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 Julio al 30 de Septiembre 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 del 01 de Julio al 30 de Septiembre 2018	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	61	10,57%
Derecho de petición - consulta	36	6,24%
Derechos de petición alumbrado publico	30	5,20%
Derechos de petición otros casos	42	7,28%
Recursos de reposición	1	0,17%
Solicitudes alumbrado publico	86	14,90%
Solicitudes devolución dinero	57	9,88%
Solicitudes oficiales	5	0,87%
Solicitudes valorización	7	1,21%
Solicitudes de acceso a la información publica	4	0,69%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	51	8,84%
Queja	4	0,69%
Reclamos	30	5,20%
Sugerencias	2	0,34%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	161	27,90%
TOTALES	577	100,00%

USO OFICIAL - INVAMA

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a derechos de petición, con una cantidad de (195) requerimientos que corresponden al 33.79% del total del periodo, Solicitudes de información que no requieren respuesta (161) con una frecuencia del 27.90%, Solicitudes de alumbrado público (86) con una frecuencia de 14.90%, comunicaciones oficiales externas (61)Solicitudes con una frecuencia de 10.57%, Solicitudes devolución de dinero (57) requerimientos con una frecuencia de 9.88%, Solicitudes de valorización (7) con una frecuencia del 1.21%, Solicitudes de acceso a la información pública (4) con una frecuencia del 0.69%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 1.06%.

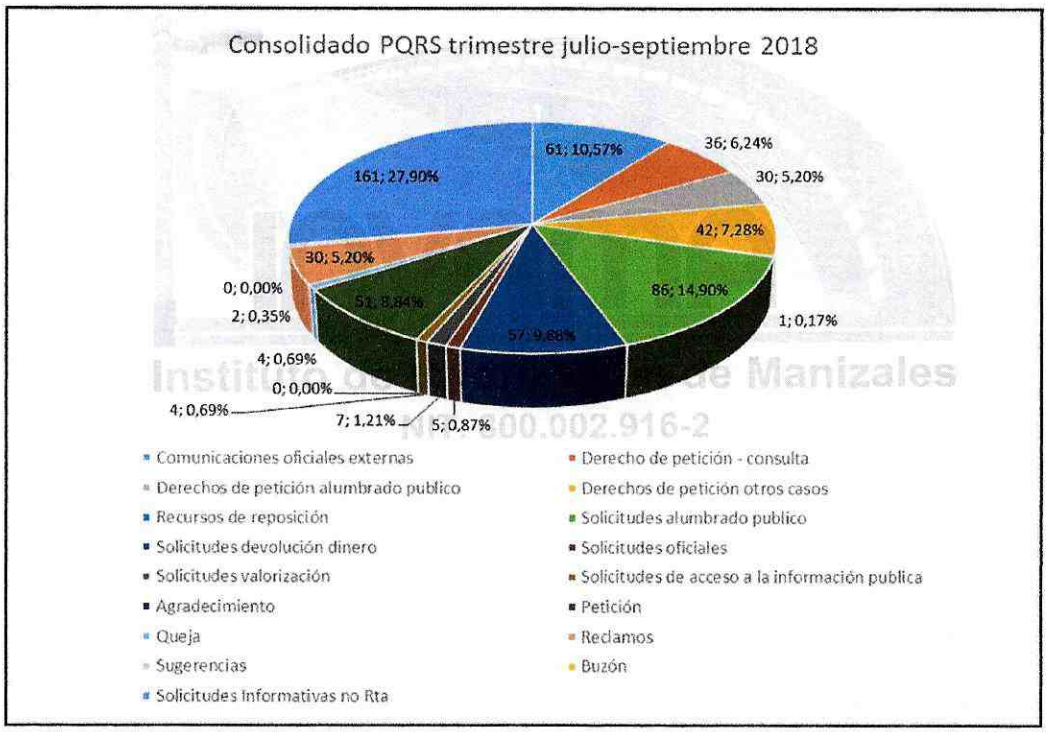

Gráfico No.1 PQRS recibidos.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRS

