

Informe PQRSD segundo trimestre 2018 (Q2)

Vigencia 1 de abril a 30 de junio de 2018

Secretaría General

Bogotá

1. INTRODUCCIÓN

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).

Se hace clasificación, en la que se precisan los servicios y áreas intervinientes, el número de PQRSD atendidas por cada una de ellas, las principales causas, permitiendo identificar temas en los cuales INM debe poner mayor atención según lo expresado por la ciudadanía, con el fin de valorar el grado de los hechos y riesgos, 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 mayo y el 30 de junio 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
- ✓ Capacitaciones en metrología
- ✓ Asistencia Técnica
- ✓ Comparación Interlaboratorios / Ensayos de Aptitud.
- ✓ Materiales de Referencia
- ✓ Otros (hacen referencia a temas administrativos o de soporte).

Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, se tuvieron en cuenta los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913, igualmente el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD- V8.

SOLICITUD	TIEMPOS DE RESPUESTA SEGUN 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 (ley 1755)

4. RESULTADOS

4.1. RESULTADOS GENERALES

Para éste trimestre, del 01 de mayo y el 30 de junio de 2018, se recibieron trescientos cuarenta y uno (341) PQRSD; de estos, trescientos dieciséis (316) fueron respondidas dentro del término respectivo de ley, trece (13) de manera extemporánea; igualmente a la fecha de cierre, (2018-06-30), las doce (12) restantes se encontraban pendientes de respuesta, dentro de tiempos de ley. Más detalle en el numeral 4.7 del presente informe.

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q2	
Promedio	5.8
Máximo	33
Mínimo	0

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

4.1.1. PQRSD CLASIFICADAS POR SERVICIOS PRESTADOS

De las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, se observa que la mayor cantidad está en otros servicios presenta un 46%, seguido del servicio de Calibración un 24%, Capacitaciones en Metrología un 19%, Comparaciones Interlaboratorios 8%, Asistencia Técnica 2%, Materiales de Referencia 1%,

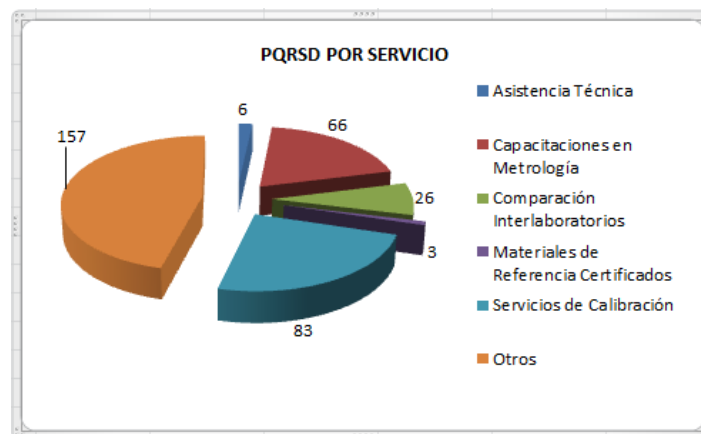


Gráfico No. 1 PQRSD por servicio_Q2

4.1.2. 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 46%, seguido de solicitudes de información el 29%, Consulta 16%, y petición de entes externos 6%.

