



Instituto Nacional de Metrología  
de Colombia

# Informe PQRSD segundo trimestre 2019 (Q2)

Vigencia 1 de abril al 30 de junio de 2019  
Secretaría General  
Bogotá  
2019-07-10



## CONTENIDO

	Página.
<b>1. INTRODUCCIÓN:</b> .....	3
<b>2. ALCANCE:</b> .....	3
<b>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:</b> .....	3
3.1 Clasificación de la información.....	3
3.2 Criterios para la medición de la oportunidad en las respuestas a las PQRSD .....	4
<b>4. RESULTADOS:</b> .....	4
4.1 Avances frente a recomendaciones previas:.....	4
4.2 Resultados Generales:.....	4
4.2.1 PQRSD clasificadas por servicios prestados:.....	5
4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología: .....	5
4.2.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo: .....	6
4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:.....	6
4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:.....	7
4.2.5.1 PQRSD por Servicio de Calibración: .....	7
4.2.5.2 PQRSD por servicio de Capacitaciones en Metrología:.....	9
4.2.5.3 PQRSD por servicio de Asistencia Técnica: .....	9
4.2.5.4 PQRSD por servicio de Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud: .....	9
4.2.5.5 PQRSD por servicio de Materiales de Referencia:.....	10
4.2.6 PQRSD Por laboratorio: .....	10
4.3 Solicitud de información pública: .....	11
4.4 Reclamos presentados:.....	11
4.5 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:.....	11
4.6 Apelaciones Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud 17043: .....	12
4.6.1 Apelaciones Q1: .....	12
4.6.2 Apelaciones Q2: .....	12
<b>5 RECOMENDACIONES:</b> .....	13
<b>6 CONCLUSIONES:</b> .....	13

## 1. INTRODUCCIÓN:

El presente informe hace una descripción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias –PQRSD- presentadas en el segundo trimestre de 2019 al Instituto Nacional de Metrología –INM- y su análisis considera los procedimientos internos y la normatividad vigente, en lo que compete a la recepción, el seguimiento y las respuestas realizadas.

Para presentar la información, se hace una clasificación, de acuerdo a los servicios que el INM presta y las áreas que intervienen en su solución, haciendo énfasis en la cantidad y las principales causas.

## 2. ALCANCE:

El informe muestra un análisis de las PQRSD radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO, entre 01 de abril y el 30 de junio de 2019 y se incluye un comparativo frente a periodos anteriores. Cabe anotar que en el presente informe se incluyeron datos de reporte con corte al día jueves 04 de julio de 2019.

Se pretende con este informe que cada área cuente con información relevante que le permite evaluar las acciones de mejora a que haya lugar en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:

### 3.1 Clasificación de la información

Se hace una clasificación descriptiva de la información, según cada uno de los servicios que presta la entidad, de acuerdo a la siguiente clasificación:

- Calibración: El INM ofrece servicios de calibración, de manera que en el país se puedan realizar mediciones confiables y trazables a los patrones nacionales que son custodiados por la entidad y que se rigen por sistemas de calidad ya implementados.
- Capacitaciones en metrología: El INM pone a disposición de la ciudadanía una serie de cursos de metrología durante todo el año según la programación que es establecida.
- Asistencia Técnica: El INM presta servicios orientados al mejoramiento de sistemas de medición que tengan las empresas y la implementación de acciones de aseguramiento metrológico en sus procesos productivos.
- Comparación Interlaboratorios / Ensayos de Aptitud: El INM organiza una serie de comparaciones interlaboratorios, a las que pueden acceder los laboratorios que prestan los servicios de calibración, con el objetivo de apoyar la mejora de la calidad de las mediciones que se hacen.
- Producción y comercialización de Materiales de Referencia: Las mediciones que se realizan en metrología química se aseguran a través del uso de materiales de referencia, los cuales proporcionan a nivel mundial un punto de referencia que asegura la entrega de resultados exactos, confiables y comparables.

Para facilitar el análisis, se incluye una categoría denominada “otros”, que hace referencia a temas administrativos o de soporte.

Además de la clasificación realizada por servicios, se discrimina descriptivamente por variables como tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta.

