

Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe PQRSD

Tercer trimestre 2023 (Q3)

Vigencia 1 de julio a 30 de septiembre de 2023

Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano

Bogotá D.C.

2023 – 10-12



CONTENIDO

	Página
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	3
4. RESULTADOS	4
5. CONCLUSIONES:.....	16
6. RECOMENDACIONES:.....	17
7. ANEXOS	17

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM, elabora este informe basado en los procesos y procedimientos internos que orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, presentadas al Instituto del 1 de julio al 30 de septiembre de 2023. De igual manera, se tuvo en cuenta lo consignado en las normas vigentes.

Este informe se realiza con el fin de brindar transparencia en la función pública institucional de cara a los usuarios y ciudadanos, así como dar cumplimiento a las normas.

2. ALCANCE

El presente informe analiza las PQRSD recibidas en el INM, las cuales fueron radicadas a través del sistema informático SGDEA (Ophelia), entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2023. De igual forma, al ser un ejercicio permanente, se incluye el comparativo frente a los últimos cinco periodos anteriores, para hacer un análisis detallado sobre el tratamiento de las PQRSD en el instituto en dichas vigencias.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Inicialmente 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 el Instituto y posteriormente se discrimina por variables como tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta, entre otros.

El primer análisis se centra en los tiempos de respuesta a las PQRSD frente a los servicios que presta la entidad, estos son:



Calibración de Equipos



Capacitaciones en metrología



Asistencia técnica



Ensayos de aptitud



Producción y Comercialización de Materiales de Referencia.

De igual manera, 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.

TIPO DE SOLICITUD	TOTALDÍAS
Solicitud Congreso de la República	5
Petición Entes Externos	10
Solicitud de Documentos	10
Solicitud de Información	10
Atención a Periodistas	10
Petición	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Denuncia	15
Felicitación	15
Consulta	30

Tabla N°1. Tiempos de Respuesta (Ley 1755) y procedimiento interno E4-01-P-001 PQRSD.

4. RESULTADOS

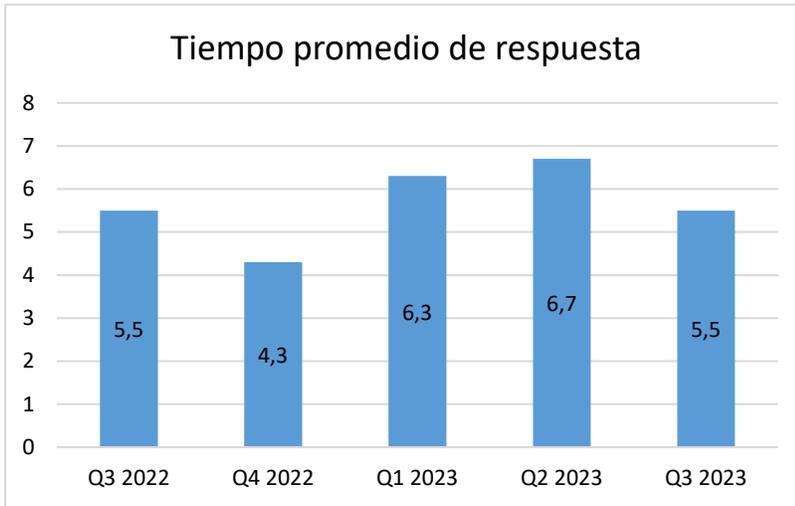
4.1 SEGUIMIENTO FRENTE A RECOMENDACIONES PREVIAS: A pesar de que se presentaron recomendaciones en los informes anteriores con las observaciones que permitieran mejorar los sistemas informáticos de la entidad, y de esta manera, evitar que se afectara el desempeño del procedimiento PQRSD, se han implementado cambios superficiales los cuales permiten mejoras parciales (funcionan durante un tiempo y luego vuelven a fallar) y generándose nuevas fallas en el sistema que han sido reportadas pero que su reparación toma bastante tiempo. Por tal razón, se insta a que se tomen acciones de fondo para evitar reprocesos.

De igual manera, el cambio de personal resultado del concurso Nación 3 y la falta de los grupos internos de trabajo hace que se tenga desconocimiento de la herramienta y demora en las respuestas de las PQRSD ya que todas las solicitudes se direccionaron a los subdirectores o jefes de área.

4.2 RESULTADOS GENERALES: Para el presente informe, se realiza la comparación del promedio de tiempos de respuesta de los cinco últimos periodos comparados (trimestres), los cuales presentaron un mínimo de 4,3 en el Q4 2022 y un máximo de 6,7 en el Q2 del 2023.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA				
Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023
5,5	4,3	6,3	6,7	5,5

Tabla N°2. Comparativos tiempos de respuesta por periodos.



