

PQRSD
Primer trimestre 2014

Secretaría General

Bogotá D.C.
Fecha 2014-04-09



1. Introducción

El presente informe se realiza con la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2014. Se hace basado en la información del Sistema Único de Radicación (SURDO), verifica la cantidad, el estado y tratamiento dado a las **peticiones quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD)**, durante el periodo evaluado. Igualmente presenta un seguimiento adicional al cuarto trimestre del año 2013, periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre.

2. Alcance

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) radicadas a través del Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), durante primer trimestre de 2014.

3. Descripción metodológica

Para determinar el plazo de respuesta se tuvo en cuenta el establecido en el procedimiento para atención de PQRSD, que fuera aprobado mediante Comité de Desarrollo Administrativo el 03 de septiembre de 2013, con los siguientes plazos establecidos:

Tabla 1. Términos de respuesta

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
PQRSD		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.

Para establecer el plazo en el cumplimiento respecto al establecido por el procedimiento para atención de PQRSD no se tuvieron en cuenta días no laborales; es decir sábados, domingos y festivos, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 62 de la Ley 4 de 1913.

En este periodo se recibieron 43 PQRSD, de los cuales fueron respondidos 42, quedando pendiente uno, el cual se al momento de elaborar el presente informe, se encuentra dentro de los términos legales para ser atendido.

El promedio de días que demoraron las respuestas a los PQRSD radicadas en SURDO, fue de 10.5, teniendo como tiempo máximo de respuesta 32, y tiempo mínimo de respuesta 1 día. Estos tiempos incluyen, los promedios de todas las tipologías de PQRSD.

Días para respuesta	
Promedio	10.5
Máximo	32
Mínimo	1

Tabla No. 1. Promedio tiempos de respuesta.

4. Resultados

Como resultado de la información obtenida, se puede concluir que el número de derechos de petición en el primer trimestre aumento en 03 comparados con el trimestre anterior.

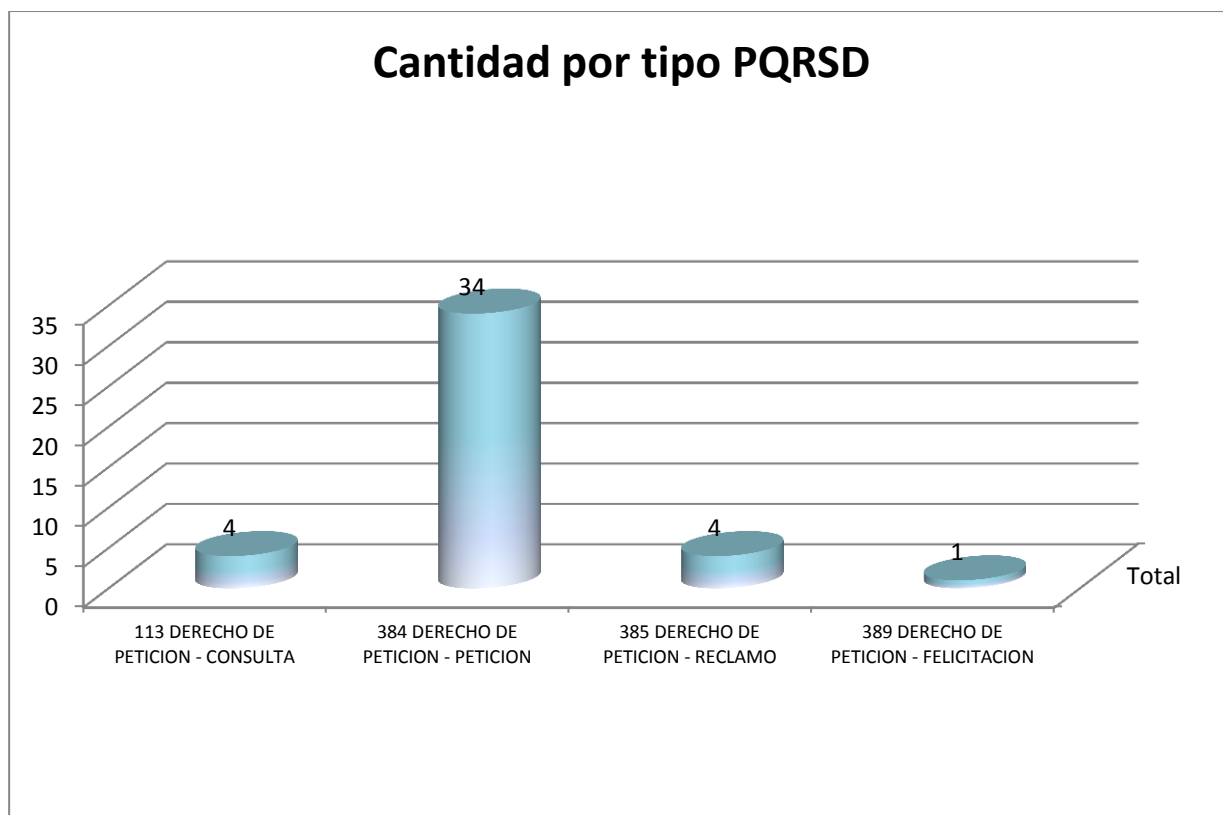


Tabla No. 2. Cantidad por tipo de PQRSD.

