

Informe PQRSD

Cuarto trimestre 2023 (Q4)

Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano
Bogotá D.C.

(2024-01-09)

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	6
4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología	8
4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo	9
4.2.4 PQRSD Clasificadas por Áreas	9
4.2.5 PQRSD Clasificadas por Servicios	11
4.2.5.1 Servicio de Calibración:.....	11
4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología:	12
4.2.5.3 Asistencia Técnica:	12
4.2.5.4 Ensayos de Aptitud:	13
4.2.5.5 Materiales de Referencia:	14
4.3 RECLAMOS PRESENTADOS.....	14
4.4 QUEJAS PRESENTADAS	15
4.5 PQRSD PASADAS EN TIEMPO DE RESPUESTA	15
4.6 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:	16
4.7 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	16
4.8 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	16
4.9 APELACIONES ENSAYOS DE APTITUD – 17043	16
4.10 CALIDAD EN LA RESPUESTA:.....	16
5. CONCLUSIONES	17
6. RECOMENDACIÓN GENERAL.....	18
7. ANEXOS.....	18

Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC

1. INTRODUCCIÓN

Desde el Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM, se lleva a cabo el presente informe basado en los procesos y procedimientos internos que sitúan y reglamentan la recepción, seguimiento y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, presentadas al Instituto del 1 de octubre al 31 de diciembre 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 informe analiza las PQRSD recibidas en el Instituto, las cuales fueron radicadas a través del sistema informático Ophelia SGDEA, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre 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 Ophelia SGDEA, posteriormente se clasifica la información según cada uno de las características 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

Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC



Producción y Comercialización de Materiales de Referencia

De igual manera, se cuentan los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913, con el fin de determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, acogiéndonos al 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	TOTAL DÍAS
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

Durante el cuarto trimestre del 2023 se evidencia que las acciones frente a las recomendaciones previas de los informes de PQRSD previos han sido insuficientes para garantizar que los resultados sean los acordados. Teniendo en cuenta que el aplicativo Ophelia SGDEA continúa presentando errores, los cuales deben ser subsanados de manera manual por los funcionarios al llevar a cabo el presente informe. Aun cuando se han generado cambios, estos no han sido efectivos para que se garantice la mejora permanente.

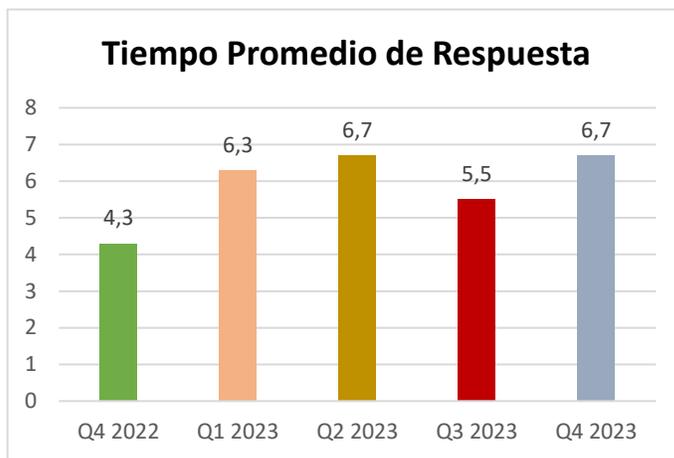
Cabe aclarar que se generaron capacitaciones al personal para que conocieran mejor la herramienta Ophelia y que, de esta manera, evitaran contratiempos al momento de contestar las PQRSD.

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 y Q4 del 2023.

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

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



Durante el cuarto trimestre, el Instituto Nacional de Metrología recibió 280 PQRSD a través de los diferentes canales de recepción, y en promedio fueron respondidas en 6,7 días, aumentando nuevamente los tiempos de respuesta frente al tercer trimestre del 2023.

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

Teniendo en cuenta la información del aplicativo Ophelia SGDEA, durante los últimos tres meses del 2024, fueron recibidas 280 PQRSD. De estas, se respondieron en el período 244 que equivalen al 87 %; se respondieron a tiempo 223 (80 %); fueron respondidas 21 fuera de tiempo (8 %); y al cierre de este informe se encontraban en trámite de respuesta 36 (13 %).

