



Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe PQRSD Segundo trimestre 2022 (Q2)

Vigencia 1 de abril a 30 de junio de 2022
Subdirección de Servicios Metrológicos y
Relación con el Ciudadano
Bogotá
2022-07-14



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:	5
4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:	6
4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:	6
4.2.5.1 Servicio de Calibración:.....	6
4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología:	7
4.2.5.3 Asistencia Técnica:.....	7
4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:.....	7
4.2.5.5 Materiales de Referencia:.....	8
4.3 RECLAMOS PRESENTADOS:.....	8
4.4 PQRSD PASADOS EN TIEMPOS DE RESPUESTA:	9
4.5 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:	9
4.6 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:	9
4.7 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD:	9
4.8 APELACIONES ENSAYOS DE APTITUD - 17043	9
4.9 CALIDAD EN LA RESPUESTA	10
5. RECOMENDACIONES:	10
6. CONCLUSIONES:	10

1. INTRODUCCIÓN:

Basados en los procesos y procedimientos internos, temas que orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, presentadas ante el Instituto Nacional de Metrología – INM, al igual que las normas vigentes; se elabora este informe, buscando transparencia en la función pública institucional, así como dar cumplimiento a las normas.

2. ALCANCE:

Este informe, tiene como objeto analizar las PQRSD recibidas en INM y radicadas en los sistemas informáticos BPMetro y SGDEA (Ophelia), en el caso de las denuncias radicadas en el sistema SURDO, entre el día 1 de abril y el 30 de junio del año 2022. Igualmente, como se hace de manera permanente, se incluye comparativo frente a los últimos cinco periodos anteriores.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:

Se obtiene el reporte del periodo objeto de este informe, en esta oportunidad, y ante la existencia de diferentes sistemas, se hace desde los sistemas informáticos BPMetro y SGDEA (Ophelia), al igual que del sistema de radicación SURDO para el caso de las denuncias; posteriormente se clasifica la información según sea el caso en cada 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 análisis inicial 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 radicaron durante la vigencia del decreto 491 del 28 de marzo de 2020, tuvieron la respectiva ampliación de términos para atender las PQRSD, posteriormente, este fue derogado mediante la ley 2207 de 2022 (expedida el 17 de mayo), la cual retoma tiempos los definidos en la ley 1755 de 2015 como límites de respuesta.

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 (definidos en ley 1755)

4. RESULTADOS:

4.1 SEGUIMIENTO FRENTE A RECOMENDACIONES PREVIAS:

Haciendo seguimiento a las recomendaciones presentadas en el informe anterior, se puede decir que estas fueron atendidas, mostrando como resultado que en el cumplimiento de tiempos y calidad en la respuesta, se dieron los resultados mínimos esperados.

4.2 RESULTADOS GENERALES:

En el segundo trimestre de 2022 se recibieron ciento noventa y dos (192) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD; de estas, ciento setenta y una (171) fueron respondidas, dentro del término respectivo de ley, dos (02) de ellas de manera extemporánea y las diecinueve (19) restantes se encontraban en trámite de respuesta; el promedio general de respuesta de **cinco punto seis (5.6)** días, mostrando una tendencia de mejora en los mismos.

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

Tabla No.2 Tiempo promedio de respuesta PQRSD _Q2_2022

4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados: En el segundo 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 60%, seguido del servicio de Calibración 24%, Ensayos de Aptitud con un 10%.

Servicio / Proceso de apoyo	Nº PQRSD
Servicios de Calibración	47
Asistencia Técnica	0
Capacitaciones en Metrología	6
Ensayos de aptitud	20

Materiales de Referencia Certificados	3
Red Colombiana de Metrología	1
Atención al Ciudadano	34
Contratación	54
Servicios Administrativos	1
Servicios en Línea	4
Talento Humano	22
Total	192

Tabla No.3 PQRSD por servicio_Q2_2022

4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología: Las ciento noventa y dos (192) 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 69%, seguida de Consulta con un 21%, peticiones de entes externos con un 3%, seguidos de solicitudes de información, los Reclamos y solicitud de documentos con un 2% cada uno.

Se recibió una (01) Acción de tutela y una sugerencia, las cuales representan el 1% del total de PQRSD recibidas; no se presentaron solicitudes del Congreso de la República, denuncias ni quejas.