4.1. Igualmente en el caso de las áreas nos muestra lo siguiente:

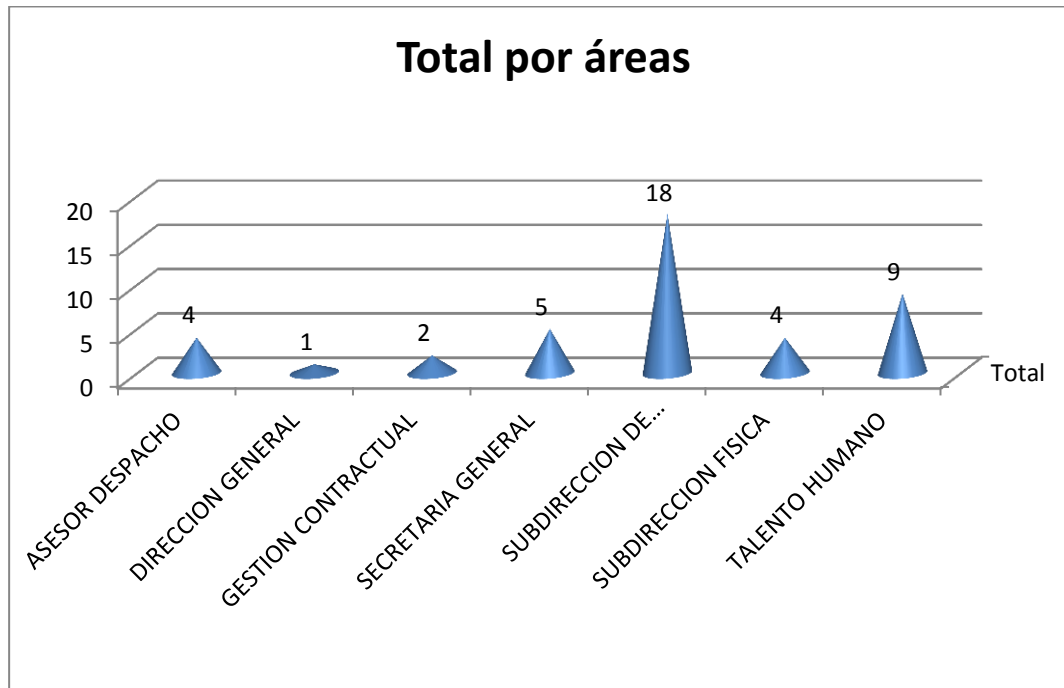


Tabla No. 3. Cantidad de PQRSD por área.

El cuadro anterior demuestra que la mayor cantidad de PQRSD recibidos por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos (SIST) con un total de 18; mientras que el área de menor número de requerimientos fue la Dirección General (1).

4.2. En este periodo se recibieron cuatro (04) Derechos de petición de consulta, siendo contestados todos, tres de ellos en términos de ley, y uno dos días vencido, este se encontraba asignado a Secretaría General. En cuanto a los tipificados como Petición o reclamo, se recibieron treinta y ocho (38), de los cuales treinta y dos (32) fueron contestados en términos de ley, uno (01) queda para trimestre en Q dos; los otros cinco (05) fueron contestados de manera extemporánea, tres (03) de ellos por SIST, uno (01) por Secretaria General, y uno (01) por Dirección General.

4.3. Ya entrando a hacer un análisis más detallado de las PQRSD radicados, se encuentra que catorce de ellos (14) se presentaron por demora en respuesta y atención de los servicios, estos se pueden discriminar así:

4.3.1. Ocho (8) de ellos en temas misionales (calibraciones a realizar), cuatro (4) en sitio y dos (2) en instalaciones INM. Los otros dos (2) se refieren a la demora en devolución de un recipiente volumétrico a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

4.3.2. Los otros seis (6), hacen referencia a temas que se pueden denominar como administrativos; cinco (5) de ellos hablan de demora en publicación de calendario y precios de cursos a dictar durante el año 2014. El restante hace referencia a la creación de un cliente como proveedor.

5. Conclusiones

- a) A medida que ha ido aumentando la imagen del INM, también se han incrementado el número de PQRSD.
- b) A pesar de haber aumentado los derechos de petición, también se refleja una mayor claridad de las personas que radican frente a las tipologías con que debe radicarse cada solicitud.
- c) Las personas a las que se les asigna un PQRSD ya tienen mayor conocimiento de la forma de responder mediante el sistema SURDO, el cual es el único medio para llevar el control de entradas y salidas de radicaciones en INM.
- d) Sin embargo se debe hacer un refuerzo en el uso del sistema SURDO y en los tiempos para la atención de las PQRSD.
- e) **En cuanto a las demoras en atención, se deben hacer las respectivas revisiones y ajustes administrativos con el fin de evitar demoras en programaciones de cursos y especialmente en las calibraciones dirigidas hacia los clientes.**

Luis Fernando Oviedo Herrera

Fecha: 2014-04-09