



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 Enero al 31 Diciembre/2018**

**PQRSD**

**CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSD)**

En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición, consultas y comentarios positivos (PQRSD), recibidos por el Instituto de Valorización del Municipio de Manizales (INVAMA), en el periodo 01 De Enero al 31 de Diciembre 2018.

En el presente informe es la consolidación de la información remitida y las PQRS recibidas directamente.

**Tabla No.1** Consolidado de PQRS Y Ventanilla Única

<b>PQRS Recibidas de 1 de Enero al 31 de Diciembre 2018</b>	<b>TOTAL PQRS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comunicaciones oficiales externas	289	6,98
Derecho de petición – consulta	124	3,00
Derechos de petición alumbrado publico	146	3,53
Derechos de petición otros casos	81	1,96
Recursos de reposición	3	0,07
Solicitudes alumbrado publico	297	7,17
Solicitudes devolución dinero	319	7,71
Solicitudes oficiales	34	0,82
Solicitudes valorización	19	0,46
Solicitudes de acceso a la información publica	26	0,63
Agradecimiento	1	0,02
Petición	184	4,44
Queja	19	0,46
Reclamos	249	6,01
Sugerencias	11	0,27
Buzón	1	0,02
Solicitudes Informativas no Rta	662	15,99
Solicitud tarifa impuesto alumbrado publico	1675	40,46
<b>TOTALES</b>	<b>4140</b>	<b>100,00</b>

USO OFICIAL - INVAMA





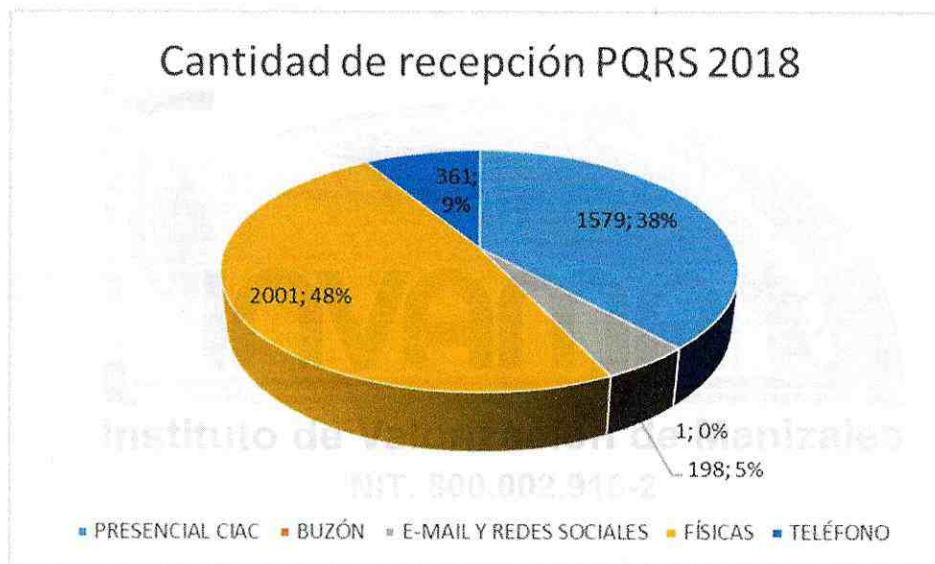
## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Enero al 31 Diciembre/2018

informe clasificaremos las solicitudes presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia de 38.14%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.02%.

**Ver Tabla 2.**

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	1579	1	198	2001	361	4140
TOTAL %	38,14	0,02	4,78	48,33	8,72	100,00

**Tabla No.2** Cantidad de PQRS enviadas por los distintos canales de comunicación.



**Gráfico No. 2** Medio de recepción de las PQRS

### DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIAS.

La distribución de PQRS por dependencia que emite respuesta, se puede observar en la siguiente tabla, se registraron las PQRS que se presentaron en las diferentes dependencias, en la tabla No.3 la dependencia con más derechos de petición y solicitudes fue la Unidad Financiera con una frecuencia de 60.16%, la Unidad Técnica con una frecuencia de 31.83%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 6.57%, la Gerencia con una frecuencia de 0.82%, el resto de las Dependencias con una frecuencia del 0.72%.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 Enero al 31 Diciembre/2018**

