

Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe PQRSD

Cuarto trimestre 2022 (Q4)

Vigencia 1 de octubre a 31 de diciembre de 2022

Subdirección de Servicios Metrológicos y

Relación con el Ciudadano

Bogotá

2023-01-18



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..... | 5 |
| 4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados (tema relacionado)..... | 5 |
| 4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología | 6 |
| 4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo..... | 7 |
| 4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas..... | 7 |
| 4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios | 8 |
| 4.2.5.1 Servicio de Calibración | 8 |
| 4.2.5.1.1 Reclamos por laboratorio..... | 9 |
| 4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología | 10 |
| 4.2.5.3 Asistencia Técnica | 10 |
| 4.2.5.4 Ensayos de Aptitud | 10 |
| 4.2.5.5 Materiales de Referencia..... | 11 |
| 4.3 RECLAMOS PRESENTADOS:..... | 11 |
| 4.4 PQRSD PASADOS EN TIEMPOS DE RESPUESTA:..... | 12 |
| 4.5 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: | 12 |
| 4.6 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA: | 12 |
| 4.7 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD: | 12 |
| 4.8 APELACIONES ENSAYOS DE APTITUD - 17043 | 13 |
| 4.9 CALIDAD EN LA RESPUESTA | 13 |
| 5 RECOMENDACIONES: | 13 |
| 6 CONCLUSIONES: | 14 |

1. INTRODUCCIÓN

Este informe se elabora basados en los procesos y procedimientos internos, y los temas que orientan y reglamentan la recepción, tratamiento, y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD presentadas ante INM, igualmente se toma lo reglamentado en las normas vigentes. Con este informe, se busca transparencia en la función institucional, así como dar cumplimiento a las normas.

2. ALCANCE

Analizar las PQRSD recibidas en INM, las cuales fueron radicadas en el sistema informático SGDEA (Ophelia), entre el día 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2022. Igualmente, como se hace de manera permanente, se incluye comparativo frente a los últimos cuatro periodos anteriores.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

En primer lugar, se obtiene el reporte del periodo objeto de este informe, el cual se extrae del sistema informático SGDEA (Ophelia), posteriormente se clasifica la información según cada uno de los tópicos que se analizan, al igual que en cada uno de los servicios que prestó la entidad. Se discrimina por diferentes variables como tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta, entre otros.

El principal análisis se centra en los tiempos de respuesta a las PQRSD comparando frente a los servicios que presta la entidad, estos son: Calibración, Capacitaciones en metrología, Asistencia Técnica, Ensayos de Aptitud, y Producción y comercialización de Materiales de Referencia. Adicionalmente se hace revisión de las PQRSD por áreas, tipología, motivos y calidad de respuesta.

Como en todos los periodos, 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 V5, 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.

| TIPO DE SOLICITUD | RECIBIR | RADICAR | DIRECCIONAR | ANALIZAR | PROYECTAR RESPUESTA | RESPONDER | CIERRE | TOTAL DÍAS |
|------------------------------------|---------|---------|-------------|----------|---------------------|-----------|--------|------------|
| Solicitud Congreso de la República | | 1 | | 1 | 1 | 2 | | 5 |
| Petición Entes Externos | | 1 | | 3 | 3 | 3 | | 10 |
| Solicitud de 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 |
| Consulta | | 1 | | 18 | 7 | 4 | | 30 |

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta (definidos en ley 1755), y procedimiento interno E4-01-P-001 PQRSD

Aquí es prudente aclarar que de acuerdo con la tipología de cada PQRSD, se cuenta, según la ley, y el procedimiento, con unos tiempos definidos para cada etapa de atención de la misma, por ejemplo, para una petición, el total de días de atención y respuesta son 15, los cuales se dividen en cuatro etapas así: recibir, radicar y direccionar, primera etapa, con un día para recibir y enviar para asignación o reasignación al responsable de responder; la segunda etapa de analizar, en este caso cuenta con cinco días para recolectar la información del caso; posteriormente, está el proyectar respuesta, que también cuenta con cinco días; finalmente, está la etapa cuatro, la cual cuenta con cuatro días para hacer la revisión final de la respuesta, su aprobación y radicación para envío al peticionario. Sin perjuicio de lo anterior, el ideal es atender las PQRSD en tiempos inferiores a los allí descritos.

