



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

| PQRS Recibidas de 1 de Enero al 31 de Diciembre 2018 | TOTAL PQRS | PORCENTAJE |
|--|-------------|---------------|
| 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 |
| TOTALES | 4140 | 100,00 |

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.

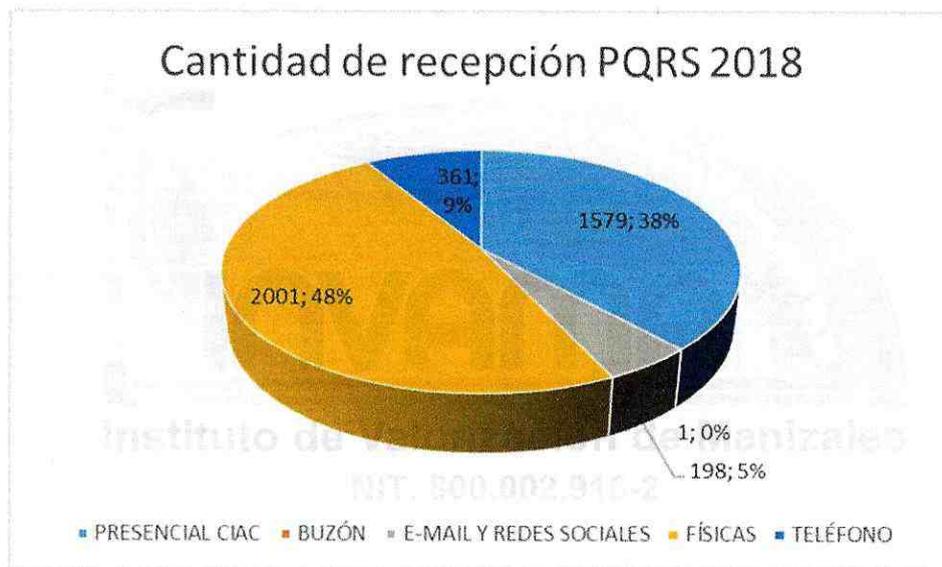


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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**

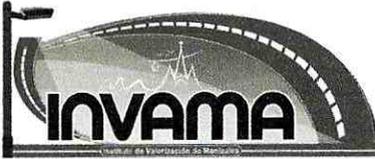
TABLA No.3

| 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 |
| TOTALES | 34 | 4 | 1 | 19 | 1 | 2491 | 272 | 1318 | 4140 |

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, Doscientos 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% |
| TOTAL | 3550 | | 143 | | 424 | | 23 | | 4140 | 100% |

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.



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

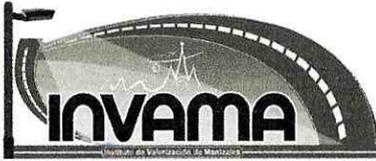
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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 |
| TOTAL | 3263 | 100,000 |

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.



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

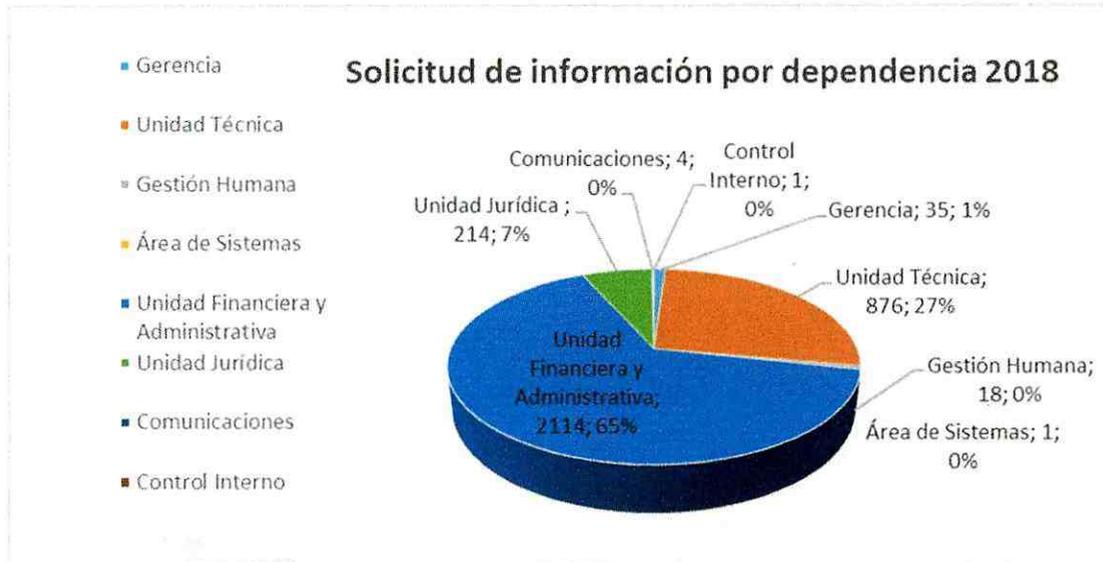


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 |
| TOTAL | 874 | 100,00 | 3 | 100 |