La siguiente clasificación pone en evidencia cual es el canal de comunicación por el cual se recibieron más PQRS, se evidencia que el más utilizado sigue siendo por vía física con una frecuencia de 84.92%, el uso del Email y las Redes sociales con una frecuencia del 10.05%, comparado con los periodos anteriores del año 2018, este

USO OFICIAL - INVAMA

canal sigue siendo uno de los aplicativos más utilizado ya que los usuarios usando este mecanismo, pueden guardar el anonimato y además posibilita él envió de solicitudes de cualquier parte de la ciudad, Si comparamos El uso telefónico con los informes anterior se puede observar que este medio se está utilizando menos que en el trimestre anterior con una frecuencia de 3.47%, En este informe clasificaremos las solicitudes presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia del 1.56%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.00%.

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	9	0	58	490	20	577
TOTAL %	1,56%	0,00%	10,05%	84,92%	3,47%	100,00%

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

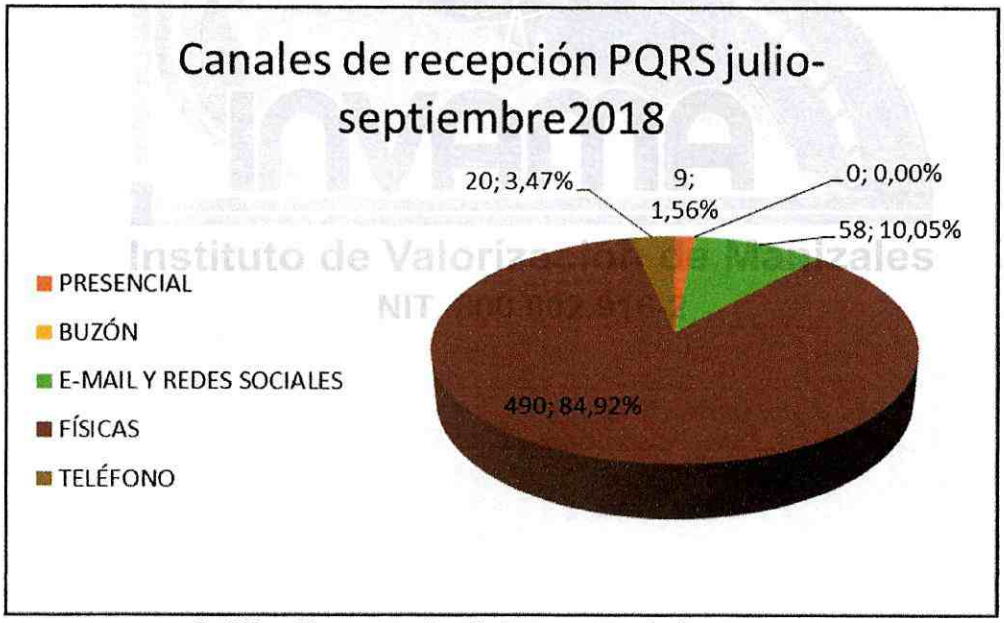

Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRSD

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD 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

USO OFICIAL - INVAMA

solicitudes fue la Unidad Técnica con una frecuencia del 56.15%, la Unidad Jurídica con una frecuencia del 4.50%, la unidad Financiera con una frecuencia del 35.18%, la Gerencia con una frecuencia del 1.90%, Gestión Humana con una frecuencia del 2.07%,el resto de las Dependencias con una frecuencia del 0.2%.

TABLA No.3

Dependencia/Tipo de trámite	Gerencia	Comunicaciones	Gestión humana	Sistemas	Unidad Administrativa y Financiera	Unidad Jurídica	Unidad técnica	Total general
Comunicaciones oficiales externas	1	0	6	0	24	6	24	61
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	36	0	0	36
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	1	0	29	30
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	34	1	7	42
Recursos de reposición	0	0	0	0	1	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	1	0	85	86
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	4	0	1	5
Solicitudes valorización	0	0	0	0	5	1	1	7
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	57	0	0	57
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	0	1	3	4
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	5	3	43	51
Queja	0	0	0	0	1	0	3	4
Reclamos	0	0	0	0	14	0	16	30
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	2	2
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	10	1	6	0	20	14	110	161
TOTALES	**11**	**1**	**12**	**0**	**203**	**26**	**324**	**577**

Tabla No.3 Total de solicitudes por dependencias.

