

Informe PQRSD

Primer trimestre 2024 (Q1)

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

(2024 – 04 - 11)

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 tipología	4
4.2.2 PQRSD clasificadas por tiempos de respuesta	6
4.2.1 PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados	7
4.2.2 PQRSD Clasificadas por Procesos de Apoyo	10
4.2.3 PQRSD Clasificadas por motivo y áreas	10
4.2.4 PQRSD relacionadas con la Red Colombiana de Metrología	12
4.3 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	13
4.4 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	13
4.5 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD.....	13
4.6 APELACIONES ENSAYOS DE APTITUD ISO/IEC 17043.....	14
4.7 CALIDAD EN LA RESPUESTA	14
5. RECOMENDACIONES	14

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM lleva a cabo el presente informe basado en los procesos y procedimientos internos que sitúan y reglamentan la recepción, seguimiento y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD presentadas al Instituto entre 1 de enero del 2024 y el 31 de marzo del 2024. De igual manera, se tiene en cuenta lo consignado en las normas vigentes.

Este informe se realiza para dar transparencia a la función pública institucional frente a usuarios y ciudadanos y dar cumplimiento a las normas vigentes.

2. ALCANCE

El informe analiza las PQRSD recepcionadas en el INM de Colombia a través del sistema informático Ophelia SGDEA durante el primer trimestre del 2024. De igual forma, al ser un ejercicio permanente, se incluye el comparativo frente al mismo periodo de la vigencia anterior, para hacer un análisis detallado sobre el tratamiento de las PQRSD en el Instituto.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Inicialmente se obtiene el reporte del periodo objeto de este informe, el cual se extrae del sistema informático del INM de Colombia Ophelia SGDEA, posteriormente verifica el cumplimiento de las recomendaciones previas, se clasifica y analiza la información según la tipología, tiempo de respuesta, servicios prestados con su respectivo comparativo del mismo trimestre de la vigencia anterior, procesos de apoyo, se cruza la información del motivo frente a las áreas, se analizan las PQRSD radicadas en relación con la Red Colombiana de Metrología, se validan las solicitudes de protección de datos personales, información pública, traslados a otra entidad, apelaciones de Ensayos de Aptitud ISO/IEC 17045; se generan conclusiones frente a la calidad de las respuestas y se proyectan las recomendaciones a lugar.

Todo el análisis se efectúa frente a la normatividad vigente y teniendo en cuenta los tiempos que nos da la Ley 1755 de 2015, como se indican a continuación:

Tiempos de Respuesta Ley 1755 de 2015	
TIPO DE SOLICITUD	DÍAS HÁBILES
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 de 2015) y procedimiento interno E4-01-P-001 PQRSD.

4. RESULTADOS

4.1. SEGUIMIENTO FRENTE A RECOMENDACIONES PREVIAS

Se evidencia que los funcionarios del INM de Colombia han acatado las recomendaciones sobre el uso del sistema Ophelia SGDEA para emitir la totalidad de las respuestas a las PQRSD. De igual manera, se han tenido en cuenta los lineamientos generados desde las diversas capacitaciones las cuales han dado herramientas claves a la hora de responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias.

4.2 RESULTADOS GENERALES

Durante el primer trimestre del 2024, el Instituto Nacional de Metrología de Colombia recibió 253 PQRSD, las cuales se clasificaron como se determina a continuación:

4.2.1 PQRSD Clasificadas por tipología

En vista de la clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ley 1755 de 2015, se realiza el análisis considerando las PQRSD radicadas en el trimestre, obteniendo que el 73 % del total fueron tipificadas como Peticiones.

Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 (Q1)
SSMRC

PQRSD clasificadas por tipología	
Consulta	24
Petición	184
Petición Entes Externos	4
Solicitud Congreso de la Republica	2
Solicitud de documentos	8
Solicitud de información	31
Total	253

Tabla N°2. PQRSD clasificadas por tipología Q1 2024.

De igual manera, se efectúa un comparativo de las PQRSD del primer trimestre del 2023 frente al mismo periodo del 2024, identificando que disminuyó el número total de PQRSD recibidas y se mantiene la clasificación de la mayoría como Peticiones, seguida de las tipificadas como Solicitudes de Información o consulta, que tuvieron una variación respecto del mismo trimestre del año pasado.

