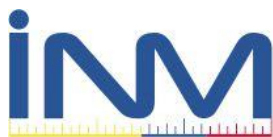


Informe PQRSD segundo trimestre (Q2)
Vigencia 1 de abril a 30 de junio de 2017

Secretaría General

Bogotá
2017-07-13



1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Metrología - INM, a través de la persona encargada de Servicio al Ciudadano, perteneciente a la Secretaría General, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, con el fin de analizar y establecer, entre otros, la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Para esto se tuvieron en cuenta, además de los procesos internos, lo definido por las leyes colombianas, especialmente la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, ley 1712 del 06 de marzo de 2014, y la ley 1755 del 30 de junio de 2015, que buscan entre otros aspectos, garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, en las PQRSD, igualmente se busca dar cumplimiento a los compromisos con organismos internacionales.

2. ALCANCE

Analizar el 100% de las PQRSD presentadas ante INM y radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO, entre 01 de abril y el 30 de junio de 2017.

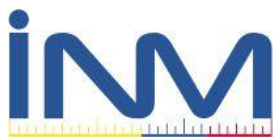
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Con los datos obtenidos se permite hacer la clasificación, en la que se precisan los servicios y áreas intervinientes, el número de PQRSD atendidas por cada una de ellas, las principales causas, y en dónde 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, buscando que cada área presente ante el Sistema Integrado de Gestión las acciones de mejora a que haya lugar.

Además de la presentación general (datos totales), 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 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).

Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, según el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD- V7, y la ley 1755 de 2015, se tuvieron en cuenta los términos allí establecidos para dar respuestas a las mismas, así:



Informe PQRSD segundo trimestre (Q2) 2017

Secretaría General

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
Peticiones 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.

4. RESULTADOS

Para el trimestre, del 01 de abril al 30 de junio de 2017, se recibieron doscientos setenta y dos (272) PQRSD; de estas, doscientos cuarenta y dos (242) fueron respondidas dentro del término respectivo de Ley, veintidós (22) tuvieron respuesta de manera extemporánea; igualmente a la fecha de cierre, (2017-06-30), las treinta (30) restantes se encontraban pendientes de respuesta, sin embargo, dos de estas adicionalmente se encontraban fuera de términos respuesta. Más detalle lo encuentran en el numeral 4.8 del presente informe.

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q2	
Promedio	7.4
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 34.2%, seguido de Capacitaciones en Metrología un 19.1%, Atención al ciudadano 16.2%, Contratación 9.6%, Comparaciones Interlaboratorios 5.1%, Materiales de Referencia 1.5%, Red Colombiana de Metrología 0.4%, Asistencia Técnica 0.7%, y otros servicios presenta un 13.2%, los cuales se detallarán más adelante.

PQRSD CLASIFICADAS POR TIPOLOGÍA

Informe PQRSD segundo trimestre (Q2) 2017

Secretaría General

La tipología de las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, tuvieron su mayor registro en las solicitudes de información el 41%, con ciento once (111) radicados; seguidos de la solicitud de documentos 25% y sesenta y siete (67) radicados; las PQRSD de carácter general representan el 21%, es decir cincuenta y ocho (58), y las consultas con un 13% (36).

