

Informe PQRSD tercer trimestre 2018 (Q3)

Vigencia 1 de julio a 30 de septiembre de 2018

Secretaría General

Bogotá

1. INTRODUCCIÓN

Este se basa en los procedimientos internos, así como con la normatividad vigente que disponen la recepción, el seguimiento, y las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, (PQRSD).

Se hace clasificación, en la que se precisan los servicios y áreas intervinientes, el número de PQRSD atendidas por cada una de ellas, las principales causas, permitiendo identificar temas en los cuales INM debe poner mayor atención según lo expresado por la ciudadanía, con el fin de valorar el grado de los hechos y riesgos, buscando que cada área presente ante el Sistema Integrado de Gestión las acciones de mejora a que haya lugar.

2. ALCANCE

Analizar el 100% de las PQRSD presentadas ante INM y radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO, entre 01 de julio y el 30 de septiembre de 2018. Se realiza comparativo y seguimiento con relación a periodos anteriores. Para esto se obtuvo reporte el día jueves 04 de octubre de 2018 a las 07:46:28.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

La información se clasificó de la siguiente manera: cantidad de PQRSD, presentada frente a cada uno de los servicios que presta la entidad, además de “otros” (hacen referencia a temas administrativos o de soporte), posteriormente se discrimina por diferentes opciones como tiempo de respuesta, tipologías y motivos, y calidad de la respuesta, entre otros. Para el caso de los servicios, la clasificación es:

- ✓ Calibración
- ✓ Capacitaciones en metrología
- ✓ Asistencia Técnica
- ✓ Comparación Interlaboratorios / Ensayos de Aptitud.
- ✓ Materiales de Referencia
- ✓ Otros (hacen referencia a temas administrativos o de soporte).

Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, se tuvieron en cuenta los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913, igualmente el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD- V8.

SOLICITUD	TIEMPOS DE RESPUESTA SEGUN PROCEDIMIENTO PQRSD Y LA LEY 1755 DE 2015							TOTAL DÍAS
	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	
PQRSD		1		5	5	4		15
Consultas		1		18	7	4		30
Peticiones externas		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
Felicitación		1		5	5	4		15
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1	2		5

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta (ley 1755)

4. RESULTADOS

En primer lugar, se hace una revisión general a la atención prestada a las recomendaciones y conclusiones del informe inmediatamente anterior.

La estabilidad en las personas que radican, demuestra la permanencia de una persona de planta, y una de contrato, la cual ha demostrado capacidad de aprendizaje, sin embargo, aún presenta algunas dificultades, lo cual puede afectar las estadísticas en el momento de hacer los reportes respectivos.

El ajuste al procedimiento de PQRSD, se hizo efectivo en esta vigencia, se espera hacer la socialización en el trimestre final de este año. En cuanto a los resultados de este periodo, se presentan a continuación:

4.1. RESULTADOS GENERALES.

En este trimestre, se recibieron trescientos cuarenta y cinco (345) PQRSD; de estos, doscientos noventa y uno (291) fueron respondidas dentro del término respectivo de ley, treinta (30) de manera extemporánea; igualmente a la fecha de cierre, (2018-09-30), veintiuno (21) se encontraban pendientes de respuesta, dentro de tiempos de ley, las tres restantes, se encontraban vencidas y sin respuesta. Más detalle en el numeral 4.6 del presente informe.

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q3	
Promedio	8.7
Máximo	41
Mínimo	0

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

Es observable que el tiempo promedio de respuesta (en días), tuvo una desmejora, pasando de 5.8 en el trimestre anterior, a 8.7 en la presente vigencia, es decir, un aumento de cerca del 24%.

4.1.1. PQRSD CLASIFICADAS POR SERVICIOS PRESTADOS

De las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, se observa que la mayor cantidad está en temas administrativos presenta un 29%, seguido del servicio de Calibración un 24%, Capacitaciones en Metrología un 15%, Comparaciones Interlaboratorios 9%, Asistencia Técnica 1%, Materiales de Referencia 1%. En comparación con el periodo inmediatamente anterior, se mantuvo estable.

SERVICIO	TOTAL
Servicios de Calibración	83
Capacitaciones en Metrología	51
Comparación Interlaboratorios	30
Asistencia Técnica	4
Materiales de Referencia Certificados	2
Administrativos	99
Contratación	54
Talento Humano	11
Servicios en Línea	7
Servicios Administrativos	4
Total general	345

Tabla No.3 PQRSD por servicio_Q3

4.1.2. PQRSD CLASIFICADAS POR TIPOLOGÍA

Para esta vigencia, las tipologías de las PQRSD radicadas, tuvieron su mayor registro en las Peticiones propias del servicio con un 44%, seguido de solicitudes de información 33%, Consulta 10%, y petición de entes externos 7%.