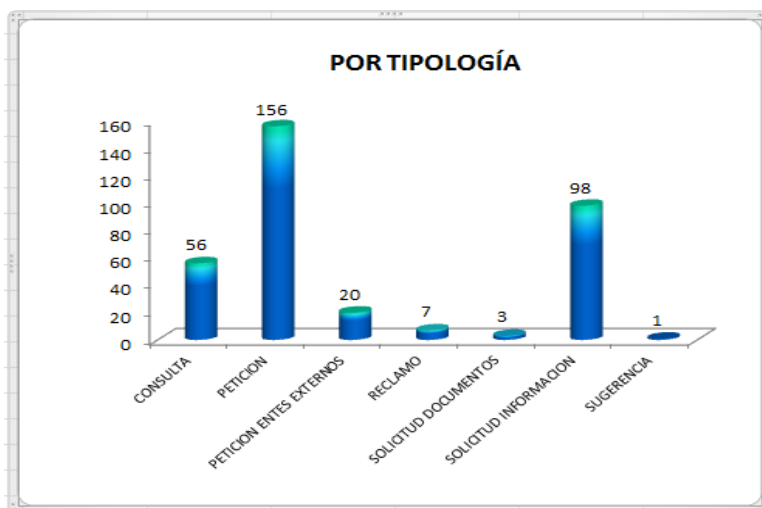


Gráfico No. 2 Tipología de PQRSD_Q2

4.1.3. PQRSD CLASIFICADAS POR MOTIVO

En este numeral 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). La mayor cantidades hacen referencia a temas propios del servicio, con un 96%, (es decir 326 radicados), en cuanto a los motivos relacionados con calidad en el servicio y Atención al ciudadano, se presentaron 2%.

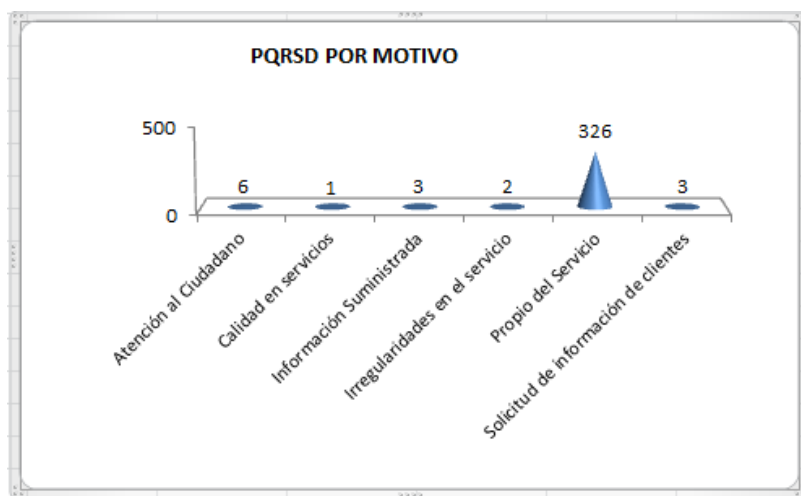


Gráfico No. 3. PQRSD por Motivo_Q2

4.1.4. PQRSD POR ÁREAS.

En este numeral 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)

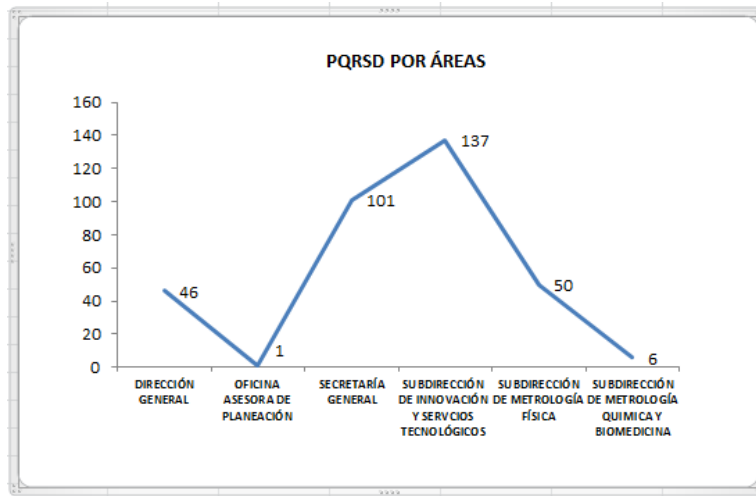


Gráfico No. 4 PQRSD por áreas. Q2

4.2. PQRSD POR SERVICIOS

Aquí se muestran las cifras referentes a PQRSD frente a cada servicio, área que lo atendió, tipología definida para cada uno de ellos.