PQRSD Q4 de 2023	
Respondidas fuera de tiempo	21
En trámite	36
Respondidas a tiempo	223
Respondidas en período	244
Recibidas	280
Tiempo promedio	6,7

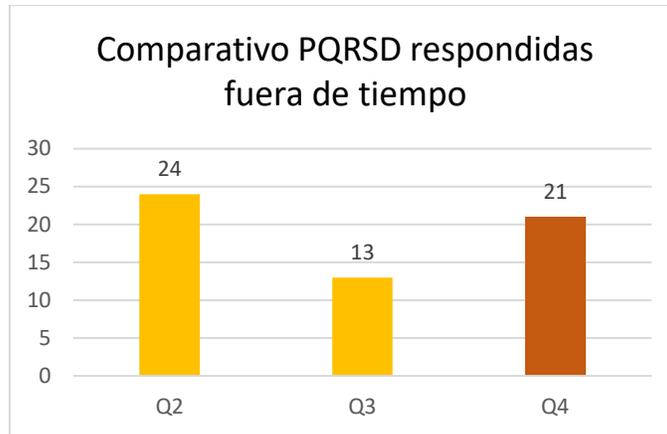
Tabla N°3. Tiempo promedio de respuesta PQRSD Q4 2023.

En la gráfica N°2 Comparativo PQRSD respondidas fuera de tiempo, se puede apreciar la diferencia de PQRSD respondidas fuera de tiempo durante el cuarto trimestre del 2023 vs. Los

Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)

SSMRC

dos periodos anteriores. Dejando como evidencia que aumentó el número de PQRSD respondidas fuera de los términos de Ley.



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

4.2.1 PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados

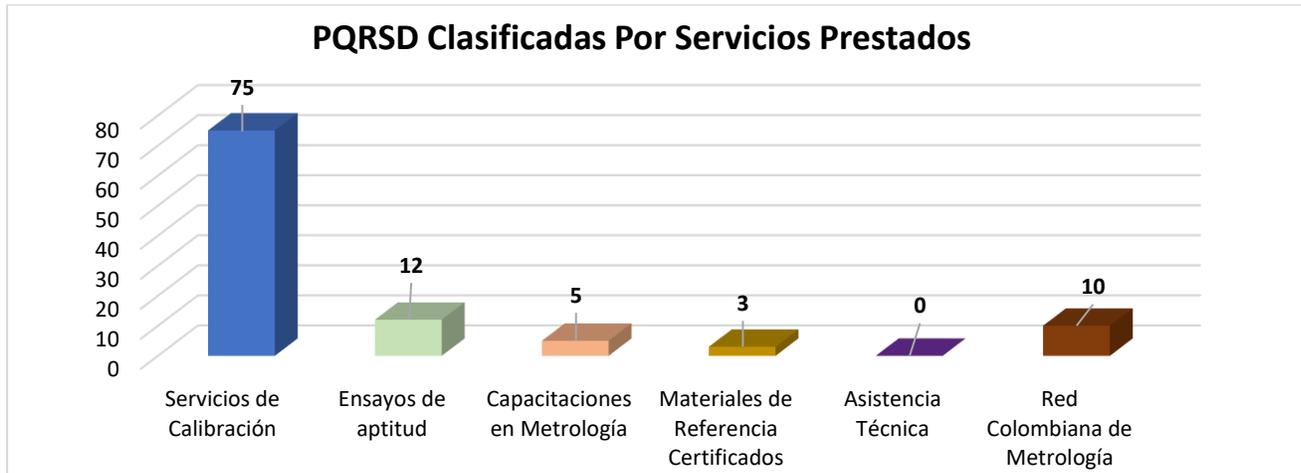
Durante el cuarto trimestre del año 2023, se refleja que los temas por los que más PQRSD fueron radicadas al Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM fueron relacionados con los procesos de apoyo: Contratación (36 %); seguido de Servicios de Calibración (27 %); y Talento Humano (20 %).

PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados Q4 2023	
Servicio	Nº PQRSD
Servicios de Calibración	75
Ensayos de aptitud	12
Capacitaciones en Metrología	5
Materiales de Referencia Certificados	3
Asistencia Técnica	0
Red Colombiana de Metrología	10
Proceso de apoyo	
Contratación	102
Atención al Ciudadano	8
Talento Humano	55
Servicios en Línea	4
Servicios Administrativos	6
Total	280

Tabla N°4. PQRSD clasificadas por servicios prestados.

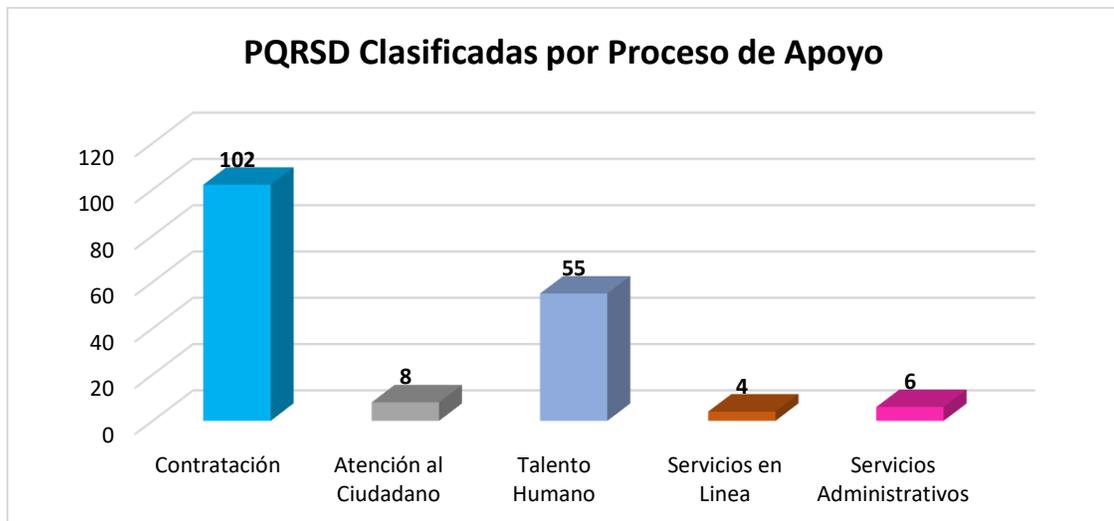
Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC

Es importante resaltar que, dentro de la clasificación por servicios prestados, el tema que más PQRSD recibió estuvo relacionado con Calibración (27 %), seguido por Ensayos de Aptitud (4 %) y Red Colombiana de Metrología (4 %).



Gráfica N°3. PQRSD clasificadas por servicios prestados.

Por otro lado, se puede evidenciar que de las PQRSD direccionadas a los procesos de apoyo, aunque el que más solicitudes recibió fue Contratación (36 %), Talento Humano respondió el 20 % de los requerimientos; seguido por Atención al Ciudadano (3 %); Servicios Administrativos con 2 % y Servicios en Línea con 1 %.

