado de los hechos y riesgos que afecten el funcionamiento de la entidad.

2. ALCANCE

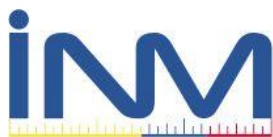
Analizar el 100% de las PQRSD radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO de INM, entre 01 de julio a 30 de septiembre de 2017.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

La información fue clasificada 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. La clasificación para los servicios es:

- ✓ Calibración
- ✓ Cursos de Capacitación
- ✓ Asistencia Técnica
- ✓ Comparación Interlaboratorios
- ✓ Materiales de Referencia
- ✓ Red Colombiana de Metrología
- ✓ Otros (aquí se clasifican las PQRSD que no tienen relación directa con un servicio, o que son responsabilidad de otras áreas).

Verificando los tiempos de respuesta, se tuvieron en cuenta los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913. Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, basados en la ley 1755, y según el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD- V8, se tuvieron en cuenta los términos establecidos para dar respuestas a las mismas, así:



Informe PQRSD tercer trimestre (Q3) 2017

Secretaría General

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZA R	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
PQRSD		1		5	5	4		15
Consultas		1		18	7	4		30
Peticiones externas		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
Apelaciones 17043		1		5	5	4		15

Nota 1: Para el caso de solicitud de documentos los tres días destinados al análisis comprenden la ubicación, recopilación y/o almacenamiento de documentos.

Nota 2: Aplica para todas aquellas peticiones que ingresaron radicadas a través del Sistema Único de Radicación Documental.

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta según procedimiento

4. RESULTADOS

En el trimestre, del 01 de julio al 30 de septiembre de 2017, se recibieron doscientos cuarenta y ocho (248) PQRSD; de estas, doscientos treinta y ocho (238) fueron respondidas dentro del término de Ley, nueve (09) de ellas, según el sistema Surdo, tuvieron respuesta de manera extemporánea; igualmente a la fecha de cierre, (2017-09-30), las dieciocho (18) restantes se encontraban pendientes de respuesta. Más detalle puede ser visto en el numeral 4.6 del presente informe.

De la misma forma, en el momento de radicar inicialmente algunas comunicaciones fueron recibidas como alguna clasificación de PQRSD, sin embargo en días posteriores ocho (08) recibieron cambio de actuación, previa solicitud por parte del funcionario encargado de atenderla, al considerar que estas no eran PQRSD.

Del periodo anterior (Q2), estaban pendientes por responder quince (15) PQRSD, de ellas nueve (09) fueron respondidas en los términos de ley, mientras que seis (06) de ellas tuvieron una respuesta extemporánea. Más detalles en el numeral 4.6 del presente informe

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q3	
Promedio	6.4
Máximo	34
Mínimo	1

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

PQRSD CLASIFICADAS POR SERVICIOS PRESTADOS

De las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, se observa que la mayor cantidad está en el servicio de Calibración un 44.4%, seguido de Capacitaciones en Metrología un 19.0%, Comparaciones Interlaboratorios 4.0%, Materiales de Referencia 2.0%, Asistencia Técnica 1.2%, Red Colombiana de Metrología 0.8%, y otros servicios presenta un 28.6%.

PQRSD CLASIFICADAS POR TIPOLOGÍA

La tipología de las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, tuvieron su mayor registro en las peticiones normales, representando 36.7%, solicitudes de información el 35.1%; seguidos de consultas con un 15.3%. La solicitud de documentos 3.2%. Como dato especial, en este periodo se presentaron una denuncia y una acción de tutela. Igualmente entro clasificada inicialmente una queja, la cual debió ser considerada como reclamo.