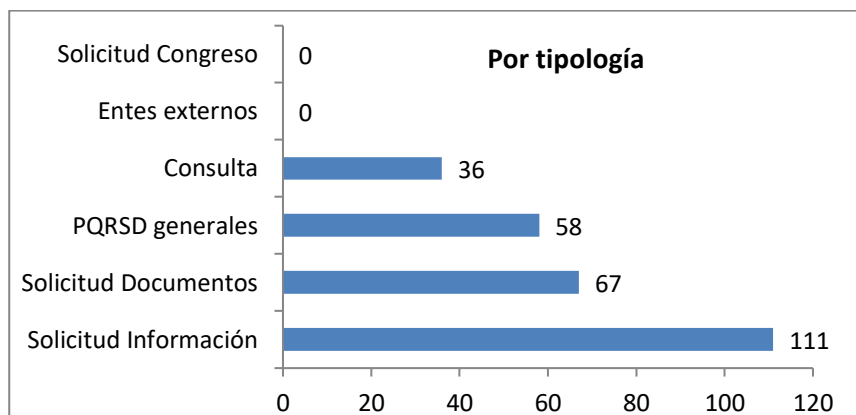


Gráfico No. 1 Tipología de PQRSD_Q2

PQRSD CLASIFICADAS POR MOTIVO

Aquí se ve reflejado el motivo por el cual han sido clasificadas las PQRSD, basados en el conocimiento y concepto de la(s) persona(s) que radica(n). Las mayores cantidades hacen referencia a temas propios del servicio, esta clasificación fue implementada en este trimestre.

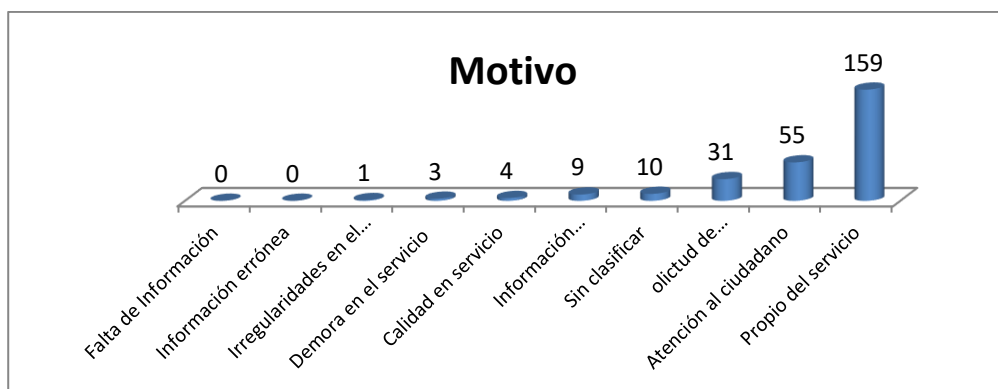


Gráfico No. 2 Por Motivo Q2

4.1 PQRSD POR SERVICIOS Y ÁREAS

En este numeral se muestran las cifras referentes las PQRSD radicadas, frente al área que lo atendió, ya sea misional o de soporte. 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 (básicamente Secretaría General).

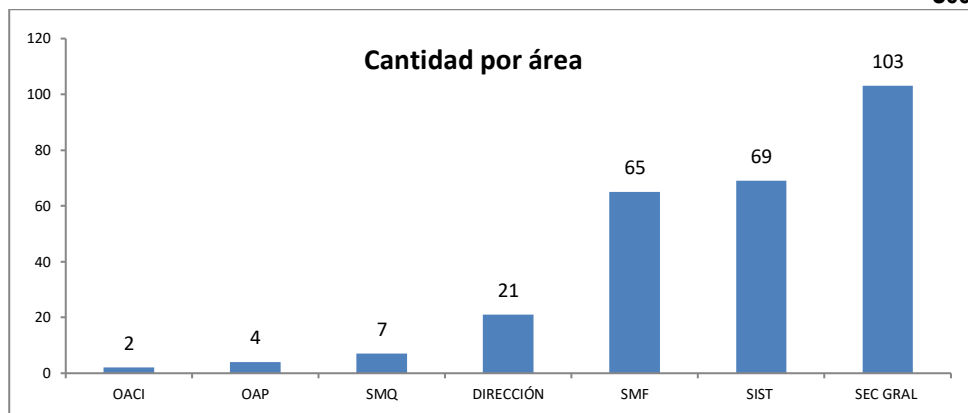


Gráfico No. 3 Calibración. Q2

4.1.1 Servicio de Calibración

Para el servicio de Calibración, se recibieron 93 PQRSD, de las cuales 53 fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, y la Subdirección de Metrología Física - SMF. Para las cifras de la Secretaría General, tanto para este como para el resto de servicios, 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. Igualmente, para este servicio se presentaron nueve (09) reclamos durante el periodo evaluado; de estas reclamaciones, cuatro (04) de ellas están relacionadas con correcciones a certificados ya emitidos, y cinco (05) tienen que ver con cumplimiento de tiempos, tanto en la programación del servicio, como en la entrega de equipos.

