

Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

GESTIÓN DE PQRS

Control Interno

Bogotá

Fecha (2015-07-31) *X*

1. Introducción

El área de Secretaría General, es la encargada de coordinar las acciones del sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias sobre los trámites y servicios prestados por el Instituto Nacional de Metrología.

Procedimentalmente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Denuncias, pueden ser presentados a través de cualquiera de los siguientes canales definidos por la entidad para la atención al ciudadano:

a) **Canal presencial**, atiende al ciudadano en la sede del Instituto Avenida carrera 50 No. 26 - 55 interior 2, CAN Bogotá D.C., o en los lugares donde llegará a hacer presencia en cumplimiento de sus objetivos misionales (ferias al ciudadano, entre otros). En el caso de la sede del INM se dará atención en la ventanilla de recepción de equipos en el horario de las 8 h a las 17 h, de lunes a viernes.

b) **Correo directo (físico)**, correo directo (físico), este debe ser recibido en la ventanilla de recepción de equipos en el horario de las 8 a 17 horas de lunes a viernes.

c) **Canal Telefónico**, Si la llamada es local: llamando al conmutador No. (57-1) 2542222, extensión 1218 en el horario de las 8 a 17 horas de lunes a viernes, Igualmente en Bogotá en la línea directa de atención al ciudadano (57-1) 2542236, si la llamada es nacional, comunicándose con la línea nacional 018000112542 en el horario de las 8 a 17 horas de lunes a viernes. (57-1) Fax 2542238.

d) **Canal Virtual**, mediante la página web <http://www.inm.gov.co/> enlace servicios al ciudadano. Igualmente mediante el correo electrónico: contacto@inm.gov.co, en cualquier horario. Igualmente en las redes sociales Twitter: @inmcolombia, y Facebook: INM de Colombia, atendidos en cualquier horario.

2. Alcance

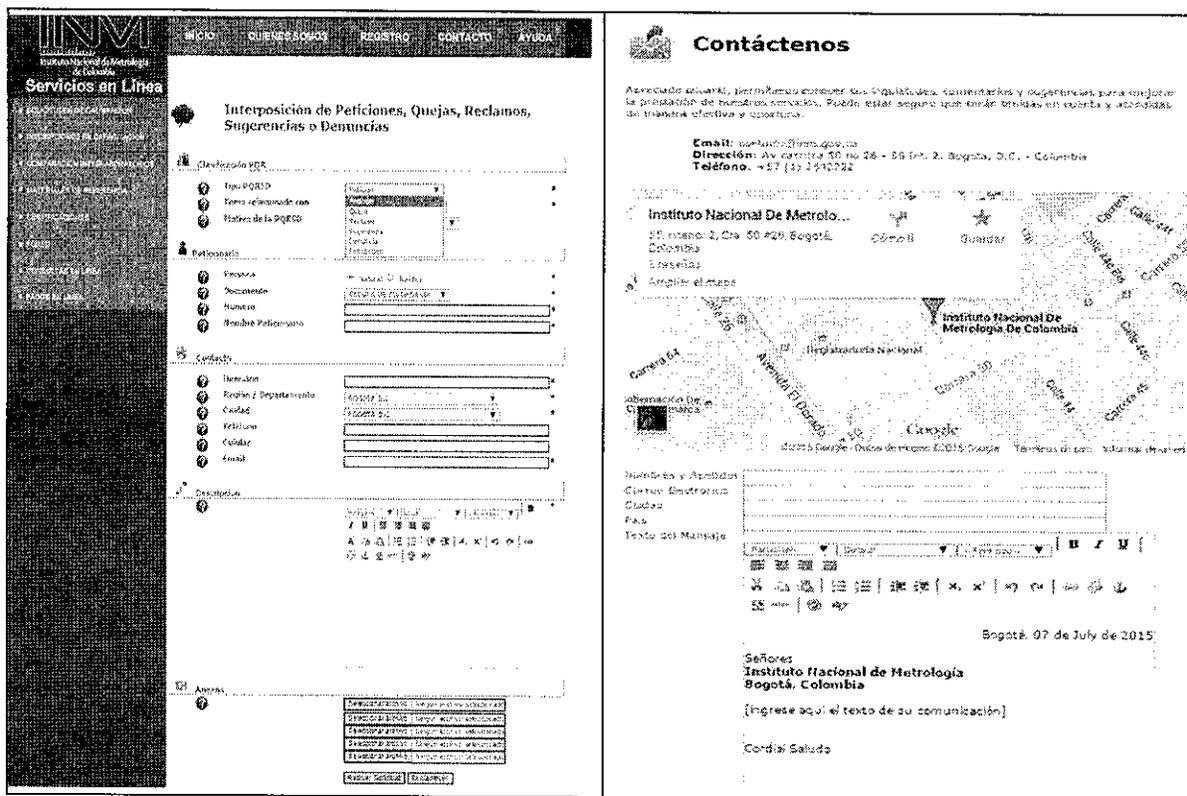
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD radicadas en el Sistema Único de Radicación Documental - SURDO en el primer semestre de 2015.