TABLA POR TIPOLOGÍA	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018
CONSULTA	26	32	56	35
FELICITACION				1
PETICION	85	155	156	149
PETICION ENTES EXTERNOS	10		20	24
RECLAMO	12	12	7	15
SOLICITUD CONGRESO REPUBLICA				1
SOLICITUD DOCUMENTOS	13	17	3	4
SOLICITUD INFORMACION	85	126	98	114
SUGERENCIA		1	1	2
DENUNCIA	2			
QUEJA	1			
ACCIÓN DE TUTELA	1			

Tabla No.4 Tipología de PQRSD_Q3

En este aspecto, se destaca que en lo corrido del año 2018 (en ninguno de los trimestres evaluados), se presentaron quejas, denuncias, o Acciones de Tutela. Esto a pesar del aumento en el número de PQRSD presentadas en este periodo. Igualmente, se resalta que, en este periodo, se radicó una felicitación; situación que no se había presentado en los otros tres periodos que se comparan en el punto actual.

4.1.3. PQRSD CLASIFICADAS POR MOTIVO

Uno de los temas que aporta elementos para mejora de percepción y atención de las PQRSD, es el motivo por el cual han sido clasificadas. La forma en que se hace esta clasificación, se basa en el conocimiento y concepto de la(s) persona(s) que radica(n). La mayor cantidad hace referencia a temas propios del servicio, con un 96%, (es decir 330 radicados), igualmente en concordancia con la tipología radicada, cinco de los reclamos registrados tienen como motivo irregularidades en el servicio.

TABLA POR MOTIVO	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018
Información Errónea	1	2		1
Demora en el servicio	1	2		2
Información Suministrada	3	2	5	3
Atención al Ciudadano		4	6	4
Irregularidades en el servicio			2	5
Propio del Servicio	213	346	326	330
Solicitud de Información de Clientes	14		5	
Calidad en Servicios	3	8	1	

Tabla No.5 PQRSD por Motivo_ Q3

Aquí se puede ver que las cifras, prácticamente, se mantienen estables en cada uno de los motivos frente a los periodos confrontados. Igualmente, se hace necesario revisar la razón por la cual, en este periodo, dos de estos motivos no presentaron datos, mientras que en los periodos anteriores si tenían algunos registros.

4.1.4. PQRSD 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 46%, mientras que el área que menos recibió fue Control Interno.

PQRSD POR ÁREAS	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018
DIRECCIÓN GENERAL	32	3	46	41
SUBDIRECCION DE METROLOGÍA FISICA	39	25	50	41
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	87	45	137	157
SECRETARIA GENERAL	67	7	101	100
CONTROL INTERNO	3	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOMEDICINA	4	5	6	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	0	1	3

Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q3

Comparados aquí los últimos cuatro 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 secretaria General, quien se encarga de la parte financiera y de contratación.

4.2. PQRSD 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 para cada uno de ellos.

4.2.1. Servicio de Calibración

En este trimestre, y para este servicio, se recibieron 83 PQRSD, las cuales se referían a solicitudes de información 39% y peticiones propias de cada servicio 27%. Las consultas, también representan un gran porcentaje, 16%.

Teniendo en cuenta algunas variaciones en áreas de trabajo, y/o laboratorios, en este tema se hace la comparación solamente de los dos últimos periodos, es decir el trimestre dos y tres del presente año.

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q2 2018	Q3 2018
CONSULTA	18	13
PETICION	38	22
PETICION ENTES EXTERNOS	1	3
RECLAMO	3	9
SOLICITUD DOCUMENTOS	2	4
SOLICITUD INFORMACION	21	32

Tabla No.7 Tipología Calibración. Q3

En cuanto a laboratorios que atienden la PQRSD para el servicio de Calibración, en este trimestre, el 54% se referían a temas administrativos, mientras que el laboratorio que tuvo más PQRSD fue Metrología Dimensional con un 11%

PQRSD CALIBRACIÓN POR LABORATORIO	Q2 2018	Q3 2018
ADMINISTRACION METROLOGIA	14	17
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	1	2
FUERZA	1	2
MASA	1	1
METROLOGIA DIMENSIONAL	3	9
PRESION	2	1
TEMPERATURA Y HUMEDAD	6	2
TIEMPO Y FRECUENCIA	3	1
VOLUMEN	1	3
DENSIDAD	0	0
PAR TORSIONAL	1	0
POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	1	0
ADMINISTRATIVO	0	45

Tabla No. 8 Calibración por laboratorio. Q3

Igualmente, para este servicio se presentaron diez (10) reclamos durante el periodo evaluado; El laboratorio que más atendió PQRSD fue el de metrología Dimensional (tres), en cuanto a dependencia, el Grupo de Área Técnica tuvo a cargo cinco de ellos, el Grupo de Gestión de servicios atendió cuatro (04). Mientras que la Subdirección de Innovación atendió el faltante.