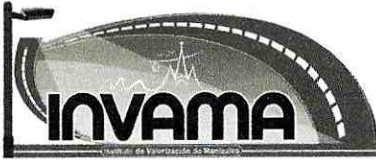
TABLA No.3

Dependencia/Tipo de trámite	Gerencia	Comunicaciones	Control Interno	Gestión humana	Sistemas	Unidad Administrativa y Financiera	Unidad Jurídica	Unidad técnica	Total general
Comunicaciones oficiales externas	1	0	0	6	0	82	88	111	288
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	122		2	124
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	9	1	136	146
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	40	15	26	81
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	3	0	0	3
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	2		295	297
Solicitudes oficiales	0	0	1	0	0	18		15	34
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	9	7	3	19
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	0	319	0	0	319
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	1	0	4	15	6	26
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Petición	0	0	0	0	0	15	18	151	184
Queja	0	0	0	0	0	6		13	19
Reclamos	0	0	0	0	0	124	22	103	249
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	1	10	11
Buzón	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Solicitudes informativas no requiere respuesta	33	4	0	11	1	63	105	446	663
Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado publico	0	0	0	0	0	1675	0	0	1675
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>2491</b>	<b>272</b>	<b>1318</b>	<b>4140</b>

**Tabla No.3** Total de solicitudes por dependencias.

**EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA.**

Como puede observarse en la tabla 4, del total de PQRS, En el Área de la Unidad Técnica se presentaron (1325) solicitudes, Mil ciento sesenta y tres (1163) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 87.7%, Ochenta y seis (86) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 6,49%, Setenta y tres (73) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5,50%, Tres (3) se encuentra abierta retrasada con una frecuencia del 0.31%, en la Unidad Jurídica se presentaron (270) solicitudes, Dosecientos cincuenta y uno (251) cerradas a tiempo con una frecuencia



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 Enero al 31 Diciembre/2018**

del 93.%, Doce (12) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 4.40%, Siete (7) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 2.60%, En la unida financiera se presentaron (2486) solicitudes, Dos mil setenta y ocho (2078) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 83.60%, Cuarenta y cuatro (44) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 1.76%, Trescientos cuarenta y cuatro (344) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 13.84%, Veinte (20) se encuentran abiertas retrasadas con una frecuencia del 0.80%, en la Gerencia se presentaron Treinta y Cinco (5) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en el área de Gestión Humana se presentaron (18) solicitudes, Diecisiete (17) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 94.45%, Una (1) cerrada retrasada con una frecuencia del 5.55%, en el resto de las áreas se presentaron Seis (6) solicitud todas cerradas a tiempo con una frecuencia del 100%.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	35	100%	0	0%	0	0%	0	0.00%	35	100%
Unidad Técnica	1163	87.7.%	86	6.49%	73	5.50%	3	0.31%	1325	100%
Unidad Jurídica	251	93.%	12	4.40%	7	2.60%	0	0.00%	270	100%
Unidad Financiera y Administrativa	2078	83.60%	44	1.76%	344	13.84%	20	0.80%	2486	100%
Gestión Humana	17	94.45%	1	5.55%	0	0	0	0.00%	18	100%
Área de Sistemas	1	100%	0	0	0	0	0	0.00%	1	100%
Comunicaciones	4	100.%	0	0	0	0	0	0.00%	4	100%
Control Interno	1	100.%	0	0	0	0	0	0.00%	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3550</b>		<b>143</b>		<b>424</b>		<b>23</b>		<b>4140</b>	<b>100%</b>

**Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.**



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Enero al 31 Diciembre/2018

### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2018 se ha incluido un nuevo capítulo (SOLICITUDES DE INFORMACIÓN), con el fin de cumplir a cabalidad con el artículo 52 de la ley 1712, en la **tabla 5**, podemos ver el número de solicitudes que se presentaron en cada unidad de la entidad.