3. Descripción metodológica

A partir de la observación realizada se pudo determinar el Instituto Nacional de Metrología en el primer semestre de 2015, mantuvo los canales dispuestos para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias; previstos en el Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD (E4-01-P-01).

Por lo comentado en el párrafo precedente se observó el mantenimiento del canal virtual a través de la página web tanto por el link de servicio al ciudadano como el de contáctenos, tal cual como se observa en la siguiente ilustración gráfica:





The image shows two side-by-side screenshots from the INM website. The left screenshot displays a web form titled 'Interposición de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias'. The form includes sections for 'Clasificación PQRSD' (with dropdowns for 'Tipo PQRSD', 'Forma de radicación', and 'Naturaleza de la PQRSD'), 'Información' (with fields for 'Nombre', 'Apellido', 'Código Postal', 'Ciudad', 'País', and 'E-mail'), and 'Descripción' (with a text area and a rich text editor). The right screenshot shows the 'Contáctenos' page, which includes contact information (Email: info@inm.gov.co, Dirección: Av. carrera 50 no 28 - 55 Edif. 2, Bogotá, D.C. - Colombia, Teléfono: +57 (31) 2412222), a map of Bogotá, and a contact form with fields for 'Nombre y Apellidos', 'Correo Electrónico', 'Ciudad', 'País', and 'Texto del Mensaje'. The date 'Bogotá, 07 de July de 2015' is visible at the bottom of the contact form.

El análisis sobre el comportamiento de las PQRSD para el primer semestre de 2015, realizado por la Oficina Asesora de Control Interno, está basado en la información generada a partir del Sistema Único de Radicación Documental SURDO, sistema este que permite la radicación y referencia de documentos que ingresan a la entidad, que salen de la entidad hacia los clientes o usuarios o que se transfieren entre las diferentes dependencias o funcionarios del INM.

El reporte generado tuvo como parámetros consulta derechos de petición respondidos del período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2015 y derechos de petición sin respuesta entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2015.

4. Resultados

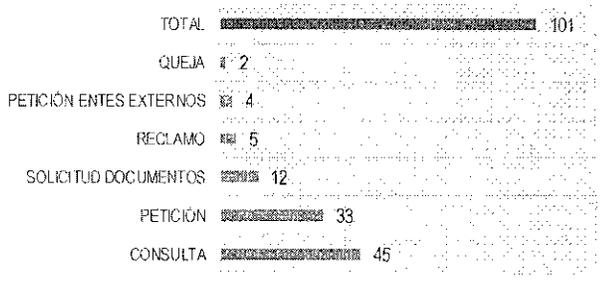
4.1 Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del 1er semestre de 2015

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias radicadas durante el primer semestre de 2015, según el reporte del Sistema Único de Radicación Documental SURDO, en total fueron 101 y de acuerdo al trámite fueron distribuidas tal cual como se aprecia en la siguiente tabla:

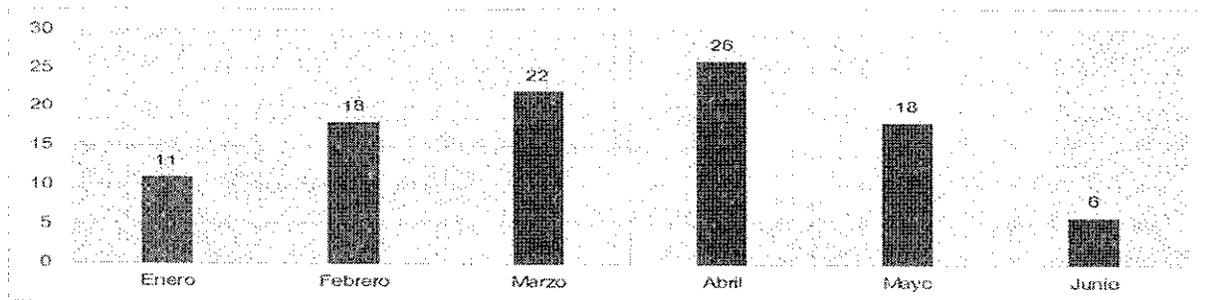
Gestión de PQRSD

Asesor con Funciones de Jefe de Control Interno

TRAMITE	TOTAL PRIMER SEMESTRE 2015
CONSULTA	45
PETICIÓN	33
SOLICITUD DOCUMENTOS	12
RECLAMO	5
PETICIÓN ENTES EXTERNOS	4
QUEJA	2
TOTAL	101



De enero a junio de 2015 las PQRS del Instituto Nacional de Metrología, radicadas en el Sistema Único de Radicación Documental SURDO, tuvieron comportamiento variable, tal cual como se aprecia en la siguiente ilustración gráfica:



4.2 Clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por área

A partir del reporte obtenido del Sistema Único de Radicación Documental SURDO, de enero a junio de 2015, las PQRSD radicadas se clasificaron por áreas, tal cual como se aprecia en la siguiente tabla en donde también se observa la participación porcentual de cada una de ellas:

ÁREA	TOTAL	%
SUBDIRECCIÓN FÍSICA	39	39%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	31	31%
DIRECCIÓN GENERAL	11	11%
SECRETARÍA GENERAL	9	9%
CONTABILIDAD	5	5%
TALENTO HUMANO	3	3%
SUBDIRECCIÓN QUÍMICA Y BIOMEDICINA	2	2%
GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1%
TOTAL GENERAL	101	100%

Adicionalmente se pudo determinar en el mismo reporte del Sistema Único de Radicación Documental SURDO la clasificación de los trámites por área, en donde hubo trámites radicados para 8 dependencias tal cual como se aprecia con detalle en la siguiente tabla:

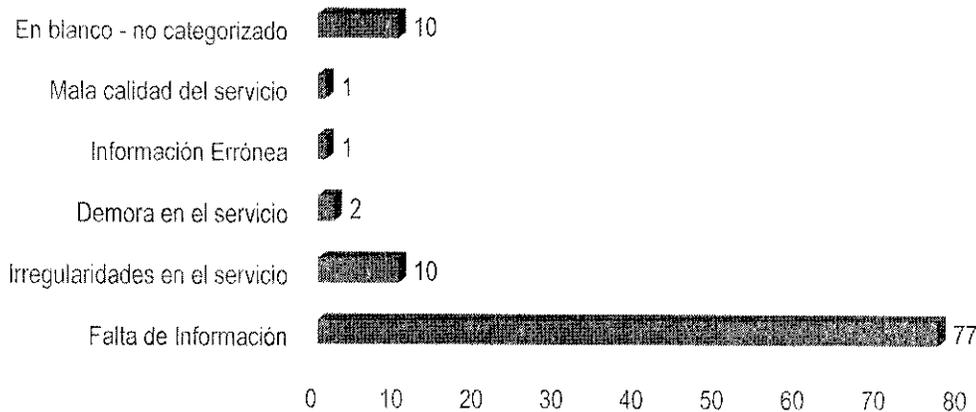
Gestión de PQRSD

Asesor con Funciones de Jefe de Control Interno

AREA	CONSULTA	QUEJA	RECLAMO	PETICIONES EXTERNAS	SOLICITUD DOCUMENTOS	TOTAL
SUBDIRECCIÓN FÍSICA	26		1	2		39
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	15	2	4		2	31
DIRECCION GENERAL	3				2	11
SECRETARIA GENERAL				1	3	9
CONTABILIDAD					3	5
TALENTO HUMANO				1	1	3
SUBDIRECCION QUIMICA Y BIOMEDICINA	1					2
GESTION CONTRACTUAL					1	1
TOTAL	45	2	5	4	12	101
TOTAL %	45%	2%	5%	4%	12%	100%

4.3 Clasificación Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias según el motivo

A partir del reporte del Sistema Único de Radicación Documental SURDO, se observó los motivos o categorización que se realizara para efectos de radicación fueron: falta de información, irregularidades en el servicio, demora en el servicio, información errónea, mala calidad del servicio. Adicionalmente se observó en el mismo reporte de los 101 trámites radicados no fueron categorizados 10 de ellos, tal cual como se observa en la siguiente ilustración gráfica.



Adicional a lo anterior y a modo de complemento, en la tabla que sigue se observa el motivo de cada uno de los PQRSD radicados en el primer semestre de 2015:

A

Categorización motivo	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Petición entes externos	Solicitud de documentos	Total	Total %
Falta de información	39	23		1	3	11	77	76%
Irregularidades en el servicio		3	2	4	1		10	10%
Demora en el servicio		2					2	2%
Información Errónea		1					1	1%
Mala calidad del servicio		1					1	1%
En blanco - no categorizado	6	3				1	10	10%
Total	45	33	2	5	4	12	101	100%

4.4 Términos de respuesta para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (E4-01-P-01), dentro de las generalidades establece términos de respuesta de las que trata el procedimiento aquí referido y se aprecian en la siguiente tabla, tomada del procedimiento aquí referido:

TABLA 1. TÉRMINOS DE RESPUESTA

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
PQRS		1		5	5	2		13
Consultas		1		18	7	2		28
Petición entes externos		1		2	3	1		7
Solicitud documentos		1		2	3	1		7

Nota: Para el caso de solicitud de documentos los dos días destinados al análisis comprenden la ubicación, recopilación y/o almacenamiento de documentos.

A partir del reporte emitido a través del Sistema Único de Radicación Documental SURDO, se observó de enero a junio de 2015 se presentaron diferencias entre el número total de días que señala el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en términos de respuesta y el reporte generado a través del Sistema Único de Radicación Documental SURDO.

A continuación se aprecia en la tabla el detalle de los documentos que presentaron en la columna de días de respuesta un número superior al establecido al que estableciera el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (E4-01-P-01).

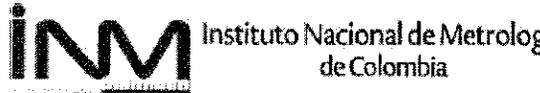
Item	Numero	Fecha Radicación	Trámite	Días Respuesta
1	15 1155 0	2015-03-05 8:45	113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA	31
2	15 1521 0	2015-03-27 10:13	113 DERECHO DE PETICION - CONSULTA	29
3	15 630 0	2015-02-09 9:30	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	14
4	15 860 0	2015-02-17 11:25	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	14
5	15 1163 0	2015-03-05 12:48	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	32
6	15 1745 0	2015-04-14 12:11	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	14
7	15 1808 0	2015-04-15 15:55	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	15
8	15 1809 0	2015-04-15 16:02	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	15
9	15 1815 0	2015-04-15 16:50	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	40
10	15 2149 0	2015-05-04 14:33	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	23
11	15 2152 0	2015-05-04 14:40	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	16
12	15 2234 0	2015-05-07 15:01	384 DERECHO DE PETICION - PETICION	20
13	15 1654 0	2015-04-09 10:21	393 DERECHO DE PETICION - PETICION ENTES EXTERNOS	10
14	15 1372 0	2015-03-18 8:51	394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	11
15	15 1376 0	2015-03-18 9:10	394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	14
16	15 1382 0	2015-03-18 10:55	394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	30
17	15 1694 0	2015-04-10 15:10	394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	16
18	15 1753 0	2015-04-14 13:33	394 DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DOCUMENTOS	14