4. RESULTADOS

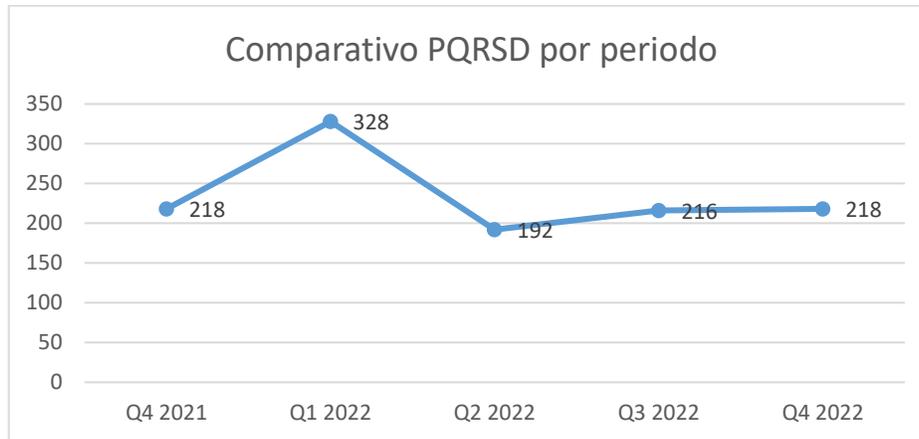
4.1 SEGUIMIENTO FRENTE A RECOMENDACIONES PREVIAS

Se puede decir que fueron atendidas algunas recomendaciones, mostrando como resultado que en el cumplimiento de tiempos y calidad en la respuesta mejoraron frente a los resultados mínimos; se espera que estas sigan mejorando en su aplicación a futuro.

Como en el trimestre anterior, a la recomendación: “*Se recomienda la revisión de la madurez de los sistemas informáticos, la cual puede terminar afectando del desempeño del procedimiento de PQRSD*”, se concluye que esta no fue totalmente atendida en el periodo, llevando a fallas que involucran el manejo estadístico y de respuesta a las PQRSD.

4.2 RESULTADOS GENERALES

Planteada una comparación de la cantidad de PQRSD recibidas en INM en los cuatro últimos periodos comparados (trimestres), estos tienen un promedio de radicaciones de doscientas treinta y cuatro (234), teniendo como cantidad máxima de radicación trescientas veintiocho (328) en el primer trimestre del año 2022, y doscientas dieciséis (216) en el tercer periodo de 2022.



Gráfica No.1 Comparativo PQRSD por periodos

En este cuarto trimestre de 2022 se recibieron doscientos dieciocho (218) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD; de estas, ciento ochenta y ocho (188) fueron respondidas, seis (06) de ellas se atendieron de manera extemporánea; finalmente, las treinta (30) restantes se encontraban en trámite de respuesta al momento de extraer el reporte; el promedio general de respuesta es de **cuatro punto tres (4.3)** días, mostrando una mejora sustancial en los mismos.

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

Tabla No.2 Tiempo promedio de respuesta PQRSD

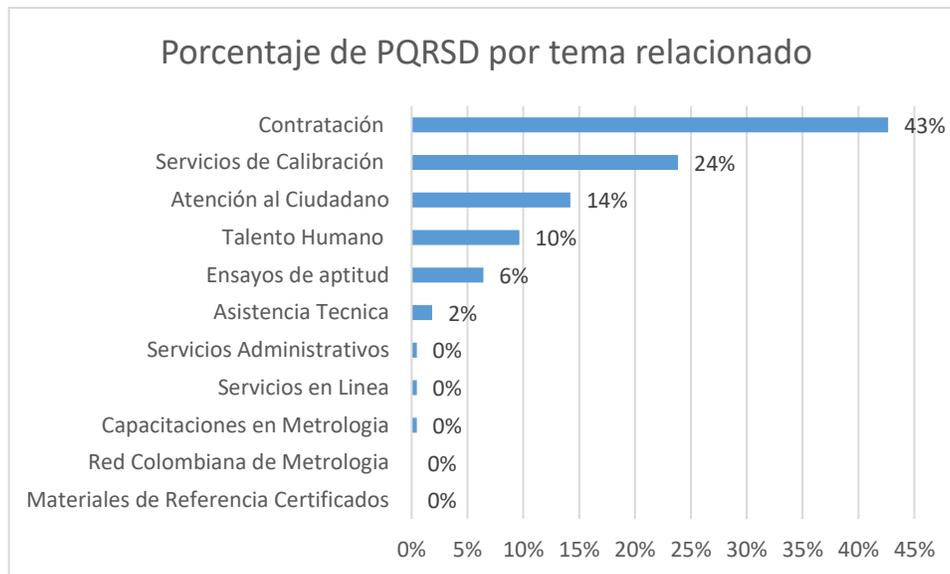
4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados (tema relacionado)