Durante el trimestre del presente informe el Instituto Nacional de Metrología recibió 281 PQRSD a través de los diferentes canales de recepción, y en promedio fueron respondidas en 5,5 días.

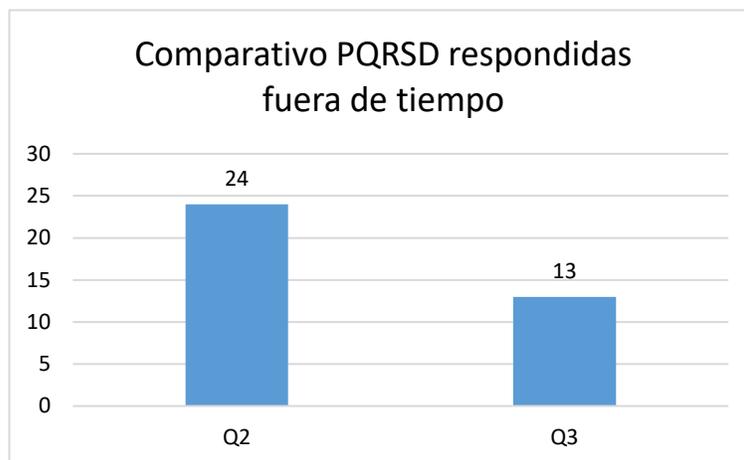
Gráfica N°1. Comparativo tiempo promedio de respuesta por periodos.

De acuerdo con la información obtenida, durante el tercer trimestre de 2023 se recibieron doscientas ochenta y un (281) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD; de estas, doscientas setenta y un (271) fueron respondidas en dicho periodo de tiempo; doscientas cincuenta y ocho (258) se contestaron dentro del término de ley respectivo; trece (13) se respondieron fuera de tiempo; y las diez (10) restantes se encontraban en trámite de respuesta al momento de extraer el reporte. El promedio general de respuesta es de cinco punto cinco (5.5) días, mostrando mejora en las mismas.

PQRSD Q3 2023	
Recibidas	281
Respondidas en período	271
Respondidas a tiempo	258
Respondidas fuera de tiempo	13
En trámite	10
Tiempo promedio	5,5

Tabla N°2. Tiempo promedio de respuesta PQRSD Q3 2023.

En la gráfica N°2 *Comparativo PQRSD respondidas fuera de tiempo*, se puede apreciar la diferencia de PQRSD respondidas fuera de tiempo durante el segundo trimestre del 2023 vs. el tercer trimestre del 2023. Dejando como evidencia que se mejoró en el porcentaje de respuestas a tiempo (Q2: 89 % - Q3: 92 %). Sin embargo, para el INM es de vital importancia que la totalidad de PQRSD se contesten dentro de los tiempos de Ley.



Gráfica N°2. Comparativo PQRSD respondidas fuera de tiempo.

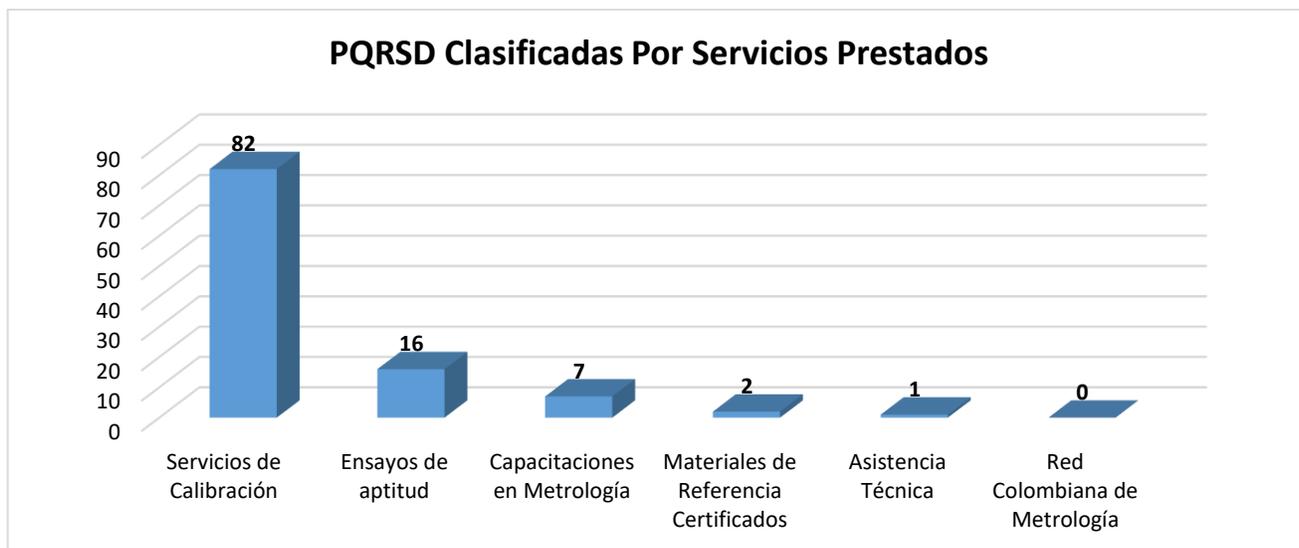
4.2.1 PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados:

Durante el tercer trimestre del año 2023, se refleja un incremento en las PQRSD presentadas al Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM, las cuales se dirigían en su mayoría al proceso de apoyo Talento Humano con un 30 %, seguido de Servicios de Calibración con un 29 % y Contratación con 27 %.

PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados	
Servicio	Nº PQRSD
Servicios de Calibración	82
Ensayos de aptitud	16
Capacitaciones en Metrología	7
Materiales de Referencia Certificados	2
Asistencia Técnica	1
Red Colombiana de Metrología	0
Proceso de apoyo	
Contratación	77
Atención al Ciudadano	5
Talento Humano	83
Servicios en Línea	3
Servicios Administrativos	5
Total	281

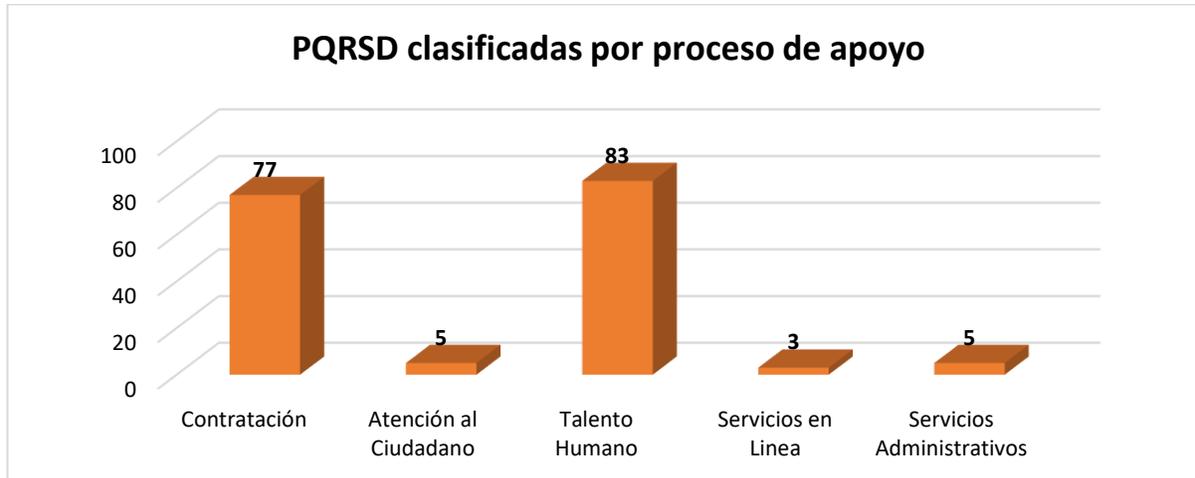
Tabla N°3. PQRSD clasificadas por servicios prestados.

Es importante resaltar que dentro de la clasificación por servicios prestados el tema que más PQRSD recibió estuvo relacionado con Calibración (29 %), seguido por Ensayos de Aptitud con 6 % y Capacitaciones en Metrología con 2 %.



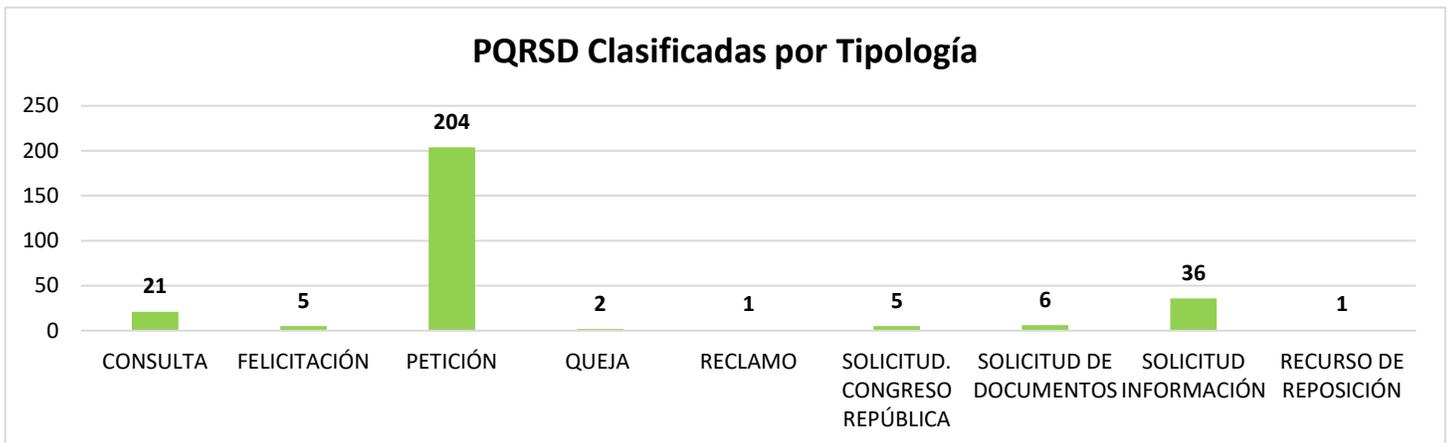
Gráfica N°3. PQRSD clasificadas por servicios prestados.