### 3.2 Criterios para la medición de la oportunidad en las respuestas a las PQRSD

Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, se realizó un conteo de los días hábiles transcurridos, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913, y en el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD- V9 del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta previstos a ser cumplidos (incluye ley 1755)

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1		2	5
Petición entes externos		1		3	3		3	10
Solicitud documentos		1		3	3		3	10
Solicitud de información		1		3	3		3	10
Atención a Periodistas		1		3	3		3	10
Petición		1		5	5		4	15
Queja		1		5	5		4	15
Reclamo		1		5	5		4	15
Sugerencia		1		5	5		4	15
Denuncia		1		5	5		4	15
Felicitación		1		5	5		4	15
Consultas		1		18	7		4	30

Como resultado del análisis y la comparación frente al cumplimiento, se han elaborado unas conclusiones y recomendaciones tendientes a la mejora continua en la gestión de las PQRSD en la entidad.

## 4. RESULTADOS:

### 4.1 Avances frente a recomendaciones previas:

Se puede anticipar que de la socialización del informe anterior, se podría encontrar incidencia en los resultados del presente informe, asociados al mejoramiento en la recepción, atención y respuesta de las PQRSD recibidas.

### 4.2 Resultados Generales:

Durante el segundo trimestre de 2019 se recibieron trescientas ochenta y tres (383) PQRSD. A la fecha de corte de este informe, se reporta que trescientas cincuenta (350) fueron efectivamente respondidas y de ellas, un total de 347 se efectuó dentro del término respectivo de ley. Las tres que se realizaron de manera extemporánea corresponden a un 0.86% del total que han tenido respuesta en el periodo evaluado.

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q2	
Promedio	4.2
Máximo	21
Mínimo	0

Como un resultado positivo, se destaca que el tiempo promedio de respuesta (en días), tuvo una mejora considerable, al pasar de 5.3 en el trimestre anterior, a 4.2 en el presente periodo de análisis.

#### 4.2.1 PQRSD clasificadas por servicios prestados:

De las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, se observa que la mayor cantidad se presentó en los procesos administrativos (Atención al Ciudadano, Servicios Administrativos, Contratación y Talento Humano), con un 44% del total, seguido del servicio de Calibración 27.2%, Capacitaciones en Metrología 15.4%, Comparaciones Interlaboratorios 6.5%, Asistencia Técnica 2.6%, Materiales de Referencia 1.6% y los demás servicios prestados (Red Colombiana de Metrología y Servicios en Línea) con un 3%.

Tabla No.3 PQRSD por servicio\_Q2\_2019

SERVICIO	Nro. PQRSD
Atención al Ciudadano	80
Contratación	57
Servicios Administrativos	26
Talento Humano	5
Servicios de Calibración	104
Capacitaciones en Metrología	59
Comparación Interlaboratorios	25
Asistencia Técnica	10
Materiales de Referencia Certificados	6
Servicios en Línea	10
Red Colombiana de Metrología	1
<b>Total</b>	<b>383</b>

#### 4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología:

Para esta vigencia, en función de las tipologías de las PQRSD que fueron radicadas, las Peticiones conformaron el 45.2% del total, las solicitudes de Información participaron con el 39.4%. siendo los dos grupos más relevantes.

Tabla No.4 Tipología de PQRSD\_Q2

TIPOLOGÍA	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Variación con Q1 - 2019	Variación con Q2 - 2018
PETICION	156	149	164	198	173	●	●
SOLICITUD INFORMACION	98	114	97	151	151	●	●
CONSULTA	56	35	15	21	21	●	●
PETICION ENTES EXTERNOS	20	24	16	25	17	●	●
RECLAMO	7	15	11	18	10	●	●
SOLICITUD DOCUMENTOS	3	4	1	4	5	●	●
ACCIÓN DE TUTELA	0	0	3	1	2	●	●
FELICITACION	0	1	1	0	1	●	●
QUEJA	0	0	0	1	1	●	●
SOLICITUD CONGRESO REPUBLICA	0	1	0	0	1	●	●
SUGERENCIA	1	2	0	1	1	●	●
DENUNCIA	0	0	0	0	0	●	●
TOTAL	341	345	308	420	383	●	●

Como situación especial se destaca que en el segundo trimestre de 2019 se presentó:

- (1) una Queja
- (2) dos Acciones de Tutela
- (0) cero Denuncias

#### 4.2.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo:

El motivo de mayor influencia en la clasificación de PQRSD hace referencia a temas propios del servicio con un 82%, lo cual equivale a 315 radicados; Atención al Ciudadano con un 12% equivalente a 46 radicados, el restante 6% corresponde a los otros motivos de clasificación equivalente a 22 radicados. La forma en que se hace esta clasificación, se basa en el conocimiento y concepto de la(s) persona(s) que radica(n).