En el periodo evaluado, cambio la constante frente a los periodos anteriores, pues la cantidad de PQRSD, que se presentó en los procesos administrativos (Atención al Ciudadano, Servicios Administrativos, Contratación, Talento Humano) aumentó en 11 puntos porcentuales, llegando a un 67%, seguido del servicio de Calibración 24% (disminución de 13 puntos porcentuales), Ensayos de Aptitud con un 6%.

| Servicio | Nº PQRSD |
|--------------------------|----------|
| Servicios de Calibración | 52 |

| | |
|---------------------------------------|------------|
| Ensayos de aptitud | 14 |
| Capacitaciones en Metrología | 1 |
| Materiales de Referencia Certificados | 0 |
| Asistencia Técnica | 4 |
| Red Colombiana de Metrología | 0 |
| Proceso de apoyo | |
| Contratación | 93 |
| Atención al Ciudadano | 31 |
| Talento Humano | 21 |
| Servicios en Línea | 1 |
| Servicios Administrativos | 1 |
| Total | 218 |

Tabla No.3 PQRSD por servicio_Q4_2022



Gráfica No.2 PQRSD por servicio (tema relacionado) Q4_2022

4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología

Las doscientas dieciocho (218) PQRSD recibidas en este periodo, con las diferentes tipologías definidas en la ley, se clasificaron de la siguiente manera: las Peticiones con un 80%, seguidas de consulta con un 7%, los reclamos y peticiones de entes externos 3%, solicitud de información pública y acción de tutela 2%, finalmente, la apelación 17043, queja y solicitud del congreso con el 1% cada una.

Esta información se puede ver con detalle numérico en la siguiente tabla.

| TIPOLOGÍA | Q4 2021 | Q1 2022 | Q2 2022 | Q3 2022 | Q4 2022 |
|------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Acción De Tutela | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 |
| Apelación 17043 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Consulta | 21 | 34 | 41 | 26 | 16 |
| Denuncia | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Felicitación | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Petición | 150 | 268 | 133 | 151 | 174 |
| Petición Entes Externos | 6 | 10 | 6 | 11 | 6 |
| Queja | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Reclamo | 8 | 3 | 3 | 5 | 6 |
| Solicitud. Congreso República | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Solicitud De Documentos | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 |
| Solicitud Información | 7 | 7 | 3 | 18 | 0 |
| Solicitud Información Pública | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Sugerencia | 19 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 218 | 328 | 192 | 216 | 218 |

Tabla No.4 Tipología de PQRSD_Q4_2022

4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo

Tomando como base la información registrada en el sistema de radicación, en el trimestre analizado, el motivo que mayor cantidad de radicaciones tuvo, en la clasificación de PQRSD, se refiere a temas propios del servicio con un 98% (equivalente a 213 radicados), seguido de información suministrada, con un 2%.

| MOTIVO | Q4 2021 | Q1 2022 | Q2 2022 | Q3 2022 | Q4 2022 |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | 5 | 3 | 1 | 0 |
| CALIDAD EN SERVICIO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DEMORA EN SERVICIO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| INFORMACIÓN ERRONEA | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| INFORMACIÓN SUMINISTRADA | 8 | 2 | 0 | 0 | 5 |
| IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PROPIO DEL SERVICIO | 208 | 318 | 186 | 211 | 213 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FALTA INFORMACIÓN | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 218 | 328 | 192 | 216 | 218 |

Tabla No.5 PQRSD por Motivo_ Q4_2022

4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas

En este numeral, se puede ver un resumen de las áreas en general frente a las cifras de PQRSD que atendió (se suman las coordinaciones pertenecientes a cada área), ya sea misional o administrativo. En este trimestre de 2022, el área que más atendió PQRSD fue la Secretaría General con un 53%, seguido la Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano con un 28%, posteriormente está la Subdirección de Metrología Física con un 10%, la Dirección General tuvo un 8%.

