



Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe PQRSD Primer trimestre 2022 (Q1)

Vigencia 1 de enero a 31 de marzo de 2022
Subdirección de Servicios Metrológicos y
Relación con el Ciudadano
Bogotá
2022-04-08



CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN:	3
2. ALCANCE:	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:	3
4. RESULTADOS:	4
4.1 SEGUIMIENTO FRENTE A RECOMENDACIONES PREVIAS:	4
4.2 RESULTADOS GENERALES:.....	4
4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:	4
4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología:	5
4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo:	6
4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:	6
4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:	7
4.2.5.1 Servicio de Calibración:	7
4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología:	8
4.2.5.3 Asistencia Técnica:.....	9
4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:.....	9
4.2.5.5 Materiales de Referencia:.....	10
4.3 RECLAMOS PRESENTADOS:.....	10
4.4 PQRSD PASADOS EN TIEMPOS DE RESPUESTA:	11
4.5 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:	11
4.6 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:	11
4.7 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD:	11
4.8 APELACIONES ENSAYOS DE APTITUD - 17043	11
4.9 CALIDAD EN LA RESPUESTA	11
5. RECOMENDACIONES:	11
6. CONCLUSIONES:	12

1. INTRODUCCIÓN:

El presente informe se elabora basados en los procesos y procedimientos internos, al igual que las normas vigentes, temas que orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, presentadas al Instituto Nacional de Metrología – INM.

2. ALCANCE:

Este informe, tiene como objeto analizar las PQRSD recibidas en INM y radicadas en el sistema informático BPMetro (Ophelia), en el caso de las denuncias radicadas en el sistema SURDO, entre el día 1 de enero y el 31 de marzo del año 2022. Igualmente se incluye comparativo frente a los últimos cinco periodos anteriores.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:

Del sistema informático BPMetro (Ophelia), al igual que del sistema de radicación SURDO para el caso de las denuncias, se obtiene el reporte del periodo objeto de este informe, posteriormente se clasifica la información según sea el caso encada uno de los servicios que prestó la entidad. Adicionalmente se discrimina por diferentes variables como tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta, entre otros.

El primer análisis corresponde a los tiempos de respuesta de las PQRSD frente a servicios que prestó la entidad, estos son: Calibración, Capacitaciones en metrología, Asistencia Técnica, Ensayos de Aptitud, y Producción y comercialización de Materiales de Referencia.

Con el fin de determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, se contaron los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913, y en el procedimiento E4-01-P-001 PQRSD-V3 del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, el cual tiene como tiempos límites de respuesta, los definidos en la ley 1755 de 2015.

Las solicitudes que se radican durante la emergencia sanitaria (vigente hasta el 30 de abril de 2022), dentro de la cual están todas las del presente trimestre, tendrán una ampliación de términos para atender las PQRSD, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 del decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1	2		5
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
Petición		1		5	5	4		15
Queja		1		5	5	4		15
Reclamo		1		5	5	4		15
Sugerencia		1		5	5	4		15
Denuncia		1		5	5	4		15
Felicitación		1		5	5	4		15
Consultas		1		18	7	4		30

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta (incluye ley 1755)

4. RESULTADOS:

4.1 SEGUIMIENTO FRENTE A RECOMENDACIONES PREVIAS:

Se realizó seguimiento, buscando mantener los tiempos de atención. Igualmente, desde las áreas involucradas en los reclamos, se generaron planes de mejora en pro de mejorar los tiempos y respuestas a las PQRSD.

