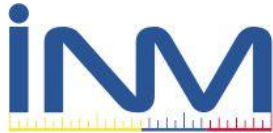


**Informe PQRSD primer trimestre (Q1)**  
**Vigencia 1 de enero a 31 de marzo de 2018**

**Secretaría General**

**Bogotá**

**2018-04-09**



## 1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la importancia del servicio al ciudadano y la atención de clientes, 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).

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.

## 2. ALCANCE

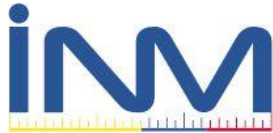
Analizar el 100% de las PQRSD presentadas ante INM y radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO, entre 01 de enero y el 31 de marzo de 2018.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

La información se clasificó de la siguiente manera: cantidad de PQRSD, presentada por cada uno de los servicios que presta la entidad, además de "OTROS" (hacen referencia a temas administrativos o de soporte), 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 (hacen referencia a temas administrativos o de soporte).

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:



## Informe PQRSD primer trimestre (Q1) 2018

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 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

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 éste trimestre, del 01 de enero y el 31 de marzo de 2018, se recibieron trescientos sesenta y cuatro (364) PQRSD; de estas, doscientos ochenta y uno (281) fueron respondidas dentro del término respectivo de Ley, veintitrés (23) tuvieron respuesta de manera extemporánea; igualmente a la fecha de cierre, (2018-03-31), las cincuenta y seis (56) restantes se encontraban pendientes de respuesta, sin embargo, cuatro (04) 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 –Q1	
Promedio	6.25
Máximo	25
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 23.4%, seguido de Capacitaciones en Metrología un 20.6%, Comparaciones Interlaboratorios 8.8%, Materiales de Referencia 0.5%, Asistencia Técnica 1.4%, y otros servicios presenta un 45.3%, los cuales se detallarán más adelante.

**PQRSD CLASIFICADAS POR TIPOLOGÍA**

La tipología de las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, tuvieron su mayor registro en las Peticiones propias del servicio con un 42.6%, seguido de solicitudes de información el 34.6%, Consulta 8.8%.