USO OFICIAL - INVAMA

EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA.

Como puede observarse en la **tabla 4,** del total de PQRSD, En el Área de la Unidad Técnica se presentaron (325) solicitudes, Doscientos setenta idos (272) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 83,70%, Veintidós (22) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 6,77%, Treinta (30) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 9,23%, una (1) se encuentra abierta retrasada con una frecuencia del 0.30%, en la Unidad Jurídica se presentaron (25) solicitudes, Veintitrés (23) cerradas a tiempo con una frecuencia del 92.%, Una (1) se cerró por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 4.%, Una (1) se encuentra abierta con tiempo de respuesta con una frecuencia del 4.%, En la unida financiera se presentaron Doscientas tres (203) solicitudes, Ciento cuatro (104) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 51.24%, Diez (10) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 4.93%, Ochenta y tres (83) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 40.88%, Seis (6) abiertas retrasadas con una frecuencia del 2.95% en la Gerencia se presentaron Once (11) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en Gestión Humana se presentaron Doce (12) solicitudes, Once (11) cerradas eficazmente con una frecuencia del 91.66%, Una (1) Cerrada retrasada con una frecuencia del 8.34%, en el resto de las áreas se presentó una (1) solicitud.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	11	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	100 %
Unidad Técnica	272	83,70%	22	6,77%	30	9,23%	1	0,30%	325	100 %
Unidad Jurídica	23	92%	1	4%	1	4%	0	0,00%	25	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	104	51,24%	10	4,93%	83	40,88%	6	2,95%	203	100 %
Gestión Humana	11	91,66%	1	8,34%	0	0,00%	0	0,00%	12	100 %
Área de Sistemas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
Comunicaciones	1	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100 %
TOTAL	422	80,00%	34	8,00%	114	9,33%	7	2,67%	577	100 %

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

USO OFICIAL - INVAMA

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Julio al 30 de Septiembre 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 Técnica con (224) solicitudes con una frecuencia de 58.79%, la unidad Financiera con (111) solicitudes con una frecuencia del 29.13%, la unidad Jurídica con (22) solicitudes con una frecuencia de 5.77%, Gestión Humana (12) solicitudes con una frecuencia del 3.15%, Gerencia (11) solicitudes con una frecuencia del 2.89%, las otras dependencias con (1) solicitud que corresponden al 0.27%.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	**CANTIDAD**	**%**
Gerencia	**11**	2,89%
Unidad Técnica	**224**	58,79%
Gestión Humana	**12**	3,15%
Área de Sistemas	**0**	0,00%
Unidad Financiera y Administrativa	**111**	29,13%
Unidad Jurídica	**22**	5,77%
Comunicaciones	**1**	0,26%
TOTAL	**381**	**100,00%**