4.2 RESULTADOS GENERALES:

Teniendo en cuenta los registros informáticos, en este primer trimestre de 2022 se recibieron trescientas veintiocho (328) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD; de estas, trescientas dos (302) fueron respondidas, todas dentro del término respectivo de ley; el promedio general de respuesta de **cuatro punto nueve (4.2)** días, mostrando una tendencia de mejora en los mismos. En cuanto a las veintiséis (26) restantes, estas se encontraban dentro de los tiempos de ley, en trámite para respuesta.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA				
Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022
8,1	6,3	5,2	4,9	4,2

Tabla No.1 Tiempo promedio de respuesta PQRSD _Q1_2022

4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:

En este primer trimestre de 2022, se observa que al igual que como constante frente a los periodos anteriores, la mayor cantidad de PQRSD se presentó en los procesos administrativos (Atención al

Ciudadano, Servicios Administrativos, Contratación, Talento Humano) con un 68%, seguido del servicio de Calibración 23%, Ensayos de Aptitud con un 5%.

Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD
Servicios de Calibración	75
Asistencia Técnica	9
Capacitaciones en Metrología	2
Ensayos de aptitud	18
Materiales de Referencia Certificados	1
Red Colombiana de Metrología	0
Atención al Ciudadano	28
Contratación	171
Servicios Administrativos	4
Servicios en Línea	7
Talento Humano	13
Total	328

Tabla No.2 PQRSD por servicio_Q1_2022

4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología:

Las trescientas veintiocho (328) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, recibidas en este periodo, fueron clasificadas en las diferentes tipologías que se relacionan y detallan así: las Peticiones con un 82%, seguida de Consulta con un 10%, solicitudes de información con 2%, los Reclamos y solicitud de información con un 4%.

Al igual que en el periodo anterior, en este trimestre se recibieron cuatro (04) Acciones de tutela, las cuales representan el 1% del total de PQRSD recibidas; no se presentaron solicitudes del Congreso de la República.

TIPOLOGÍA	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022
ACCIÓN DE TUTELA	5	2	0	4	4
CONSULTA	27	33	31	21	34
DENUNCIA	0	0	6	1	1
FELICITACIÓN	0	0	1	1	0
PETICIÓN	387	211	154	150	268
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	5	8	12	6	10
QUEJA	0	0	0	0	1
RECLAMO	5	0	10	8	3

SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	1	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	3	0	0	0
SOLICITUD INFORMACIÓN	5	12	7	7	7
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	0	0	0	1	0
SUGERENCIA	0	0	14	19	0
Total	436	269	235	218	328

Tabla No.3 Tipología de PQRSD_Q1_2022

4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo:

Teniendo en cuenta la información registrada en el sistema respectivo, al momento de radicar, en este trimestre, el motivo que mayor influencia tuvo en la clasificación de PQRSD, se refiere a temas propios del servicio con un 97% (equivalente a 318 radicados), seguido de atención al ciudadano, con un 2%.

MOTIVO	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022
ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	3	0	1	5
CALIDAD EN SERVICIO	0	0	0	0	0
DEMORA EN SERVICIO	3	0	0	1	1
INFORMACIÓN ERRONEA	4	0	1	0	2
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	4	1	2	8	2
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	0	0	0	0	0
PROPIO DEL SERVICIO	410	264	232	208	318
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES	0	0	0	0	0
FALTA INFORMACIÓN	1	1	0	0	0
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	0	0	0	0	0
Total	436	269	235	218	328

Tabla No.4 PQRSD por Motivo_ Q1_2022

4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:

En la siguiente tabla, se encuentra el resumen a nivel de las áreas en general (se suman las coordinaciones pertenecientes a cada área), frente a las cifras de PQRSD que atendió, ya sea misional o administrativo. En este primer trimestre, el área que más atendió PQRSD fue la Secretaria General

con un 40%, seguida la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano con un 37%, posteriormente está la Subdirección de Metrología Física con un 12%, la Dirección General tuvo un 9%; las demás áreas registradas tuvieron un porcentaje igual o inferior al 1% cada uno.

