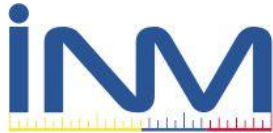


**Informe PQRSD cuarto trimestre (Q4)**  
**Vigencia 01 de octubre a 31 de diciembre de 2017**

**Secretaría General**

**Bogotá**

**2018-01-10**



## 1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la importancia del servicio al ciudadano y la atención de clientes, enfocadas a cumplir con las obligaciones constitucionales, así como las responsabilidades de calidad adquiridas por el Instituto Nacional de Metrología - INM, se realizó este informe. Basado tanto en los procedimientos internos, como con la normatividad vigente para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, (PQRSD).

Se tiene en cuenta cada uno de los servicios y áreas intervinientes en el proceso, el número de PQRSD atendidas por cada una de ellas, las principales causas, y los puntos en los cuales debe el Instituto poner mayor atención según lo expresado por la ciudadanía, especialmente cuando se refieren a reclamos y denuncias, con el fin de valorar el grado de los hechos y riesgos que afecten el funcionamiento de la entidad.

## 2. ALCANCE

Analizar el 100% de las PQRSD radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO de INM, entre 01 de octubre a 31 de diciembre de 2017.

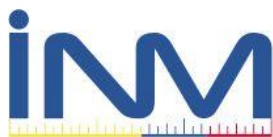
## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Antes de hacer esta descripción, es necesario destacar que la herramienta de radicación tuvo una falla que afectó su funcionamiento desde el 29 de diciembre de 2017, volviendo a funcionar el 09 de enero de 2018.

Una vez obtenido el reporte de la herramienta SURDO con las PQRSD radicadas, la información fue clasificada de la siguiente manera: cantidad de PQRSD, presentada por cada uno de los servicios que presta la entidad, posteriormente se discrimina por diferentes opciones como tiempo de respuesta, tipologías y motivos, y calidad de la respuesta, entre otros. La clasificación para los servicios es:

- ✓ Calibración
- ✓ Cursos de Capacitación
- ✓ Asistencia Técnica
- ✓ Comparación Interlaboratorios
- ✓ Materiales de Referencia
- ✓ Red Colombiana de Metrología
- ✓ Otros (aquí se clasifican las PQRSD que no tienen relación directa con un servicio, o que son responsabilidad de otras áreas).

Verificando los tiempos de respuesta, se tuvieron en cuenta los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913. Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, basados en la ley 1755, y según el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD- V8, se tuvieron en cuenta los términos establecidos para dar respuestas a las mismas, así:



## Informe PQRSD cuarto trimestre (Q4) 2017

Secretaría General

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZA R	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
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
Apelaciones 17043		1		5	5	4		15

Nota 1: Para el caso de solicitud de documentos los tres días destinados al análisis comprenden la ubicación, recopilación y/o almacenamiento de documentos.

Nota 2: Aplica para todas aquellas peticiones que ingresaron radicadas a través del Sistema Único de Radicación Documental.

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta según procedimiento

### 4. RESULTADOS

Para la vigencia evaluada, del 01 de octubre a 31 de diciembre de 2017, se recibieron doscientos y cinco (235) PQRSD; de estas, doscientos dieciséis (216) fueron respondidas dentro del término de Ley, seis (06) de ellas, según el sistema Surdo, tuvieron respuesta de manera extemporánea; igualmente a la fecha de cierre, (2017-12-31), las trece (13) restantes se encontraban pendientes de respuesta. Más detalle puede ser visto en el numeral 4.6 del presente informe.

En el momento de radicar inicialmente algunas solicitudes, fueron clasificadas como PQRSD, sin embargo en días posteriores tres (03) recibieron cambio de actuación, a solicitud del funcionario encargado de atenderla, por considerar que estas no eran PQRSD.

Del periodo anterior (Q3), estaban pendientes por responder diecisiete (17) PQRSD, todas fueron respondidas en la vigencia de este reporte, en los términos de ley.

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q4	
Promedio	6.3
Máximo	30
Mínimo	1

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

**PQRSD CLASIFICADAS POR SERVICIOS PRESTADOS**

De las PQRSD radicadas en la vigencia evaluada, se observa que la mayor cantidad está relacionadas con el servicio de Calibración un 34.9%, seguido de Contratación un 17.4.0%, Capacitaciones en metrología 14.0% Comparaciones Interlaboratorios 7.2%, Red Colombiana de Metrología 3.4%, Materiales de Referencia 1.7%, Asistencia Técnica 1.3%, y clasificado de manera especial, están los que se denomina otros (Talento Humano, Atención al Ciudadano, Servicios en Línea) representa un 20.0%.