Tabla No.5 PQRSD por Motivo\_Q2

MOTIVO	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019
Propio del Servicio	326	330	291	390	315
Solicitud de Información de Clientes	5	0	0	2	46
Atención al Ciudadano	6	4	10	13	46
Calidad en Servicios	1	0	0	8	10
Demora en el servicio	0	2	0	0	1
Información Errónea	0	1	0	1	3
Información Suministrada	5	3	6	4	7
Irregularidades en el servicio	2	5	1	2	1
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>345</b>	<b>308</b>	<b>420</b>	<b>383</b>

Aquí se puede ver que las cifras, prácticamente, se mantienen estables en cada uno de los motivos frente a los periodos confrontados.

#### 4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:

En este punto, se muestra un resumen a nivel de las áreas en general (aquí se suman las coordinaciones pertenecientes a cada área), frente a las cifras de PQRSD que atendió, ya sea misional o administrativo. En esta vigencia, el área que más atendió PQRSD fue la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos con un 54.6%, Secretaría General con un 24.8%, Dirección General con un 9.4%, Subdirección de Metrología Física con un 8.6%, finalizando y en el recuento total de las áreas las restantes (Subdirección de Metrología Química Y Biomedicina, Oficina Asesora de Planeación, Comité de Convivencia y de Personal) nos dan un 2.6%. Todas las áreas identificadas, recibieron al menos una PQRSD.

Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q2

<b>PQRSD POR ÁREAS</b>	<b>Q2 2018</b>	<b>Q3 2018</b>	<b>Q4 2018</b>	<b>Q1 2019</b>	<b>Q2 2019</b>
DIRECCIÓN GENERAL	46	41	45	37	36
SUBDIRECCION DE METROLOGÍA FISICA	50	41	33	30	33
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	137	157	142	221	209
SECRETARIA GENERAL	101	100	83	121	95
CONTROL INTERNO	0	1	0	1	0
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOMEDICINA	6	2	4	6	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	3	1	2	4
COMITÉ DE CONVIVENCIA	0	0	0	2	1
COMISION DE PERSONAL	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>345</b>	<b>308</b>	<b>420</b>	<b>383</b>

Comparados aquí los últimos trimestres evaluados, se ve como la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, se mantiene como el área que más PQRSD atiende; pues es la cara al cliente. Seguido está la Secretaría General, quien se encarga de la parte financiera y de contratación.

#### 4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:

A nivel de los servicios que presta INM, aquí se muestran las cifras referentes a PQRSD frente a cada uno de ellos, área que lo atendió, y tipología definida.

##### 4.2.5.1 PQRSD por Servicio de Calibración:

En este trimestre, y para el servicio de calibración, se recibieron ciento cuatro (104) PQRSD, las cuales se referían a Solicitudes de Información un 69% y Peticiones 18%. Las Consultas, Reclamos y Quejas representan el 13%.

Teniendo en cuenta algunas variaciones en áreas de trabajo, se hace la comparación de los dos últimos periodos del año 2018, el primer trimestre del año 2019 y la vigencia actual.

Tabla No.7 Tipología Calibración. Q2

<b>TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN</b>	<b>Q3 2018</b>	<b>Q4 2018</b>	<b>Q1 2019</b>	<b>Q2 2019</b>
CONSULTA	13	5	11	5
PETICION	22	36	20	19
PETICION ENTES EXTERNOS	3	1	2	1
RECLAMO	9	5	3	4
QUEJA	0	0	0	1
SOLICITUD DOCUMENTOS	4	0	0	2
SOLICITUD INFORMACION	32	39	52	72
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>86</b>	<b>88</b>	<b>104</b>

En cuanto a laboratorios que atienden la PQRSD para el servicio de Calibración, en este trimestre, el laboratorio que tuvo más PQRSD fue Administración Metrología que se encuentra en el área de SIST con un 91%, Temperatura y Humedad y

Volumen cada uno con un 2%, sumando los restantes (Corriente continua y alterna, Masa, Metrología Dimensional, Presión, Tiempo y frecuencia) con un 5%.