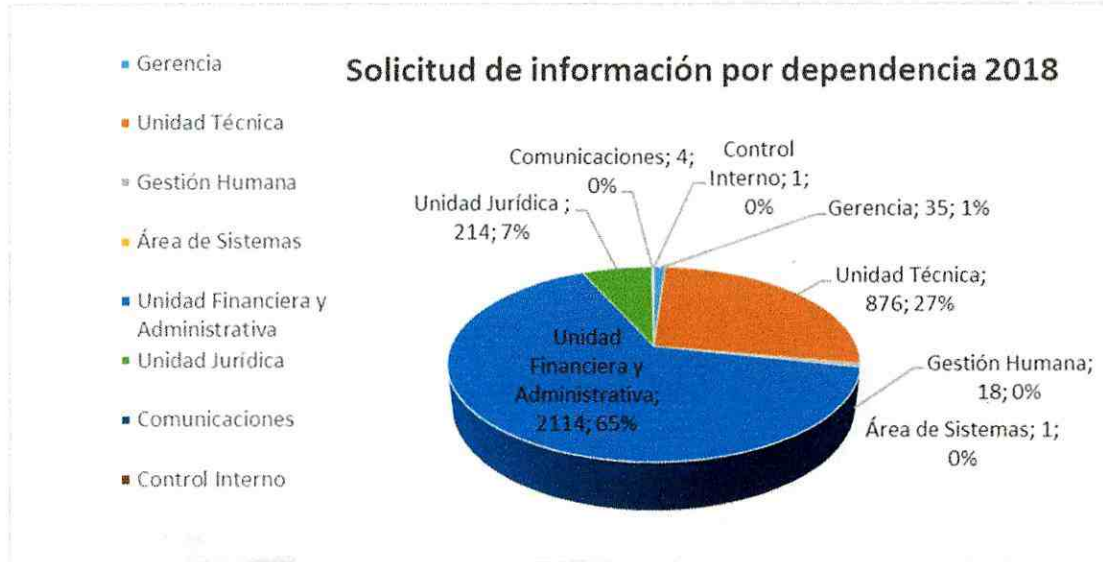
La mayor cantidad la tiene la unidad Financiera con (2114) solicitudes con una frecuencia de 64.78%, la unidad Técnica con (876) solicitudes con una frecuencia del 26.8%, la unidad Jurídica con (214) solicitudes con una frecuencia de 6.56%, la Gerencia con (35) solicitudes con una frecuencia del 1.%, Gestión Humana con (18) solicitudes con una frecuencia del 0.55%, las otras dependencias con (6) solicitudes que corresponden al 0.31%.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	35	1,0
Unidad Técnica	876	26,8
Gestión Humana	18	0,55
Área de Sistemas	1	0,03
Unidad Financiera y Administrativa	2114	64,78
Unidad Jurídica	214	6,56
Comunicaciones	4	0,12
Control Interno	1	0,03
<b>TOTAL</b>	<b>3263</b>	<b>100,000</b>

**Tabla 5.** Cantidad de Solicitudes de Información.



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Enero al 31 Diciembre/2018



**Gráfico No.5** Solicitudes de Información por dependencia.

### DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN

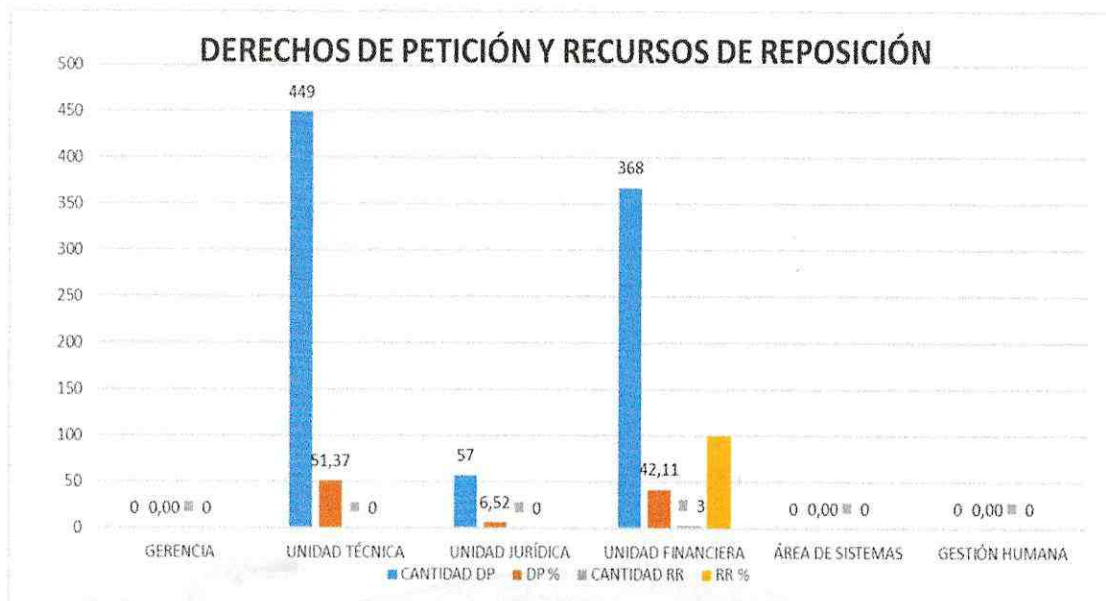
En este informe se trata de desglosar de una manera más específica, los derechos de petición y Recursos de Reposición presentados desde el 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2018, en la **tabla 6**, se puede ver principalmente las dependencias donde se asignaron más peticiones, en la **tabla 7**, se buscan cuantificar la eficacia de respuesta de estas peticiones.

DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN				
DEPENDENCIAS	CANTIDAD DP	DP %	CANTIDAD RR	RR %
GERENCIA	0	0,00	0	0
UNIDAD TÉCNICA	449	51,37	0	0
UNIDAD JURÍDICA	57	6,52	0	0
UNIDAD FINANCIERA	368	42,11	3	100
ÁREA DE SISTEMAS	0	0,00	0	0
GESTIÓN HUMANA	0	0,00	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>874</b>	<b>100,00</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Tabla 6.** Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Enero al 31 Diciembre/2018



**Gráfico No.6.** Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

### EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

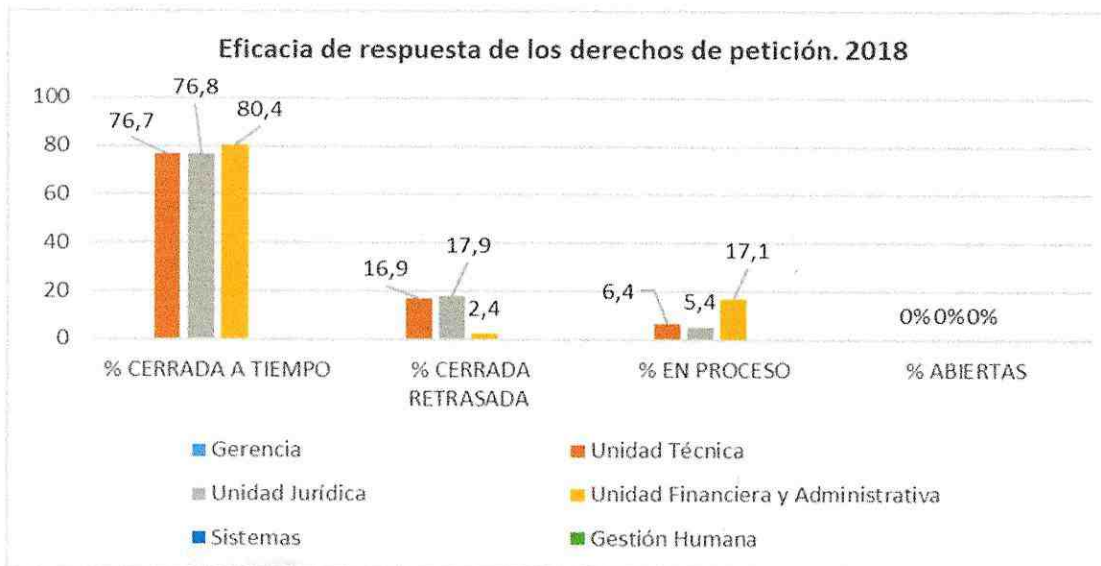
ESTADO/ÁREA	CERRADA EIFCAZ	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO CON TIEMPO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0%
Unidad Técnica	345	76,7%	76	16,9%	29	6,4	0	0%	450	100%
Unidad Jurídica	43	76,8%	10	17,9%	3	5,3%	0	0%	56	100%
Unidad Financiera y Administrativa	296	80,5%	9	2,4%	63	17,1%	0	0%	368	100%
Sistemas	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0%	0	100%
Gestión Humana	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0%	0	100%
<b>TOTALES</b>	<b>684</b>	<b>100,0</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>		<b>874</b>	<b>100%</b>