Y, por otro lado, se puede evidenciar que de las PQRSD direccionadas a los procesos de apoyo, aunque el que mayor solicitudes recibió fue Talento Humano con un 30 %, Contratación también fue responsable de responder el 27 % de los requerimientos; seguido por Atención al Ciudadano y Servicios Administrativos con 2 % respectivamente.



Gráfica N°4. PQRSD clasificadas por proceso de apoyo.

4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología: Las doscientas ochenta y un (281) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, recibidas en este periodo, en las diferentes tipologías, definidas en la ley se clasificaron así: Peticiones con un 73 %, seguida de Solicitud de Información con un 13 % y Consulta con un 7 %, tal como se puede evidenciar en la gráfica N°5. *PQRSD Clasificadas por Tipología*, a continuación.



Gráfica N°5. PQRSD Clasificadas por Tipología.

En la tabla No. 4. se aprecia, además de la información del presente trimestre, un comparativo de PQRSD de los últimos cinco periodos, en donde se mantiene de manera constante de que los ciudadanos solicitan información a través de Derechos de Petición (Q3 2023: 204).

Comparativo de PQRSD Clasificadas por Tipología					
TIPOLOGÍA	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023
Acción De Tutela	1	5	0	2	0
Apelación 17043	0	2	0	0	0
Consulta	26	16	17	11	21
Denuncia	1	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	5
Petición	151	174	369	187	204
Petición Entes Externos	11	6	6	3	0
Queja	0	2	2	0	2
Reclamo	5	6	3	0	1
Solicitud. Congreso República	1	2	0	0	5
Solicitud de Documentos	2	1	1	4	6
Solicitud Información	18	0	13	29	36
Recurso de Reposición	0	0	0	1	1
Solicitud Información Pública	0	4	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	1	0
Total	216	218	411	238	281

Tabla N°4. Tipología de PQRSD Q3 2023.

4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo: Teniendo en cuenta la información registrada en el sistema de SGDEA (Ophelia) del INM, 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 96% (equivalente a 269 radicados), seguido de atención al ciudadano con un 2 % y Calidad en Servicio con un 1 %.

Comparativo de PQRSD Clasificadas por Motivo					
MOTIVO	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023
Atención al Ciudadano	1	0	16	3	7
Calidad en Servicio	0	0	0	0	3
Demora en Servicio	0	0	1	0	0
Información Errónea	2	0	2	0	0
Información Suministrada	0	5	1	0	1
Irregularidades en el Servicio	0	0	1	0	0
Propio del Servicio	211	213	389	235	269
Solicitud de Información Clientes	0	0	0	0	0
Falta de Información	2	0	1	0	1
Protección de Datos Personales	0	0	0	0	0
Total	216	218	411	238	281

Tabla N°5. PQRSD por Motivo Q3 2023.

4.2.4 PQRSD Clasificadas por Áreas: En el presente ítem se realiza el comparativo de las PQRSD que recibieron las diferentes áreas del Instituto Nacional de Metrología, ya sea misional o estratégico. Para el tercer trimestre del año 2023, el área que más atendió Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias fue la Secretaría General con un 56 % (156), seguida de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano con un 25 % (69), y la Subdirección de Metrología Física con un 11 % (32).

Comparativo PQRSD por Áreas					
PQRSD POR ÁREAS	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023
Control Interno	3	1	0	0	0
Dirección General	11	18	9	4	3
Oficial de Transparencia	1	0	0	0	0
Oficina Asesora De Planeación	1	0	0	0	0
Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico	2	0	2	4	18
Secretaría General	86	115	317	118	156
Subdirección de Metrología Física	28	22	31	40	32
Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano	83	61	49	67	69
Subdirección de Metrología Química y Biología	1	1	3	5	3
Total	216	218	411	238	281

Tabla N°6. PQRSD por Áreas Q3 2023.

En la Tabla N°7. *PQRSD por motivo frente a Áreas Q3 2023*, se puede evidenciar la clasificación de las solicitudes del presente trimestre remitidas a los equipos del INM para generar su respuesta teniendo en cuenta los procedimientos a lugar.