| PQRSD POR ÁREAS | Q4 2021 | Q1 2022 | Q2 2022 | Q3 2022 | Q4 2022 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| CONTROL INTERNO | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 |
| DIRECCIÓN GENERAL | 14 | 14 | 10 | 11 | 18 |
| OFICIAL DE TRANSPARENCIA | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO | 3 | 4 | 5 | 2 | 0 |
| SECRETARIA GENERAL | 112 | 185 | 84 | 86 | 115 |
| SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA | 4 | 26 | 25 | 28 | 22 |
| SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO | 39 | 91 | 58 | 83 | 61 |
| SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA | 1 | 7 | 10 | 1 | 1 |
| Total | 173 | 328 | 192 | 216 | 218 |

Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q4_2022

En cuanto al tema con el que se relaciona la PQRSD, frente al área que lo atendió, de los ciento quince (115) que se registraron para la Secretaría General, en temas de contratación se contabilizaron ochenta y siete (87), casi cuadruplicando en cifras a las veinticinco (25) recibidas por servicios de Calibración en la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano. Para más detalle, se puede consultar a continuación *la tabla No.7 PQRSD por motivo frente a áreas. Q4_2022.*

| MOTIVO AREA | ASISTENCIA TÉCNICA | ATENCIÓN AL CIUDADANO | CAPACITACIONES EN METROLOGÍA | CONTRATACIÓN | ENSAYOS DE APTITUD | MATERIALES DE REFERENCIA CERTIFICADOS | SERVICIOS DE CALIBRACIÓN | SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | SERVICIOS EN LÍNEA | TALENTO HUMANO | Totales |
|--|--------------------|-----------------------|------------------------------|--------------|--------------------|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------|----------------|------------|
| CONTROL INTERNO | | | | 1 | | | | | | | 1 |
| DIRECCIÓN GENERAL | | 9 | | 2 | | | 5 | | | 2 | 18 |
| OFICIAL DE TRANSPARENCIA | | | | | | | | | | | 0 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | | | | | | | | | | | 0 |
| OFICINA DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO | | | | | | | | | | | 0 |
| SECRETARIA GENERAL | 7 | | | 87 | | | | 1 | 1 | 19 | 115 |
| SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA | | | | | | | 22 | | | | 22 |
| SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS METROLÓGICOS Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO | 3 | 15 | 1 | 3 | 14 | | 25 | | | | 61 |
| SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOLOGÍA | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| TOTAL | 11 | 24 | 1 | 93 | 14 | 0 | 52 | 1 | 1 | 21 | 218 |

Tabla No.7 PQRSD por motivo frente a áreas. Q4_2022

4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios

Este capítulo está dedicado a mostrar las cifras referentes de las PQRSD frente a cada uno de los servicios que prestó el Instituto a lo largo del periodo evaluado (cuarto trimestre 2022).

4.2.5.1 Servicio de Calibración

Para el servicio de calibración, el número de PQRSD relacionadas durante el cuarto trimestre, fueron cincuenta y dos (52), estas se clasificaron por su contenido como: Peticiones 61%, consultas con 29%, reclamos 10%.

| TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN | Q4 2021 | Q1 2022 | Q2 2022 | Q3 2022 | Q4 2022 |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ACCIÓN DE TUTELA | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| CONSULTA | 12 | 21 | 15 | 17 | 15 |
| PETICIÓN | 27 | 47 | 29 | 39 | 32 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 |
| QUEJA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 8 | 2 | 1 | 5 | 5 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 3 | 1 | 1 | 5 | 0 |
| SOLICITUD DOCUMENTOS | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Total | 55 | 75 | 47 | 69 | 52 |

Tabla No.8 Tipología Calibración. Q4_2022

También en este trimestre, y relacionados con el servicio de Calibración, se presentaron cinco (05) reclamos, los cuales fueron atendidos y respondidos por la Dirección General (según procedimiento). A continuación se relacionan.

| RADICADO | MOTIVO | TEMA PQRSD | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|---------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 1-2022-2879-1 | Información Suministrada | Servicios de Calibración | DIRECCIÓN GENERAL |
| 1-2022-2886-1 | Información Suministrada | Servicios de Calibración | DIRECCIÓN GENERAL |
| 1-2022-2912-1 | Información Suministrada | Servicios de Calibración | DIRECCIÓN GENERAL |
| 1-2022-2997-1 | Información Suministrada | Servicios de Calibración | DIRECCIÓN GENERAL |
| 1-2022-3024-1 | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | DIRECCIÓN GENERAL |