4.2.1. Servicio de Calibración

Para este servicio, se recibieron 83 PQRSD, las cuales fueron atendidas básicamente por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, y la Subdirección de Metrología Física – SMF, cada una con el 40% de total recibido para calibración. 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.

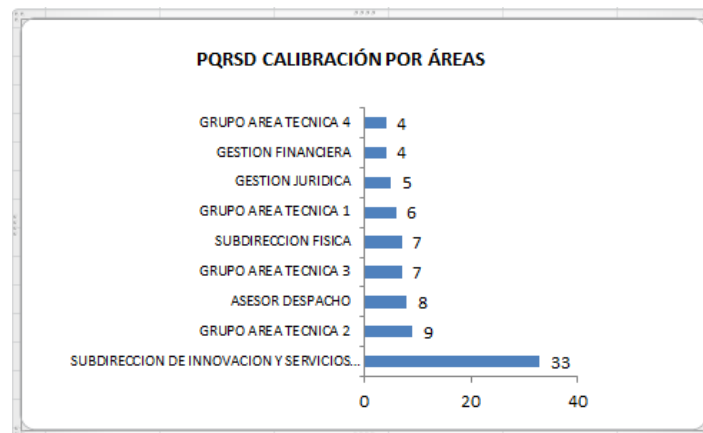


Gráfico No. 5 Calibración por áreas. Q2

Igualmente para este servicio se presentaron tres (03) reclamos durante el periodo evaluado; esta clasificación está soportada en las radicaciones en SURDO; de estas reclamaciones, una (01) está relacionada con correcciones a

certificados ya emitidos (masa), y otra se refiere a demoras en la prestación del servicio (fuerza). Ver Gráfico No. 6 Calibración. Q2

En cuanto a laboratorios que atendieron PQRSD el 7% fueron atendidos directamente en Temperatura y Humedad, y el 8% por Dimensional y Tiempo y Frecuencia. Finalmente desde el punto de vista administrativo, se atendió cerca de 60%. Ver Gráfico No. 7 Calibración. Q2

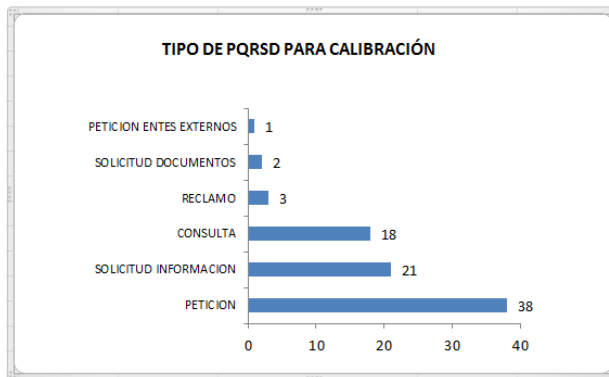


Gráfico No. 6 Tipología Calibración. Q2

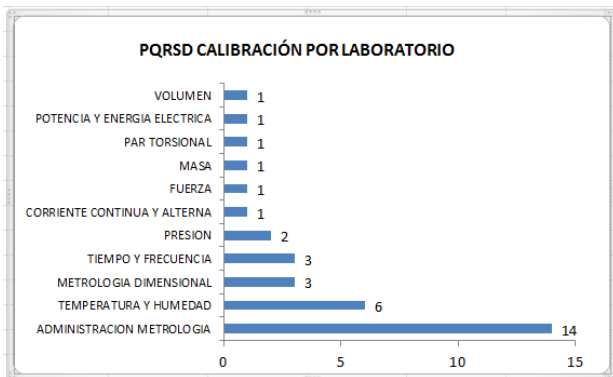


Gráfico No. 7 Calibración por laboratorio. Q2

Sea este el escenario para aclarar que revisadas por parte de Servicio al Ciudadano las tipificaciones en el momento de radicación, se encontró que para el servicio de calibración se presentaron realmente catorce (14) reclamos, los cuales se relacionan en la siguiente tabla.