**PQRSD CLASIFICADAS POR TIPOLOGÍA**

La tipología de las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, tuvieron su mayor registro en las peticiones normales, y solicitudes de información, representando cada una de ellas el 36.2%; seguidos de consultas con un 11.1%. La solicitud de documentos 5.5%. En esta oportunidad, los reclamos representaron 5.1%. Como dato especial, en este periodo se presentaron dos denuncias (una de ellas incompletas y la otra no relacionada de manera directa con INM) y una acción de tutela. Igualmente entro clasificada inicialmente una queja.

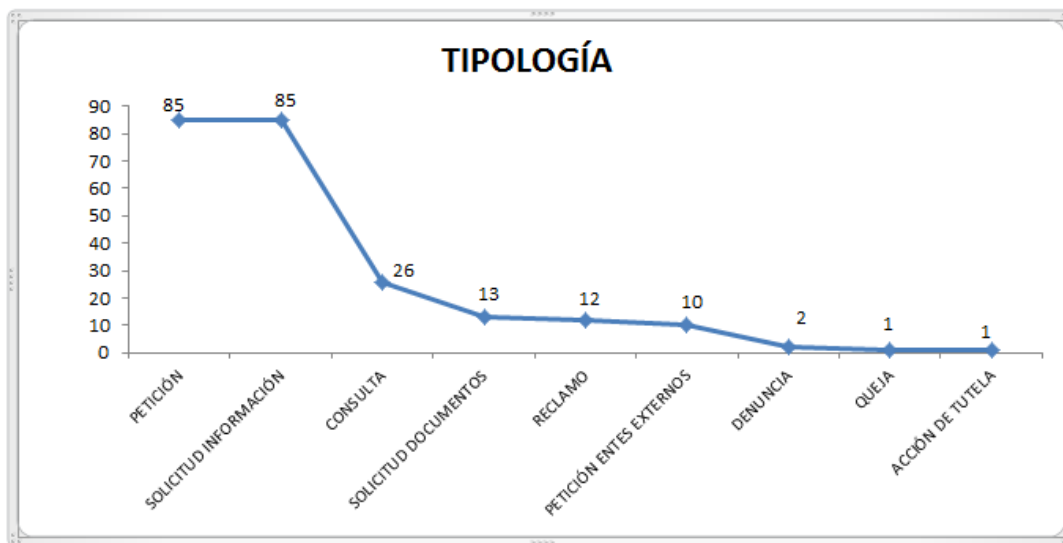


Gráfico No. 1 Tipología de PQRSD\_Q4

**PQRSD CLASIFICADAS POR MOTIVO**

Se puede identificar el motivo por el cual fueron clasificadas las PQRSD, basados en el conocimiento y concepto de la persona que radica. La mayor cantidad hace referencia a temas *propios del servicio* (213), específicamente relacionados con calibración (70), contratación (39), y Atención al Ciudadano y capacitación (31 c/u).

Los otros motivos más tipificados fueron los relacionados con: *solicitud de información de clientes* (14), y calidad en servicios (3).