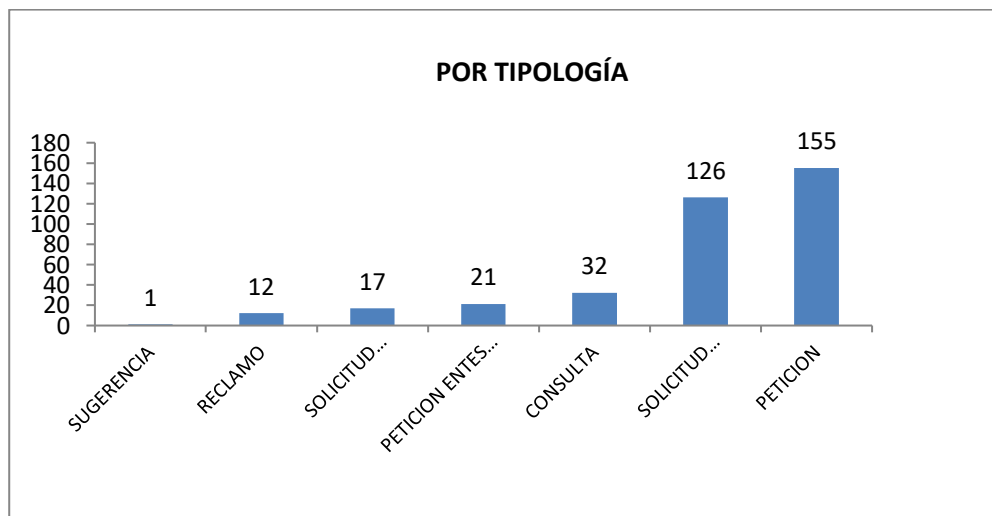


Gráfico No. 1 Tipología de PQRSD\_Q1

**PQRSD CLASIFICADAS POR MOTIVO**

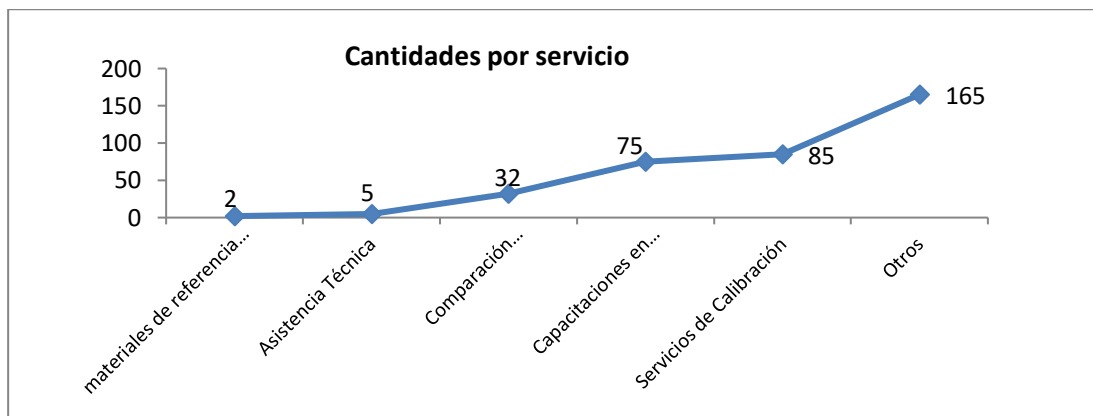
Aquí se ve reflejado el motivo por el cual han sido clasificadas las PQRSD, basados en el conocimiento y concepto de la persona que radica. La mayor cantidades hacen referencia a temas propios del servicio, con un 95%, (es decir 346 radicados), en cuanto a los motivos relacionados con calidad en el servicio y Atención al ciudadano, se presentaron 3.3%, es decir 12 radicaciones; valga aclarar que por cantidad de radicados, estos son los motivos que continúan.



Gráfico No. 2 Por Motivo Q1

#### 4.1 PQRSD POR SERVICIOS Y ÁREAS

Aquí se muestran las cifras referentes a PQRSD frente al área que la 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 por áreas administrativas (básicamente Secretaría General).



##### 4.1.1 Servicio de Calibración

Para el servicio de Calibración, se recibieron 85 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.

Igualmente es necesario aclarar que para este servicio se presentaron seis (06) reclamos durante el periodo evaluado; esta clasificación está soportada en las raditaciones en SURDO; de estas reclamaciones, cuatro (04) de ellas están relacionadas con correcciones a certificados ya emitidos.