REVISIÓN DE RECLAMOS DESDE SAC PARA CALIBRACIÓN					
NUMERO RADICACION	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD (RELACIONADO CON...)	DEPENDENCIA RESPONSABLE	REV SAC TRAMITE
18 2499 0	Propio del Servicio	PAR TORSIONAL	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2	RECLAMO
18 2801 0	Propio del Servicio	ADMINISTRACION METROLOGIA	Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	RECLAMO
18 2802 0	Propio del Servicio	ADMINISTRACION METROLOGIA	Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	RECLAMO
18 2804 0	Propio del Servicio	ADMINISTRACION METROLOGIA	Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	RECLAMO
18 2940 0	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	RECLAMO
18 3201 0	Propio del Servicio	ADMINISTRACION METROLOGIA	Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	RECLAMO
18 3426 0	Propio del Servicio	VOLUMEN	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 1	RECLAMO
18 3504 0	Propio del Servicio	TEMPERATURA Y HUMEDAD	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 3	RECLAMO
18 4029 0	Propio del Servicio	CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 3	RECLAMO
18 4280 0	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	SUBDIRECCION FISICA	RECLAMO
19 4550 0	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	SUBDIRECCION FISICA	RECLAMO
19 4587 0	Propio del Servicio	FUERZA	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2	RECLAMO
19 4701 0	Información Suministrada	TEMPERATURA Y HUMEDAD	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 3	RECLAMO
19 4762 0	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	RECLAMO

Tabla No. 3. Reclamos detectados luego de revisión SAC

4.2.2. Capacitaciones en Metrología

Las capacitaciones en Metrología, recibieron 66 PQRSD, de las cuales el 89% fueron atendidos por la SIST. Igualmente se presentaron 2 reclamos referentes a certificados de asistencia con error en el número de documento del participante. Igualmente, en las retroalimentaciones presentadas por los asistentes a los cursos, dejaron ver sus inquietudes con el tema de la mejora de los refrigerios y falla en el ascensor.

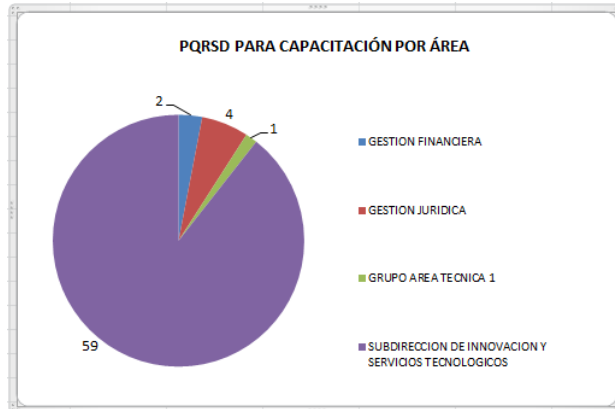


Gráfico No. 8 Capacitación por áreas Q2

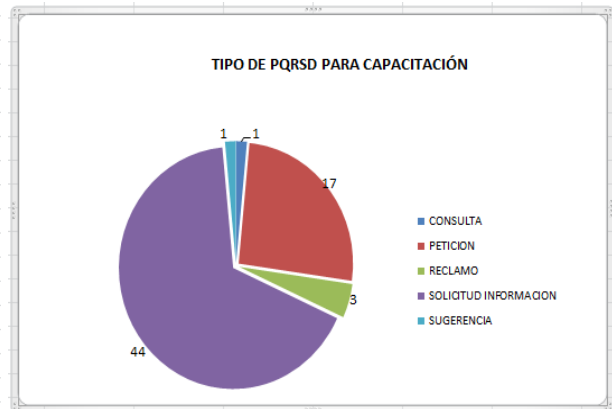


Gráfico No. 9 Tipos de PQRSD para Capacitación Q2

Se resalta que el 67% de los requerimientos planteados en temas de capacitación, hacen referencia a solicitudes de información, igualmente, el 90% de las PQRSD fueron atendidas y resueltas por la SIST.