Área / Motivo	A. Técnica	Ate. al Ciudadano	Capacitaciones	Contratación	E. de Aptitud	MRC	RCM	Servicios Administrativos	Calibración	Servicios En Línea	Talento Humano	Total
Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección General	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3
Oficial de Transparencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OIDT	0	0	0	0	0	0	0	2	11	2	3	18
Secretaria General	0	1	0	74	0	0	0	3	0	0	78	156
SMF	0	1	0	1	0	0	0	0	29	1	0	32
SMQB	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
SSMRC	0	2	6	2	16	2	0	0	40	0	1	69
Total	1	5	7	77	16	2	0	5	82	3	83	281

Tabla N°7. PQRSD por motivo frente a Áreas Q3 2023.

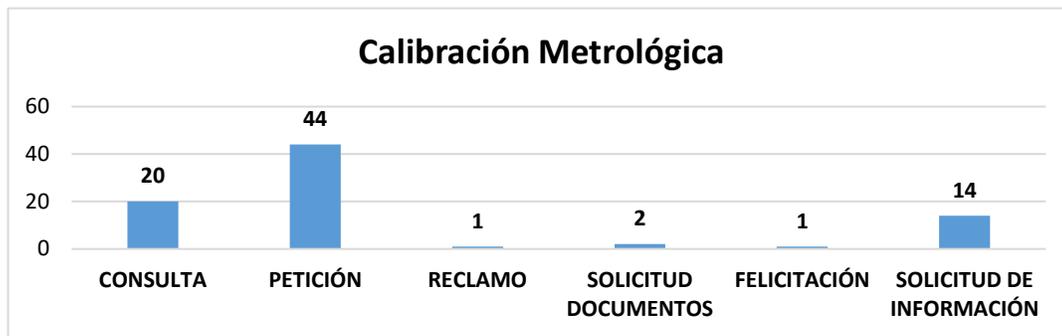
4.2.5 PQRSD Clasificadas por Servicios: Este capítulo está dedicado a mostrar las cifras referentes de las PQRSD frente a cada uno de los servicios que prestó el Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM a lo largo del periodo evaluado.

4.2.5.1 Servicio de Calibración: El número de PQRSD relacionadas con el servicio de calibración, registradas durante el tercer trimestre de 2023, fueron ochenta y dos (82), estas se clasificaron por su contenido como: Peticiones 54 %, consultas con 24 %, y solicitudes de información con un 17 %.

PQRSD SERVICIO DE CALIBRACIÓN					
TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023
Acción de Tutela	1	0	0	2	0
Consulta	17	15	9	11	20
Petición	39	32	30	60	44
Petición Entes Externos	1	0	0	0	0
Queja	0	0	0	0	0
Reclamo	5	5	0	0	1
Solicitud Documentos	1	0	0	3	2
Sugerencias	0	0	0	1	0
Felicitación	0	0	0	0	1
Solicitud de Información	5	0	1	9	14
Total	47	69	52	86	82

Tabla N°8. Tipología Calibración Q3 2023.

Durante este trimestre se presentó un (1) reclamo frente al servicio de Calibración el cual fue presentado el 7 de julio del presente año y el cual ya fue contestado.



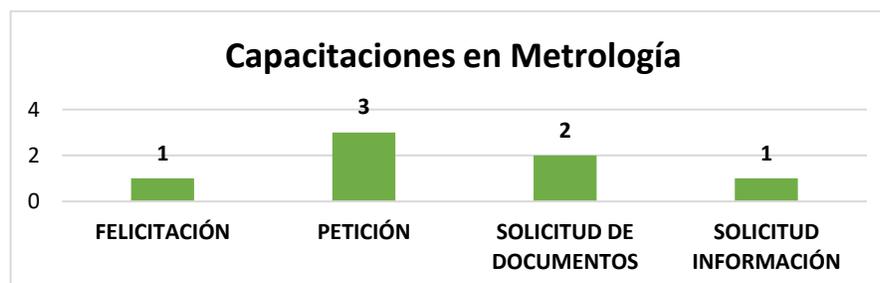
Gráfica N°6. PQRSD Calibración Metroológica Q3.

4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología: Para este trimestre, validado con el sistema informático SGDEA (Ophelia), se radicaron siete (7) PQRSD relacionadas con el servicio de Capacitaciones en Metrología, las cuales fueron clasificadas como Peticiones (43 %), Solicitud de Documentos (29 %), Solicitudes de Información y Felicitaciones (14 % respectivamente).

PQRSD CAPACITACIONES EN METROLOGÍA					
TIPO DE PQRSD PARA CAPACITACIONES EN METROLOGÍA	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023
Consulta	0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	1
Petición	4	1	0	1	3
Petición Entes Externos	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	1	0	0
Solicitud de Documentos	0	0	0	0	2
Solicitud Información	2	0	0	1	1
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total	6	1	1	2	7

Tabla N°9. PQRSD Capacitaciones en Metrología Q3 2023.