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

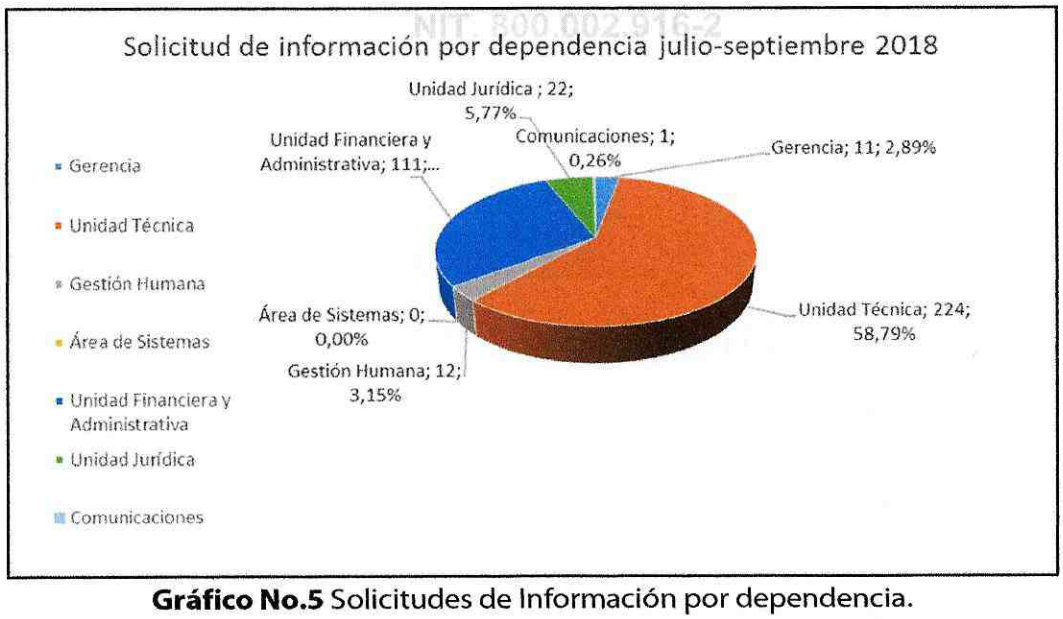

Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

USO OFICIAL - INVAMA
Instituto de Valorización de Manizales
NIT. 800.002.916-2

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 en los meses del 01Julio al 30 de Septiembre del año en curso, 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%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	101	52%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	3	2%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	91	47%	1	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	195	100%	1	0%

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

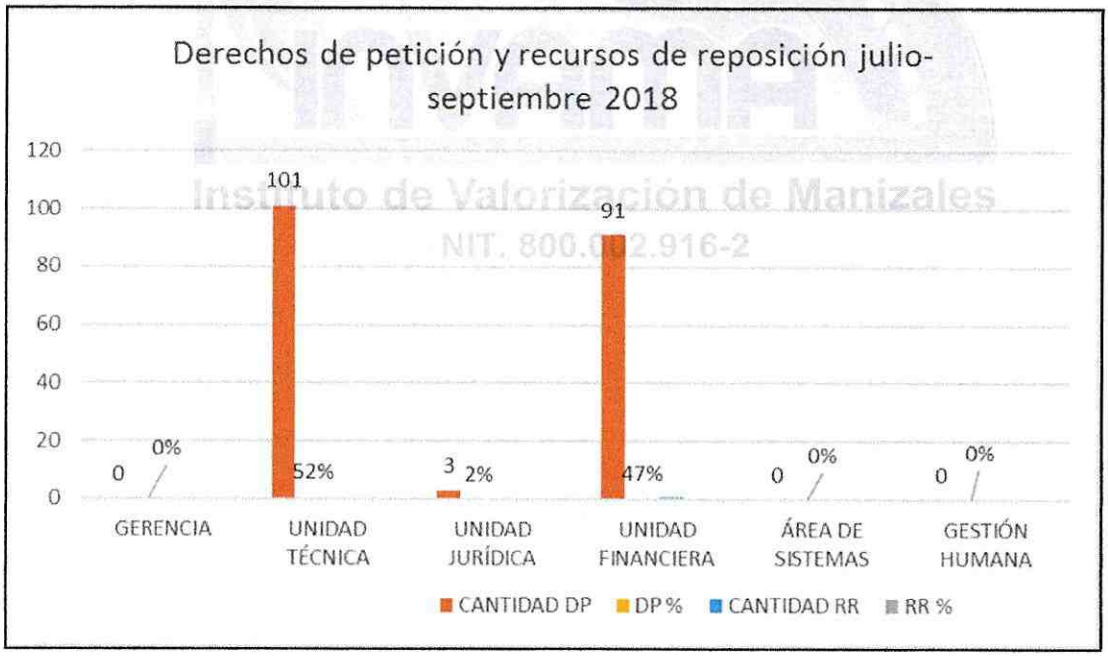

Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

USO OFICIAL - INVAMA

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%
Unidad Técnica	69	68,31%	21	20,79%	11	10,90%	0	0%	**101**	100%
Unidad Jurídica	1	33,33%	1	33,33%	1	33,33%	0	0%	**3**	100%
Unidad Financiera y Administrativa	59	64,84%	8	8,79%	24	26,37%	0	0%	**91**	100%
Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	**0**	100%
Gestión Humana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	**0**	100%
TOTALES	**129**		**30**		**36**		**0**		**195**	100%