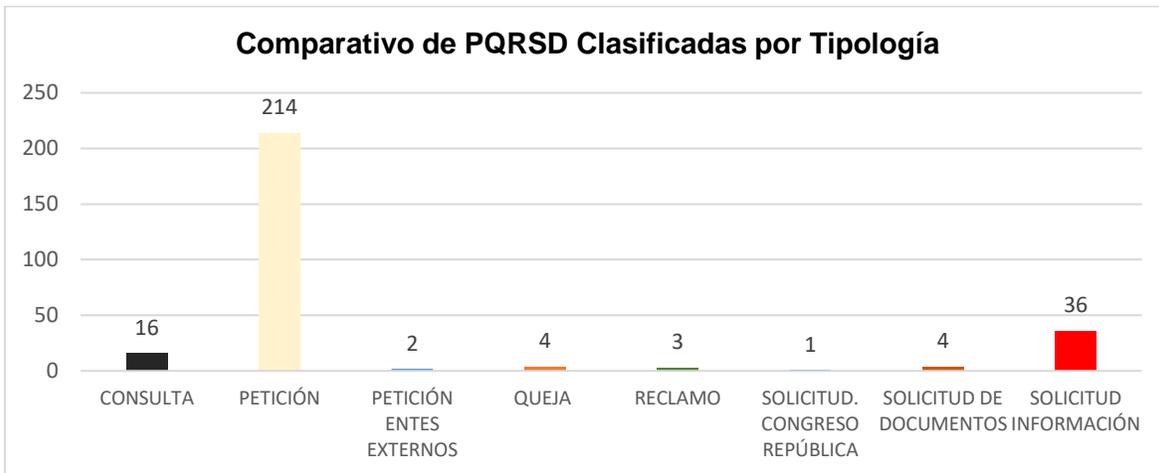


Gráfica N°4. PQRSD clasificadas por proceso de apoyo.

Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC

4.2.2 PQRSD Clasificadas por Tipología

De las doscientas ochenta (280) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, recibidas en este periodo, en las diferentes tipologías, definidas en la ley se clasificaron así: Peticiones con un 76 %, seguida de Solicitud de Información con un 13 % y Consulta con un 6 %, 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. 5. 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 (Q4 2023: 214).

Comparativo de PQRSD Clasificadas por Tipología					
TIPOLOGÍA	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
Acción de Tutela	5	0	2	0	0
Apelación 17043	2	0	0	0	0
Consulta	16	17	11	21	16
Denuncia	0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	5	0
Petición	174	369	187	204	214
Petición Entes Externos	6	6	3	0	2
Queja	2	2	0	2	4
Reclamo	6	3	0	1	3
Solicitud Congreso República	2	0	0	5	1
Solicitud de Documentos	1	1	4	6	4
Solicitud Información	0	13	29	36	36

Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC

Comparativo de PQRSD Clasificadas por Tipología					
TIPOLOGÍA	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
Recurso de Reposición	0	0	1	1	0
Solicitud Información Pública	4	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	1	0	0
Total	218	411	238	281	280

Tabla N°5. Tipología de PQRSD Q4 2023.

4.2.3 PQRSD Clasificadas por Motivo

Teniendo en cuenta la información registrada en el sistema de Ophelia SGDEA del Instituto, 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 95 % (equivalente a 265 radicados), seguido de atención al ciudadano con un 5 % e Información suministrada con 1 %.

Comparativo de PQRSD Clasificadas por Motivo					
MOTIVO	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	16	3	7	15
CALIDAD EN SERVICIO	0	0	0	3	1
DEMORA EN SERVICIO	0	1	0	0	2
INFORMACIÓN ERRONEA	0	2	0	0	1
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	5	1	0	1	3
IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO	0	1	0	0	1
PROPIO DEL SERVICIO	213	389	235	269	265
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CLIENTES	0	0	0	0	0
FALTA DE INFORMACIÓN	0	1	0	1	1
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	0	0	0	0	0
Total	218	411	238	281	280

Tabla N°6. PQRSD por Motivo Q4 2023.

4.2.4 PQRSD Clasificadas por Áreas

En el presente punto se lleva a cabo el comparativo de las PQRSD que recibieron las diferentes áreas del Instituto Nacional de Metrología, ya sea misional o estratégico. Para el cuarto trimestre del año 2023, el área que más atendió Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias fue la Secretaría General con un 56 % (158), seguida de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano con un 22 % (62), y la Subdirección de Metrología Física con un 11 % (32).

Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC

Comparativo PQRSD por Áreas					
PQRSD POR ÁREAS	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
Control Interno	1	0	0	0	1
Dirección General	18	9	4	3	8
Oficial de Transparencia	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	0
Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico	0	2	4	18	8
Secretaría General	115	317	118	156	158
Subdirección de Metrología Física	22	31	40	32	32
Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano	61	49	67	69	62
Gestión Financiera	0	0	0	0	1
Subdirección de Metrología Química y Biología	1	3	5	3	10
Total	218	411	238	281	280

Tabla N°7. PQRSD por Áreas Q4 2023.

En la Tabla N°8. PQRSD por motivo frente a Áreas Q4 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.

