

Informe PQRSD cuarto trimestre 2018 (Q4)

Vigencia 1 de octubre a 31 de diciembre de 2018

Secretaría General

Bogotá

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	3
4. RESULTADOS	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 POR ÁREAS.	6
4.2.5 PQRSD POR SERVICIOS	7
4.2.5.1 . Servicio de Calibración.....	7
4.2.5.2 . Capacitaciones en Metrología	8
4.2.5.3 . Asistencia Técnica.....	8
4.2.5.4 . Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud	9
4.2.5.5 . Materiales de Referencia.....	9
4.2.6 Por laboratorio	9
4.3 Solicitud de información pública	10
4.4 Reclamos presentados.....	10
4.5 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta.....	10
5. RECOMENDACIONES.....	11
6. CONCLUSIONES.....	12

1. INTRODUCCIÓN

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

Para presentar la información, se hace una clasificación, en la que se precisan los servicios y áreas que intervienen, el número de PQRSD atendidas por cada una de ellas, las principales causas, buscando que cada área presente ante el Sistema Integrado de Gestión las acciones de mejora a que haya lugar.

2. ALCANCE

El informe plantea un análisis de las PQRSD presentadas ante INM y radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO, entre 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2018. Se incluye un comparativo con relación a periodos anteriores, considerando que la fecha de elaboración contiene datos de reporte del día jueves 10 de enero de 2019.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Desde la perspectiva metodológica, luego de contar con el reporte informático descrito en el alcance, se hace una clasificación descriptiva de la información según cada uno de los servicios que presta la entidad. Se incluye una categoría denominada “otros” que hacen referencia a temas administrativos o de soporte y adicionalmente se discrimina por diferentes variables como tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta.

La principal categoría de análisis corresponde a los servicios que presta la entidad, cuya clasificación es:

1. 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.
2. 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.
3. 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
4. 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.
5. Venta 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 determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, se contaron los días hábiles, 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.

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1	2		5
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
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

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

Finalmente, a partir del análisis presentado, se elaboran las conclusiones y se proponen recomendaciones tendientes a la mejora continua en la gestión de PQRSD en la entidad.

4. RESULTADOS

4.1 Avances Frente A Recomendaciones Previas.

Para empezar a presentar los resultados, se hace una revisión general de la atención prestada a las recomendaciones y conclusiones del informe inmediatamente anterior, en procura del mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD presentadas ante INM.

Con la permanencia de dos personas fijas en la ventanilla de radicación, se logró minimizar ciertos errores en radicación, que redundaron en la mejora de la gestión de las PQRSD.

Las áreas generaron planes de mejora, presentados al área de Calidad, regidas por el proceso de mejora definido por el SIG. En cuanto a los resultados de este periodo, se presentan a continuación:

4.2 Resultados Generales.

En este último trimestre del año 2018, se recibieron trescientos ocho (308) PQRSD. Aquí es conveniente aclarar que el día 05 de diciembre, se presentó una falla en el fluido eléctrico en el sector sede de INM, afectando también los sistemas informáticos; esta situación llevó a que según datos suministrados por el área de Tecnologías de la Información (TIC), hubo alguna pérdida de información. Por lo anterior, en esta oportunidad, no está totalmente clara la cantidad de peticiones atendidas fuera de tiempo, pues finalmente existen 70 PQRSD sin tal información.

En cuanto a los doscientos treinta y ocho (238) de los que se tiene información completa, se puede determinar que doscientos veintisiete (227) fueron respondidas dentro del término respectivo de ley, y once (11) de manera extemporánea. Más detalle en el numeral 4.6 del presente informe.

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q4

Promedio	6.4
Máximo	36
Mínimo	0

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

Se destaca que el tiempo promedio de respuesta (en días), tuvo una mejora, pasando de 8.7 en el trimestre anterior, a 6.4 en la presente vigencia.

4.2.1 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 43%, seguido del servicio de Calibración un 28%, Capacitaciones en Metrología un 14%, Comparaciones Interlaboratorios 10%, Asistencia Técnica 2%, Materiales de Referencia 1%.

SERVICIO	Nro. PQRSD
Asistencia Técnica	6
Capacitaciones en Metrología	43
Comparación Interlaboratorios	31
Materiales de Referencia Certificados	3
Servicios de Calibración	86
Atención al Ciudadano	49
Contratación	51
Red Colombiana de Metrología	7
Servicios Administrativos	10
Servicios en Línea	11
Talento Humano	11
Total	308

Tabla No.3 PQRSD por servicio_Q4

4.2.2 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 53%, seguido de solicitudes de información 31%, Consulta 5%, petición de entes externos 5%, y reclamos con un 4%.