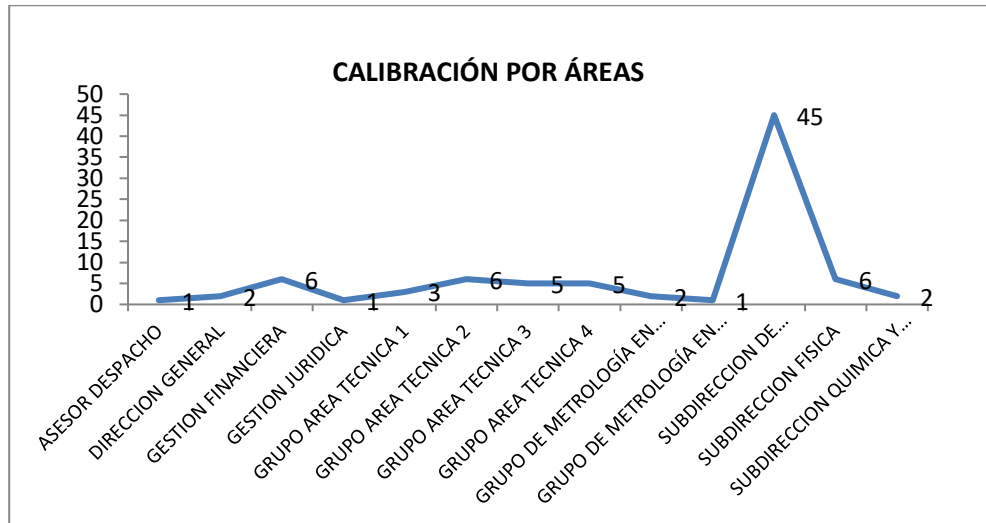


Gráfico No. 3 Calibración. Q1

#### 4.1.2 Capacitaciones en Metrología

Las capacitaciones en Metrología, no recibieron PQRSD, que se radicaron en la herramienta SURDO, sin embargo en las retroalimentaciones presentadas por los asistentes a los cursos, dejaron ver su inconformidad con el tema de la oportunidad de los refrigerios

Aquí es clave resaltar la necesidad de mantener siempre disponible la información de cursos (ojalá desde el año anterior), con esto se evitará tener esta cantidad de dudas y reclamaciones.

#### 4.2.3. Asistencia Técnica

En este periodo, no se cerraron servicios de Asistencia Técnica, igualmente se confirma que no hubo PQRSD.

#### 4.2.4. Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud

De los cuarenta clientes de Comparación Interlaboratorios, dos (02), fueron los requerimientos que entraron catalogados como PQRSD para este servicio. Fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, quien es la encargada de coordinar tal servicio.

#### 4.2.5. Materiales de Referencia

Se vendieron ochenta y dos (82) materiales de referencia a dos (02) clientes, a la fecha de cierre ninguno presentó reclamación alguna.

#### 4.2.6. Por laboratorio

Según la información registrada, a los laboratorios de la Subdirección de Metrología Física, le fueron identificados claramente trece derechos de petición, sin embargo 05 de ellos fueron clasificados como pertenecientes a la “Administración Metroológica”, que se asimila a los temas de la RCM.

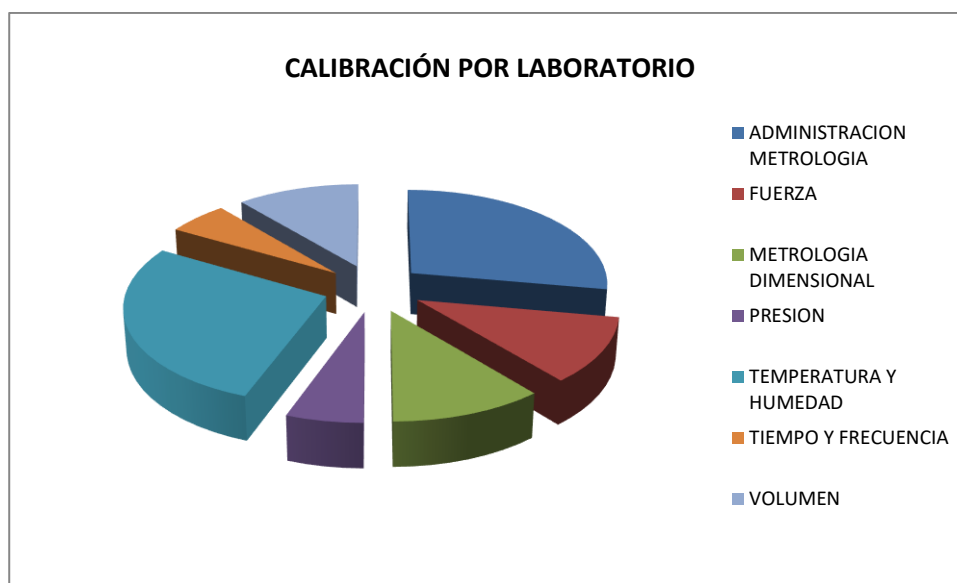


Gráfico 8, PQRSD por laboratorio Q1

#### 4.3. Solicitud de información pública

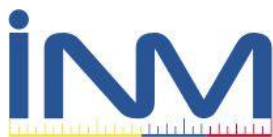
Para este periodo se identificaron dos (02) Derechos de Petición-Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712 los cuales fueron respondidos en los tiempos y términos definidos por la ley.