4.5 Firma de documentos

El artículo 26 de la ley 794 de 2003, define un documento auténtico cuando existe certeza sobre la persona que lo ha elaborado, manuscrito o firmado.

El Sistema Único de Radicación Documental SURDO en el Instituto Nacional de Metrología constituye el sistema que permite la radicación y referencia de documentos que ingresan a la entidad, que salen de la entidad hacia los clientes o usuarios o que se transfieren entre las diferentes dependencias o funcionarios del INM.

A través del reporte obtenido del Sistema Único de Radicación Documental, se evidenció en el documento de radicado número 15 1382, no presenta la firma de quien lo expidió, tal cual como se nota en la siguiente ilustración: X



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA			
Número Rad:	15-1382-1	Folios:	1
Fecha:	2015-05-04 11:20:33	Actuación:	RESPUESTA
Trámite:	SOL. DOCUMENTOS	Destino:	KATTIA MILENA T
Origen:	DIRECCION GENERAL		

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA			
Número Rad:	15-1382-1	Folios:	1
Fecha:	2015-05-04 11:20:33	Actuación:	RESPUESTA
Trámite:	SOL. DOCUMENTOS	Destino:	USUARIO EXTERNO
Origen:	DIRECCION GENERAL		

Doctora
KATTIA MILENA TORRES TORRES
 Abogada Comisionada
 PROCURADURIA PRIMERA DELANGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA
 CARRERA 5 15-60
 BOGOTA D.C.
 COLOMBIA

Asunto: Registro respuesta a su requerimiento 15-1382 – Solicitud de Antecedentes

Respetada Doctora:

Atentamente me permito indicar que a su requerimiento de la referencia, se dio respuesta en forma oportuna mediante entrada 99146-2015 del pasado 23 de marzo de los comientes.

La presente comunicación se remite para registro de la respuesta previamente remitida.

Atentamente,

JAVIER EDUARDO VIVEROS CUASQUER
DIRECTOR INM (E)

Anexos:

Elaboró: Javier Eduardo Viveros Cuasquer
Revisó: Javier Eduardo Viveros Cuasquer
Aprobó: Javier Eduardo Viveros Cuasquer

Adicionalmente a partir del mismo caso del documento de radicado número 15 1382, se observó al día siguiente (2015-07-15) de la consulta, no es posible acceder al documento a través del mismo usuario del que se hiciera la consulta del documento aquí referido, tal cual como se aprecia en la siguiente imagen capturada el 15 de julio de 2015. X

No	Documento Anexo	Fecha de ingreso	Funcionario de Ingreso	Fecha de salida	Funcionario de Salida	Días	Observaciones
48	1371 D 10-20-14	2015-03-18	ANA MARIA REYES SANCLEMENTE	2015-03-18	SECRETARIA GENERAL	78	
49	1372 D 10-20-14	2015-03-18	ASISTENTE DIRECCION	2015-03-18	SECRETARIA GENERAL	78	
50	1380 D 11-06-15	2015-07-15	ARISSHOB OSORIO CAROL ESPINOSA	2015-07-15	DIRECCION GENERAL	78	
51	1448 D 05-16-14	2015-03-24	FRANCY HELENA RAMIREZ ISRAEL	2015-03-24	SECRETARIA GENERAL	78	
52	1503 D 06-13-14	2015-03-27	JOSÉ ALVARO BERNALDEZ AGUILAR	2015-03-27	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	72	
53	1560 D 08-04-15	2015-05-05	CARLOS EDUARDO ROMERO ROSAS	2015-05-05	SUBDIRECCION FISICA	68	
54	1564 D 09-14-15	2015-04-07	PELARGO ZIBRAGUIRA TIZABANA	2015-04-07	SUBDIRECCION FISICA	64	
55	1570 D 10-07-15	2015-04-06	FRANCY HELENA RAMIREZ ISRAEL	2015-04-06	SECRETARIA GENERAL	68	