La temática de nueve estos reclamos está enfocada, en su mayoría, al ajuste o expedición de certificados de calibración emitidos. Uno de ellos se enfoca a la cotización de un servicio de calibración.

NUMERO RADICACION	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD (RELACIONADO CON...)	DEPENDENCIA RESPONSABLE
18 5066 0	Irregularidades en el servicio		Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS

18 5070 0	Irregularidades en el servicio		Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
18 5098 0	Irregularidades en el servicio	METROLOGIA DIMENSIONAL	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
18 5111 0	Propio del Servicio	PRESION	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
18 5245 0	Irregularidades en el servicio	METROLOGIA DIMENSIONAL	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
18 5824 0	Propio del Servicio	METROLOGIA DIMENSIONAL	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
18 5874 0	Información Suministrada	FUERZA	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
18 6369 0	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS
18 6426 0	Información Errónea		Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS
18 6466 0	Demora en el servicio	ADMINISTRACION METROLOGIA	Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS

Tabla No.9 Reclamos detectados luego de revisión SAC

4.2.2. Capacitaciones en Metrología

Las capacitaciones en Metrología, recibieron 51 PQRSD, que representan el 15% de las del total de radicadas, 45 de ellas fueron atendidos por la SIST. En esta oportunidad, no se presentaron reclamos.

TIPO PQRSD PARA CAPACITACIONES	Q2 2018	Q3 2018
CONSULTA	1	1
PETICION	27	11
SOLICITUD INFORMACION	44	39
SUGERENCIA	1	
RECLAMO	3	

Tabla No.10 Capacitación por áreas Q3

Se resalta que el 76% de los requerimientos planteados en temas de capacitación, hacen referencia a solicitudes de información.

4.2.3. Asistencia Técnica

En este periodo, para los servicios de Asistencia Técnica se presentaron cuatro PQRSD, fueron atendidas y resueltas por la SIST..

TIPO PQRSD ASISTENCIA TÉCNICA	Q2 2018	Q3 2018
CONSULTA	1	2
PETICION	2	
RECLAMO		1
SOLICITUD DE INFORMACION	3	
SUGERENCIA		1

Tabla No. 11 Tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q3

A diferencia del periodo anterior, la tipología la solicitud de información, no tuvo radicaciones, la mayoría de ellas se clasificaron como consulta.

4.2.4. Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud

Para el servicio de Comparación Interlaboratorios, se presentaron 29 PQRSD para este servicio. Fueron atendidas en su totalidad por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, quien es la encargada de coordinar tal servicio. El 86% de estas peticiones hacen referencia solicitudes de información. En comparación con el trimestre anterior, se presentó un reclamo referente a la entrega del informe final de la comparación.

TIPO PQRSD COMPARACIONES INTERLABORATORIOS	Q2 2018	Q3 2018
PETICION	6	3
CONSULTA	1	
RECLAMO		1
SOLICITUD INFORMACION	19	25

Tabla No. 12 Tipos PQRSD Comparación Interlaboratorios Q3

4.2.5. Materiales de Referencia

Para este servicio, se recibieron dos PQRSD, las cuales fueron atendidas por la Subdirección de Metrología Química y Biomedicina – SMQB. Ninguna de ellas hace referencia a reclamo, por el contrario, las tipologías están relacionadas con solicitudes de información y petición, en esta oportunidad no hubo ninguna consulta.

TIPO PQRSD MATERIALES DE REFERENCIA	Q2 2018	Q3 2018
PETICION		1
SOLICITUD INFORMACION	2	1
CONSULTA	1	

Tabla No. 13 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q3

4.3. Por laboratorio

Según la información registrada, al laboratorio que más PQRSD le asignadas fue Metrología Dimensional con 13 de ellos, situación que contrasta con el periodo anterior, en el cual quien más atendió fue Tiempo y Frecuencia, así como Temperatura y Humedad.

LABORATORIO	CONSULTA	PETICION	PETICIONES EXTERNOS	RECLAMO	SOLICITUD INFORMACION	SUGERENCIA	TOTAL LABORATORIO
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	3						3
FUERZA	1	1		1			3
MASA	2	1					3
METROLOGIA DIMENSIONAL	3	3		2	4	1	13
PRESION				1			1
TEMPERATURA Y HUMEDAD	1	1		1	1		4
TIEMPO Y FRECUENCIA	1						1
VOLUMEN	1	2	1		1		5
Total general	12	8	1	5	6	1	33

Tabla No. 14 PQRSD por total laboratorios Q3

4.4. Solicitud de información pública

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

4.5. Reclamos presentados.

Según la información 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, puedes ser revisada en el archivo: PQRSD_2018_Q3, adjunto a este informe.