Comparativo de PQRSD clasificadas por tipología		
TIPOLOGÍA	Q1 2023	Q1 2024
Acción de Tutela*	0	0
Apelación 17043*	0	0
Consulta	17	24
Denuncia	0	0
Felicitación	0	0
Petición	369	184
Petición Entes Externos	6	4
Queja	2	0
Reclamo	3	0
Solicitud. Congreso República	0	2
Solicitud de Documentos	1	8
Solicitud Información	13	31
Recurso de Reposición*	0	0
Sugerencia	0	0
Total	411	253

Tabla N°3. Comparativo de PQRSD clasificadas por tipología.

**Estos ítem cuentan con tiempos de respuesta de ley diferentes a los determinados en la Ley 1755 de 2015.*

Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 (Q1)
SSMRC

De igual manera, se evidencia que durante el trimestre NO se registran ni Quejas ni Reclamos.

4.2.2 PQRSD clasificadas por tiempos de respuesta

En relación con el tiempo de respuesta promedio, se evidencia que éste disminuyó respecto del primer trimestre del 2023, lo que representa un mejoramiento en el nivel de atención al ciudadano:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	
Q1 2023	Q1 2024
6,3 días	4,8 días

Tabla N°4. Comparativos tiempos de respuesta por periodos.

En relación con el indicador de oportunidad, de las 253 PQRSD recibidas, se respondieron en el período 237 que equivalen al 94 % y al cierre del presente informe continuaban en trámite de respuesta el 6 %.

PQRSD Q1 de 2024	
Respondidas fuera de tiempo	16
En trámite	16
Respondidas a tiempo	221
Respondidas en período	237
Recibidas	253
Tiempo promedio	4,8 días

Tabla N°5. Oportunidad en la respuesta PQRSD Q1 2024.

Respecto de las PQRSD respondidas fuera de tiempo durante el primer trimestre del 2024, la mayoría están relacionadas con Talento Humano, equivalentes a cuatro (4) peticiones y cinco (5) solicitudes de información:

PQRSD fuera de tiempo				
Tipo de PQRSD	Motivo	Tema Relacionado	Dependencia	Cantidad
Petición	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	4
			Dirección General	1
		Atención al Ciudadano	Subdirección de Servicios Metrológicos Y Relación con el Ciudadano	1
			Grupo de Gestión Financiera	1
			Servicios en Línea	Oficina de Informática y

Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 (Q1)
SSMRC

			Desarrollo Tecnológico	
Petición Entes Externos	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano	Secretaría General	1
Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	1
Solicitud de información	Propios en el servicio	Talento Humano	Secretaría General	5
	Propios en el servicio	Talento Humano	Grupo de Gestión Financiera	1

Tabla N°6. PQRSD respondidas fuera de tiempo Q1 2024.

4.2.1 PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados

El servicio que más PQRSD recibió en el Instituto Nacional de Metrología de Colombia durante los tres primeros meses del 2024 fue Calibración con un 78 % de requerimientos, cifra consistente con el hecho de que éste es el tipo de servicio más prestado durante el período:

PQRSD Clasificadas por Servicios Prestados Q1 2024	
Servicio	N° PQRSD
Calibración	43
Ensayos de aptitud	4
Capacitaciones en Metrología	6
Materiales de Referencia Certificados	1
Asistencia Técnica	0
Red Colombiana de Metrología	1
Total	55

Tabla N°7. PQRSD clasificadas por servicios prestados.

A continuación, se lleva a cabo el comparativo del primer trimestre del 2023 frente a los primeros tres meses del 2024 del servicio de **Calibración** obteniendo que, durante la presente vigencia se tuvo una disminución del 17,31 % de PQRSD radicadas a este servicio:

Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 (Q1)
SSMRC

PQRSD SERVICIO DE CALIBRACIÓN		
TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q1 2023	Q1 2024
Acción de Tutela	0	0
Consulta	9	14
Petición	30	18
Petición Entes Externos	0	0
Queja	0	0
Reclamo	0	0
Solicitud Documentos	0	0
Sugerencias	0	0
Felicitación	0	0
Solicitud de Información	1	11
Total	52	43

Tabla N°8. Comparativo PQRSD Servicio de Calibración.

Para el servicio de **Capacitaciones en Metrología**, se lleva a cabo el comparativo del mismo periodo de la anterior vigencia frente al 2024:

PQRSD CAPACITACIONES EN METROLOGÍA		
Tipo de PQRSD para Capacitaciones en Metrología	Q1 2023	Q1 2024
Consulta	0	0
Felicitación	0	0
Petición	0	4
Petición Entes Externos	0	0
Reclamo	1	0
Solicitud de Documentos	0	0
Solicitud Información	0	2
Sugerencia	0	0
Total	1	6

Tabla N°9. Comparativo PQRSD Servicio de Capacitaciones en Metrología.