Durante este trimestre no se presentaron reclamos con respecto al servicio de Capacitación en Metrología.



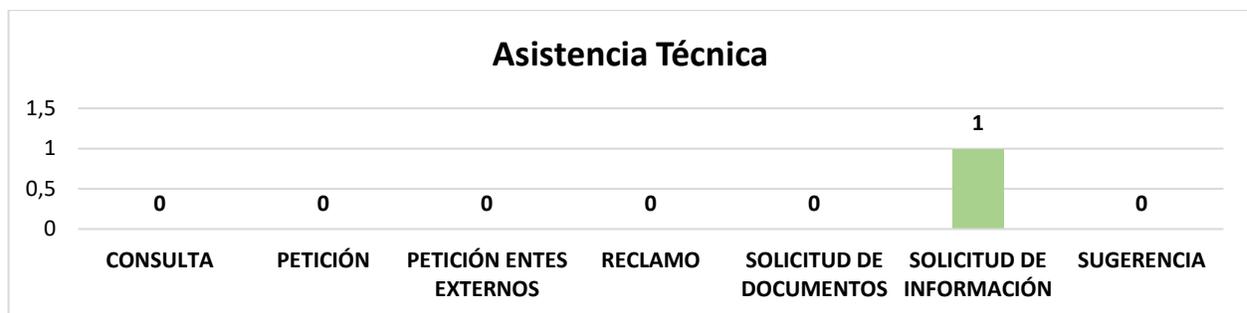
Gráfica N°7. PQRSD Capacitación en Metrología Q3.

4.2.5.3 Asistencia Técnica: Teniendo en cuenta la información del sistema informático SGDEA, en este trimestre el servicio de Asistencia Técnica recibió una (1) PQRSD que fue clasificada como Solicitud de Información.

PQRSD ASISTENCIA TÉCNICA					
TIPO DE PQRSD PARA ASISTENCIA TÉCNICA	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023
Consulta	0	0	0	0	0
Petición	2	4	3	1	0
Petición Entes Externos	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0
Solicitud de Documentos	0	0	0	1	0
Solicitud de Información	0	0	0	0	1
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total	2	4	3	2	1

Tabla N°10. PQRSD Asistencia Técnica Q3 2023.

Durante este trimestre no se presentaron reclamos con respecto al servicio de Asistencia Técnica del INM.



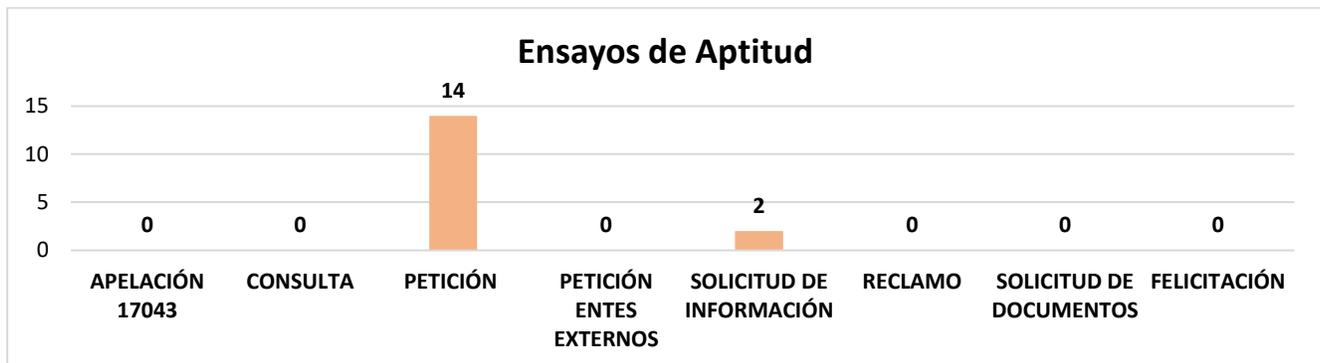
Gráfica N°8. PQRSD Asistencia Técnica Q3.

4.2.5.4 Ensayos de Aptitud: A lo largo del tercer trimestre del 2023, el servicio de Ensayos de Aptitud registró dieciséis (16) PQRSD, que fueron clasificadas como: peticiones (88 %) y solicitud de información (13 %).

PQRSD ENSAYOS DE APTITUD					
TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023
APELACIÓN 17043	0	2	0	0	0
CONSULTA	5	0	1	0	0
PETICIÓN	8	11	13	21	14
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	1	2	1	2
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
Total	16	14	16	22	16

Tabla N°11. PQRSD Ensayos de Aptitud Q3 2023.

Durante este trimestre no se presentaron reclamos con respecto al servicio de Ensayos de Aptitud.