Tabla No.9 Reclamos Calibración Q4_2022

4.2.5.1.1 Reclamos por laboratorio

A pesar que el sistema informático SGDEA (Ophelia), no permite identificar los laboratorios que atienden PQRSD, de manera manual, se logró hacer el seguimiento a cada reclamo, permitiendo identificar el laboratorio que lo atendió, por lo cual se incluyen en el presente informe, en la siguiente *tabla No.10 Reclamos por laboratorio Q4_2022*.

| RADICADO | TEMA PQRSD | LABORATORIO RELACIONADO |
|---------------|--------------------------|-------------------------|
| 1-2022-2879-1 | Servicios de Calibración | Temperatura y Humedad |
| 1-2022-2886-1 | Servicios de Calibración | Par Torsional |
| 1-2022-2912-1 | Servicios de Calibración | Longitud |
| 1-2022-2997-1 | Servicios de Calibración | Volumen |
| 1-2022-3024-1 | Servicios de Calibración | Temperatura y Humedad |

Tabla No.10 Reclamos por laboratorio Q4_2022

4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología

En el cuarto trimestre de 2022, validado con el sistema informático SGDEA, se radicó una (01) PQRSD relacionada con el servicio de Capacitaciones en metrología, esta fue clasificada por su contenido como: Petición.

| TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA | Q4 2021 | Q1 2022 | Q2 2022 | Q3 2022 | Q4 2022 |
|---|-----------|----------|----------|----------|----------|
| CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN | 6 | 1 | 5 | 4 | 1 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| SUGERENCIA | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 22 | 2 | 6 | 6 | 1 |

Tabla No.11 PQRSD Capacitaciones en Metrología Q4_2022

4.2.5.3 Asistencia Técnica

Teniendo en cuenta la información del sistema informático SGDEA, en este trimestre se recibieron cuatro (04) peticiones, que fueron las únicas PQRSD radicadas para el servicio de Asistencia Técnica.

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

Tabla No.12 PQRSD Asistencia Técnica Q4_2022

4.2.5.4 Ensayos de Aptitud

En el cuarto trimestre de 2022, el servicio de Ensayos de Aptitud, registra catorce (14) PQRSD, que fueron clasificadas como: peticiones (79%), apelación 17043 (14%), solicitudes de información (7%). Al igual que los periodos anteriores, no se presentaron Reclamos.

| TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD | Q4 2021 | Q1 2022 | Q2 2022 | Q3 2022 | Q3 2022 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| APELACIÓN 17043 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| CONSULTA | 2 | 6 | 5 | 5 | 0 |
| PETICIÓN | 16 | 11 | 2 | 8 | 11 |
| PETICIÓN ENTES EXTERNOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 18 | 18 | 7 | 16 | 14 |

Tabla No. 13 tipos PQRSD Ensayos de Aptitud Q4_2022

4.2.5.5 Materiales de Referencia

En cuanto a los materiales de referencia, según la información obtenida del sistema informático SGDEA (Ophelia,) en el trimestre evaluado no se radicaron PQRSD.

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

Tabla No. 14 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q4_2022

4.3 RECLAMOS PRESENTADOS:

Según la información registrada en SGDEA (Ophelia), se recibieron cinco (05) 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 |
|---------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 1-2022-2879-1 | Información Suministrada | Servicios de Calibración | DIRECCIÓN GENERAL |
| 1-2022-2886-1 | Información Suministrada | Servicios de Calibración | DIRECCIÓN GENERAL |
| 1-2022-2912-1 | Información Suministrada | Servicios de Calibración | DIRECCIÓN GENERAL |
| 1-2022-2997-1 | Información Suministrada | Servicios de Calibración | DIRECCIÓN GENERAL |
| 1-2022-3001-1 | Propios en el servicio | Contratación | DIRECCIÓN GENERAL |
| 1-2022-3024-1 | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | DIRECCIÓN GENERAL |

Tabla No. 15 Reclamos presentados en el periodo Q4_2022

4.4 PQRSD PASADOS EN TIEMPOS DE RESPUESTA:

Según la información extraída del sistema SGDEA (Ophelia), seis (06) de las PQRSD radicadas fueron respondidas de manera extemporánea. Esto teniendo en cuenta los tiempos los definidos en la ley 1755 de 2015 como límites de respuesta, y las clasificaciones dadas en el mismo sistema.