El servicio de **Asistencia Técnica** resalta por no recibir PQRSD en el primer trimestre del 2024, frente a tres (3) que se habían presentado en el mismo periodo del 2023, lo que se explica por el hecho de que, durante este período no se tenían activos servicios de esta categoría:

Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 (Q1)
SSMRC

PQRSD ASISTENCIA TÉCNICA		
Tipo de PQRSD para Asistencia Técnica	Q1 2023	Q1 2024
Consulta	0	0
Petición	3	0
Petición Entes Externos	0	0
Reclamo	0	0
Solicitud de Documentos	0	0
Solicitud de Información	0	0
Sugerencia	0	0
Total	3	0

Tabla N°10. Comparativo PQRSD Servicio de Asistencia Técnica.

En los últimos tres trimestres se evidencia que el servicio de **Ensayos de Aptitud** ha tenido una disminución del 75 % en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Denuncias frente al mismo periodo del 2023:

PQRSD ENSAYOS DE APTITUD		
Tipo de PQRSD para Ensayos de Aptitud	Q1 2023	Q1 2024
Apelación 17043	0	0
Consulta	1	3
Petición	13	0
Petición Entes Externos	0	0
Solicitud De Información	2	1
Reclamo	0	0
Solicitud De Documentos	0	0
Felicitación	0	0
Total	16	4

Tabla N°11. Comparativo PQRSD Servicio de Ensayos de Aptitud.

El servicio de **Materiales de Referencia** contó en el primer trimestre del 2024 con una (1) Petición presentando una disminución del 50 % frente al primer trimestre del 2023:

Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 (Q1)
SSMRC

PQRSD MATERIALES DE REFERENCIA		
Tipo de PQRSD para Materiales de Referencia	Q1 2023	Q1 2024
Solicitud de Información	0	0
Solicitud de Documentos	0	0
Petición	2	1
Sugerencia	0	0
Consulta	0	0
Reclamo	0	0
Total	2	1

Tabla N°12. PQRSD Servicio de Materiales de Referencia 2023 - Q1 2024.

4.2.2 PQRSD Clasificadas por Procesos de Apoyo

Durante el primer trimestre del 2024 el proceso de apoyo que más PQRSD recibió fue contratación con un 57 % del total de las recibidas en estos procesos.

PQRSD Clasificadas por Procesos de Apoyo Q1 2024	
Proceso de apoyo	
Contratación	112
Atención al Ciudadano	17
Talento Humano	63
Servicios en Línea	4
Servicios Administrativos	2
Total	198

Tabla N°13. PQRSD clasificadas por Procesos de Apoyo.

4.2.3 PQRSD Clasificadas por motivo y áreas

A continuación, se agrupan las PQRSD del primer trimestre del 2024 teniendo en cuenta la tipología y su clasificación por motivo, tema y dependencia asignada.

PQRSD Q1 2024				
Tipo de PQRSD	Motivo	Tema Relacionado	Dependencia	Cantidad
Consulta	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	Subdirección De Metrología Física	1
	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano	Subdirección De Metrología Física	2

Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 (Q1)
SSMRC

			Secretaría General	1
		Ensayos de Aptitud	Subdirección De Servicios Metrológicos Y Relación Con El Ciudadano	3
		Red Colombiana de Metrología	Secretaría General	1
		Servicios de Calibración	Subdirección De Metrología Física	9
			Subdirección De Metrología Química Y Biología	3
			Subdirección De Servicios Metrológicos Y Relación Con El Ciudadano	2
		Servicios en Línea	Subdirección De Metrología Física	2
Petición	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	Secretaría General	4
		Servicios de Calibración	Subdirección De Metrología Física	1
		Talento Humano	Secretaría General	2
	Irregularidades en el servicio	Materiales de Referencia Certificados	Secretaría General	1
		Propios en el servicio	Atención al Ciudadano	Secretaría General
	Grupo De Gestión Financiera			1
	Subdirección De Servicios Metrológicos Y Relación Con El Ciudadano			1
	Dirección General			1
		Capacitaciones en Metrología	Subdirección De Servicios Metrológicos Y Relación Con El Ciudadano	4
		Contratación	Secretaría General	107
		Servicios Administrativos	Secretaría General	2
		Servicios de Calibración	Subdirección De Metrología Física	10
			Secretaría General	2
			Subdirección De Metrología Química Y Biología	1
			Subdirección De Servicios Metrológicos Y Relación Con El Ciudadano	4
		Servicios en Línea	Oficina De Informática Y Desarrollo Tecnológico	1
		Talento Humano	Dirección General	2
			Oficina De Control Interno	1
			Secretaría General	37
	Petición	Propios en el	Talento Humano	Secretaría General

Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 (Q1)
SSMRC

Entes Externos	servicio		Dirección General	1	
		Atención al Ciudadano	Secretaría General	1	
Solicitud Congreso de la Republica	Propios en el servicio	Atención al Ciudadano	Secretaría General	1	
		Talento Humano	Dirección General	1	
Solicitud de documentos	Propios en el servicio	Contratación	Secretaría General	5	
		Talento Humano	Secretaría General	3	
Solicitud de información	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano	Subdirección De Servicios Metrológicos Y Relación Con El Ciudadano	1	
			Secretaría General	1	
	Propios en el servicio	Capacitaciones en Metrología	Ensayos de Aptitud	Subdirección De Servicios Metrológicos Y Relación Con El Ciudadano	2
				Subdirección De Servicios Metrológicos Y Relación Con El Ciudadano	1
		Servicios de Calibración	Servicios en Línea	Oficina De Informática Y Desarrollo Tecnológico	2
				Subdirección De Metrología Física	7
				Subdirección De Servicios Metrológicos Y Relación Con El Ciudadano	2
		Talento Humano	Talento Humano	Secretaría General	13
				Grupo De Gestión Financiera	1

Tabla N°14. PQRSD por motivo frente a Áreas Q4 2023.

4.2.4 PQRSD relacionadas con la Red Colombiana de Metrología

Durante el primer trimestre del 2024 se recibió una consulta relacionada con la Red Colombiana de Metrología, la cual fue respondida dentro de los tiempos de la Ley 1755 del 2015.

Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 (Q1)
SSMRC

PQRSD RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA		
TIPO DE PQRSD	Q1 2024	Porcentaje
Solicitud de Información	0	0%
Solicitud de Documentos	0	0%
Petición	0	0%
Sugerencia	0	0%
Consulta	1	100%
Reclamo	0	0%
Total	1	100%

Tabla N°15. PQRSD Red Colombiana de Metrología Q1 2024.

4.3 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.

4.4 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Teniendo en cuenta la información del sistema Ophelia SGDEA se identifica que durante el primer trimestre del 2024 fueron radicadas cuatro (4) solicitudes de información pública, las cuales fueron contestadas dentro de los tiempos de Ley:

PQRSD respecto a información pública Q1 2024			
RADICADO	TIPO DE PQRSD	TEMA RELACIONADO	DEPENDENCIA
1-2024-0119-1	Solicitud Congreso de la Republica	Atención al Ciudadano	Secretaría General
1-2024-0183-1	Petición Entes Externos	Talento Humano	Secretaría General
1-2024-0260-1	Solicitud Congreso de la Republica	Talento Humano	Dirección General
1-2024-0314-1	Petición Entes Externos	Talento Humano	Dirección General

Tabla N°16. Solicitudes de Información Pública Q1 2024.

4.5 PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD

Según la información obtenida del sistema Ophelia SGDEA, NO se identificaron PQRSD trasladadas a otra entidad.

4.6 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.

4.7 CALIDAD EN LA RESPUESTA

Desde el equipo de Relación con el Ciudadano de la Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano se revisan las respuestas que se han generado desde las diferentes dependencias a través del aplicativo Ophelia SGDEA, lo cual nos indica que se responde de manera adecuada, respetando las normas de cordialidad y puntuación. Para verificar las observaciones se puede observar el anexo *Libro Excel: PQRSD Q1 2024*.

5. RECOMENDACIONES

- En la gestión de PQRSD es imperativo considerar los tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015, respecto a las peticiones en general.
- Para proyectar las respuestas se recomienda usar los lineamientos de lenguaje claro establecidos por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, para que el receptor de la información comprenda la respuesta en su totalidad.
- Se recomienda que totalidad de las respuestas a PQRSD sean generadas a través del sistema de información Ophelia (SGDEA), esto con el objetivo de conservar la trazabilidad del documento y optimizar el seguimiento del envío.

Elaboró Tabulación: Karen Alejandra Chitiva Castañeda – funcionaria.

Elaboró Informe: Karol Viviana Romero Jiménez - funcionaria.

Revisó: Alexandra Hernández Moreno
Subdirectora de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano

Fecha: 2024-04-11