4.2.3. Asistencia Técnica

En este periodo, para los servicios de Asistencia Técnica se presentaron seis PQRSD, cuatro de estas fueron atendidas y resueltas por la SIST, las dos restantes estuvieron a cargo de la SMF.

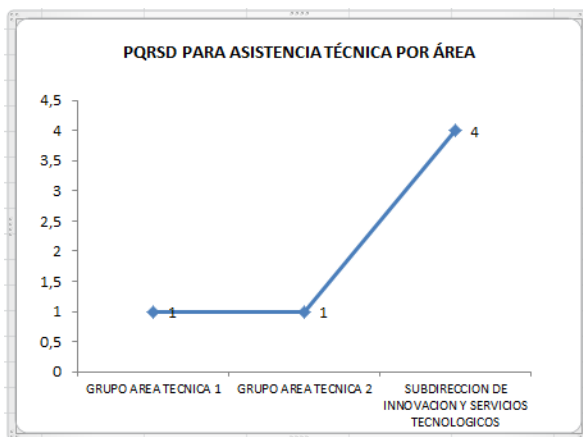


Gráfico No. 10 Capacitación por áreas Q2

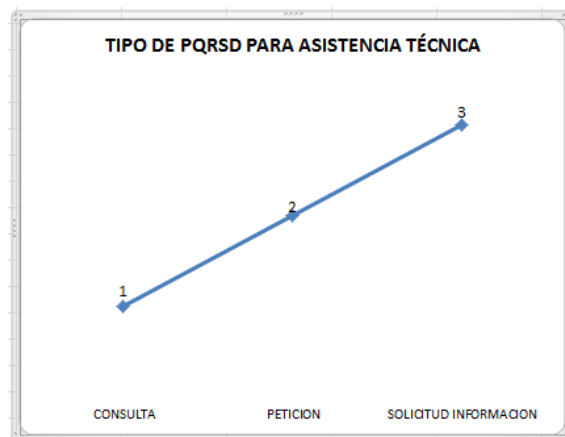


Gráfico No. 11 Tipos de PQRSD para Capacitación Q2

Como punto importante, vemos que el 50% de PQRSD relacionadas con este servicio, tiene como tipología la solicitud de información.

4.2.4. Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud

Para el servicio de Comparación Interlaboratorios, se presentaron 26 PQRSD para este servicio. Fueron atendidas en su totalidad por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, quien es la encargada de coordinar tal servicio. El 73% de estas peticiones hacen referencia solicitudes de información.

