



**PQRSD**  
**Tercer trimestre 2014**

**Secretaría General**

**Bogotá D.C.**  
**Fecha 2014-10-14**



## 1. Introducción

Dando cumplimiento a lo establecido en los procedimientos internos, así como a los temas de ley que norman el seguimiento a los Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias. (PQRSD), el presente informe se realiza con la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 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.

## 2. Alcance

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) radicadas a través del Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), durante el tercer 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 37. Igualmente 06 de ellos pasaron a ser respondidos en el transcurso del cuarto trimestre, sin embargo los mismos estaban dentro de los términos legales (y de procedimiento) establecidos para tal fin.

El promedio de días que demoraron las respuestas a los PQRSD radicadas en SURDO, fue de 9, teniendo como tiempo máximo de respuesta en el sistema 26 días, y tiempo mínimo de respuesta 1 día. Estos tiempos incluyen, los promedios de todas las tipologías de PQRSD, inclusive las consultas, las cuales contaron con un tiempo máximo de respuesta de 26 días, y un mínimo de 06. Igualmente en cuanto a solicitudes de documentos o petición de entes externos, el tiempo máximo de duración de las respuestas fue de 16 días, mientras que el mínimo quedó en 01 día.

Días para respuesta	
Promedio	9
Máximo	26
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 (pqrSD) en el segundo trimestre aumentó en 13 comparados con el trimestre anterior.

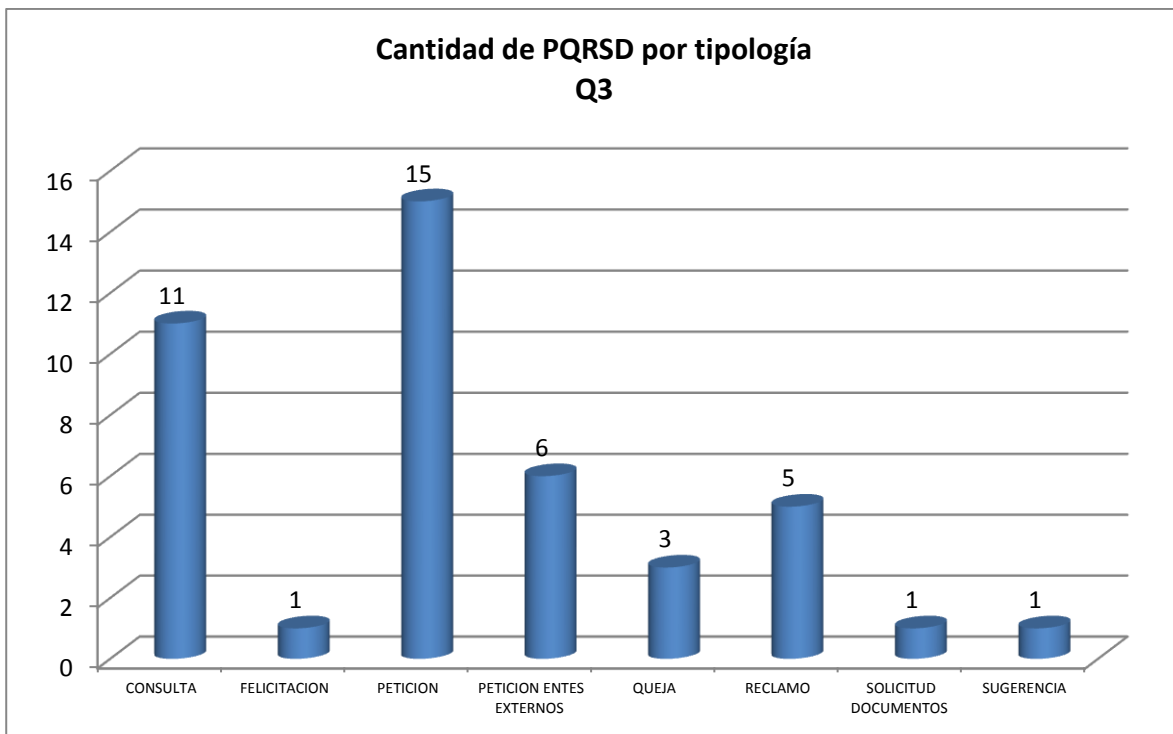


Tabla No. 2. Cantidad por tipo de PQRSD.

Teniendo en cuenta el tipo de derecho de petición, en el cuadro anterior se encuentra que las mayores cantidades (15) se refieren a Petición (normal), y (11) a consulta sin embargo el detalle final de estos puede ser consultado en el archivo Excel que se adjunta al presente informe.