PQRSD por motivo frente a Áreas Q4 2023												
Área / Motivo	Asis. Tec.	A.Ciudad ano	Capacitaciones	Contratación	Ensayos de Aptitud	MRC	RCM	Ser. Admin.	Calibración	Serv. en Línea	TH	Total
Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Dirección General	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	4	8
Oficial de Transparencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OIDT	0	0	0	1	0	0	0	3	2	2	0	8
Secretaría General	0	4	0	99	0	1	0	3	1	0	50	158
SMF	0	0	0	0	0	0	9	0	22	1	0	32
SMQB	0	1	1	0	1	1	1	0	4	1	0	10
Gestión Financiera	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SSMRC	0	2	4	1	11	1	0	0	43	0	0	62
Total												280

Tabla N°8. PQRSD por motivo frente a Áreas Q4 2023.

Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC

4.2.5 PQRSD Clasificadas por Servicios

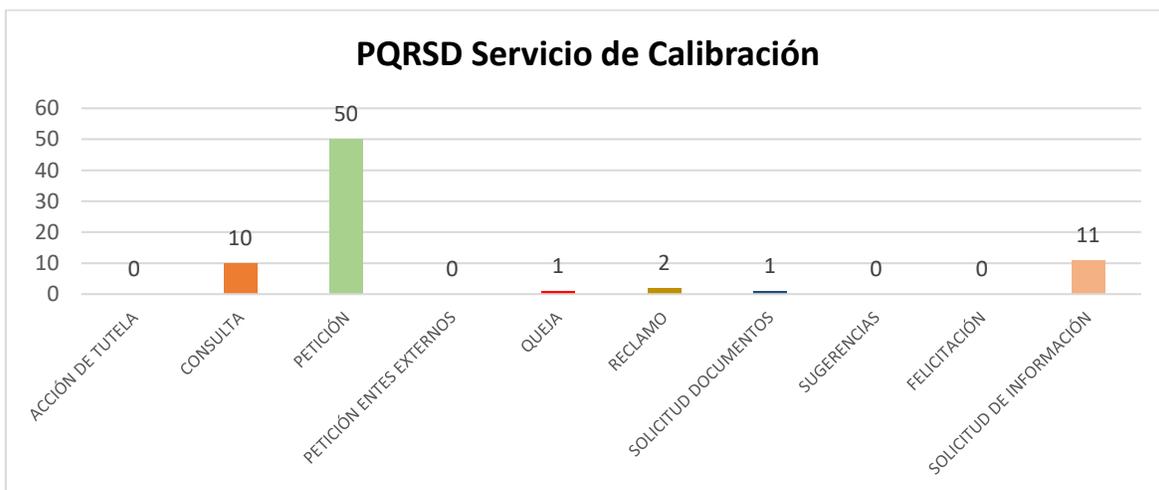
En el presente capítulo se mostrarán las cifras referentes de las PQRSD frente a cada uno de los servicios que prestó el Instituto Nacional de Metrología de Colombia - INM a lo largo del periodo evaluado.

4.2.5.1 Servicio de Calibración: El número de PQRSD relacionadas con el servicio de calibración, registradas durante el cuarto trimestre de 2023 fueron setenta y cinco (75), estas se clasificaron por su contenido como: Peticiones 67 %, solicitudes de información con un 15 % y consultas un 13 %.

PQRSD SERVICIO DE CALIBRACIÓN					
TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
Acción de Tutela	0	0	2	0	0
Consulta	15	9	11	20	10
Petición	32	30	60	44	50
Petición Entes Externos	0	0	0	0	0
Queja	0	0	0	0	1
Reclamo	5	0	0	1	2
Solicitud Documentos	0	0	3	2	1
Sugerencias	0	0	1	0	0
Felicitación	0	0	0	1	0
Solicitud de Información	0	1	9	14	11
Total	69	52	86	82	75

Tabla N°9. Tipología Calibración Q4 2023.

Durante el cuarto trimestre del 2023, el servicio de calibración recibió 1 queja y 2 reclamos, los cuales fueron respondidos dentro de los tiempos de Ley.



Gráfica N°6. PQRSD Servicio de Calibración Q4 2023.