NUMERO RADICACION	NOMBRE TRAMITE	LABORATORIO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
18 5066 0	RECLAMO		Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS
18 5070 0	RECLAMO		Servicios de Calibración	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
18 5098 0	RECLAMO	METROLOGIA DIMENSIONAL	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
18 5111 0	RECLAMO	PRESION	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
18 5245 0	RECLAMO	METROLOGIA DIMENSIONAL	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
18 5820 0	RECLAMO		Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD
18 5874 0	RECLAMO	FUERZA	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
18 6083 0	RECLAMO		Servicios en Línea	GESTION FINANCIERA

18 6369 0	RECLAMO		Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS
18 6426 0	RECLAMO		Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS
18 6466 0	RECLAMO	ADMINISTRACION METROLOGIA	Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS
18 6971 0	RECLAMO	TEMPERATURA Y HUMEDAD	Comparación Interlaboratorios	GRUPO AREA TECNICA 3
18 6991 0	RECLAMO		Asistencia Técnica	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
18 5001 0	RECLAMO		Servicios en Línea	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
18 5824 0	PETICION	METROLOGIA DIMENSIONAL	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2

Tabla No. 15. Reclamos presentados según revisión informe Q3

4.6. PQRSD pasados en tiempos de Respuesta.

En esta oportunidad, se hace necesario poner énfasis en el manejo de tiempos, pues en relación con las anteriores vigencias, el tiempo promedio de atención aumentó, 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.

NUMERO RADICACION	NOMBRE TRAMITE	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIEMPO DE LEY	TIEMPO DE RESPUESTA
18 4985 0	PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	DIRECCION GENERAL	10	16
18 5023 0	PETICION	Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	15	19
18 5061 0	PETICION	Atención al Ciudadano	DIRECCION GENERAL	15	42
18 5066 0	RECLAMO	Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	15	26
18 5100 0	PETICION	Atención al Ciudadano	ASESOR DESPACHO LINA PAOLA RAMIREZ	15	17
18 5134 0	PETICION	Contratación	SECRETARIA GENERAL	15	19
18 5135 0	PETICION	Contratación	SECRETARIA GENERAL	15	28
18 5148 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	21
18 5207 0	SOLICITUD INFORMACION	Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	10	16
18 5240 0	PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	DIRECCION GENERAL	10	22
18 5242 0	PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	ASESOR DESPACHO LINA PAOLA RAMIREZ	10	15
18 5282 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	37
18 5345 0	SOLICITUD INFORMACION	Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	10	13

18 5459 0	PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	DIRECCION GENERAL	10	16
18 5667 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	18
18 5843 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	21
18 5845 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	12
18 5917 0	PETICION	Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	15	17
18 5950 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	26
18 5993 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	15
18 6064 0	SOLICITUD INFORMACION	Capacitaciones en Metrología	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	10	13
18 6125 0	SOLICITUD INFORMACION	Capacitaciones en Metrología	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	10	12
18 6139 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	21
18 6242 0	PETICION ENTES EXTERNOS	Talento Humano	SECRETARIA GENERAL	10	25
18 6417 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	13
18 6458 0	PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	10	18
18 6478 0	PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	10	13
18 6556 0	CONSULTA	Atención al Ciudadano	ASESOR DESPACHO JOSE ALVARO BERMUDEZ	10	13
18 6603 0	PETICION	Contratación	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS	15	19
18 6673 0	PETICION ENTES EXTERNOS	Atención al Ciudadano	ASESOR DESPACHO JOSE ALVARO BERMUDEZ	10	15

Tabla No. 16. Áreas Vs PQRSD fuera de tiempo Q3

5. RECOMENDACIONES

Como elemento necesario de este informe, a continuación, se presentan algunas recomendaciones en procura del mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD presentadas ante INM.

- Se hace necesario buscar minimizar los errores de radicación detectados, evitando así reprocesos y posibles errores en las respuestas y atención de las PQRSD.
- Ante los cambios en el procedimiento 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.

- 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 debe realizar por parte de los jefes, la socialización de este informe con todos los funcionarios, especialmente con los encargados de contestar PQRSD, para que se observen las debilidades y fortalezas que existen y se apliquen las acciones respectivas.
- Ante el ajuste al procedimiento de PQRSD, se hace necesario realizar la socialización respectiva.

6. CONCLUSIONES

- a. 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 consciente de las responsabilidades frente a los Derechos de Petición, teniendo en cuenta lo definido en el artículo 31 de la ley 1755, (Falta Disciplinaria).
- b. Los tiempos promedio de respuesta desmejoraron, por lo cual deben observarse mecanismos que permitan mejoras continuas.
- c. El número de PQRSD se mantuvo prácticamente igual en relación con periodos anteriores, esto muy posiblemente debido a una estabilidad en las actividades INM.

Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez
Secretario General

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera

Anexos: libro en Excel: PQRSD_2018_Q3

Fecha: 2018-10-11