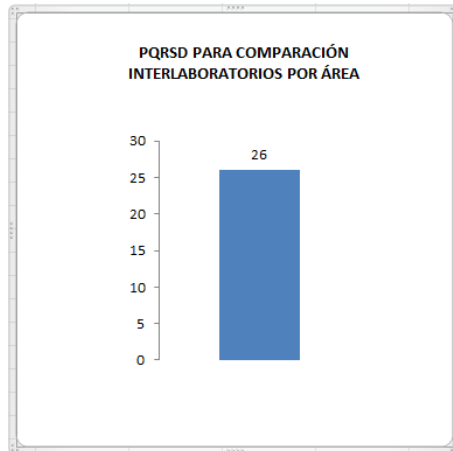


Gráfico No. 12 Comparación Interlaboratorios por áreas Q2

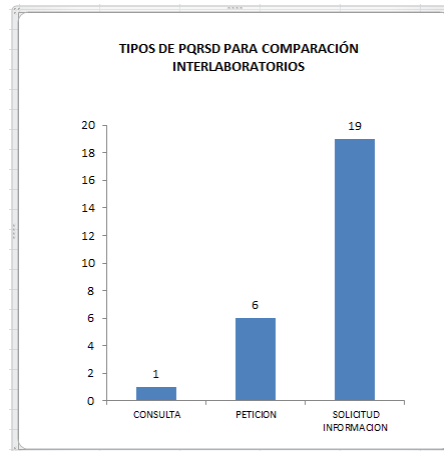


Gráfico No. 13 Tipos PQRSD Comparación Interlaboratorios Q2

4.2.5. Materiales de Referencia

Para este servicio, se recibieron 3 PQRSD, las cuales fueron atendidas por la Subdirección de Metrología Química y Biomedicina – SMQB, y la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST. Ninguna de ellas hacen referencia a Reclamos, por el contrario las tipologías están relacionadas con consulta y solicitudes de información.

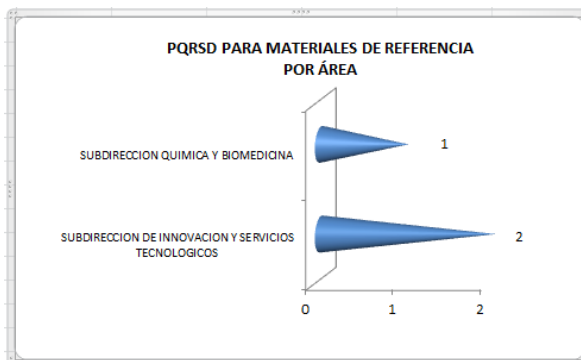


Gráfico No. 14 Materiales de Referencia por áreas Q2

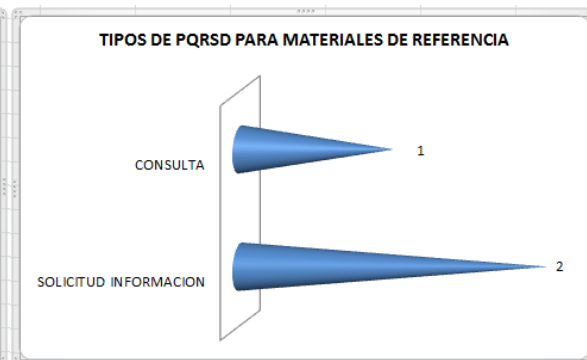


Gráfico No. 15 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q2

4.3. Por laboratorio

Según la información registrada, a los laboratorios que más PQRSD le fueron asignadas fueron Tiempo y Frecuencia, así como Temperatura y Humedad, sin embargo 24 de los identificados, fueron clasificados como pertenecientes a la “Administración Metroológica”, que se asimila a temas atendido por áreas administrativas..

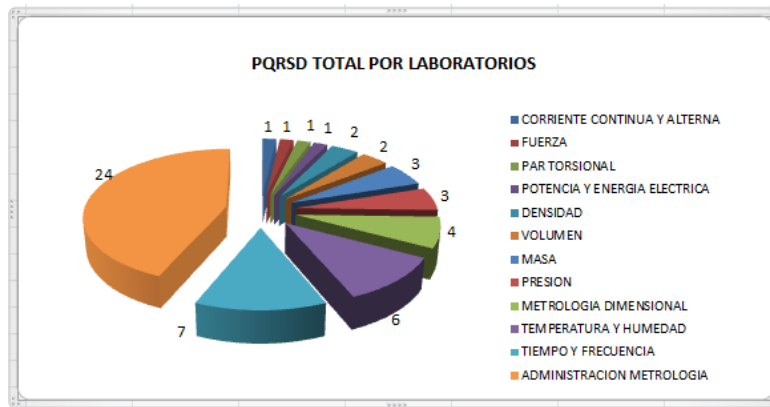


Gráfico No. 16 PQRSD por total laboratorios Q2

4.4. Solicitud de información pública

Para este periodo no se identificaron dos Derechos de Petición-Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712.