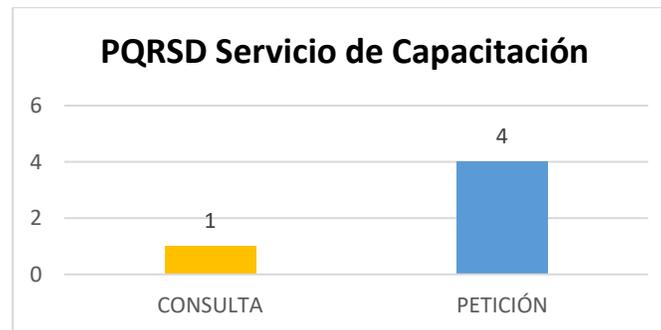
Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC

4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología: Para este trimestre, validado con el sistema informático Ophelia SGDEA, se radicaron cinco (5) PQRSD relacionadas con el servicio de Capacitaciones en Metrología, las cuales fueron clasificadas como Peticiones (80 %) y consultas (20 %).

PQRSD CAPACITACIONES EN METROLOGÍA					
Tipo de PQRSD Capacitaciones en Metrología	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
Consulta	0	0	0	0	1
Felicitación	0	0	0	1	0
Petición	1	0	1	3	4
Petición Entes Externos	0	0	0	0	0
Reclamo	0	1	0	0	0
Solicitud de Documentos	0	0	0	2	0
Solicitud Información	0	0	1	1	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total	1	1	2	7	5

Tabla N° 10. PQRSD Capacitaciones en Metrología Q4 2023.

Se destaca que para el periodo del presente informe no se recibieron quejas ni reclamos frente a este servicio.



Gráfica N°7. PQRSD Capacitación en Metrología Q4 2023.

4.2.5.3 Asistencia Técnica: Teniendo en cuenta la información del sistema informático SGDEA, en este trimestre el servicio de Asistencia Técnica no recibió PQRSD. Sin embargo, para efectos de trazabilidad se presenta el cuadro comparativo con los resultados de los anteriores trimestres.

PQRSD ASISTENCIA TÉCNICA					
TIPO DE PQRSD	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
Consulta	0	0	0	0	0
Petición	4	3	1	0	0
Petición Entes Externos	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0

Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC

PQRSD ASISTENCIA TÉCNICA					
TIPO DE PQRSD	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
Solicitud de Documentos	0	0	1	0	0
Solicitud de Información	0	0	0	1	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total	4	3	2	1	0

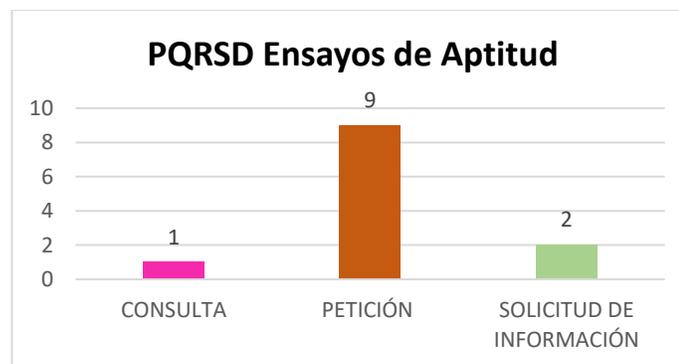
Tabla N°11. PQRSD Asistencia Técnica Q4 2023.

4.2.5.4 Ensayos de Aptitud: A lo largo del cuarto trimestre del 2023, el servicio de Ensayos de Aptitud registró doce (12) PQRSD, que fueron clasificadas como: peticiones (75 %); solicitud de información (17 %) y consultas (8 %); y se verifica que no se presentaron apelaciones de la ISO/IEC 17043. Para conocer el comparativo con los periodos anteriores se puede verificar la tabla N°12. PQRSD Ensayos de Aptitud Q4 2023.

PQRSD ENSAYOS DE APTITUD					
TIPO DE PQRSD PARA ENSAYOS DE APTITUD	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
Apelación 17043	2	0	0	0	0
Consulta	0	1	0	0	1
Petición	11	13	21	14	9
Petición Entes Externos	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	1	2	1	2	2
Reclamo	0	0	0	0	0
Solicitud de Documentos	0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	0
Total	14	16	22	16	12

Tabla N°12. PQRSD Ensayos de Aptitud Q4 2023.

