



**INFORME SEMESTRAL DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS**

JULIO 31/2017

INTRODUCCIÓN

Invama, a través de Oficina de Control Interno, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas por el Instituto a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de la vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 y el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el durante el primer semestre de 2017 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por atención al cliente así como también, las peticiones de la ciudadanía recibidas a través de otros medios dispuestos por Invama, como buzón de sugerencias, la radicación directa, el traslado de otras Entidades, los correos electrónicos, entre otros. La Oficina de Control Interno igualmente verifica que las actividades que se desarrollan al interior de la Entidad tiendan a mejorar la oportunidad y calidad en las repuestas dadas a los solicitantes en los trámites y servicios que presta Invama.





INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

JULIO 31/2017

GLOSARIO

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario decirlo.

De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera: 1. Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 2. Consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares
Tel: (6) 8891030
www.invama.gov.co



GP-CER447102



SC-CER447101





**INFORME SEMESTRAL DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS**

JULIO 31/2017

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Denuncia. Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIA:

Le corresponde Invama dar cumplimiento y proponer por garantizar la efectividad de los derechos ciudadanos, en materia de peticiones, quejas y reclamos, a la siguiente normatividad:

Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad

ESTADO DE LAS PQRSD GESTION INVAMA

El número de peticiones ciudadanas durante el primer semestre, presentó el siguiente comportamiento: Lo primero que se evidencia es un total de 1525 PQRSD, radicadas en el Archivo en el periodo comprendido entre el primero (1º) de enero de 2017 y el treinta y uno (30) de junio de 2017.





**INFORME SEMESTRAL DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS**

JULIO 31/2017

PQRS Recibidas del 1 de enero al 30 de junio 2017	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	348	22.82%
Derecho de petición - consulta	136	8.92%
Derechos de petición alumbrado publico	63	4.13%
Derechos de petición otros casos	105	6.89%
Recursos de reposición	576	37.77%
Solicitudes alumbrado publico	104	6.82%
Solicitudes oficiales	49	3.21%
Solicitudes valorización	14	0.92%
Petición	31	2.03%
Queja	12	0.79%
Reclamo	46	3.02%
Sugerencia	41	2.69%
TOTALES	1525	100%

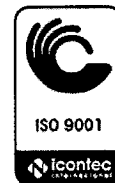
Tabla No.1 Consolidado de PQRS Y Ventanilla Única

Del total de PQRS recibidos, la mayor frecuencia corresponde a Recursos de reposición, con una cantidad de 576 solicitudes que corresponden al 37.77% del total del periodo, Comunicaciones Oficiales tienen una frecuencia del 22.82%, Derechos de petición consulta tiene una frecuencia del 8.92%, el resto de solicitudes por debajo del 7%.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares
Tel: (6) 8891030
www.invama.gov.co



GP-CER447102



SC-CER447101

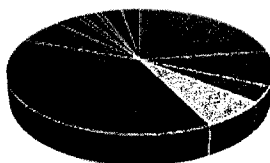




**INFORME SEMESTRAL DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS**

JULIO 31/2017

TOTAL PQRS



- Comunicaciones oficiales externas
- Derechos de petición alumbrado publico
- Recursos de reposición
- Solicitudes oficiales
- Petición
- Reclamo
- Derecho de petición - consulta
- Derechos de petición otros casos
- Solicitudes alumbrado publico
- Solicitudes valorización
- Queja
- Sugerencia

Gráfico No.1 PQRS recibidos.

EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA.

Tipo de Indicador	Eficiencia
Denominación	Oportunidad de respuesta
Objetivo estratégico del Indicador	Medir la efectividad de la gestión
Fórmula	$((\# \text{ total de respuestas emitidas} - \# \text{ de respuestas no oportunas}) / \# \text{ total de respuestas emitidas}) \times 100$
Meta	90%
Frecuencia	Mensual
Fuente de Información	Respuestas emitidas
Responsable Proveer Información	Líder Programa Unidad Técnica
Responsable Administración de la Información	Líder Programa Unidad Técnica





**INFORME SEMESTRAL DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS**

JULIO 31/2017

Tipo de Indicador		Eficiencia
Denominación		Oportunidad de respuesta
Objetivo estratégico del Indicador		Medir la efectividad de la gestión
Fórmula		$((\# \text{ total de respuestas emitidas} - \# \text{ de respuestas no oportunas}) / \# \text{ total de respuestas emitidas}) \times 100$
2017	Enero	92%
	Febrero	98%
	Marzo	92,0%
	Abril	83%
	Mayo	94,0%
	Junio	96,0%

Tabla No.2 Consolidado Indicador de oportunidad de respuesta

Como puede observarse en la **tabla 2**, del total de PQRS contestadas oportunamente, así la meta sea mayor al 90%, no se está dando un cumplimiento oportuno, como por ejemplo en la Unidad Técnica de (408) solicitudes recibidas, (384) corresponden al 94.12% las cuales fueron cerradas eficazmente, (9) fueron cerradas por fuera del tiempo lo que corresponde a un 2.21%.