#### 4.4. Análisis de las radicaciones, 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 respuestas dadas; de los 308 requerimientos respondidos, en el análisis realizado se detectaron siete (07) que pudieron ser más claras en su contenido.

#### 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, el área que los atendió y el laboratorio respectivo, la información detallada de cada uno de ellos, puedes ser revisada en el archivo: *PQRSD\_2018\_Q1*, adjunto a este informe.



RECLAMOS PRESENTADOS EN LA VIGENCIA				
NUMERO RADICACION	NOMBRE TRAMITE	MOTIVO PQRSD	TEMA PQRSD (RELACIONADO CON...)	DEPENDENCIA RESPONSABLE
18 64 0	RECLAMO	Calidad en servicios	Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
18 66 0	RECLAMO	Atención al Ciudadano	Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
18 224 0	RECLAMO	Calidad en servicios	Servicios de Calibración	GRUPO DE METROLOGÍA EN ANÁLISIS INORGÁNICO
18 661 0	RECLAMO	Demora en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
18 665 0	RECLAMO	Calidad en servicios	Talento Humano	GESTION JURIDICA
18 777 0	RECLAMO	Calidad en servicios	Comparación Interlaboratorios	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
18 1042 0	RECLAMO	Información Errónea	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCION FISICA
18 1063 0	RECLAMO		Comparación Interlaboratorios	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
18 1195 0	RECLAMO	Calidad en servicios	Servicios en Línea	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
18 1628 0	RECLAMO	Calidad en servicios	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
18 2025 0	RECLAMO	Calidad en servicios	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
18 2344 0	RECLAMO	Calidad en servicios	Servicios en Línea	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS

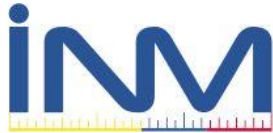
Tabla No. 4. Reclamos presentados según revisión informe Q1

#### 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.

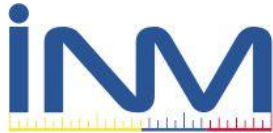
Las áreas que más PQRSD tiene respondidas fuera de tiempo son el Gestión Jurídica y la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, cada uno con el 44% del total de peticiones contestadas de manera extemporánea.





PQRSD FUERA DE TIEMPO DE RESPUESTA			
NUMERO RADICACION	NOMBRE TRAMITE	TEMA PQRSD (RELACIONADO CON...)	Rta final
18 4 0	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA	11
18 8 0	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA	13
18 24 0	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA	18
18 59 0	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	11
18 69 0	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION FISICA	12
18 80 0	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA	12
18 87 0	PETICION	SECRETARIA GENERAL	25
18 245 0	PETICION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	17
18 319 0	PETICION	GESTION JURIDICA	18
18 326 0	PETICION	GESTION JURIDICA	18
18 527 0	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	16
18 530 0	PETICION ENTES EXTERNOS	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	20
18 736 0	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	14
18 839 0	PETICION	GESTION JURIDICA	20
18 923 0	SOLICITUD DOCUMENTOS	GESTION JURIDICA	18
18 930 0	PETICION	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES	17
18 1248 0	SOLICITUD INFORMACION	GESTION JURIDICA	14
18 1297 0	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	12
18 1333 0	PETICION	GESTION JURIDICA	16
18 1354 0	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	15
18 1576 0	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	15
18 1592 0	SOLICITUD INFORMACION	GESTION JURIDICA	13
18 1782 0	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	12
18 929 0	CONSULTA	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	34
18 1888 0	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	13
18 1890 0	SOLICITUD INFORMACION	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	13
18 1957 0	SOLICITUD INFORMACION	GESTION JURIDICA	11

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.

- De ser posible, se debe mantener estabilidad en las personas que radican, para evitar reprocesos y fallas en la transferencia del conocimiento, 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.
- 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, 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

Algunas conclusiones de este informe, planteadas 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, 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.

Original firmado por:

**Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez**  
**Secretario General**

Elaboró:  
Luis Fernando Oviedo Herrera  
2018-04-05

Anexos: libro en Excel: PQRSD\_2018\_Q1