Tabla No. 8 calibración por laboratorio Q2

PQRS CALIBRACIÓN POR LABORATORIO	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019
ADMINISTRACION METROLOGIA	17	74	76	93
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	2	1	3	1
FUERZA	2	0	0	0
MASA	1	1	4	1
METROLOGIA DIMENSIONAL	9	3	0	1
PRESION	1	1	1	1
TEMPERATURA Y HUMEDAD	2	1	2	2
TIEMPO Y FRECUENCIA	1	2	0	1
VOLUMEN	3	0	1	2
DENSIDAD	0	0	1	0
PAR TORSIONAL	0	1	0	0
POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	0	2	0	0
ADMINISTRATIVO	45	0	0	0
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>86</b>	<b>88</b>	<b>102</b>

Para este servicio se presentaron cuatro (04) Reclamos durante el periodo evaluado.

Tabla No.9 Reclamos Calibración Q2

NUMERO RADICACIÓN	MOTIVO PQRS	LABORATORIO	TEMA PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE
19 3086 0	Información Errónea	Volumen	Servicios de Calibración	Grupo Área Técnica 1
19 3463 0	Calidad en el Servicio		Servicios de Calibración	Gestión de Servicios Metrológicos
19 3963 0	Calidad en el Servicio	Metrología Dimensional	Servicios de Calibración	Grupo Área Técnica 2
19 4514 0	Atención al Ciudadano	Presión	Servicios de Calibración	Grupo Área Técnica 2

Igualmente, para este servicio se presentó una (01) Queja durante el periodo evaluado.

Tabla No.10 Queja Calibración Q2

NUMERO RADICACIÓN	MOTIVO PQRS	LABORATORIO	TEMA PQRS	DEPENDENCIA RESPONSABLE
19 2366 0	Demora en el servicio		Servicios de Calibración	Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos



#### 4.2.5.2 PQRSD por servicio de Capacitaciones en Metrología:

Las capacitaciones en Metrología, recibieron cincuenta y nueve (59) PQRSD, que representan el 15% del total de radicadas, ellas fueron atendidos por la SIST.

Tabla No.11 PQRSD Capacitación Q2

Capacitaciones en Metrología	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019
CONSULTA	1	0	0	1
PETICION	11	18	20	18
SOLICITUD INFORMACION	39	25	51	38
PETICION ENTES EXTERNOS	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>43</b>	<b>71</b>	<b>59</b>

En este período se presentó un (1) Reclamo.

Tabla No.12 Reclamo Capacitación Q2

NUMERO RADICACIÓN	MOTIVO PQRSD	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
19 2432 0	Información Suministrada	Capacitaciones en Metrología	Subdirección de Innovación y Servicios Metroológicos

#### 4.2.5.3 PQRSD por servicio de Asistencia Técnica:

En este periodo, para los servicios de Asistencia Técnica se presentaron diez (10) PQRSD, fueron atendidas y resueltas por diferentes áreas. No se presentaron Reclamos.

Tabla No. 13 tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q2

Asistencia Técnica	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019
CONSULTA	2	4	3	3
PETICION	0	1	5	2
PETICION ENTES EXTERNOS	0	0	1	0
RECLAMO	1	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION	0	1	5	5
SUGERENCIA	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

#### 4.2.5.4 PQRSD por servicio de Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud:

Para Comparación Interlaboratorios, se presentaron veinticinco (25) PQRSD, ellas fueron atendidas por diferentes áreas. No se presentaron reclamos.