CANTIDADES PQRSD SERVICIO DE CALIBRACIÓN					
Área		Tipología		Motivo	
Sec gral	32	Consulta	13	Atención al ciudadano	13
Dirección	1	Felicitación	0	Calidad en servicio	4
OAP	2	Queja	0	Demora en el servicio	1
OACI	1	Solicitud información	42	Información errónea	0
Blanco	0	Sugerencia	0	Información suministrada	8
SMF	38	Petición	12	Irregularidades en el servicio	
SIST	15	Reclamo	9	Propio del servicio	49
SMQB	4	Solicitud documentos	17	Sin clasificar	6
				Solicitud de información de clientes	12

Tabla No. 3 Calibración. Q2

Al igual que en el trimestre anterior, a pesar de existir información y/o canales para obtenerla de manera directa, cuarenta y dos (42) ciudadanos plantean solicitudes de información. La mayor cantidad se refiere a temas referentes a calibración de equipos con características específicas, y quince (15) de ellos son solicitudes de información con unos datos muy específicos que entraron mal tipificados, debieron entrar como consulta.

4.1.2 Capacitaciones en Metrología

Las capacitaciones en Metrología, recibieron 52 PQRSD, las cuales fueron atendidas básicamente por las Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, quien es la encargada de coordinar tal servicio; allí se respondieron treinta (30). Aquí se destaca una felicitación.

Se presentó un (01) reclamo, el cual hizo referencia a la no programación asistencia a un curso. En este periodo se presentaron 26 solicitudes de información, estas relacionadas calendario de cursos programados, tarifas, y contenido de cursos.

CANTIDADES PQRSD SERVICIO DE CAPACITACIÓN					
ÁREAS		Tipología		Motivo	
Sec gral	14	Consulta	0	Atención al ciudadano	8
Dirección	3	Felicitación	0	Calidad en servicio	0
OAP	2	Queja	0	Demora en el servicio	2
OACI	0	Solicitud información	26	Información errónea	0
Blanco	0	Sugerencia	0	Información suministrada	0
SMF	3	Petición	6	Irregularidades en el servicio	0
SIST	30	Reclamo	1	Propio del servicio	35
SMQB	0	Solicitud documentos	19	Sin clasificar	0
				Solicitud de información de clientes	7

Tabla No. 4 Capacitaciones en Metrología- Área Q2

4.2.3. Asistencia Técnica

La cantidad de PQRSD presentadas para esta vigencia, para este servicio fueron dos (02), las cuales fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST. Ninguna presentaba como tipología reclamo o queja.

CANTIDADES PQRSD ASISTENCIA TÉCNICA					
ÁREAS		Tipología		Motivo	
Sec gral	0	Consulta	1	Atención al ciudadano	0
Dirección	0	Felicitación	1	Calidad en servicio	0
OAP	0	Queja	0	Demora en el servicio	0
OACI	0	Solicitud información	0	Información errónea	0
Blanco	0	Sugerencia	0	Información suministrada	0
SMF	1	Petición	0	Irregularidades en el servicio	0
SIST	1	Reclamo	0	Propio del servicio	1
SMQB	0	Solicitud documentos	0	Sin clasificar	1
				Solicitud de información de clientes	0

Tabla No. 5 Asistencia Técnica. Q2

4.2.4. Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud

En este periodo, catorce (14), fueron los requerimientos que entraron catalogados como PQRSD para este servicio. La temática de los requerimientos básicamente se centró en las dudas frente a los costos y cronogramas de realización.