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

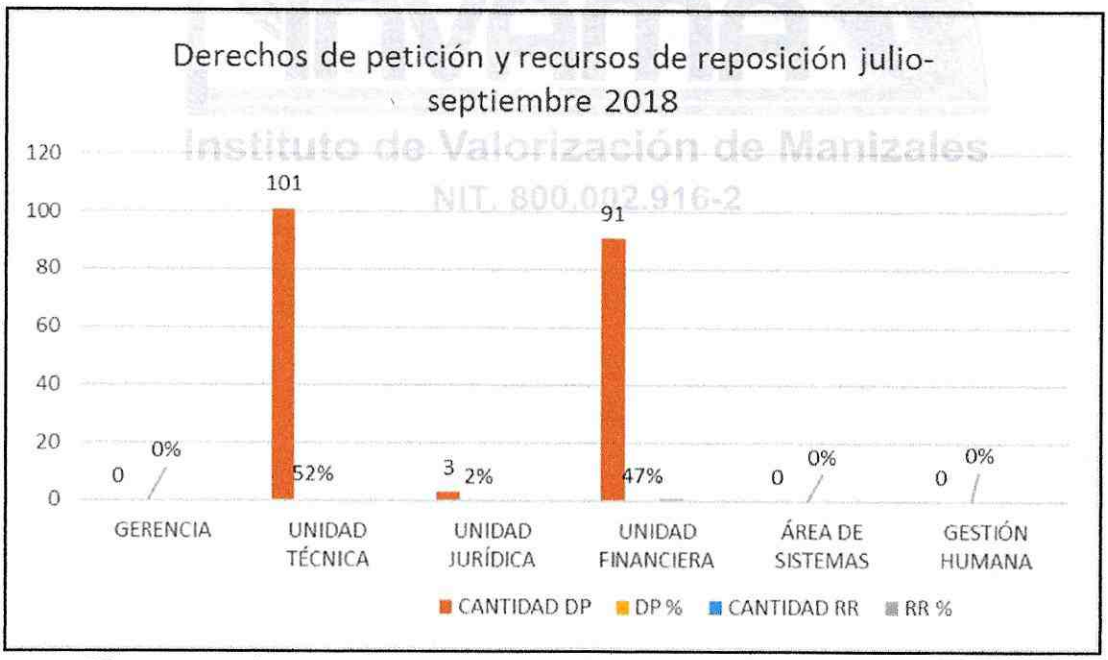

Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (101) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Sesenta y nueve (69) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de

USO OFICIAL - INVAMA

ley con una frecuencia del 68.31%, Veintiuno (21) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 20.79%, Once (11) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 10.90%, en la Unidad Jurídica se presentaron Tres (3) Derechos de Petición, Uno (1) fue cerrado eficazmente con una frecuencia del 33.33%, Uno (1) se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 33.33%, Uno (1) fue cerrado retrasado con una frecuencia del 33.33%, en la unidad financiera se presentaron Noventa y uno (91) Derechos de Petición, Cincuenta y nueve (59) se cerraron Eficazmente con una frecuencia del 64.84%, Ocho (8) se cerraron retrasados con una frecuencia del 8.79%, Veinticuatro (24) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 26.37%, 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 RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Unidad Financiera	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
TOTAL	**0**		**0**		**0**		**0**		**0**	

Tabla 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición

Gráfico No.8. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los recursos de reposición.