PQRSD POR ÁREAS	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022
DIRECCIÓN GENERAL	65	38	16	14	14
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	27	27	35	4	26
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	104	75	91	39	91
SECRETARIA GENERAL	229	111	79	112	185
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA	4	10	8	1	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	2	0	0
OFICIAL DE TRANSPARENCIA	0	0	0	0	1
OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	7	8	4	3	4
Total	280	213	436	173	328

Tabla No.5 PQRSD por áreas. Q1_2022

4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:

A continuación se muestran las cifras referentes a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD frente a cada uno de los servicios que prestó Instituto en este primer trimestre.

4.2.5.1 Servicio de Calibración:

Las PQRSD relacionadas con el servicio de calibración, registradas en este periodo, fueron setenta y cinco (75), las mismas se clasificaron por su contenido como: Peticiones 63%, consultas con 28%, Petición de Ente Externo 4%, reclamo 3%, y solicitudes de información con un 1% cada.

Es prudente resaltar que aquí se encuentra registrada una queja, la cual no es válida, pues hace referencia a una prueba realizada por parte de la Oficina de Control Interno.

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022

CONSULTA	17	4	25	12	21
ACCIÓN DE TUTELA	0	0	0	3	0
PETICIÓN	94	46	51	27	47
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	3	2	3
RECLAMO	1	0	7	8	2
QUEJA	0	0	0	0	1
SOLICITUD DOCUMENTOS	1	1	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	2	0	3	1
Total	115	53	86	55	75

Tabla No.6 Tipología Calibración. Q1_2022

Según información registrada en el Sistema Informático BPMetro, se presentaron dos (02) reclamos durante el periodo evaluado, los cuales fueron atendidos y respondidos por la Dirección General (según procedimiento). A continuación se relacionan estos reclamos.

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
22000349	Información Suministrada	Servicios de Calibración	DIRECCIÓN GENERAL
22000543	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	DIRECCIÓN GENERAL

Tabla No.7 Reclamos Calibración Q1_2022

El sistema informático Sistema Informático BPMetro no permite identificar los laboratorios que atienden PQRSD, por lo tanto, no se incluyen en el presente informe.

4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología:

En el primer trimestre de 2022, para el servicio de Capacitaciones en metrología, se recibieron dos (02) PQRSD, estas fueron clasificadas por su contenido como: Peticiones y solicitud de información. Estas fueron atendidas desde la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano, por el Grupo de Servicios Metroológicos.

TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022
CONSULTA	0	1	0	0	0

PETICIÓN	13	13	3	6	1
SOLICITUD INFORMACIÓN	0	1	0	3	1
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	1	0	0	1	0
RECLAMO	0	0	0	1	0
SUGERENCIA	0	0	0	11	0
Total	14	15	3	22	2

Tabla No.8 PQRSD Capacitaciones en Metrología Q1_2022

4.2.5.3 Asistencia Técnica:

En el primer trimestre, el servicio de Asistencia Técnica recibió nueve (09) PQRSD, el 89% clasificadas como peticiones, mientras que el 11% restante fue una solicitud de información. No se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA ASISTENCIA TÉCNICA	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022
CONSULTA	0	0	0	0	0
PETICIÓN	4	3	1	3	8
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	1	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	1	2	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
Total	4	4	4	3	9

Tabla No. 9 tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q1_2022

4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:

Ensayos de Aptitud, al igual que trimestre, recibió dieciocho (18) PQRSD, estas fueron clasificadas como peticiones y consultas. Al igual que los tres periodos anteriores, no se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022
CONSULTA	0	0	1	2	6
PETICIÓN	10	0	3	16	11
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0

SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
Total	10	0	4	18	18

Tabla No. 10 tipos PQRSD Ensayos de Aptitud Q1_2022

4.2.5.5 Materiales de Referencia:

En este trimestre, el servicio de Materiales de Referencia no recibió PQRSD.

TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN	7	1	9	0	1
SUGERENCIA	0	0	1	0	0
CONSULTA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
Total	7	1	10	0	1

Tabla No. 11 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q1_2022

4.3 RECLAMOS PRESENTADOS:

Según la información registrada en el Sistema informático BPMetro, se recibieron tres (03) reclamos, los cuales fueron atendidos y respondidos por la Dirección General (según procedimiento). Para mayor detalle, se relacionan a continuación:

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
22000349	Información Suministrada	Servicios de Calibración	DIRECCIÓN GENERAL
22000543	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	DIRECCIÓN GENERAL
22000955	Información Errónea	Contratación	DIRECCIÓN GENERAL

Tabla No. 12 Reclamos presentados en el periodo Q1_2022

4.4 PQRSD PASADOS EN TIEMPOS DE RESPUESTA:

Para este trimestre, según la información extraída del sistema BPMetro, no se presentó el vencimiento ninguna PQRSD. Los tiempos para aplicar el seguimiento y control a las PQRSD están basados en la ampliación de términos de la ley 1755 y lo que estable en el artículo 5 del decreto 491 del 28 de marzo de 2020 (Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional).

4.5 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

En este trimestre, revisada la clasificación dada en el sistema informático BPMetro, y luego del seguimiento realizado a cada PQRSD recibida, se concluye que NO se recibieron PQRSD relacionadas con la protección de datos personales.

4.6 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:

Al igual que en los periodos anteriores, en este trimestre y según la información obtenida de Sistema de informático BPMetro, Se identificó un Derecho de Petición tipificado como Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712. Sin embargo, el mismo corresponde a una prueba realizada por la Oficina de Control Interno el día 30 de diciembre.

4.7 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD:

Según la información obtenida de Sistema de Radicación, y al igual que el trimestre anterior, se identificó una PQRSD que fue trasladada a otra entidad, en este caso la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

4.8 APELACIONES ENSAYOS DE APTITUD - 17043

Revisado el sistema informático BPMetro, y obtenida información del Grupo de Ensayos de aptitud, se concluye que para este periodo no se presentaron apelaciones a los informes finales de este servicio.

4.9 CALIDAD EN LA RESPUESTA

Por parte del grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, de manera permanente, se realizada la revisión a las respuestas dadas a las PQRSD, esto con el fin de identificar si las respuestas dadas cumplen con la calidad requerida frente temas como: el contenido, lenguaje, y completitud de respuesta a lo solicitado; igualmente, en esta actividad, se han identificado una serie de situaciones, que generalmente son de forma, por ejemplo el formato y justificación del texto, puntuación, redacción, el no manejar de manera adecuada las netiquetas.

5. RECOMENDACIONES:

Buscando una mejora continua en la recepción, atención y respuesta de las PQRSD radicadas ante el Instituto, se presentan algunas recomendaciones.

- Al igual que en los periodos anteriores, y pesar de haber logrado las respuestas a las PQRSD en los tiempos adecuados, se hace necesario que cada colaborador siga, como parte del *autocontrol*, especialmente, buscando que una vez termine la ampliación de términos del decreto 491 de 2020, no se corran riesgos de incumplimientos en este aspecto; además siendo 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).
- Se sugiere que las áreas relacionadas con los reclamos que se recibieron, y no tuvieron buena calidad en las respuestas, o pudieron haberse demorado en los tiempos de atención de las PQRSD, *examinen la posibilidad de generar 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.

6. CONCLUSIONES:

- Los tiempos de atención y respuesta a las PQRSD, han tenido un buen desempeño, permitiendo tener una mejora continuada en la atención de los mismos.
- La calidad en la mayoría de respuestas dadas es buena, sin embargo se deben seguir observando, por parte de quien genera la respuesta, mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad de respuesta de las PQRSD y el uso del Lenguaje claro en las mismas.

GERARDO PORRAS RUEDA
Subdirector de Servicios Metrológicos
y Relación Con El Ciudadano

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera SSM

Revisó: Germán Guillermo Romero Cárdenas SSM

Anexos: libro en Excel: PQRSD_2022_Q1