CANTIDADES PQRSD COMPARACIÓN INTERLABORATORIOS					
ÁREAS		Tipología		Motivo	
SEC GRAL	1	Consulta	4	Atención al ciudadano	6
DIRECCIÓN	0	Felicitación	0	Calidad en servicio	
OAP	0	Queja	0	Demora en el servicio	
OACI	0	Solicitud información	9	Información errónea	
BLANCO	0	Sugerencia	0	Información suministrada	
SMF	1	Petición	1	Irregularidades en el servicio	
SIST	12	Reclamo	0	Propio del servicio	3
SMQ	0	Solicitud documentos	0	Sin clasificar	1
				Solicitud de información de clientes	4

Tabla No. 6 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud Q2

4.2.5. Materiales de Referencia

En este servicio se destaca que la cuatro (04) pqrdsq que llegaron, se orientan a consultar al contenido normativo, al igual que entidades regulatorias y/o prestadoras de MRC.

CANTIDADES PQRSD MATERIALES DE REFERENCIA					
ÁREAS		Tipología		Motivo	
SEC GRAL	2	Consulta	1	Atención al ciudadano	0
DIRECCIÓN	0	Felicitación	0	Calidad en servicio	0
OAP	0	Queja	0	Demora en el servicio	0
OACI	0	Solicitud información	3	Información errónea	0
BLANCO	0	Sugerencia	0	Información suministrada	0
SMF	0	Petición	0	Irregularidades en el servicio	0
SIST	0	Reclamo	0	Propio del servicio	4
SMQ	2	Solicitud documentos	0	Sin clasificar	0
				Solicitud de información de clientes	0

Tabla No. 7 Materiales de Referencia Q2

4.2.6. Red Colombiana de Metrología

Informe PQRSD segundo trimestre (Q2) 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 un requerimiento presentado a esta coordinación.

4.2.7. Por laboratorio

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”.

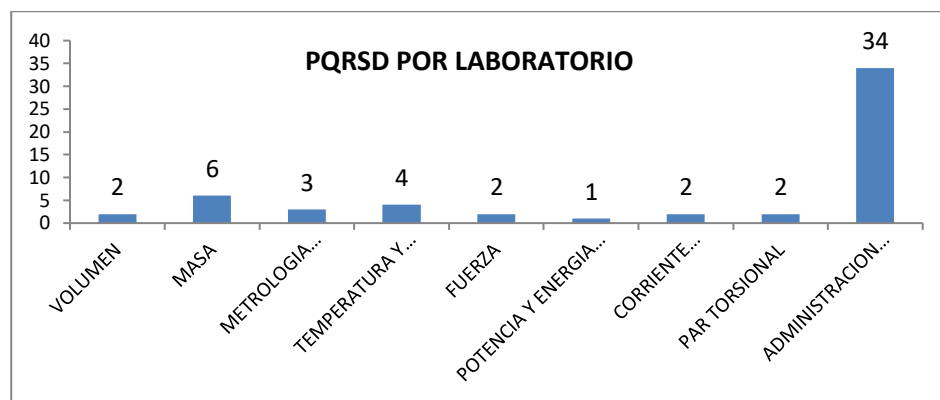


Gráfico 4, PQRSD por laboratorio Q2

4.3. Solicitud de información pública

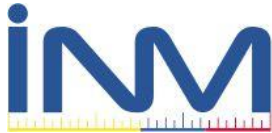
Para este periodo no se identificó ninguna Petición-Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712.

4.4. Análisis de las radicaciones, las respuestas y la calidad de ellas

Se han revisado una a una las actuaciones, así como las respuestas dadas; de los 242 requerimientos respondidos, en el análisis realizado se detectaron 224 con respuesta clara, 17 que pudieron ser más claras y finalmente 01 que no tuvo solución de fondo (17 2407).

4.5 Reclamos presentados.

En procura de mejorar la calidad de las radicaciones, las respuestas y las funciones del mismo Instituto, aquí se presenta el consolidado de los reclamos, motivo identificado, el laboratorio respectivo, y el tema solicitado; la información detallada de cada uno de ellos, puedes ser revisada en el archivo: *PQRSD_2017_Q1*, adjunto a este informe.