TIPOLOGÍA	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
CONSULTA	26	32	56	35	15
FELICITACION				1	1
PETICION	85	155	156	149	164
PETICION ENTES EXTERNOS	10		20	24	16
RECLAMO	12	12	7	15	11
SOLICITUD CONGRESO REPUBLICA				1	
SOLICITUD DOCUMENTOS	13	17	3	4	1
SOLICITUD INFORMACION	85	126	98	114	97
SUGERENCIA		1	1	2	
DENUNCIA	2				
QUEJA	1				
ACCIÓN DE TUTELA	1				3
Total	235	343	341	345	308

Tabla No.4 Tipología de PQRSD_Q4

Como situación especial se destaca que en el año 2018 no se presentaron quejas, o denuncias, pero el último trimestre se recibieron tres Acciones de Tutela. Igualmente, se radicó una felicitación; situación que se equipara con el periodo inmediatamente anterior.

4.2.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo

El motivo por el cual han sido clasificadas las PQRSD es el que hace referencia a temas propios del servicio con un 94%, es decir 291 radicados. La forma en que se hace esta clasificación, se basa en el conocimiento y concepto de la(s) persona(s) que radica(n).

MOTIVO	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
Información Errónea	1	2		1	
Demora en el servicio	1	2		2	
Información Suministrada	3	2	5	3	6
Atención al Ciudadano		4	6	4	10
Irregularidades en el servicio			2	5	1
Propio del Servicio	213	346	326	330	291
Solicitud de Información de Clientes	14		5		
Calidad en Servicios	3	8	1		
Total	235	364	345	345	308

Tabla No.5 PQRSD por Motivo_ Q4

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.

4.2.4 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 46%. Control Interno no recibió ninguna.

PQRSD POR ÁREAS	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
DIRECCIÓN GENERAL	32	3	46	41	45
SUBDIRECCION DE METROLOGÍA FISICA	39	25	50	41	33
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	87	45	137	157	142
SECRETARIA GENERAL	67	7	101	100	83
CONTROL INTERNO	3	0	0	1	0
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOMEDICINA	4	5	6	2	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	0	1	3	1
Total	235	85	341	345	308

Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q4

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 Servicio de Calibración

En este trimestre, y para el servicio de calibración, se recibieron 86 PQRSD, las cuales se referían a solicitudes de información un 45% y peticiones 42%. Las consultas, y reclamos, que representan (cada una) 6%.

Teniendo en cuenta algunas variaciones en áreas de trabajo, se hace la comparación de los tres últimos periodos, del año 2018.

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
CONSULTA	18	13	5
PETICION	38	22	36
PETICION ENTES EXTERNOS	1	3	1
RECLAMO	3	9	5
SOLICITUD DOCUMENTOS	2	4	0
SOLICITUD INFORMACION	21	32	39
Total	83	83	86

Tabla No.7 Tipología Calibración. Q4

En cuanto a laboratorios que atienden la PQRSD para el servicio de Calibración, en este trimestre, el 86% se referían a temas administrativos, mientras que el laboratorio que tuvo más PQRSD fue Metrología Dimensional con un 3%, mientras que Tiempo y Frecuencia, y Potencia y Energía 2% cada uno.

PQRSD CALIBRACIÓN POR LABORATORIO	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
ADMINISTRACION METROLOGIA	14	17	
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	1	2	1
FUERZA	1	2	
MASA	1	1	1
METROLOGIA DIMENSIONAL	3	9	3
PRESION	2	1	1
TEMPERATURA Y HUMEDAD	6	2	1
TIEMPO Y FRECUENCIA	3	1	2
VOLUMEN	1	3	
DENSIDAD	0	0	
PAR TORSIONAL	1	0	1
POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	1	0	2
ADMINISTRATIVO	49	45	74
Total	83	83	86

Tabla No. 8 Calibración por laboratorio. Q4

Igualmente, para este servicio se presentaron cinco (05) reclamos durante el periodo evaluado; El laboratorio que más atendió PQRSD fue el de Potencia y Energía (tres), en cuanto a dependencia, el Grupo de Área Técnica 4, tuvo a cargo tres de ellos.

NUMERO RADICACION	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
18 7603 0	Información Suministrada	POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 4
18 7643 0	Información Suministrada	POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 4
18 7736 0	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS
18 8444 0	Propio del Servicio	POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 4
18 9124 0	Propio del Servicio	METROLOGIA DIMENSIONAL	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2

Tabla No.9 Reclamos Calibración Q4

4.2.5.2 Capacitaciones en Metrología

Las capacitaciones en Metrología, recibieron 43 PQRSD, que representan el 14% del total de radicadas, ellas fueron atendidos por la SIST. En este periodo no se presentaron reclamos.

Capacitaciones en Metrología	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
CONSULTA	1	1	
PETICION	27	11	18
SOLICITUD INFORMACION	44	39	25
SUGERENCIA	1		
RECLAMO	3		
Total	76	51	43

Tabla No.10 PQRSD Capacitación Q4

4.2.5.3 Asistencia Técnica

En este periodo, para los servicios de Asistencia Técnica se presentaron seis PQRSD, fueron atendidas y resueltas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos.

