



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto al 31 de Agosto/2019

### 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 Agosto al 31 de Agosto 2019.

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 Agosto al 31 de Agosto 2019	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	0	0,00%
Derecho de petición - consulta	1	0,75%
Derechos de petición alumbrado publico	13	9,77%
Derechos de petición otros casos	12	9,02%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	30	22,56%
Solicitudes devolución dinero	6	4,51%
Solicitudes oficiales	7	5,26%
Solicitudes valorización	0	0,00%
Solicitudes de acceso a la información publica	1	0,75%
Agradecimiento	1	0,75%
Petición	2	1,50%
Queja	1	0,75%
Reclamos	8	6,02%
Sugerencias	0	0,00%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	34	25,56%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	17	12,78%
<b>TOTALES</b>	<b>133</b>	<b>100,00%</b>

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Derechos de petición con una cantidad de (38) requerimientos con una frecuencia del 28.56, Solicitudes de alumbrado público con una cantidad de (30) Solicitudes con una frecuencia del 22.56%, , Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado público (17) con una frecuencia del 17.78%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (34) con una frecuencia del 25.56%, Solicitudes oficiales (7) con una frecuencia del 5.26%,



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto al 31 de Agosto/2019

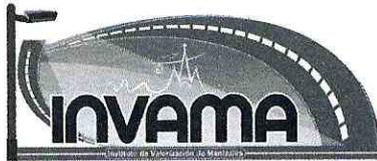
Solicitudes devolución de dinero (6) con una frecuencia del 4.51%, Solicitudes de acceso a la información pública (1) requerimientos con una frecuencia de 0.75%, en el resto de las áreas no se presentaron solicitudes.



**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 canal más utilizado es por vía física con una frecuencia del 78.20%, el Ciac con una frecuencia del 13.53%, el uso del Email y las Redes sociales con un 1.50%, comparado con los periodos anteriores del año 2019, este canal está siendo uno de los aplicativos menos utilizado por los usuarios, Si comparamos El uso telefónico con los informes anterior se puede observar que este medio se está utilizando menos que en los periodos anteriores con una frecuencia del 6.77%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.00%.

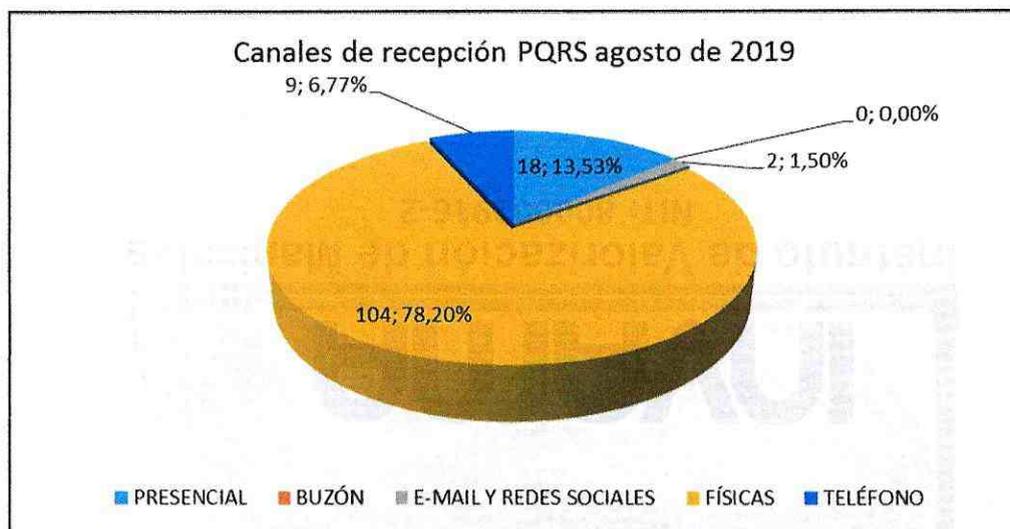


## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto al 31 de Agosto/2019

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	18	0	2	104	9	133
TOTAL %	13,53%	0,00%	1,50%	78,20%	6,77%	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 Técnica con una frecuencia del 49.62%, la Unidad Financiera con una frecuencia del 27.81%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 19.54%, Gestión Humana con una frecuencia del 1.50%, La Gerencia con una frecuencia del 0.75%, en el área de Sistemas con una frecuencia del 0.75% en el resto de las dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 de Agosto al 31 de Agosto/2019**

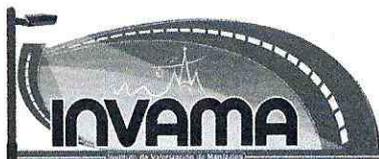
TABLA No.3

Dependencia/Tipo de trámite	Gerencia	Comunicaciones	Gestión humana	Sistemas	Unidad Administrativa y Financiera	Unidad Jurídica	Unidad técnica	Total general
Comunicaciones oficiales externas	0	0	0	0	0	0	0	0
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	1	0	0	1
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	1	0	12	13
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	1	5	6	12
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	30	30
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	2	1	4	7
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	6	0	0	6
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	1	0	0	0	1
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	1	1
Petición	0	0	0	0	0	1	1	2
Queja	0	0	0	0	0	1	0	1
Reclamos	0	0	0	0	6	0	2	8
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	1	0	2	0	3	18	10	34
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	17	0	0	17
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>26</b>	<b>66</b>	<b>133</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 (66) solicitudes, Cincuenta seis (56) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 85%, Diez (10) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 15%, en la Unidad Financiera se presentaron Treinta y ocho solicitudes (26) cerradas a tiempo con una frecuencia del 68%, Dos (2) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 5%, Nueve (9) Se encuentran