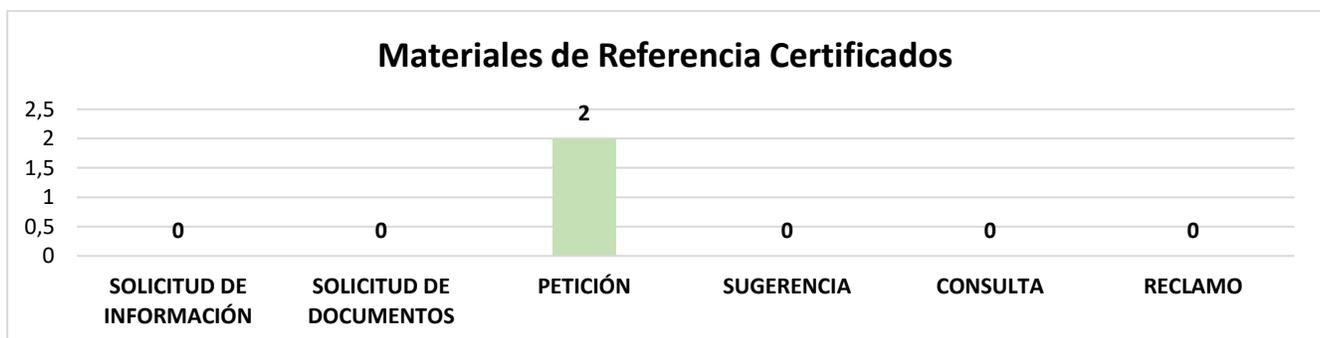
Gráfica N°10. PQRSD Ensayos de Aptitud Q3.

4.2.5.5 Materiales de Referencia: Con respecto de los Materiales de Referencia, en el trimestre evaluado, fueron radicadas dos (2) PQRSD, las cuales fueron clasificadas como Peticiones (100%).

PQRSD MATERIALES DE REFERENCIA					
TIPO DE PQRSD PARA MATERIALES DE REFERENCIA	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023
Solicitud de Información	0	0	0	1	0
Solicitud de Documentos	0	0	0	0	0
Petición	3	0	2	3	2
Sugerencia	0	0	0	0	0
Consulta	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0
Total	3	0	2	4	2

Tabla N°12. PQRSD Materiales de Referencia Q3 2023.

Durante este trimestre no se presentaron reclamos para el servicio de Materiales de Referencia.



Gráfica N°11. PQRSD Materiales de Referencia Q3.

4.3 RECLAMOS PRESENTADOS: Según la información registrada en SGDEA (Ophelia), se recibió un (1) reclamo, el cual fue atendido y respondido por la Dirección General (según procedimiento E-04-P-001 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD). Para mayor detalle, se relaciona a continuación:

RECLAMOS GENERALES			
RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1-2023-1022-1	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	Dirección General

Tabla N°13. Reclamos presentados en el periodo Q3 2023.

4.4 PQRSD PASADOS EN TIEMPOS DE RESPUESTA: Al cierre del tercer trimestre de 2023, según la información extraída del sistema SGDEA (Ophelia), trece (13) de las PQRSD radicadas fueron respondidas de manera extemporánea y tres (3) más que seguían en trámite a cierre del informe ya se encontraban vencidas según los tiempos de la ley 1755 de 2015. Para más información ver la tabla N° 14 PQRSD respondidas fuera de términos en el periodo Q3 2023.

PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO							
RADICADO	TIPO DE PQRSD	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍAS TRANSCURRIDOS	TIEMPO DE RESPUESTA FINAL	TIEMPO DE LEY 1755
1-2023-1064-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	13	13	10
1-2023-1066-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	16	16	15
1-2023-1080-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	11	11	10
1-2023-1086-1	Petición	Propios en el servicio	Ensayos de Aptitud	SSMRC	17	17	15
1-2023-1113-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	26	26	15
1-2023-1209-1	Petición	Atención al Ciudadano	Servicios en Línea	OIDT	24		15
1-2023-1226-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SSMRC	14	14	10
1-2023-1228-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	25	25	15
1-2023-1234-1	Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Contratación	SSMRC	14	14	10
1-2023-1241-1	Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SSMRC	13	13	10
1-2023-1243-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	21	21	10
1-2023-1250-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Servicios de Calibración	SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA FÍSICA	12	12	10
1-2023-1261-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios Administrativos	OIDT	22	22	15
1-2023-1266-1	Petición	Propios en el servicio	Servicios Administrativos	SECRETARÍA GENERAL	16	16	15
1-2023-1355-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	13		10

1-2023-1360-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	SECRETARÍA GENERAL	12		10
---------------	--------------------------	------------------------	----------------	--------------------	----	--	----

Tabla N°14. PQRSD respondidas fuera de términos en el periodo Q3 2023.