4.5. 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 329 requerimientos respondidos, en el análisis realizado se detectaron once (11) que pudieron ser más claras en su contenido, ellas están identificadas en el cuadro de Excel adjunto al presente informe (PQRSD_2018_Q2).

4.6. Reclamos presentados.

Según la información de radicación en SURDO, 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_Q2, adjunto a este informe. Igualmente se aclara que estos reclamos se unen a la Tabla No. 3. Reclamos detectados luego de revisión SAC del numeral 4.2.1.

RECLAMOS PRESENTADOS EN LA VIGENCIA					
NUMERO RADICACION	NOMBRE TRAMITE	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD (RELACIONADO CON...)	DEPENDENCIA RESPONSABLE
18 3332 0	RECLAMO	Atención al Ciudadano		Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
18 3641 0	RECLAMO	Información Suministrada		Capacitaciones en Metrología	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
18 4078 0	RECLAMO	Propio del Servicio	MASA	Capacitaciones en Metrología	GRUPO AREA TECNICA 1
18 4234 0	RECLAMO	Propio del Servicio		Capacitaciones en Metrología	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
19 4587 0	RECLAMO	Propio del Servicio	FUERZA	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
19 4653 0	RECLAMO	Calidad en servicios		Servicios en Línea	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES

Tabla No. 4. Reclamos presentados según revisión informe Q2

4.7. PQRSD pasados en tiempos de Respuesta.

A pesar de haber mejorado en relación a las anteriores vigencias, unido al hecho 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 tienen PQRSD respondidas fuera de tiempo son la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos (10), Gestión Jurídica (01) y Secretaría General (01).

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO					
NUMERO RADICACION	NOMBRE TRAMITE	TEMA PQRSD (RELACIONADO CON...)	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Tiempo respuesta	Tiempo ley
18 2442 0	PETICION	Comparación Interlaboratorios	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	20	15
18 2465 0	PETICION	Comparación Interlaboratorios	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	19	15
18 2499 0	PETICION	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2	28	15
18 2801 0	PETICION	Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	21	15
18 2965 0	PETICION	Capacitaciones en Metrología	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	27	15
18 3289 0	PETICION	Contratación	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	33	15
18 2368 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	21	10
18 2537 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	17	10
18 3002 0	SOLICITUD INFORMACION	Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	16	10
18 3119 0	SOLICITUD INFORMACION	Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	11	10
18 3821 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	11	10
19 4244 0	PETICION ENTES EXTERNOS	Talento Humano	SECRETARIA GENERAL	11	10
19 4615 0	SOLICITUD DOCUMENTOS	Contratación	GESTION JURIDICA	12	10

Tabla No. 5. 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.

- A pesar de haber mejorado, se vuelve a recomendar mantener estabilidad en las personas que radican, para evitar reprocesos y fallas en la transferencia del conocimiento.
- Buscar minimizar los errores de radicación detectados, evitando así reprocesos y posibles errores en las respuestas y atención de las PQRSD.
- La calidad en las respuestas dadas, puede mejorar, teniendo mayor claridad al momento de exponer las ideas.
- 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.

E1-02-F-22 V2(2018-03-15)

- Nuevamente se sugiere 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 hacer ajustes a procedimiento de PQRSD, realizar la socialización de este informe con todos los funcionarios, especialmente con los encargados de contestar las mismas, 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. Los tiempos promedio de respuesta mejoraron, igualmente la atención y calidad de las respuestas, sin embargo deben observarse mecanismos que permitan mejoras continuas.
- b. Luego de utilizar 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).
- c. AL igual que en el periodo anterior, 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.

Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez
Secretario General

Elaboró:
Luis Fernando Oviedo Herrera

Anexos: libro en Excel: PQRSD_2018_Q2

Fecha: 2018-07-17