4.6 Derechos de petición no respondidos

El 13 de julio de 2015, se obtuvo reporte del Sistema Único de Radicación Documental SURDO, para los derechos de petición sin respuesta; y sobre el particular se tuvo 5 trámites de los cuales 4 estaban dentro de los términos de respuesta según el procedimiento peticiones, quejas, reclamos y denuncias (E4-01-P-01). Adicionalmente a partir del mismo informe se pudo observar el trámite clasificado como derecho de petición de radicado número 3018 no presentaba respuesta.

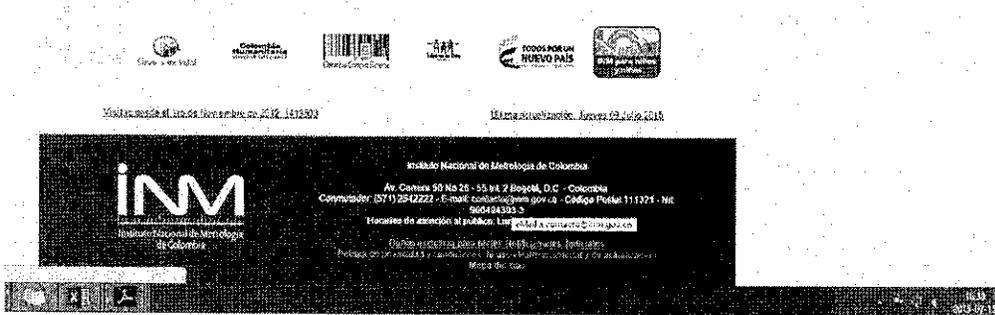
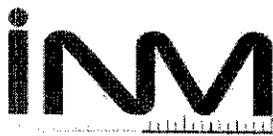
4.7 Trámite sin número de días

En el reporte del Sistema del Sistema Único de Radicación Documental SURDO del total de los derechos de petición respondidos se evidenció un caso donde no había registro de la información para el campo correspondiente a la fecha de respuesta y en el campo de días transcurridos el 15 de julio de 2015, figuraban 115 días transcurridos y 6 documentos anexos.

4.8 Enlace a partir de la página web

Desde el equipo del Profesional Especializado de Control Interno no se tiene acceso al e mail: contacto@inm.gov.co que anuncia la página web, tal cual como se observa en las siguientes ilustraciones donde se aprecia un error al momento del acceso:





Correo

No has iniciado sesión con una cuenta Microsoft. Para usar Correo, inicia sesión con una cuenta Microsoft y vuelve a intentarlo.

4.9 Redes sociales

Las redes sociales en la actualidad son estructuras compuestas por grupos de personas conectadas por uno o varios tipos de relaciones, por medio de las cuales se interactúa constantemente y cada vez con mayor frecuencia.

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias recibidas a través del canal virtual como las redes sociales son recibidos por el profesional responsable del proceso de Interacción con el Ciudadano, quien a su vez realiza el registro en el Sistema Único de Radicación Documental SURDO dispuesto por el INM.

A partir del reporte generado desde el Sistema Único de Radicación Documental SURDO para el primer semestre de 2015, no se pudo determinar cuáles trámites considerados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Denuncias ingresaron o tuvieron como fuente para la radicación alguna de las redes sociales, tal cual como se aprecia a partir de la siguiente imagen capturada desde la consulta:

Sistema Único de Radicación de Documentos

Consulta de Derechos de Petición

Mostrar los parámetros de su consulta y guardar. Editar o Click en el botón Consultar.