Informe PQRSD segundo trimestre (Q2) 2017
Secretaría General

NUMERO RADICACION		MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	RECLAMO
		TEMA SOLICITUD		
17 2197 0	Demora en el servicio			Es llamado señores INM, tengan ustedes muy buen día. Requerido de su acostumbrada colaboración para que por favor me indiquen cuando se realizara esta calibración debido a que ya que dicho servicio fue programado para 2015-06-05 y debido a inconvenientes manifestados en diferentes ocasiones por ustedes no se ha realizado dicha calibración. Agradezco nos informen formalmente cuando se puede radicar estos equipos ya que próximamente tenemos auditoria de ONAC y tendremos que dar explicación una vez más de que ha pasado con este tema.
17 2418 0	Propio del Servicio			En atención al fortalecimiento en los procesos de aseguramiento de la calidad metrológica de los laboratorios de ensayo y calibración de la Fiscalía General de la Nación, muy respetuosamente se solicita la adopción de estrategias que permitan minimizar los tiempos de las calibraciones y entrega de los respectivos certificados, toda vez que se han presentado inconvenientes en la prestación del servicio, debido a que en determinados momentos no se cuenta con instrumentos de medición para llevar a cabo las respectivas actividades misionales.
17 2451 0	Demora en el servicio			Señores Instituto Nacional de Metrología: buenos días. Nuevamente escribo para solicitar se dé respuesta y solución a la petición que venimos haciendo desde inicios del 2017 relacionada con la participación de nuestros funcionarios en el curso de metrología básica que quedó pendiente de 2016 y que por comunicación del 5 de octubre de 2016 del Ing. Carlos Alfonso Guzmán González, Coordinador.
17 2519 0	Sin clasificar			Me dirijo a usted con gran tristeza ya que desde el día que renuncié al Instituto (27 de marzo) se inició todos los procesos de terminación entre las dos partes, sin embargo hasta el día de hoy que no se han cumplido los compromisos establecidos por parte de ustedes, se preguntara ¿A qué hago referencia? Me refiero a que el día 18 de Abril del presente año recibí la notificación de la Resolución 140 del 17 de Abril firmada por la señora Lucelly Mora Arias y yo contesté el día 19 de Abril por correo aceptando el consolidado de la liquidación.
17 2528 0	Propio del Servicio			Dr. Luis Enrique Maya, por favor me colabora con una nota sobre un certificado de calibración que llegó errado en la marca del equipo. El certificado número 2550 de un hidrómetro dice fabricante Dujardin Salleron serie 1065870, pero en realidad es un Gerber Instruments Ag con ese mismo número de serie 1065870.
17 2580 0	Calidad en servicios			Buen día estimado Sr Luis Enrique. De acuerdo a conversación el día de hoy, lo llamo a usted para preguntarle sobre la programación de un servicio de calibración y me dice que aun no me tiene respuesta, donde desde el 05 de abril del presente año, envié soporte de pago, tal como se ve reflejado en el correo de la parte inferior y el adjunto, no puede ser que después de 50 días usted me diga que por un problema de índole financiero no me ha programado el servicio, adicional, creo que no es de su alcance el tema financiero, pues los años que siempre he solicitado estos servicios usted no tiene nada que ver con esto, solo el tema de calibración y/o programación, si me hubieran informado.
17 2761 0	Calidad en servicios			Buen día Ciró, una vez recibidos los sensores de temperatura que se encontraban en calibración en el INM se programó realizar la verificación técnica respectiva y para el sensor SPRT10 se detectó que presentaba problemas de conexión, lo cual se pudo solucionar. Queremos consultar si dentro de los datos de medición tomados en la ejecución de calibración de este sensor se reflejan datos anómalos dentro de esta actividad y en caso tal de
17 2892 0	Propio del Servicio			La presente para solicitar revisión del valor cotizado por la calibración de un Puente de Medida el cual, según radicación 17-002623 de 2017-06-07, es de \$9.172.000. Lo anterior en razón a que el mismo servicio fue cotizado por el INM según radicación 14-000327 de 2014-02-25 por un valor de \$4.791.000 lo que representa un incremento del 91,4% en tres años.
17 2940 0	Información Suministrada			Solicito formalmente corrección en la dirección registrada en el Certificado 2678, correspondiente al Inclinómetro 950-317 PRO360, del radicado 17-939-9.
17 2951 0	Calidad en servicios	TEMPERATURA Y HUMEDAD		El día de hoy se programó una persona para recoger el equipo de acuerdo a su información telefónica, sin embargo el equipo no nos lo entregaron. El siguiente para pedirle el favor que me sea entregado el equipo calibrado cuanto antes ya que la primera fecha de entrega que me dieron fue el 30 de mayo del 2017 y la fecha no se ha entregado.
17 3066 0	Información Suministrada			Revisando el certificado INM No 2675, con número de radicado 17-1078, en el certificado se encuentra errada la ciudad de ubicación de la empresa, la ciudad es Cartagena de Indias, departamento de Bolívar, Colombia. En el documento adjunto se resalta el error. Solicito la modificación de este lo más pronto posible ya que en próximos días tendremos la auditoría interna en nuestro laboratorio.