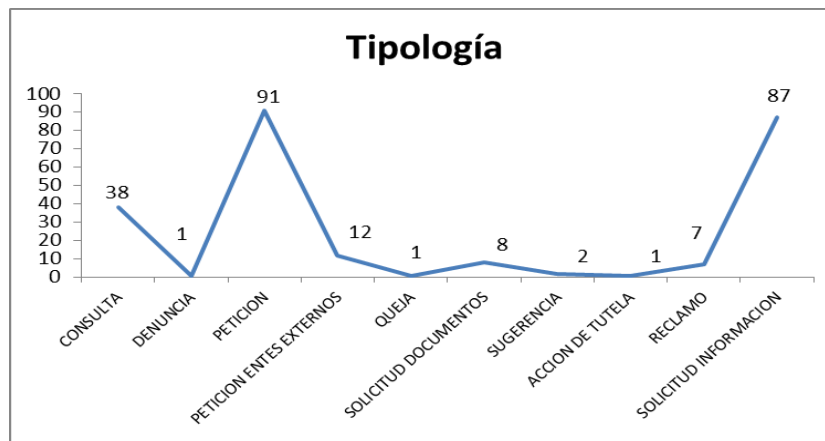


Gráfico No. 1 Tipología de PQRSD_Q3

PQRSD CLASIFICADAS POR MOTIVO

Se puede identificar el motivo por el cual fueron clasificadas las PQRSD, basados en el conocimiento y concepto de la persona que radica. La mayor cantidad hace referencia a temas *propios del servicio* (233), específicamente relacionados con calibración (103), capacitación (46), y contratación (28).

El otro motivo más tipificado fue el relacionado con la *calidad en servicios* (6), los cuales se encaminaron a la calidad en servicios de calibración (4).

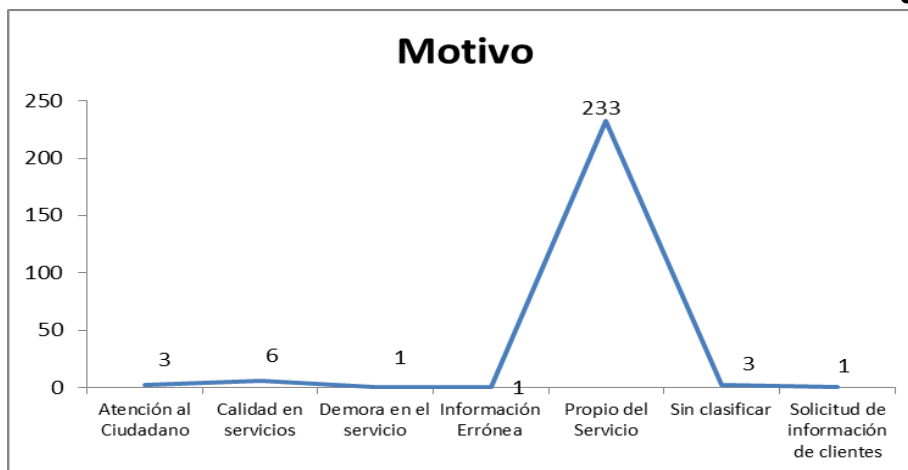
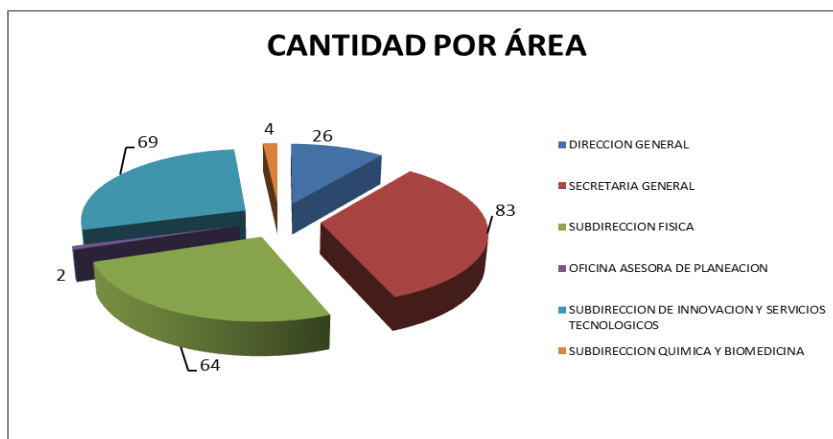


Gráfico No. 2 Por Motivo Q3

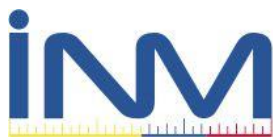
4.1 PQRSD POR SERVICIOS Y ÁREAS

En este capítulo se muestran las cifras de las PQRSD radicadas, comparadas con cada servicio y área que la atendió. Teniendo en cuenta cada servicio, 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, las cuales están dependiendo de la Secretaría General. A continuación, se describen los resultados por servicio.