En el Área de la Unidad Financiera se presentaron (126) solicitudes, ciento diez (110) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 87.30%. Dos (2) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 1.59%, catorce (14) se encuentran en proceso con una frecuencia del 11.11%.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares
Tel: (6) 8891030
www.invama.gov.co



GP-CER447102



SC-CER447101





**INFORME SEMESTRAL DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS**

JULIO 31/2017

En la Unidad Jurídica de sesenta (60) solicitudes cincuenta y ocho (58) fueron cerradas a tiempo con una frecuencia del (96.67%), una (1) se encuentra cerrada retrasada con una frecuencia del (1.67%), en la Gerencia se presentaron (35) solicitudes de las cuales se cerraron Eficazmente (34) y una se encuentra en proceso.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO O CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADA	% ABIERTA	TOTAL
Gerencia	34	97.14%	0	0%	1	2.86%	0	0%	35
Unidad Técnica	384	94.12%	9	2.21%	15	3.68%	0	0%	408
Unidad Jurídica	58	96.67%	1	1.67%	1	1.67%	0	0%	60
Unidad Financiera y Administrativa	110	87.30%	2	1.59%	14	11.11%	0	0%	126
Gestión Humana	9	100%	0	0%	0	0%	0	0%	9
Área de Sistemas	107	100%	0	0%	0	0%	0	0%	107
TOTAL	702		12		31		0		745

Tabla No.2 Eficacia de respuesta de PQRS.

CONCLUSIONES:

Revisados los resultados en la gestión de las PQRS, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes conclusiones:

1. Invama cuenta con un Sistema de Información que facilita la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción que interponen los ciudadanos, al cual se puede acceder a través de la siguiente





INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

JULIO 31/2017

dirección; invama@invama.gov.co Con lo anterior se cumple con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones.

2. Invama, cuenta con el procedimiento de atención al cliente, que se encuentra el Sistema de Gestión de Calidad y cuyo objetivo es "Establecer las pautas para gestionar, tramitar y responder dentro del término legal, los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que son presentadas en el Invama"

3. Invama cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en la calle 3c-22 Barrio Alcázares.

La Entidad dispone de un correo electrónico institucional, a través del cual los ciudadanos pueden acceder para interponer sus peticiones las 24 horas del día, de domingo a domingo: invama@invama.gov.co

4. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, publicado por Invama incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos definidos por la ley.

5. De acuerdo con el seguimiento efectuado, el medio más utilizado durante el primer semestre de 2017, por la ciudadanía para sus PQRDS, es la radicación de documento físico con un porcentaje del 89.79% (1399), seguido por la solicitud electrónica con el 7.77% (121). 9. Las dependencias del Invama, que recibió mayor número peticiones durante el primer semestre de 2017, es la Unidad Técnica con 565 recursos de reposición.

6. Las dependencias del Invama, que presentan mayor demora en el tiempo de respuesta son unidad Técnica con 9 solicitudes retrasadas, seguridad de la Unidad Financiera y Administrativa con 2 Solicitudes retrasadas; Unidad Jurídica con 1 solicitudes retrasada. Es importante recalcar que la No respuesta oportuna a las PQRS por los ciudadanos solicitantes pueden generar acciones de tutela encaminadas a la protección del derecho de petición.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares
Tel: (6) 8891030
www.invama.gov.co



GP-CER447102



SC-CER447101





**INFORME SEMESTRAL DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS**

JULIO 31/2017

7. El resultado del indicador aplicado, arroja un porcentaje de cumplimiento en la oportunidad legal de respuesta, igual a un promedio del 93%, resultado que acorde con lo señalado en la batería de indicadores es mayor del 90%, pero que analizando el riesgo jurídico de no respuesta oportuna le da un resultado **CRÍTICO** a la gestión de las PQRSD.

8. El indicador de Eficiencia en la Oportunidad de los reclamos, arroja porcentajes inferiores a la meta del 90%, por lo tanto es un resultado **CRÍTICO** a la gestión de las PQRSD.

Eficiencia	Oportunidad de los reclamos	Medir la efectividad de la gestión	$\frac{((\# \text{ total de reclamos recibidos} - \# \text{ de reclamos no oportunos}) / \# \text{ total de reclamos recibidos}) \times 100}{}$	>=90%	Semestral	Reclamos de facturación, reclamos del servicio, recursos de reposición	Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica	15%	82%	7%	31%	19%	79%
------------	-----------------------------	------------------------------------	---	-------	-----------	--	-------------------------------	-------------------------------	-----	-----	----	-----	-----	-----


Jorge Hernán Henao Zuluaga

Jefe Control Interno