**Tabla 7.** Eficacia de respuesta de los derechos de petición.





## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Enero al 31 Diciembre/2018



**Gráfico No.7.** Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (450) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, (345) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 76,7%, Setenta y seis (76) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 16,9%, Veintinueve (29) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 6,4%, en la Unidad Jurídica se presentaron (56) Derechos de Petición Cuarenta y tres (43) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 76,8%, Diez (10) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 17,9%, Tres (3) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5,3%, en la unidad financiera se presentaron (368) Derechos de Petición Doscientos noventa y seis (296) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 80,5%, nueve (9) cerrados retrasados con una frecuencia del 2,4%, sesenta y tres (63) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 17,1%, En el resto de las área no se presentaron derechos de petición.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADA	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Unidad Financiera	2	66,667	0	0,000	1	33,333	0	0,000	3	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	

**Tabla 8.** Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Enero al 31 Diciembre/2018



**Grafica No. 8.** Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición

En la **Tabla 8.** Se evidencia que de Tres (3) recursos de reposición que entraron a la Unidad Financiera Dos (2) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 66.66%, Uno (1) se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 33.33%

### DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

**Durante todo el año 2018 no se presentaron denuncias anónimas.**

### ACTOS DE CORRUPCIÓN

**Durante todo el año 2018 no se presentaron Actos de Corrupción.**



## **INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Enero al 31 Diciembre/2018**

### **DEBILIDADES**

En la ejecución del servicio en el año 2018 se presentó, inconvenientes por problemas de disponibilidad total de los vehículos lo cual impidió los trabajos relacionados con la instalación de postes y reparación de luminarias.

Se hace necesario que el parque automotor de la entidad se le haga mantenimiento preventivo para minimizar el impacto que genera un carro parado por cualquier tipo de daño.

De igual forma se debe dinamizar los procesos de compra de materiales para el mantenimiento de la red de alumbrado público con el fin de ser más eficaces y brindar un óptimo servicio a la comunidad.

Es necesario que el stock de materiales que reposa en el almacén sea lo suficiente mente amplio para que la ejecución del servicio no se afecte y la comunidad no se moleste.

La contratación del parque automotor que sirve de apoyo para la operación de la red de alumbrado público se debe hacer con prontitud para que el servicio sea óptimo desde el primer día del año.

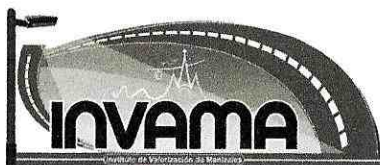
Se presentó inconvenientes al cargar el mapa en la aplicación Geolumina para poder descargar las solicitudes de los usuarios en el CIAC.

Se sigue presentado inconvenientes con la entrega de algunas facturas de valorización.

### **FORTALEZAS**

Pesando en los usuario se Inauguró un nuevo punto de atención al usuario (CIAC) Centro integrado de atención al usuario, donde los usuarios pueden hacer todo tipo de solicitudes.

Se implementó un nuevo canal de comunicación para que los usuarios que no puedan comunicarse vía telefónica o física lo hagan por vía WhatsApp.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 Enero al 31 Diciembre/2018**

Se implementó campaña INVAMA llega a su barrio con el fin de acercar a la comunidad con la entidad y los servicios que esta presta.

**PROPUESTAS**

Se continúa realizando contactos telefónicos y mesas de trabajo con el supervisor de la empresa encargada de la distribución del correo y facturación generada por la entidad; con el fin de encontrar soluciones a los inconvenientes presentados.

**ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRS MÁS REPETITIVAS O RELEVANTES.**

Se ha realizado seguimiento y control a los PQRS, más relevantes; mediante el contacto telefónico con los usuarios, inspección a sus solicitudes y ejecución de las peticiones realizadas.

A los reclamos Recepcionados por redes sociales y medios de comunicación, se les ha dado prioridad, radicándolos y atendiéndolos con prontitud, evitando ruidos que vayan en contra de la imagen del INVAMA.

**CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO**  
**Prof. Universitario Atención Cliente**