TIPOLOGÍA	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022
ACCIÓN DE TUTELA	2	0	4	4	1
CONSULTA	33	31	21	34	41
DENUNCIA	0	6	1	1	0
FELICITACIÓN	0	1	1	0	0
PETICIÓN	211	154	150	268	133
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	8	12	6	10	6
QUEJA	0	0	0	1	0
RECLAMO	0	10	8	3	3
SOLICITUD. CONGRESO REPÚBLICA	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	0	0	0	4
SOLICITUD INFORMACIÓN	12	7	7	7	3
SOLICITUD INFORMACIÓN PÚBLICA	0	0	1	0	0
SUGERENCIA	0	14	19	0	1
Total	269	235	218	328	192

Tabla No.4 Tipología de PQRSD_Q2_2022

4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo: Según la información registrada en el sistema respectivo, al momento de radicar, el segundo trimestre, el motivo que mayor influencia tuvo en la clasificación de PQRSD, se refiere a temas propios del servicio con un 97% (equivalente a 186 radicados), seguido de atención al ciudadano, con un 2%.

MOTIVO	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	0	1	5	3
CALIDAD EN SERVICIO	0	0	0	0	0
DEMORA EN SERVICIO	0	0	1	1	0
INFORMACIÓN ERRONEA	0	1	0	2	2

INFORMACIÓN SUMINISTRADA	1	2	8	2	0
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	0	0	0	0	0
PROPIO DEL SERVICIO	264	232	208	318	186
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES	0	0	0	0	0
FALTA INFORMACIÓN	1	0	0	0	1
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	0	0	0	0	0
Total	269	235	218	328	192

Tabla No.5 PQRSD por Motivo_ Q2_2022

4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas: Aquí se puede ver en resumen 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 el segundo trimestre de 2022, el área que más atendió PQRSD fue la Secretaria General con un 44%, seguido la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano con un 30%, posteriormente está la Subdirección de Metrología Física con un 13%, la Dirección General tuvo un 5%, al igual que la Subdirección de Metrología Química y Biología.

PQRSD POR ÁREAS	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022
DIRECCIÓN GENERAL	38	16	14	14	10
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	27	35	4	26	25
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	75	91	39	91	58
SECRETARIA GENERAL	111	79	112	185	84
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA	10	8	1	7	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	2	0	0	0
OFICIAL DE TRANSPARENCIA	0	0	0	1	0
OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	8	4	3	4	5
Total	269	235	218	328	192

Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q2_2022

4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios: En esta sección, se muestran las cifras referentes de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD frente a cada uno de los servicios que prestó Instituto a lo largo del segundo trimestre.

4.2.5.1 Servicio de Calibración: Las PQRSD relacionadas con el servicio de calibración, registradas en este periodo, fueron cuarenta y siete (47), las mismas se clasificaron por su contenido como: Peticiones 62%, consultas con 32%, reclamo, solicitudes de información, y solicitudes de información con un 2% cada uno.

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022
CONSULTA	4	25	12	21	15
ACCIÓN DE TUTELA	0	0	3	0	0
PETICIÓN	46	51	27	47	29

PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	3	2	3	0
RECLAMO	0	7	8	2	1
QUEJA	0	0	0	1	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	1	0	0	0	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	0	3	1	1
Total	53	86	55	75	47

Tabla No.7 Tipología Calibración. Q2_2022

Se presentó un (01) reclamo durante el periodo evaluado, según información registrada en el Sistema Informático BPMetro, el cual fue atendido y respondido por la Dirección General (según procedimiento). A continuación se relaciona este reclamo.

RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1-2022-2418-1	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	DIRECCIÓN GENERAL

Tabla No.8 Reclamos Calibración Q2_2022

Ni el sistema informático Sistema Informático BPMetro, ni en SGDEA (Ophelia), permiten identificar los laboratorios que atienden PQRSD, por lo tanto, no se incluyen en el presente informe.

4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología: Según los registros informáticos, para este segundo trimestre de 2022, se radicaron seis (06) PQRSD relacionadas con el servicio de Capacitaciones en metrología, estas fueron clasificadas por su contenido como: Peticiones y Consulta.

TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022
CONSULTA	1	0	0	0	1
PETICIÓN	13	3	6	1	5
SOLICITUD INFORMACIÓN	1	0	3	1	0
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	1	0	0
RECLAMO	0	0	1	0	0
SUGERENCIA	0	0	11	0	0
Total	15	3	22	2	6

Tabla No.9 PQRSD Capacitaciones en Metrología Q2_2022

4.2.5.3 Asistencia Técnica: El servicio de Asistencia Técnica, en el segundo trimestre de 2022, no recibió PQRSD, asociadas al mismo.