Tabla No. 14 tipos PQRSD Comparación Interlaboratorios Q2

Comparación Interlaboratorios	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019
CONSULTA	0	1	0	0
PETICION	3	12	23	12
PETICION ENTES EXTERNOS	0	1	0	0
SOLICITUD INFORMACION	25	17	27	13
RECLAMO	1	0	2	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>53</b>	<b>25</b>

Durante esta vigencia se presentaron dos apelaciones por este concepto. La información detallada de cada uno de ellos, puede ser revisada en el archivo PQRSD\_2019\_Q2, adjunto a este informe y que se relacionan en el numeral 5.2.

#### 4.2.5.5 PQRSD por servicio de Materiales de Referencia:

Para este servicio, se recibieron seis (6) PQRSD, las cuales fueron atendidas por diferentes áreas. Ninguna de ellas hace referencia a reclamo, todos están relacionadas con Solicitudes de Información, Petición y Consulta.

Tabla No. 15 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q2

Materiales de Referencia Certificados	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019
SOLICITUD INFORMACION	1	3	1	4
PETICION	1	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	1	0
CONSULTA	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

#### 4.2.6 PQRSD Por laboratorio:

Según la información registrada, los laboratorios que más PQRSD obtuvieron fueron: Corriente Continua y Alterna con cuatro (4), Masa, Tiempo y Frecuencia, y Volumen cada uno con tres (03).

Tabla No. 16 PQRSD por total laboratorios Q2

LABORATORIO	CONSULTA	PETICION	PETICION ENTES EXTERNOS	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DOCUMENTOS	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL LAB.
ADMINISTRACION METROLOGIA	2	21	1	1	1	2	74	102
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	2	1					1	4
DENSIDAD							2	2
MASA	1	2						3
METROLOGIA DIMENSIONAL					1			1
PRESION					1		1	2
TEMPERATURA Y HUMEDAD		1					1	2

TIEMPO Y FRECUENCIA	1						2	3
VOLUMEN					1		2	3
Total general	6	25	1	1	4	2	83	122

#### 4.3 Solicitud de información pública:

Para este periodo, según la información obtenida de Sistema de Radicación, no se identificaron Derechos de Petición-Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712.

#### 4.4 Reclamos presentados:

Según la información del Sistema de Radicación en SURDO, aquí se presenta el consolidado de los reclamos, el área que los atendió y el laboratorio respectivo, la información detallada de cada uno de ellos, puede ser revisada en el archivo: PQRSD\_2019\_Q2, adjunto a este informe.

Tabla No. 17. Reclamos presentados Q2

NUMERO RADICACION	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
19 2432 0	Información Suministrada		Capacitaciones en Metrología	Subdirección de Innovación y Servicios Metroológicos
19 2960 0	Calidad en el Servicio		Servicios en Línea	Sistemas de Información y Redes
19 2999 0	Calidad en el Servicio		Servicios en Línea	Sistemas de Información y Redes
19 3086 0	Información Errónea	VOLUMEN	Servicios de Calibración	Grupo Área Técnica 1
19 3188 0	Calidad en el Servicio		Servicios en Línea	Sistemas de Información y Redes
19 3463 0	Calidad en el Servicio		Servicios de Calibración	Gestión de servicios Metroológicos
19 3888 0	Calidad en el Servicio		Servicios en Línea	Sistemas de Información y Redes
19 3963 0	Calidad en el Servicio	METROLOGIA DIMENSIONAL	Servicios de Calibración	Grupo Área Técnica 2
19 4322 0	Propio del Servicio		Servicios en Línea	Sistemas de Información y Redes
19 4514 0	Atención al Ciudadano	PRESION	Servicios de Calibración	Grupo Área Técnica 2

#### 4.5 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:

En esta oportunidad, se hace necesario poner énfasis en el manejo de tiempos, a pesar de haber disminución en el promedio de tiempos de respuesta, en esta oportunidad y en relación con las anteriores vigencias, el número de PQRSD respondidas de manera extemporánea fue de 3, a pesar de tener las alarmas y escalamientos propios de la herramienta SURDO, y desde

Servicio al Ciudadano, hacer seguimiento a cada una de las actuaciones que están llegando a fechas límites para su atención y respuesta.