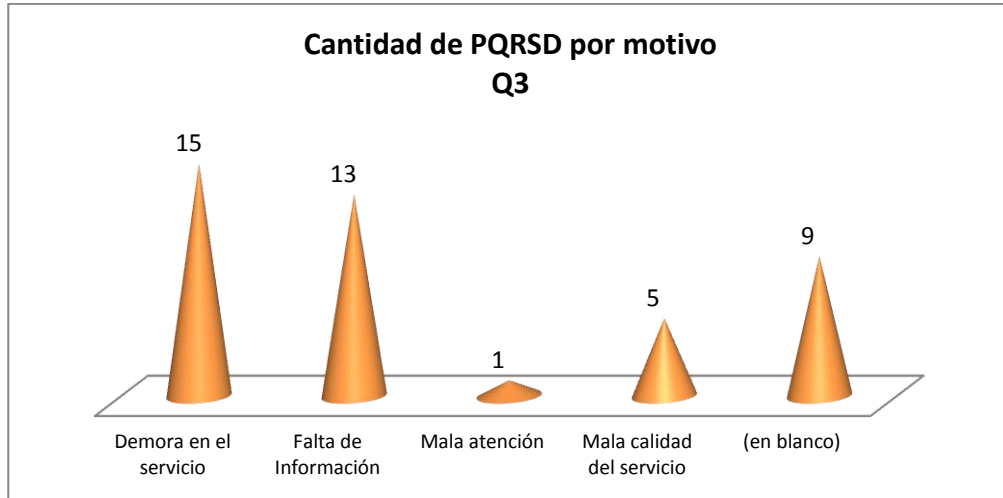
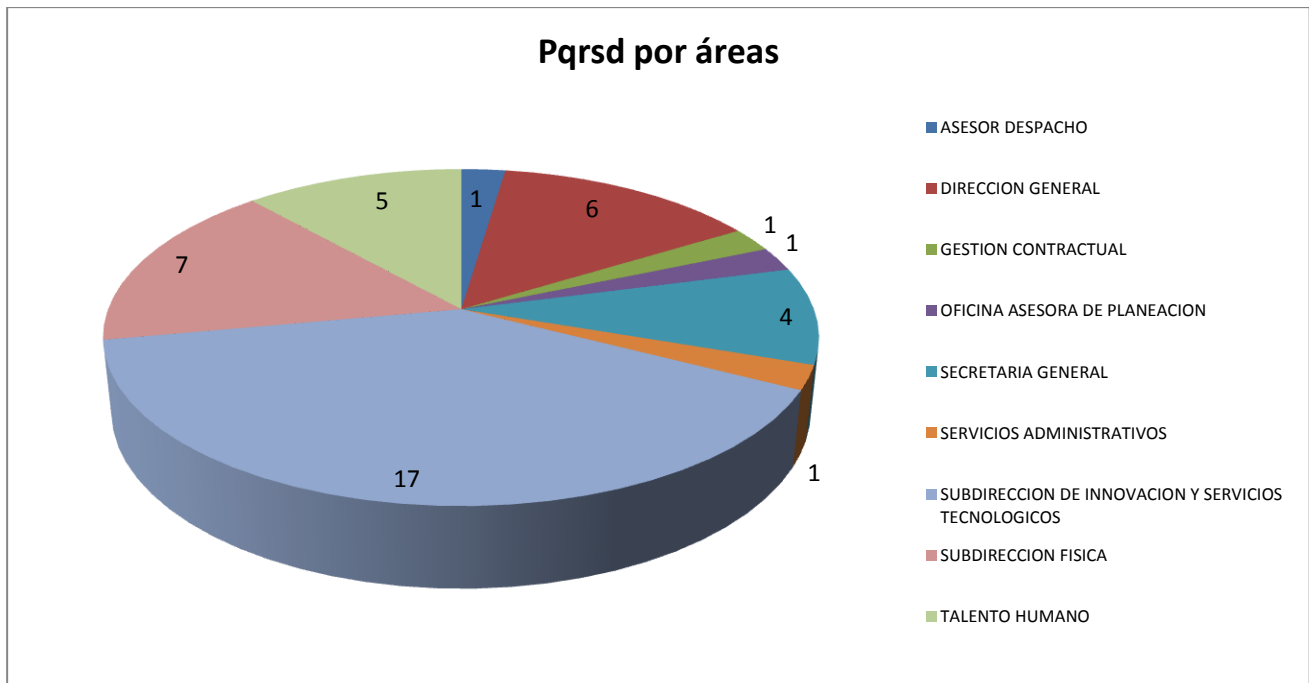


Tabla No. 4. Cantidad por motivo de PQRSD.

Los motivos registrados para los pqrSD en este trimestre, demuestran que la mayor cantidad de ellos se refieren a Demora en el servicio (15), y Falta de Información (13).

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



Teniendo en cuenta que cada área tiene unas subdivisiones claramente definidas, por limitaciones en la extracción de reportes, el consolidado se presenta de manera general. Como resultado las áreas que más pqrSD reciben son: la subdirección de Innovación con 17, la Secretaría General con 11, seguidos de la Dirección General y Física con 07; finalmente y se encuentra la oficina asesora de Planeación, con 01.

#### 4. Conclusiones

- a) El haber puesto en el sistema SURDO, el campo "Motivo PQRSD2, permite entender con más detalle las situaciones que incomodan a nuestros ciudadanos al momento de adquirir productos o servicios en INM, sin embargo hay 09 de ellos que no fueron clasificados. Esto hace necesario revisar el sistema y la forma de radicar.
- b) **A pesar de que las respuestas a las PQRSD se dan dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento y la ley, es necesario que se revisen los tiempos de atención de cada servicio con el fin de optimizarlos, ya que son los que más reclamaciones están presentando, impactando negativamente la imagen de INM.**
- c) Se hace necesario revisar por qué las pqrSD por demora y mala calidad en el servicio llegan a 20, así como que formas de mejorar la difusión de funciones o información, ya que las consultas fueron de 11 en total.
- d) **Nuevamente, y en cuanto a las demoras en atención, se deben hacer las respectivas revisiones y ajustes administrativos con el fin de evitar demoras en programaciones, en las calibraciones dirigidas hacia los clientes.**

Anexo 1. Cuadro PQRSD radicados periodo informado

---

Luis Fernando Oviedo Herrera

Fecha: 2014-10-14