4.2.5.4 Ensayos de Aptitud: Los Ensayos de Aptitud, para este segundo trimestre de 2022, recibió siete (07) PQRSD, estas fueron clasificadas como consultas (71%) y peticiones (29%). Al igual que los tres periodos anteriores, no se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022
CONSULTA	0	1	2	6	5
PETICIÓN	0	3	16	11	2
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	1	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
Total	0	4	18	18	7

Tabla No. 10 tipos PQRSD Ensayos de Aptitud Q2_2022

4.2.5.5 Materiales de Referencia: En cuanto a los materiales de referencia, para este segundo trimestre de 2022, se radicaron tres (03) PQRSD, estas fueron clasificadas como consultas (67%) y solicitud de documentos (33%). Al igual que los periodos anteriores, no se presentaron Reclamos.

TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	1
PETICIÓN	1	9	0	1	0
SUGERENCIA	0	1	0	0	0
CONSULTA	0	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0
Total	1	10	0	1	3

Tabla No. 11 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q2_2022

4.3 RECLAMOS PRESENTADOS:

Según la información registrada en los sistemas informáticos BPMetro y SGDEA (Ophelia), 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
22001795	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano	DIRECCIÓN GENERAL
1-2022-2418-1	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	DIRECCIÓN GENERAL
1-2022-2430-1	Contratación	Contratación	DIRECCIÓN GENERAL

Tabla No. 12 Reclamos presentados en el periodo Q2_2022

4.4 PQRSD PASADOS EN TIEMPOS DE RESPUESTA:

Al cierre de este segundo trimestre, según la información extraída de los sistemas BPMetro y SGDEA (Ophelia), dos (02) de las PQRSD radicadas fueron respondidas de manera extemporánea. Los tiempos para aplicar el seguimiento y control a las PQRSD tuvieron en cuenta la vigencia del decreto 491 del 28 de marzo de 2020, el cual fue derogado mediante la ley 2207 de 2022 (expedida el 17 de mayo), esta ley retoma los tiempos los definidos en la ley 1755 de 2015 como límites de respuesta.

RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIEMPO DE LEY 1755	TIEMPO DE RESPUESTA FINAL
22002036	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano	Grupo de Gestión del Talento Humano	10	24
22002343	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Servicios Administrativos	Grupo de Servicios Administrativos	10	15

Tabla No. 13. PQRSD respondidas fuera de términos en el periodo Q2_2022

4.5 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

Para el segundo trimestre, revisada la clasificación dada en los sistemas BPMetro y SGDEA (Ophelia), 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 los sistemas BPMetro y SGDEA (Ophelia), se concluye que NO se recibieron PQRSD relacionadas con solicitudes de Información pública.

4.7 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD:

Según la información obtenida de los sistemas BPMetro y SGDEA (Ophelia), en este segundo trimestre de 2022, 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

Revisados los sistemas BPMetro y SGDEA (Ophelia), 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.

Sin embargo, se da alcance a este numeral del informe presentado frente al primer trimestre de 2022, teniendo en cuenta que, en dicho periodo, efectivamente se recibió una apelación de 17043, la cual en su momento fue clasificada como consulta por temas de configuración del sistema informático, sin embargo la misma fue atendida dentro de los términos definidos.

4.9 CALIDAD EN LA RESPUESTA

Como en los trimestres anteriores, 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.

Frente a este punto, se sugiere a las áreas la revisión del archivo en Excel adjunto al presente informe, en el cual se detallan las observaciones necesarias frente a la calidad de las mismas.

5. RECOMENDACIONES:

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

- Se hace necesario que cada colaborador siga, como parte del *autocontrol*, buscando que no se corran riesgos de incumplimientos en temas de tiempos de atención, especialmente observando la finalización de la emergencia sanitaria; 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).
- Al igual que en el trimestre anterior, se recomienda a las todas las áreas relacionadas con los reclamos que se recibieron, revisar la calidad en las respuestas de las mismas (teniendo en cuenta el archivo Excel adjunto), igualmente, *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.
- Se recomienda la revisión de la madurez de los sistemas informáticos, la cual puede terminar afectando del desempeño del procedimiento de PQRSD.

6. CONCLUSIONES:

- La calidad de respuestas dadas, en la mayoría es buena, sin embargo se deben seguir observando, por parte de quien genera y válida la respuesta, mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad de repuesta (que sea de fondo) de las PQRSD y el uso del Lenguaje claro en las mismas.

- El desempeño en cuanto a los tiempos de atención y respuesta a las PQRSD, se puede considerar como bueno, sabiendo que hubo en tránsito entre la ampliación de términos otorgada por la emergencia sanitaria, y el regreso a la normalidad en los mismos.

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