Aquí el cuadro resumen de las PQRSD respondidas fuera de tiempo:

Tabla No. 18. Áreas Vs PQRSD fuera de tiempo Q2

NUMERO RADICACION	NOMBRE TRAMITE	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIEMPO LEY	REAL
19 2231 0	PETICIÓN	Contratación	GESTIÓN FINANCIERA	15	17
19 2241 0	PETICIÓN	Servicios Administrativos	GESTIÓN FINANCIERA	15	17
19 2438 0	PETICIÓN	Servicios de Calibración	GESTIÓN FINANCIERA	15	16

#### 4.6 Apelaciones Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud 17043:

##### 4.6.1 Apelaciones Q1:

Por sugerencia de la alta Dirección y como retroalimentación, se toma la sugerencia de presentar las apelaciones registradas en el primer trimestre ante el INM:

Tabla No. 19. Apelaciones Q1

NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	EA/CI MAGNITUD	TIEMPO DE RESPUESTA
18 2687 12	24/01/2019 14:07	18-INM-CI-01/ Masas F1	Oportuna
18 4561 15	7/02/2019 12:10	18-INM-CI-04/ Micropipeta	Oportuna
18 5096 10	15/03/2019 16:23	18-INM-EA-07/ Fuerza	Oportuna
18 5217 11	15/01/2019 8:39	18-INM-EA-07/ Fuerza	Oportuna
18 5717 9	6/03/2019 12:36	18-INM-EA-07/ Fuerza	Oportuna
18 5772 15	1/02/2019 8:47	18-INM-EA-07/ Fuerza	Oportuna
18 7283 14	30/01/2019 11:22	18-INM-CI-04/ Micropipeta	Oportuna

En estas apelaciones influyen muchos aspectos para definir si la contestación es a favor o desfavorable, ya que se tienen en cuenta aspectos como: parte técnica, operativa y tratamiento estadístico si procede o no cinco días hábiles después de entregado el informe de cierre.

##### 4.6.2 Apelaciones Q2:

A continuación, se presentan las apelaciones registradas en el segundo trimestre, así:

Tabla No. 20. Apelaciones Q2

NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	EA/CI MAGNITUD	TIEMPO DE RESPUESTA
18 4466 18	3/05/2019 11:45:39	EA Medidores de Energía	Oportuna
18 7286 19	13/05/2019 2:22:13	EA Medidores de Energía	Sin respuesta

## **5 RECOMENDACIONES:**

A continuación, se presentan algunas recomendaciones en procura del mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD presentadas ante INM.

- Al radicado 19-2650 después de 51 días sin respuesta, se recibe correo donde solicitan el cambio de Derecho de petición a Remisión de Información, puesto que era de forma de comunicación para que se realizara la respectiva verificación.
- Al igual que en el trimestre anterior, se hace necesario buscar (por las áreas respectivas) opciones para evitar caídas del sistema y posibles pérdidas de información.
- Se sugiere que las áreas afectadas generen planes de mejora que induzcan al progreso en los índices de respuestas para los usuarios y ciudadanía en general. Estas deben estar regidas por el proceso de mejora definido por el SIG.
- Se plantea hacer los ajustes necesarios en el sistema de Radicación, con el fin de minimizar errores y mejorar en el trámite de las PQRSD.
- Luego de utilizar el mecanismo de control con la firma del formato “Control de Tiempos de respuesta de PQRSD” E4-01-F-11 Versión 01, los tiempos no se cumplieron de manera adecuada, se hace necesario que cada funcionario sea más consiente de las responsabilidades frente a los Derechos de Petición, teniendo en cuenta lo definido en el artículo 31 de la ley 1755, (Falta Disciplinaria).

## **6 CONCLUSIONES:**

- Se debe continuar observando mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad y los tiempos de respuesta de las PQRSD.
- El número de PQRSD, a pesar de tener una leve disminución, se mantuvo estable en relación con periodos anteriores. Sin embargo, llama la atención las dos acciones de tutela presentadas, con el fin de evitar posibles nuevos requerimientos al respecto.

---

**RODOLFO MANUEL GÓMEZ RODRÍGUEZ**  
**Secretario General**

Elaboró: Karina Ariza Garzón

Revisó: Omar E. Mejía V.

2019-07-10

Anexos: libro en Excel: PQRSD\_2019\_Q2