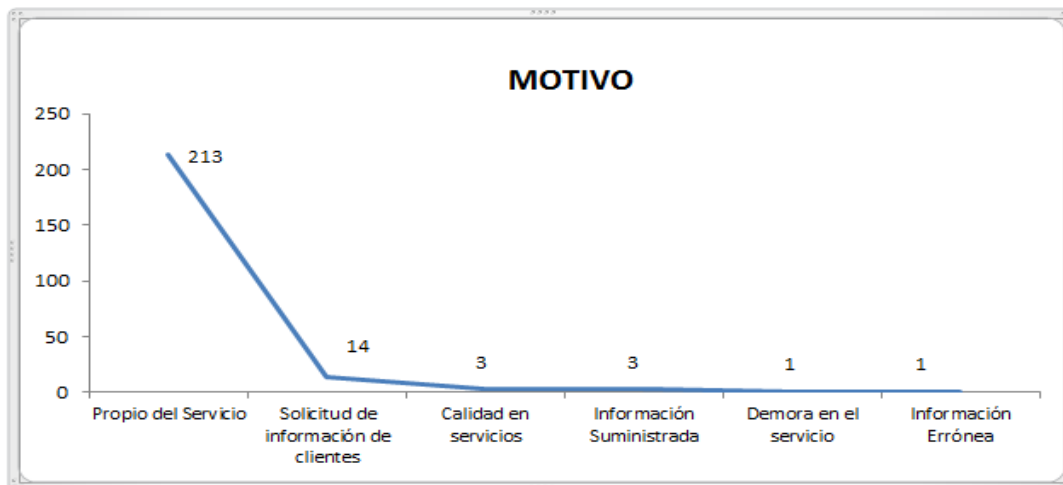


Gráfico No. 2 Por Motivo Q4

#### 4.1 PQRSD POR SERVICIOS Y ÁREAS

En este capítulo se muestran las cifras de las PQRSD radicadas, comparadas con cada servicio y área que la atendió. Teniendo en cuenta cada servicio, hay algunas actuaciones generadas por el ciudadano/cliente, que no necesariamente deben ser resueltas por las áreas misionales, por esta razón son atendidas inclusive por áreas administrativas, las cuales están dependiendo de la Secretaría General. A continuación, se describen los resultados por servicio.

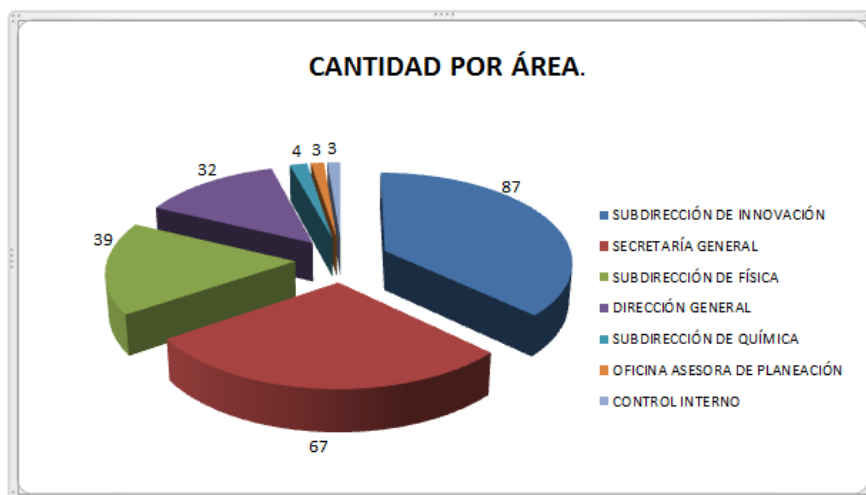


Gráfico No. 3 Cantidad por área Q4

#### 4.1.1 Servicio de Calibración

Para el servicio de Calibración, se recibieron 82 PQRSD, las cuales fueron atendidas principalmente por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos - SIST, con un total de 29, es decir el 35.4%; la Subdirección de Metrología Física y sus grupos de trabajo con 28 PQRSD, es decir el 34.1%. A estas les siguieron la Secretaría General y sus coordinaciones con 13, que representan el 15.9%, y Dirección General con 11.0%, es decir 9 PQRSD.

Igualmente es necesario aclarar que para este servicio se presentaron siete (07) reclamos durante el periodo evaluado; esta clasificación está soportada en el análisis de calidad posterior a las raditaciones en SURDO; de estas reclamaciones, cuatro (04) de ellas están relacionadas con correcciones o revisiones a certificados ya emitidos.