RESUMEN DE DERECHOS DE PETICION

Total registros en el sistema: 153 Página 1 de 9 Ver 10 Registros

Nº	Numero	Fecha Radicación	Título	Naturaleza	Estado	Entidad	Responsable	Organismo	Fecha de Radicación	Fecha de Atención	Procedimiento que Atiende	Fecha Respuesta	Clasificación	Origen	Tramite	Estado
1	15-99	2015-01-14	284 DERECHO DE PETICION - PETICION	Información	Abierta	QUIMICA Y BIOMEDICINA	SUBDIRECCION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	2015 01 16	18 02 15	JOSÉ CAJAFRANCO	2015 01 27	128	10		
2	15-99	2015-01-15	284 DERECHO DE PETICION - PETICION	Información	Abierta	INTERTER	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	2015-01-15	09-05-23	ANA JOHANA BAURDUT GARCIA	2015-01-16	122	2		

Acciones: GRUPO DE DERECHOS DE PETICION - PETICION

5. Conclusiones

A partir del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias para el primer semestre de 2015, se evidenció la implementación que hizo el Instituto Nacional de Metrología del Sistema Único de Radicación Documental estuvo de cara entre otros al cumplimiento de preceptos legales y disposiciones como le ley 1437 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Programa de Gobierno en línea, Manual Integrado de Gestión, Procedimiento de Peticiones Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias entre otros.

El incremento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias del Instituto Nacional de Metrología en el primer semestre de 2015 respecto al primer semestre de 2014 fue de 28; cifra esta que representó en términos porcentuales un aumento del 27,72% frente a las que se presentaron en el primer semestre de 2014.

A partir del reporte que se genera desde la opción de consulta del Profesional Especializado de Control Interno, se pudo tener relación de trámites con y sin respuesta para el rango de fechas comprendido entre el primero de enero y el 30 de junio de 2015 y el comportamiento de dichos trámites durante el mismo periodo.

6. Recomendaciones

1. En virtud de la expedición de la ley 1755 del 30 de junio de 2015, se sugiere ajustar y actualizar el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD (vigente en el Sistema Integrado de Gestión), dada la regulación del derecho fundamental que trae la ley en comento; alineándolo con la reglamentación interna que sobre la organización para el trámite interno reglamente el Instituto Nacional de Metrología

Consecuente con lo anterior se propone también realizar los ajustes en el Sistema Único de Radicación Documental suscitados como resultado de la reglamentación interna de las peticiones que al Instituto Nacional de Metrología le corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la entidad.

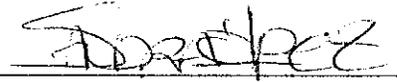
2. Sabiendo que el Instituto Nacional de Metrología cuenta con un Sistema Único de Radicación Documental SURDO, se recomienda a todos los usuarios que contribuyen a la estructuración y al robustecimiento de la herramienta dar un mejor uso y tratamiento teniendo presente acciones como:
 - a. Publicar documentos completos (firmados)
 - b. Adjuntar los soportes que se mencionan
 - c. Incluir documentos legibles (escaneo óptimo)
 - d. Registrar la información necesaria y/o requerida por el sistema (completa)
3. Generar un espacio para ilustrar el grupo que conforma la Oficina de Control Interno con respecto a las opciones que brinda el Sistema Único de Radicación Documental en materia de Controles y reportes a partir de su esencia como Sistema de Información de cara a la verificación y en general a la mejora de diferentes procesos.
4. Realizar a todo nivel sensibilizaciones para mejorar la oportunidad de respuesta a trámites, evitando de este modo comunicados a través de los cuales se reitera

Gestión de PQRSD

Asesor con Funciones de Jefe de Control Interno

una solicitud y por ende la imagen de cara a usuarios y en general institucional.

5. Propiciar espacios para incentivar a nivel institucional el uso de las redes sociales de la entidad y aprovechar las bondades que a través del manejo eficiente se pueda tener en pro del reconocimiento de la entidad a todo nivel.



Sandra Lucía López Pedreros.

Fecha: 2015-07-31