En la **Tabla 8,** se evidencia que se presentó Un (1) recurso de reposición en la Unidad Financiera cerrado eficazmente.

USO OFICIAL - INVAMA

CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO

MES	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	TOTAL INGRESADAS	MANTE REALIZADAS	TRABAJO REALIZADAS	TOTAL REALIZADAS	TOTAL PENDIENTES
ene-18	680	121	**801**	677	93	695	106
feb-18	611	91	**702**	611	68	675	27
mar-18	604	116	**720**	580	57	640	80
abr-18	739	68	**807**	739	58	797	10
may-18	721	21	**742**	626	95	721	21
jun-18	585	70	**655**	580	51	631	24
jul-18	667	81	**748**	644	59	703	45
ago-18	901	104	**1005**	868	67	935	70
sep-18	1010	99	**1109**	977	79	1056	53

Tabla 9. Control de solicitudes alumbrado público año 2018.

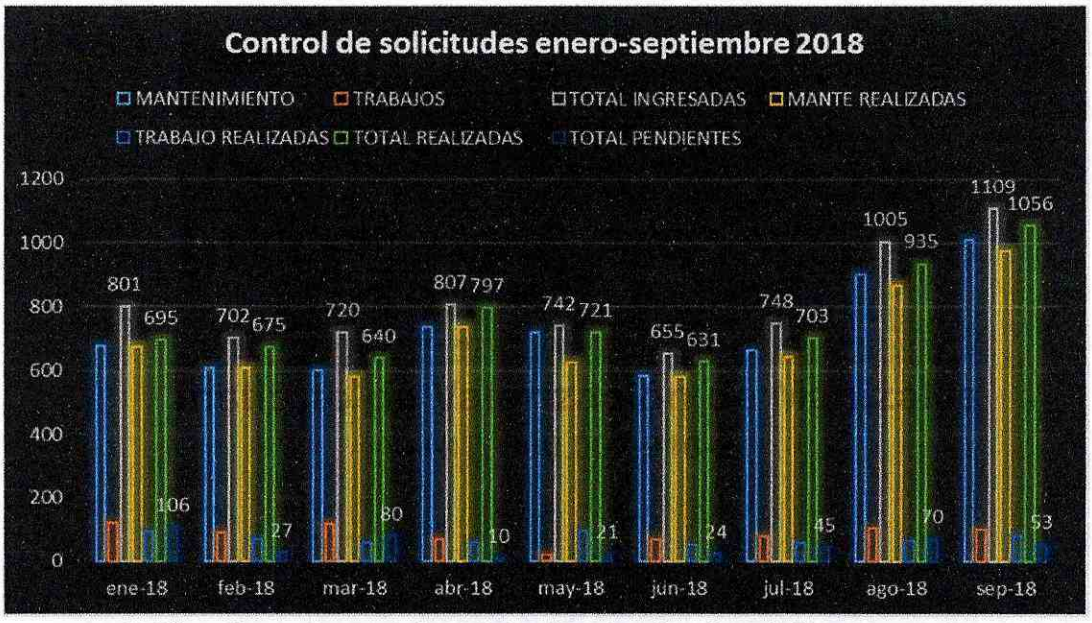

Gráfico No.9. Control de solicitudes alumbrado público año 2018.

USO OFICIAL - INVAMA

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

En el tercer trimestre del año en curso no se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

En el tercer trimestre del año en curso no se presentaron Actos de Corrupción.

CONCLUSIONES:

Se han establecido estrategias y directrices de alta gerencia relacionadas con los recorridos nocturnos, que han permitido hacer mantenimiento preventivo al alumbrado público; de igual forma la campaña INVAMA llega a tu barrio genera un gran impacto en la comunidad porque podemos dar soluciones inmediatas a sus necesidades todo lo anterior se ve reflejado en el mejoramiento de los indicadores de la operación y la disminución de las solicitudes.

Instituto de Valorización de Manizales
NIT. 800.002.916-2

USO OFICIAL - INVAMA

CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO
Prof. Universitario Atención Cliente