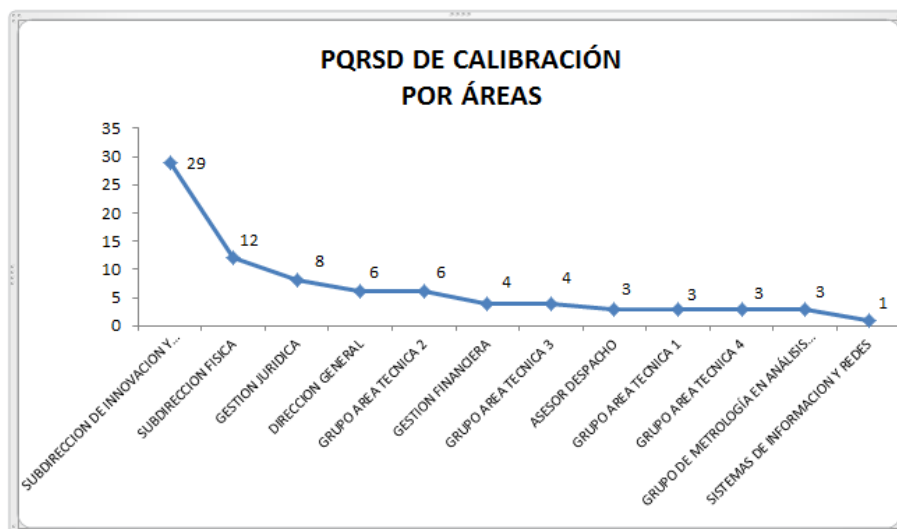


Gráfico No. 4 Calibración. Q4

Aquí se presenta un reclamo frente a la atención suministrada a un cliente por parte de quien le atendió el correo electrónico.

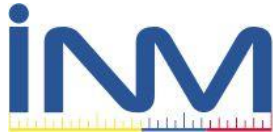
#### 4.1.2 Capacitaciones en Metrología

Para las capacitaciones en Metrología, se recibieron 33 PQRSD, las cuales fueron atendidas por las Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, quien es la encargada de coordinar tal servicio; allí se respondieron treinta y una (31), que representa el 93.9%; y la Secretaría General (gestión financiera y gestión jurídica) las otras dos (02), es decir el 6.1%.

#### 4.2.3. Asistencia Técnica

La cantidad de PQRSD presentadas para esta vigencia, para este servicio fueron tres (03), de las cuales 02, fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST. La otra fue direccionada al área de Gestión Jurídica (SG). Ninguna presentaba como tipología reclamo o queja.

#### 4.2.4. Comparaciones Interlaboratorios



En este trimestre los requerimientos que entraron catalogados como PQRSD para este servicio fueron 17. De ellas, catorce fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, quien es la encargada de coordinar tal servicio; dos por Gestión Jurídica, y una por el grupo 4 de la Subdirección de Física.

Los motivos de 16 de estas solicitudes fueron orientados a temas propios del servicio. La restante hace referencia a una posible demora en el servicio.

#### 4.2.5. Materiales de Referencia

Cuatro fueron los requerimientos planteados para este servicio y radicados como PQRSD, dos atendidos por la SIST, referentes a información suministrada desde INM, los otros dos por Gestión jurídica, básicamente relacionados con temas de entrega de documentos.

#### 4.2.6. Red Colombiana de Metrología

INM como coordinador de la Red Colombiana de Metrología, identifica de manera clara los requerimientos presentados a esta coordinación, para este período fueron 08, de los cuales uno pertenece al reclamo sobre la publicación de un postre en el Metrocol pasado.

#### 4.2.7. Por laboratorio

En las clasificaciones a los laboratorios de la Subdirección de Metrología Física, le fueron identificados claramente 29 de los derechos de petición asignados.

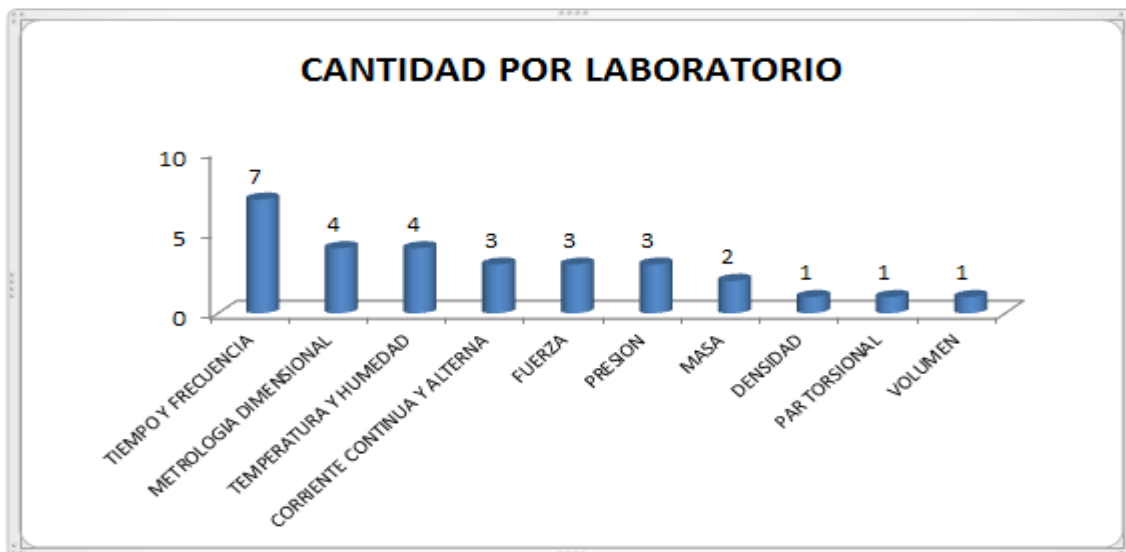
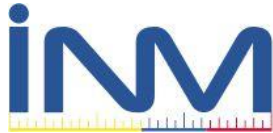