| RADICADO | TIPO DE PQRSD | MOTIVO | TEMA PQRSD | DEPENDENCIA RESPONSABLE | TIEMPO DE RESPUESTA FINAL | TIEMPO DE LEY 1755 |
|---------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|--|---------------------------|--------------------|
| 1-2022-2769-1 | Solicitud de información | Propios en el servicio | Atención al Ciudadano | DIRECCIÓN GENERAL | 15 | 10 |
| 1-2022-2805-1 | Petición | Propios en el servicio | Servicios de Calibración | SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA | 18 | 15 |
| 1-2022-2813-1 | Petición Entes Externos | Propios en el servicio | Contratación | DIRECCIÓN GENERAL | 11 | 10 |
| 1-2022-2816-1 | Petición | Propios en el servicio | Talento Humano | SECRETARÍA GENERAL | 31 | 15 |
| 1-2022-2884-1 | Petición | Propios en el servicio | Atención al Ciudadano | SECRETARÍA GENERAL | 16 | 15 |
| 1-2022-2972-1 | Petición Entes Externos | Propios en el servicio | Contratación | GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA - CONTRACTUAL Y DE INVESTIGACIONES DE CARÁCTER DISCIPLINARIO | 13 | 10 |

Tabla No. 16. PQRSD respondidas fuera de términos en el periodo Q4_2022

4.5 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

Revisada la clasificación dada en el sistema SGDEA (Ophelia), y luego del seguimiento realizado a cada PQRSD recibida, se concluye en el trimestre evaluado **NO** se recibieron PQRSD relacionadas con la protección de datos personales.

4.6 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:

En este trimestre y según la información obtenida del sistema 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 del sistema SGDEA (Ophelia), se identificó una (01) PQRSD que fue trasladada a otra entidad, en este caso a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

4.8 APELACIONES ENSAYOS DE APTITUD - 17043

Revisado el sistema SGDEA (Ophelia), y obtenida información del Grupo de Ensayos de aptitud, para este periodo se presentaron dos (02) apelaciones a los informes finales de este servicio, estas se encontraban dentro de los tiempos definidos en el procedimiento para su respuesta.

4.9 CALIDAD EN LA RESPUESTA

De manera permanente, el grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, realizada la revisión a las respuestas dadas a las PQRSD, 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. Esto analizando que las respuestas dadas cumplan con la calidad requerida frente temas como: el contenido, lenguaje claro, y completitud de respuesta a lo solicitado; igualmente, en esta actividad.

Como en el trimestre pasado, en este periodo se vieron afectadas respuestas a los peticionarios, tanto en calidad como en su contenido, debido a fallas en el sistema SGDEA (Ophelia), situación que genera inconvenientes tanto en los actuales como en los futuros PQRSD.

Se sugiere a cada una de 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:

Buscando tener la mejora continua en la recepción, atención y respuesta de las PQRSD radicadas ante el Instituto, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Al igual que el periodo anterior, se recomienda la revisión de la madurez de los sistemas informáticos, la cual puede terminar afectando aún más el desempeño del procedimiento de PQRSD.
- A cada colaborador se le recomienda evitar riesgos de incumplimientos en tiempos de atención; además siendo conscientes de las responsabilidades frente a los Derechos de Petición, teniendo en cuenta lo definido en el artículo 31 de la ley 1755 (Falta Disciplinaria); esto como parte del *autocontrol*.

- Como en cada trimestre, 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.

6 CONCLUSIONES:

- Como en el trimestre pasado, el sistema de radicación SGDEA (Ophelia) se encuentra, actualmente, sin soporte del proveedor, situación que ha generado inconvenientes en la recepción, tratamiento y control de las PQRSD, esto con las posibilidades de inconvenientes futuros en este aspecto.
- Se debe aumentar por parte de los actores del proceso el autocontrol, evitando el máximo el incumplimiento en los tiempos y calidad en la atención de las PQRSD.

CIRO ALBERTO SÁNCHEZ MORALES
Subdirector de Servicios Metrológicos
y Relación Con El Ciudadano (E)

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera SSM

Revisó: Germán Guillermo Romero Cárdenas SSM

Anexos: libro en PQRSD_2022_Q4

Fecha: 2023-01-18