4.1.1 Servicio de Calibración

Para el servicio de Calibración, se recibieron 110 PQRSD, las cuales fueron atendidas principalmente por la Subdirección de Metrología Física y sus grupos de trabajo, con un total de 51, es decir el 46%; a esta le siguieron la Secretaría General y sus coordinaciones con 33, distribuidos así: jurídica 21 financiera 11 y SG 1, que representan el



Informe PQRSD tercer trimestre (Q3) 2017

Secretaría General

31%, con esto se demuestra que los temas administrativos juegan un papel importante para este servicio. También Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos con 16, es decir 15%.

Igualmente es necesario aclarar que para este servicio se presentaron seis (06) reclamos durante el periodo evaluado; esta clasificación está soportada en el análisis de calidad posterior a las raditaciones en SURDO; de estas reclamaciones, cinco (05) de ellas están relacionadas con correcciones o revisiones a certificados ya emitidos, atendidos por la SMF; el último tiene que ver con dudas frente a los resultados las calibraciones.



Gráfico No. 3 Calibración. Q3

Respecto al periodo anterior, se nota un aumento de 17 PQRSD, concentrando el motivo en temas propios de este tipo de servicio, con un total de 103 de las recibidas. Igualmente cuatro de ellas fueron relacionadas con la calidad del servicio.

4.1.2 Capacitaciones en Metrología

Las capacitaciones en Metrología, recibieron 47 PQRSD, las cuales fueron atendidas básicamente por las Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, quien es la encargada de coordinar tal servicio; allí se respondieron treinta y seis (36), que representa el 77%; a esta le siguieron la Secretaría General y sus coordinaciones con ocho (08), es decir el 17%.

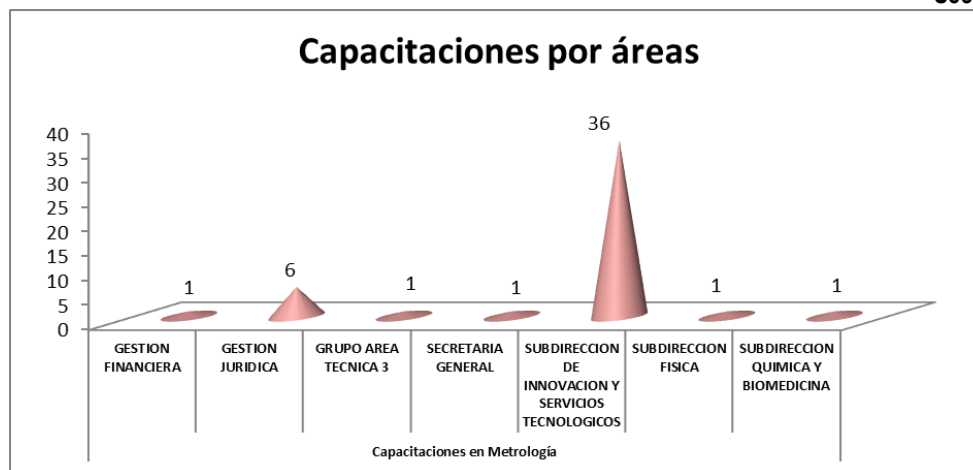


Gráfico No. 4 Capacitaciones en Metrología- Área Q3

Respecto al periodo anterior, tuvo una disminución de 05 PQRSD. El motivo en temas propios de este tipo de servicio, con un total de 46 de las recibidas.

4.2.3. Asistencia Técnica

La cantidad de PQRSD presentadas para esta vigencia, para este servicio fueron tres (03), las cuales fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST. Ninguna presentaba como tipología reclamo o queja.