Gráfico 5, PQRSD por laboratorio Q4

Aquí se encuentra el reporte solamente de la Subdirección de Física, aquí no hay clasificación en de la Subdirección de Química y Biomedicina.



#### 4.3. Solicitud de información pública

Para este periodo se identificó un Derecho de Petición-Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712, el cual fue recibido, y respondido en los tiempos y términos definidos por la ley. La respuesta fue emitida por La Secretaría General.

#### 4.4. Análisis de la calidad de las respuestas

Con el ánimo de optimizar la respuesta de las PQRSD, al igual que la calidad de las mismas, se han revisado una a una las actuaciones, así como las respuestas dadas; de los requerimientos respondidos, en el análisis realizado se detectaron respuestas claras, sin embargo en el radicado 17 5451, la respuesta inicial no fue de solución de fondo, pero al momento de elaborar el informe, se entabló comunicación con Andrés Montaña, quien aclaró que posterior a la respuesta ha habido contactos tanto de SIST como de SMQB con el cliente dando continuidad a lo planteado en dicha comunicación, esperando una propuesta concreta de necesidades por parte del cliente para este primer trimestre de 2018.

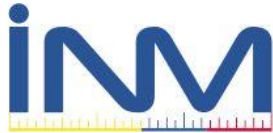
#### 4.5 Reclamos presentados.

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, la misma puede ser revisada en el archivo: *PQRSD\_2017\_Q4*, adjunto a este informe. Lo anterior se hace en procura de mejorar la calidad de las raditaciones, las respuestas y las funciones del mismo Instituto,

NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	RELACIONADO CON	NOMBRE CLIENTE	DEPENDENCIA RESPONSABLE
17 6094 0	2017-11-15 11:11	RECLAMO	Calidad en servicios		Servicios de Calibración	CIRO ALBERTO SANCHEZ MORALES	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
17 6095 0	2017-11-15 11:18	RECLAMO	Demora en el servicio	ADMINISTRACION METROLOGIA	Comparación Interlaboratorios	JESSICA ALEXANDRA VELEZ	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
17 6341 0	2017-11-23 16:38	RECLAMO	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	GRUPO NACIONAL DE METROLOGÍA	SUBDIRECCION FISICA
17 6386 0	2017-11-24 16:32	RECLAMO	Calidad en servicios		Servicios de Calibración	CAROLINA LEON NAIZAQUE	DIRECCION GENERAL
17 6388 0	2017-11-24 16:53	RECLAMO	Propio del Servicio		Servicios en Línea	CARMELO PEREZ	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
17 6440 0	2017-11-28 11:03	RECLAMO	Propio del Servicio		Red Colombiana de Metrología	LISBETH LUCÍA MARTINEZ ORTEGA	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
17 6546 0	2017-12-01 11:02	RECLAMO	atención al ciudadano		Servicios de Calibración	JOSE DANIEL SALCEDO RESTREPO	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS
17 6675 0	2017-12-06 11:13	RECLAMO	Solicitud de información de clientes	METROLOGIA DIMENSIONAL	Servicios de Calibración	SAMUEL PALACIO RODRIGUEZ	GRUPO AREA TECNICA 2
17 6745 0	2017-12-11 9:52	RECLAMO	Propio del Servicio		Servicios en Línea	PILAR ALZATE	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
17 6747 0	2017-12-11 10:04	RECLAMO	Propio del Servicio		Talento Humano	SANDRA LUCIA LOPEZ PEDREROS	TALENTO HUMANO
17 6952 0	2017-12-15 10:22	RECLAMO	Información Errónea	TIEMPO Y FRECUENCIA	Servicios de Calibración	EPSA	GRUPO AREA TECNICA 4
17 6970 0	2017-12-18 8:51	RECLAMO	Propio del Servicio	FUERZA	Servicios de Calibración	FONSECA ALBINO FONSECA	GRUPO AREA TECNICA 2