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: Según la información obtenida del sistema SGDEA (Ophelia), se identificaron tres (3) PQRSD relacionadas con solicitudes de Información pública que fueron clasificadas como: solicitud Congreso de la República (3), las cuales fueron direccionadas al área de Secretaría General.

Según el análisis de estos radicados, las solicitudes fueron generadas teniendo en cuenta temas relacionados con Talento Humano.

Tipo de solicitud	Cantidad
Solicitud Congreso de la República	3
Total	3

Tabla N°15. Solicitudes de Información Pública Q3 2023.

Teniendo en cuenta el análisis realizado por los integrantes del proceso de Relación con el Ciudadano se determina que de las tres (3) PQRSD relacionadas con Información Pública se respondieron a tiempo la totalidad.

PQRSD/SOLICITU DE INFORMACIÓN PÚBLICA	
Recibidas	3
Respondidas en período	3
Respondidas a tiempo	3
Respondidas fuera de tiempo	0
En trámite	0

Tabla N°16. Gestión de PQRSD Solicitudes de Información Pública Q3 2023.

4.7 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD: Según la información obtenida del sistema SGDEA (Ophelia), no se identificaron PQRSD trasladadas a otra entidad.

4.8 APELACIONES ENSAYOS DE APTITUD – 17043: Revisado el sistema 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.

4.9 CALIDAD EN LA RESPUESTA: El del grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano, de manera permanente, 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 claro, y pertinencia en la 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, no manejar de manera adecuada las etiquetas, entre otros. Para conocer el detalle de la revisión pueden acceder al anexo *Tabulación PQRSD 2023 Q3*.

5. CONCLUSIONES:



Durante el tercer trimestre (Q3) del 2023 los tiempos de respuesta a las PQRSD en el Instituto Nacional de Metrología mejoraron (5.5 días) con respecto a los dos primeros trimestres del año.



El área que más recibió PQRSD fue Talento Humano (30 %), seguido de servicios de calibración (29 %).



La mayor cantidad de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del año 2023 (Q3) fueron tipificadas como Peticiones (73 %), seguida de solicitudes de información con 13 %. De igual manera, el 96 % se clasificó como temas propios del servicio.



Trece (13) de las PQRSD que recibió en INM en el tercer trimestre de 2023 fueron respondidas de manera extemporánea y tres (3) más que seguían en trámite a cierre del informe ya se encontraban vencidas según los tiempos de la ley 1755 de 2015.



Continúa el desconocimiento de algunos funcionarios del INM del aplicativo Ophelia. Situación que genera demora en la verificación y respuesta de la PQRD.



El sistema de radicación SGDEA (Ophelia) sigue presentando inconvenientes, situación que ha generado problemas en la recepción, tratamiento y control de las PQRSD.



En cuanto a la calidad de las respuestas dadas, se puede concluir que en la mayoría es buena, sin embargo, por parte de quien genera y valida la respuesta se deben seguir observando mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad de repuesta y el uso de lenguaje claro.

6. RECOMENDACIONES:

Teniendo en cuenta la premisa de mejora continua con que trabaja el equipo de Relación con el Ciudadano, con respecto a la recepción, atención y respuesta de las PQRSD radicadas, y en particular para este informe se presentan las siguientes recomendaciones:



Hacer una verificación permanente del sistema de radicación SGDEA (Ophelia) con el fin de prevenir errores en los reportes, y mitigar errores en el aplicativo los cuales afectan el procedimiento de PQRSD.



Capacitar a los funcionarios responsables de radicar, trasladar y responder las PQRSD en el sistema SGDEA (Ophelia), con el fin de evitar devoluciones o reprocesos que incidan en demoras en el proceso.



Responder todas las PQRSD a través del Sistema informático designado por el INM, con el fin de tener la trazabilidad total de las mismas, ya que algunas se responden directamente a través del correo electrónico y no son cerradas en el sistema SGDEA (Ophelia), o se reporta tarde el cierre, lo que aumenta el tiempo promedio de respuesta en el reporte (insumo para el informe).



Responder dentro de los tiempos todas las solicitudes que lleguen a las distintas dependencias con el fin de evitar generar riesgos frente a los incumplimientos. Ante la imposibilidad de responder en los tiempos previstos, se hace necesario aplicar el parágrafo del artículo 14 ley 1755: “cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

7. ANEXOS

- PQRSD 2023 Q3.

Reporte Información Pública: Leidy Tatiana Perafán Godoy, Contratista
Elaboración Tabulación: Karen Alejandra Chitiva Castañeda, Funcionaria
Elaboración Informe: Karol Viviana Romero Jiménez, Funcionaria

Revisó: Claudia Angélica Guillén
Cargo: Subdirectora de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano
Fecha: 2023 – 10 - 12