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**

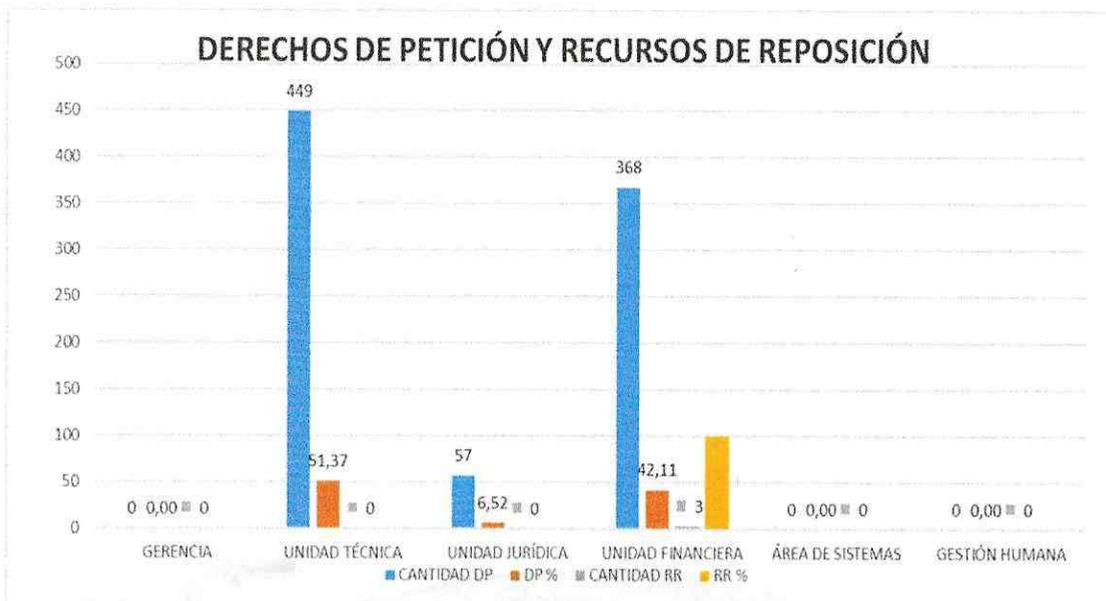


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

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% |
| TOTALES | 684 | 100,0 | 95 | 100,0 | 95 | 100,0 | 0 | | 874 | 100% |

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



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

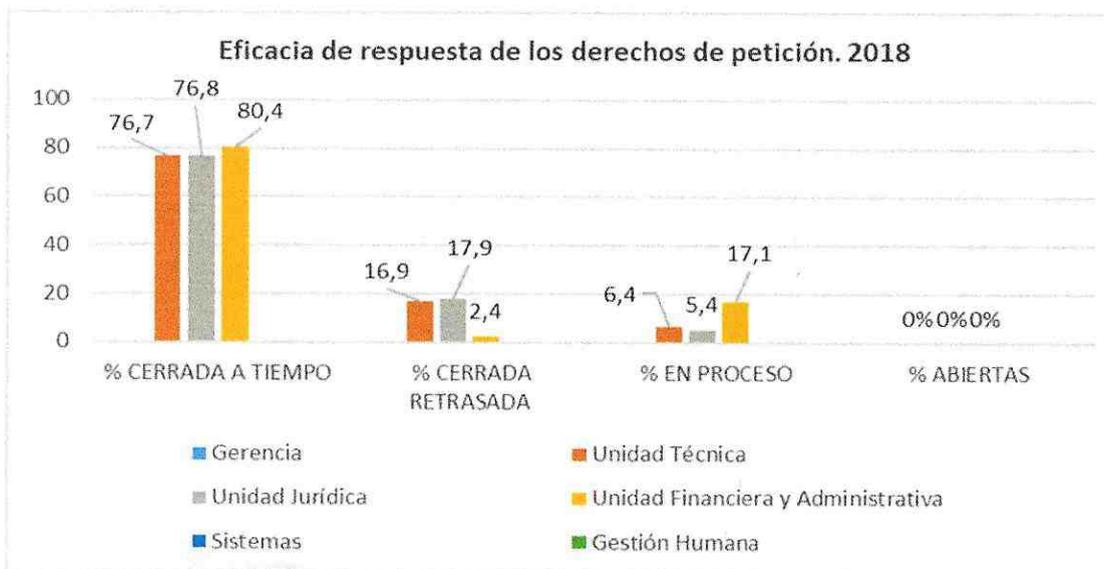


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

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 % |
| TOTAL | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |

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