Tabla No. 5. PQRSD clasificadas como reclamos





## Informe PQRSD cuarto trimestre (Q4) 2017

Secretaría General

La anterior clasificación se hace teniendo en cuenta que el reclamo se refiere a todas aquellas manifestaciones de inconformidad frente a los servicios prestados por INM. Al igual que en los periodos anteriores, llama la atención, las diferentes reclamaciones que se refieren a ajustes o posibles cambios a los certificados de calibración emitidos.

### 4.6 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta.

A pesar de tener las alarmas y escalamientos propios de la herramienta SURDO, se hace seguimiento a cada una de las actuaciones que están llegando a fechas límites para su atención y respuesta. Sin embargo algunas de ellas fueron atendidas en fechas fuera de lo definido en el procedimiento interno.

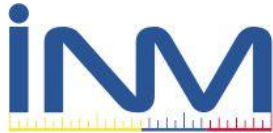
Las áreas que más PQRSD tiene respondidas fuera de tiempo son la DG y SIST con dos (02) cada una. Es de resaltar que en este periodo Gestión Jurídica no presentó respuestas fuera de tiempo, contrastando con los tres trimestres anteriores.

NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	NOMBRE TRAMITE	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD (RELACIONADO CON...)	NOMBRE CLIENTE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Tiempo rta
17 6117 0	2017-11-16 8:05	SOLICITUD INFORMACION	Propio del Servicio		Comparación Interlaboratorios	JOSE DANIEL SALCEDO RESTREPO	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	13
17 6609 0	2017-12-04 16:51	SOLICITUD INFORMACION	Propio del Servicio	ADMINISTRACION METROLOGIA	Servicios de Calibración	CAROL PAOLA VELEZ ZARATE	SUBDIRECCION FISICA	16
17 6758 0	2017-12-11 11:50	SOLICITUD INFORMACION	Propio del Servicio	ADMINISTRACION METROLOGIA	Servicios de Calibración	JUAN FELIPE MALDONADO	SUBDIRECCION DE INNOVACION Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	12
17 5911 0	2017-11-07 10:01	PETICION	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	FREDDY ALEJANDRO GARCÍA FONSECA	DIRECCION GENERAL	17
17 6386 0	2017-11-24 16:32	RECLAMO	Calidad en servicios		Servicios de Calibración	CAROLINA LEON NAIZAUQUE	DIRECCION GENERAL	17
17 6388 0	2017-11-24 16:53	RECLAMO	Propio del Servicio		Servicios en Línea	CARMELO PEREZ	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES	17

Tabla No. 6. Áreas Vs PQRSD fuera de tiempo

## 5. RECOMENDACIONES

- Es necesario por parte de los encargados de cada área (subdirectores, Secretaría General, etc) realizar 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 de mejora respectivas.



## Informe PQRSD cuarto trimestre (Q4) 2017

Secretaría General

- Se hace necesario crear el área de Servicio al Ciudadano, igualmente fortalecer el conocimiento de los colaboradores sobre la importancia del ciudadano y su atención.
- Se sugiere realizar capacitaciones, desde la alta dirección, con el objetivo de hacer más efectivo el tratamiento y cumplimiento de estas actuaciones del ciudadano/cliente.

### 6. CONCLUSIONES

A continuación, algunas conclusiones de este informe, pretendiendo que las mismas sirvan de insumo para adoptar las mejoras a que hubiere lugar:

- A pesar que se utilizó 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).
- Las personas que responden los requerimientos del cliente se deben brindar respuestas con contenidos más claros y que den respuesta de fondo a lo solicitado.

---

Luis Fernando Oviedo Herrera  
Profesional Secretaria General  
2018-01-10

Anexos: libro en Excel: PQRSD\_2017\_Q4