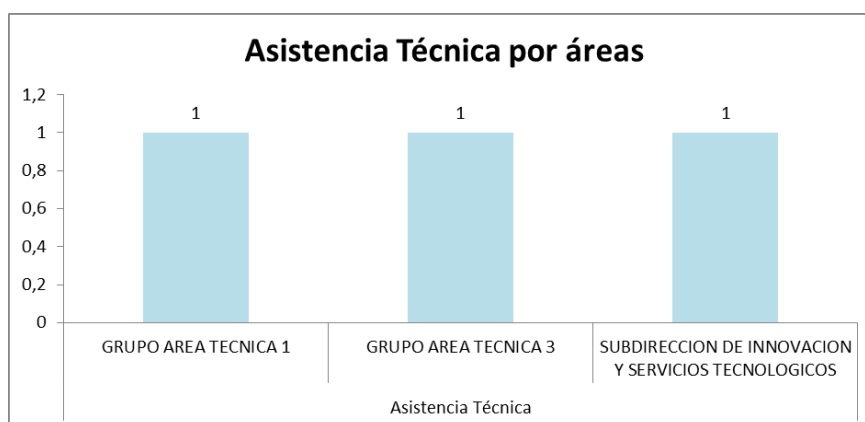


Gráfico No. 5 Asistencia Técnica. Q3

Las tres PQRSD hacen referencia a temas propios del servicio. Igualmente se resalta que para este servicio hubo un aumento en cantidad de 1 comparado con el periodo anterior.

4.2.4. Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud

En este trimestre los requerimientos que entraron catalogados como PQRSD fueron 10 para este servicio. Nueve de ellas atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, quien es la encargada de coordinar tal servicio;

Los motivos de estas solicitudes fueron orientados a temas propios del servicio. Una de ellas fue tipificada como petición, las otras nueve se refieren a solicitudes de información.

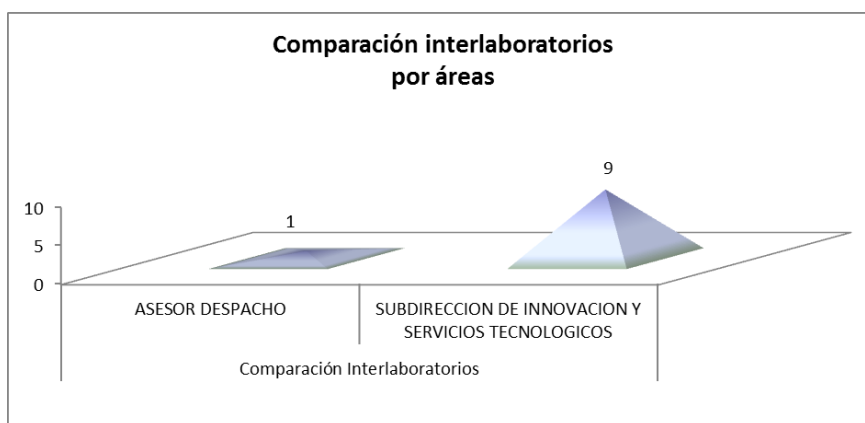


Gráfico No. 6 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud Q3

4.2.5. Materiales de Referencia

De los requerimientos planteados para este servicio y radicados como PQRSD, tres de ellos fueron atendidos por la SIST, entre ellos se encuentra el reclamo que fue presentado por vencimiento del producto entregado.

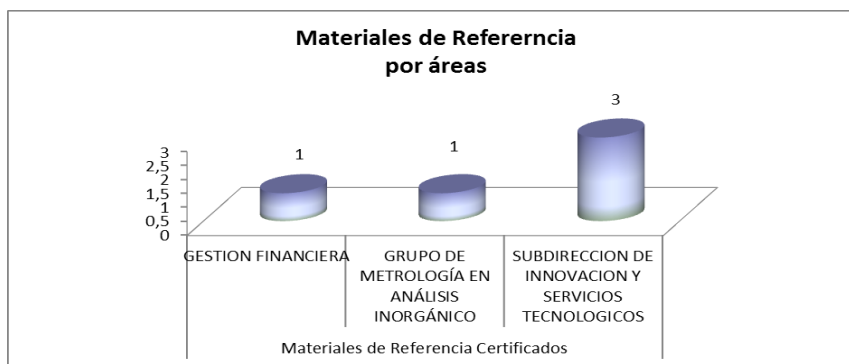
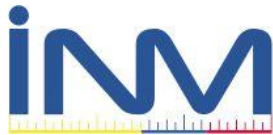


Gráfico No. 7 Materiales de Referencia Q3

Verificando con el trimestre anterior, aumentó en uno el número de PQRSD, pasando de cuatro a cinco.

4.2.6. Red Colombiana de Metrología



Informe PQRSD tercer trimestre (Q3) 2017

Secretaría General

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, para este periodo fueron 05, de los cuales uno pertenece al reclamo sobre información incompleta en el motor de búsqueda.