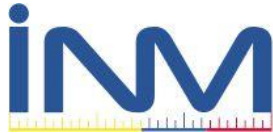
No. 8. Reclamos presentados según revisión informe Q2

4.6 Análisis calidad por tipología

En cuanto a la calidad de tipología 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. 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
Consulta	13	56
Felicitación	1	1
Queja	0	1
Solicitud información	42	39
Sugerencia	0	
Petición	12	89
Reclamo	9	18
Solicitud documentos	17	39
Entes externos	0	1

Tabla No. 9. Tipología SURDO versus revisión informe



4.8 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta.

Al igual que en el trimestre anterior, y 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. El área que más PQRSD tiene respondidas fuera de tiempo el Gestión Jurídica.

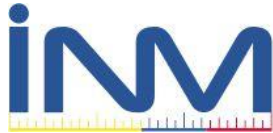
NUMERO RADICACION	Tiempo respuesta	ASUNTO DOCUMENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
17 1690 0	19	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 1715 0	18	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 1761 0	17	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 1776 0	30	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 1803 0	29	SOLICITUD INFORMACION	GESTION JURIDICA
17 1898 0	34	QUEJA	CONTROL INTERNO
17 1938 0	16	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 1957 0	17	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
17 1967 0	18	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 1984 0	17	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 2001 0	20	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
17 2063 0	14	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 2139 0	13	SOLICITUD INFORMACION	SECRETARIA GENERAL
17 2168 0	15	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 2223 0	13	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 2234 0	11	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION FISICA
17 2266 0	11	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
17 2271 0	13	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
17 2273 0	11	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 2574 0	15	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 2629 0	13	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA
17 2677 0	11	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA

Tabla No. 10. 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 debe mantener estabilidad en las personas que radican, para evitar reprocesos, con el fin de minimizar los errores detectados, evitando así reprocesos y posibles errores en las respuestas y atención de las PQRSD.



Informe PQRSD segundo trimestre (Q2) 2017

Secretaría General

- 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.
- Se debe fortalecer por parte de la Alta Dirección, tanto el área como el conocimiento de la personas de Servicio al Ciudadano.

6. CONCLUSIONES

Algunas conclusiones de este informe, planteadas pretendiendo que las mismas sirvan de insumo para adoptar las mejoras a que hubiere lugar:

- a. Se hace necesario que cada funcionario sea más consciente de las responsabilidades frente a los Derechos de Petición, teniendo en cuenta lo definido en el artículo 31 de la ley 1755, (Falta Disciplinaria).
- b. 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.
- c. Las personas que responden los requerimientos del cliente se deben enfocar en brindar respuestas con contenidos más claros y que den respuesta de fondo a la solicitud.

Lucelly Mora Arias
Secretaria General

Elaboró:
Luis Fernando Oviedo Herrera
2017-07-13

Anexos: libro en Excel: PQRSD_2017_Q2