En el cuarto trimestre el servicio de Ensayos de Aptitud no presentó Quejas ni Reclamos.



Gráfica N°8. PQRSD Ensayos de Aptitud Q4 2023.

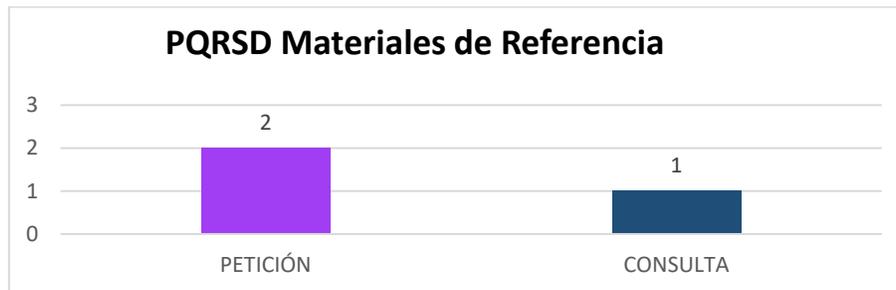
Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC

4.2.5.5 Materiales de Referencia: Con respecto de los Materiales de Referencia, en el trimestre evaluado, fueron radicadas tres (3) PQRSD, las cuales fueron clasificadas como Peticiones 67 % y Consulta 33 %.

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

Tabla N°13. PQRSD Materiales de Referencia Q4 2023.

Durante el cuarto trimestre del 2023, el servicio de Materiales de Referencia Certificados no presentó Quejas ni Reclamos.



Gráfica N°9. PQRSD Materiales de Referencia Q4 2023.

4.3 RECLAMOS PRESENTADOS

Según la información registrada en el sistema de radicación del INM Ophelia SGDEA, se recibieron tres (3) reclamos, los cuales fueron respondidos 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
1-2023-1552-1	Reclamo	Atención al Ciudadano	Dirección General
1-2023-1675-1	Reclamo	Información Suministrada	Dirección General
1-2023-1759-1	Reclamo	Demora en el Servicio	Dirección General

Tabla 14. Reclamos Generales Q4 2023.

Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC

4.4 QUEJAS PRESENTADAS

Para el cuarto trimestre del 2023 las quejas que se registraron en el sistema de radicación del Instituto Nacional de Metrología fueron cuatro (4), las cuales fueron atendidas teniendo en cuenta el procedimiento E-04-P-001 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

QUEJAS GENERALES			
RADICADO	MOTIVO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1-2023-1455-1	Queja	Información Suministrada	Oficina De Informática y Desarrollo Tecnológico
1-2023-1457-1	Queja	Calidad en el Servicio	Oficina De Informática y Desarrollo Tecnológico
1-2023-1611-1	Queja	Demora en el Servicio	Dirección General
1-2023-1670-1	Queja	Propios en el servicio	Dirección General

Tabla 15. Quejas Generales Q4 2023.

4.5 PQRSD PASADAS EN TIEMPO DE RESPUESTA

Al cierre del cuarto trimestre de 2023, según la información extraída del sistema SGDEA (Ophelia), veintiún (21) de las PQRSD radicadas fueron respondidas de manera extemporánea 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 Q4 2023.

PQRSD respondidas fuera de tiempo							
Radicado	Tipo de PQRSD	Motivo	Tema Relacionado	Dependencia	Días Transcurridos	Días de Respuesta	Tiempo de Ley
1-2023-1395-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	17	17	15
1-2023-1407-1	Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	17	17	10
1-2023-1411-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	21	21	15
1-2023-1413-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	19	19	15
1-2023-1417-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	19	19	15
1-2023-1419-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	23	23	15
1-2023-1435-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	28	28	10
1-2023-1447-1	Solicitud Congreso de la Republica	Propios en el servicio	Talento Humano	Oficina De Control Interno	7	7	5
1-2023-1456-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Calibración	SSMRC	11	11	10
1-2023-1495-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	18	18	10
1-2023-1508-1	Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Contratación	SSMRC	23	23	10

Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC

PQRSD respondidas fuera de tiempo							
Radicado	Tipo de PQRSD	Motivo	Tema Relacionado	Dependencia	Días Transcurridos	Días de Respuesta	Tiempo de Ley
1-2023-1517-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	17	17	10
1-2023-1523-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	15	15	10
1-2023-1527-1	Petición	Información Suministrada	Talento Humano	Secretaría General	16	16	15
1-2023-1530-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Calibración	OIDT	22	22	10
1-2023-1569-1	Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	18	18	10
1-2023-1576-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	21	21	15
1-2023-1593-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	17	17	15
1-2023-1633-1	Petición	Propios en el servicio	Calibración	SMF	19	19	15
1-2023-1662-1	Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	21	21	15
1-2023-1683-1	Petición	Propios en el servicio	Calibración	SSMRC	10	10	15

Tabla N°16. PQRSD respondidas fuera de términos en el periodo Q4 2023.

4.6 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Revisada la clasificación dada en el sistema Ophelia SGDEA, 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.

4.7 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA: Teniendo en cuenta la información del sistema Ophelia se concluye que NO se presentaron solicitudes de Información Pública durante el cuarto trimestre del 2023.

4.8 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD: Según la información obtenida del sistema Ophelia SGDEA, NO se identificaron PQRSD trasladadas a otra entidad.

4.9 APELACIONES ENSAYOS DE APTITUD ISO/IEC 17043: Revisado el sistema Ophelia SGDEA, y obtenida información del equipo de Ensayos de aptitud, se concluye que para este periodo NO se presentaron apelaciones a los informes finales de este servicio.

4.10 CALIDAD EN LA RESPUESTA: Desde el equipo de Relación con el Ciudadano de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano se revisa permanentemente las respuestas que se han generado desde las diferentes dependencias a

Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)

SSMRC

través del aplicativo Ophelia SGDEA, lo cual nos indica que se responde de manera adecuada, respetando las normas de cordialidad, puntuación. Sin embargo, en algunos casos se observa y recomienda que las respuestas se deben dar de fondo con el fin de que a los ciudadanos no les queden dudas sobre algunos temas.

Para obtener más información se debe consultar el Excel adjunto (Libro: *PQRSD Q4 2023*).

5. CONCLUSIONES



En el cuarto trimestre del 2023 desmejoró el tiempo de respuestas a las PQRSD frente al trimestre inmediatamente anterior.



Las PQRSD que más se recibieron durante el trimestre del presente informe estuvieron relacionadas con contratación (36 %); seguido de Calibración (27 %) y Talento Humano (20 %).



La mayor cantidad de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del año 2023 (Q4) fueron tipificadas como Peticiones (76 %), seguida de solicitudes de información (13 %) y Consulta (6 %). De igual manera, el 95 % se clasificó como temas propios del servicio.



Durante la vigencia fueron radicadas cuatro (4) Quejas y tres (3) Reclamos por parte de los ciudadanos.



Veintiún (21) de las PQRSD radicadas fueron respondidas de manera extemporánea según los tiempos de la ley 1755 de 2015 y treinta y seis (36) seguían en trámite de respuesta al cierre de este informe.



El sistema de radicación Ophelia SGDEA continúa presentando inconvenientes, situación que ha generado problemas en la recepción, tratamiento y control de las PQRSD, así como en la elaboración del informe.



En cuanto a la calidad de las respuestas se puede afirmar que en su mayoría es buena y se presentan bajo la premisa de la cordialidad y el respeto.



Se recomienda responder todas las PQRSD a través del Sistema informático designado por el Instituto Nacional de Metrología, 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 Ophelia SGDEA, o se reporta tarde el cierre, lo que aumenta el tiempo promedio de respuesta en el reporte (insumo para el informe).

Informe PQRSD cuarto trimestre 2023 (Q4)
SSMRC

6. RECOMENDACIÓN GENERAL



Es importante 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”*.

Se destaca que *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, o el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirá una falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”*, Artículo N° 31 de la ley 1755.

7. ANEXOS

- Libro Excel: PQRSD Q4 2023

Elaboró: Karol Viviana Romero Jiménez
Profesional Universitario

Revisó: Claudia Angélica Guillén
Subdirectora de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano
Fecha: 2024-01-09