4.2.7. Por laboratorio

Según la información registrada, a los laboratorios de la Subdirección de Metrología Física, le fueron identificados claramente 12 de los derechos de petición asignados, Igualmente uno de ellos fue clasificado como perteneciente a la “Administración Metrológica”, que se identifica como temas de la RCM.

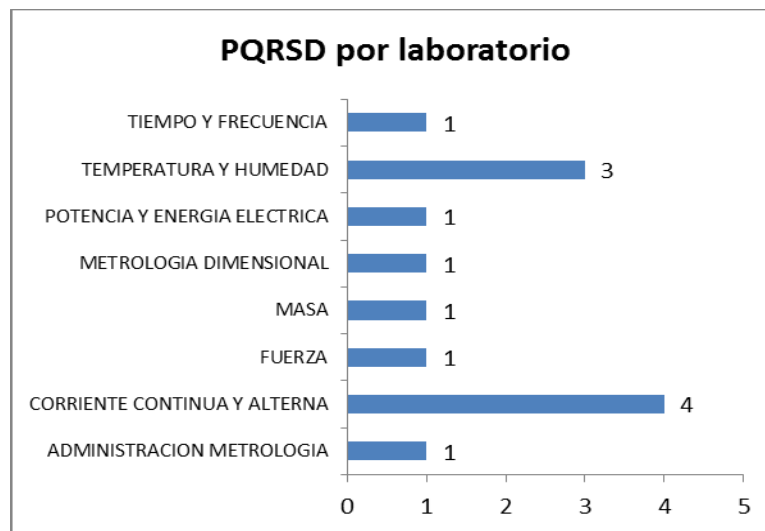


Gráfico 8, PQRSD por laboratorio Q3

Dos de ellos fueron tipificados como reclamos de servicios de calibración referentes a calidad del servicio y revisión de resultados de la calibración, analizados por el laboratorio de Metrología dimensional y el de Potencia y Energía.

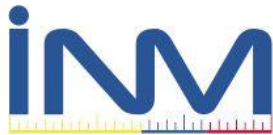
4.3. Solicitud de información pública

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 Dirección General.

4.4. Análisis de la calidad de las respuestas

Con el objetivo de tener una mejora continua, 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 238 requerimientos respondidos, en el análisis realizado se detectaron 219 con respuesta clara, 12 que pudieron ser más claras, una que debe tener cuidado en la ley que cita, y finalmente 06 que no son claras en su contenido.

4.5 Reclamos presentados.



Informe PQRSD tercer trimestre (Q3) 2017

Secretaría General

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, la información detallada de cada uno de ellos, puedes ser revisada en el archivo: *PQRSD_2017_Q3*, adjunto a este informe.

NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	NOMBRE CLIENTE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	REV SAC TRAMITE
17 3242 0	2017-07-04 8:39	RECLAMO	Calidad en servicios		MONICA GONZALEZ ACERO	GRUPO AREA TECNICA 2	RECLAMO
17 3267 0	2017-07-06 10:13	RECLAMO	Calidad en servicios		ESTEBAN URRUTIA BERMUDEZ	GRUPO AREA TECNICA 1	RECLAMO
17 3268 0	2017-07-06 10:17	SOLICITUD INFORMACION	Propio del Servicio		JESUS GOYES ALVARADO	GRUPO AREA TECNICA 4	RECLAMO
17 3346 0	2017-07-10 16:36	RECLAMO	Calidad en servicios		INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	RECLAMO
17 4047 0	2017-08-15 15:31	SOLICITUD DOCUMENTOS	Propio del Servicio		SERVICIOS DE INSPECCION Y MANTENIMIENTO EN INGENIERIAS S.A.S	GRUPO AREA TECNICA 1	RECLAMO
17 4091 0	2017-08-17 15:00	QUEJA	Calidad en servicios		FABIÁN DE JESÚS PRÉSIGA DUQUE	GRUPO AREA TECNICA 2	RECLAMO
17 4097 0	2017-08-17 23:43	RECLAMO	Calidad en servicios	POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	EPSA	GRUPO AREA TECNICA 4	RECLAMO
17 4163 0	2017-08-22 9:58	RECLAMO	Propio del Servicio		PILAR ALZATE	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	RECLAMO
17 4221 0	2017-08-23 18:08	SUGERENCIA	Propio del Servicio		LEONARDO FORERO SANDOVAL	SUBDIRECCION FISICA	RECLAMO
17 4611 0	2017-09-13 12:24	RECLAMO	Calidad en servicios	0	IMPROTEC LIMITADA	GRUPO AREA TECNICA 3	RECLAMO
17 4832 0	2017-09-22 9:28	RECLAMO	Propio del Servicio	METROLOGIA DIMENSIONAL	RONALD YESID ARGOTE GUZMAN	GRUPO AREA TECNICA 2	RECLAMO