Asistencia Técnica	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
CONSULTA	1	2	4
PETICION	2		1
RECLAMO		1	
SOLICITUD DE INFORMACION	3		1
SUGERENCIA		1	
Total	6	4	6

Tabla No. 11 Tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q4

4.2.5.4 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud

Para Comparación Interlaboratorios, se presentaron 31 PQRSD. De ellas fueron atendidas 28 por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST. Las otras tres, fueron atendidas por SMF, SMQB, y SG. El 55% de estas peticiones hacen referencia solicitudes de información. No se presentaron reclamos.

Comparación Interlaboratorios	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
CONSULTA	1		1
PETICION	6	3	12
PETICION ENTES EXTERNOS			1
SOLICITUD INFORMACION	19	25	17
RECLAMO		1	
Total	26	29	31

Tabla No. 12 Tipos PQRSD Comparación Interlaboratorios Q4

4.2.5.5 Materiales de Referencia

Para este servicio, se recibieron tres PQRSD, las cuales fueron atendidas por la Subdirección de Metrología Química y Biomedicina – SMQB. Ninguna de ellas hace referencia a reclamo, todos están relacionadas con solicitudes de información y petición.

Materiales de Referencia Certificados	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
SOLICITUD INFORMACION	2	1	3
PETICION		1	
CONSULTA	1		
Total	3	2	3

Tabla No. 13 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q4

4.2.6 Por laboratorio

Según la información registrada, al laboratorio que más PQRSD tuvo, fue Metrología Dimensional con 05 de ellos, seguido de Tiempo y Frecuencia (04), y Corriente Continua y Alterna, y Tiempo y Frecuencia (03).

LABORATORIO	CONSULTA	PETICION	PETICION ENTES EXTERNOS	RECLAMO	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL LAB.
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	2	1				3
MASA	1				1	2
METROLOGIA DIMENSIONAL	1	1		1	2	5
PAR TORSIONAL		1				1
POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA				2		2
PRESION	1					1
TEMPERATURA Y HUMEDAD		1			2	3
TIEMPO Y FRECUENCIA		1		1	2	4
VOLUMEN			1		1	2
Total general	5	5	1	4	8	23

Tabla No. 14 PQRSD por total laboratorios Q4

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_2018_Q4, adjunto a este informe.

NUMERO RADICACION	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
18 7603 0	Información Suministrada	POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 4
18 7643 0	Información Suministrada	POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 4
18 7736 0	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS
18 8182 0	Propio del Servicio		Servicios en Línea	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
18 8396 0	Propio del Servicio		Servicios en Línea	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
18 8444 0	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 4
18 8629 0	Información Suministrada		Servicios en Línea	GRUPO AREA TECNICA 3
18 9124 0	Propio del Servicio	METROLOGIA DIMENSIONAL	Servicios de Calibración	GRUPO AREA TECNICA 2
18 9128 0	Propio del Servicio	TIEMPO Y FRECUENCIA	Servicios en Línea	GRUPO AREA TECNICA 4
18 9628 0	Propio del Servicio		Servicios en Línea	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
18 9636 0	Propio del Servicio		Servicios en Línea	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES

Tabla No. 15. Reclamos presentados Q4

4.5 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 LEY	REAL
18 7333 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	15
18 7492 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	18
18 7520 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	18
18 7670 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	14
18 7681 0	PETICION	Atención al Ciudadano	ASESOR DESPACHO JOSE ALVARO BERMUDEZ	15	16
18 8002 0	PETICION ENTES EXTERNOS	Contratación	GESTION JURIDICA	10	11
18 8497 0	PETICION	Atención al Ciudadano	ASESOR DESPACHO JOSE ALVARO BERMUDEZ	15	36
18 8693 0	PETICION	Servicios de Calibración	ASESOR DESPACHO LINA PAOLA RAMIREZ	15	16
18 9123 0	SOLICITUD INFORMACION	Asistencia Técnica	GRUPO DE METROLOGÍA EN ANÁLISIS ORGÁNICO	10	17
18 9125 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	13
18 9255 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y ENSAYOS DE APTITUD	10	11

Tabla No. 16. Áreas Vs PQRSD fuera de tiempo Q4

5. RECOMENDACIONES

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

- 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 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 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.
- 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).

6. CONCLUSIONES

- a. Deben observarse mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad y los tiempos de repuesta de las PQRSD.
- b. El número de PQRSD, a pesar de tener una leve disminución, se mantuvo estable en relación con periodos anteriores. Sin embargo, se hace necesario tener observación de temas en los cuales se presentaron las tres acciones de tutela, esto con el fin de evitar posibles nuevos requerimientos al respecto.

Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez
Secretario General

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera

Anexos: libro en Excel: PQRSD_2018_Q4