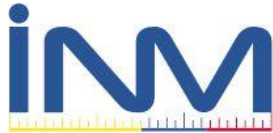
Tabla No. 4. Reclamos presentados según revisión informe Q3

Inicialmente, en el momento de radicación, se identificaron siete reclamos; sin embargo y luego de la respectiva revisión de calidad, se aumentaron a un total de once este tipo de PQRSD.

Lo anterior teniendo en cuenta que el reclamo se refiere a todas aquellas manifestaciones de inconformidad frente a los servicios prestados por INM. Llama aquí la atención, las diferentes reclamaciones que se refieren a ajustes o posibles cambios a los certificados de calibración emitidos.

4.6 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta.

Cada trimestre se utilizan herramientas que buscan reducir la posibilidad de responder fuera de términos. A pesar de tener las alarmas y escalamientos propios de la herramienta SURDO, 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.



Informe PQRSD tercer trimestre (Q3) 2017

Secretaría General

El área que más PQRSD tiene respondidas fuera de tiempo el Gestión Jurídica, con el 03 del total de peticiones contestadas de manera extemporánea en el trimestre. De la misma forma esta área respondió de manera extemporánea 06 PQRSD que venían pendientes del periodo anterior.

NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Tiempo de respuesta final
17 2043 0	2017-04-26 8:12	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA	62
17 2359 0	2017-05-12 15:16	SOLICITUD INFORMACION	GESTION JURIDICA	52
17 3199 0	2017-06-29 8:29	PETICION	GESTION JURIDICA	18
17 3213 0	2017-06-29 13:51	PETICION	GESTION JURIDICA	18
17 3233 0	2017-06-30 10:34	PETICION	GESTION JURIDICA	17
17 3234 0	2017-06-30 10:57	PETICION	GESTION JURIDICA	17
17 3425 0	2017-07-13 18:35	CONSULTA	GRUPO AREA TECNICA 2	34
17 3489 0	2017-07-18 11:50	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS	11
17 3636 0	2017-07-27 10:30	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION FISICA	17
17 3818 0	2017-08-08 8:27	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA	11
17 3878 0	2017-08-09 18:07	PETICION	DIRECCION GENERAL	17
17 4102 0	2017-08-18 10:09	PETICION	GESTION JURIDICA	16
17 4126 0	2017-08-18 15:12	PETICION	GESTION JURIDICA	18
17 4229 0	2017-08-24 10:17	PETICION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS	18
17 4310 0	2017-08-28 15:54	PETICION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS	19

Tabla No. 6. Áreas Vs PQRSD fuera de tiempo

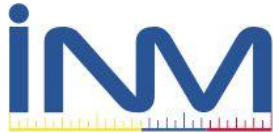
5. RECOMENDACIONES

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

- Se reitera esta recomendación planteada en el primer trimestre de este año; revisar por parte de las áreas respectivas la posibilidad de elaborar un listado de equipos que sean factibles de calibración; este listado se debería publicar en un lugar de fácil acceso dentro del sitio web INM.
- Es necesario por parte de los encargados de cada área (subdirectores, Secretaría General, etc) 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.
- Se debe fortalecer por parte de la Alta Dirección, tanto el área como el conocimiento de la personas de Servicio al Ciudadano.

6. CONCLUSIONES

A continuación, algunas conclusiones de este informe, pretendiendo que las mismas sirvan de insumo para adoptar las mejoras a que hubiere lugar:



Informe PQRSD tercer trimestre (Q3) 2017

Secretaría General

- a. Al igual en la primera mitad del año, 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, teniendo en cuenta lo definido en el artículo 31 de la ley 1755, (Falta Disciplinaria).
- 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.
- d. Se deben 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, al igual que su importancia.

Luis Fernando Oviedo Herrera
Profesional Secretaria General
2017-10-06

Anexos: libro en Excel: PQRSD_2017_Q3_final