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto al 31 de Agosto/2019

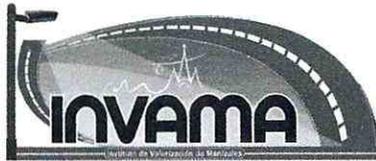
abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 24%, Una (1) abierta sin respuesta con una frecuencia del 2.6%, En la unida Jurídica se presentaron Veinticinco (25) solicitudes, Veinticuatro (24) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 96.%, Una (1) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 4.%, en la Gerencia se presentó Una (1) solicitudes cerrada eficazmente con una frecuencia del 100%, en Gestión Humana se presentaron Dos (2) solicitudes cerradas eficazmente con una frecuencia del 100%, en el área de sistemas se presentó Una (1) solicitud con una frecuencia del 100%, en el resto de las áreas no se presentaron solicitudes.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	1	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100%
Unidad Técnica	56	85%	0	0%	10	15%	0	0,0%	66	100%
Unidad Jurídica	24	96%	0	0%	1	4%	0	0,0%	25	100%
Unidad Financiera y Administrativa	26	68%	2	5%	9	24%	1	2,6%	38	100%
Gestión Humana	2	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	2	100%
Área de Sistemas	1	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100%
Comunicaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	0	100%
<b>TOTAL</b>	110	83%	2	2%	20	15%	1	0,00%	133	100%

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

### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Agosto al 31 de Agosto del año 2019 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.



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto al 31 de Agosto/2019

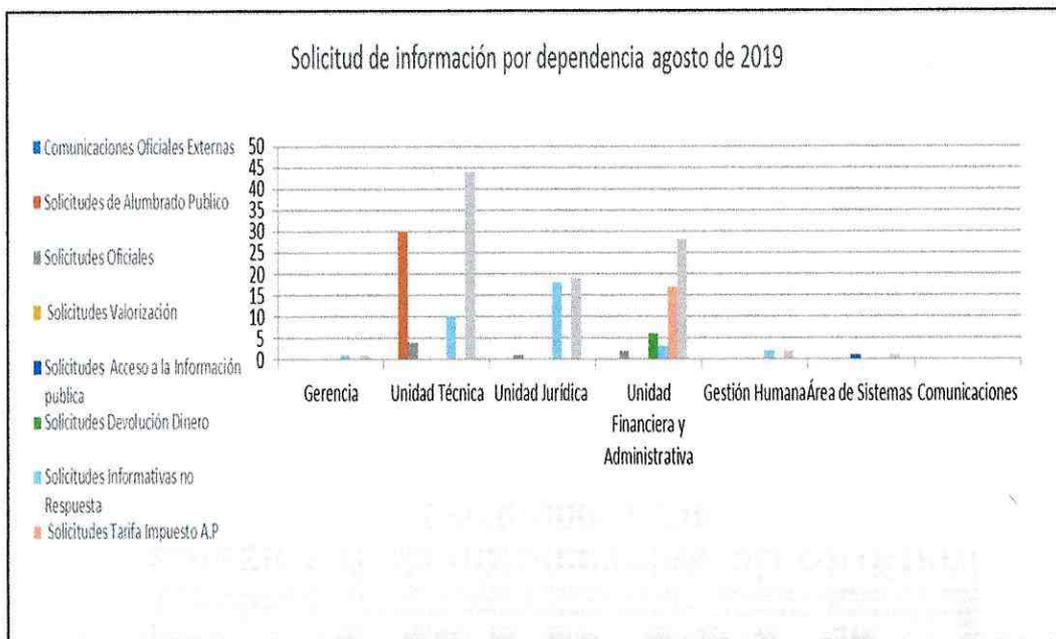
La mayor cantidad la tiene la unidad Técnica con (44) solicitudes con una frecuencia del 46%, la unidad Financiera con (28) solicitudes con una frecuencia del 29%, la unidad Jurídica con (19) solicitudes con una frecuencia del 20%, la Gerencia con Una (1) Solicitudes con una frecuencia del 1%, Gestión Humana con dos (2) solicitudes con una frecuencia del 2%, Sistemas con una frecuencia del 1%, en el resto de las ares no hubo solicitudes.

ÁREA	Comunicaciones Oficiales Externas	Solicitudes de Alumbrado Público	Solicitudes Oficiales	Solicitudes de Valorización	Solicitudes de Acceso a la Información pública	Solicitudes de Devolución Dinero	Solicitudes de Informativas no Respuesta	Solicitudes de Tarifa Impuesto A.P	Totales Solicitudes	Total %
Gerencia	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
Unidad Técnica	0	30	4	0	0	0	10	0	44	46%
Unidad Jurídica	0	0	1	0	0	0	18	0	19	20%
Unidad Financiera y Administrativa	0	0	2	0	0	6	3	17	28	29%
Gestión Humana	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2%
Área de Sistemas	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	0	30	7	0	1	6	34	17	95	100%

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



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto al 31 de Agosto/2019



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

### DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN

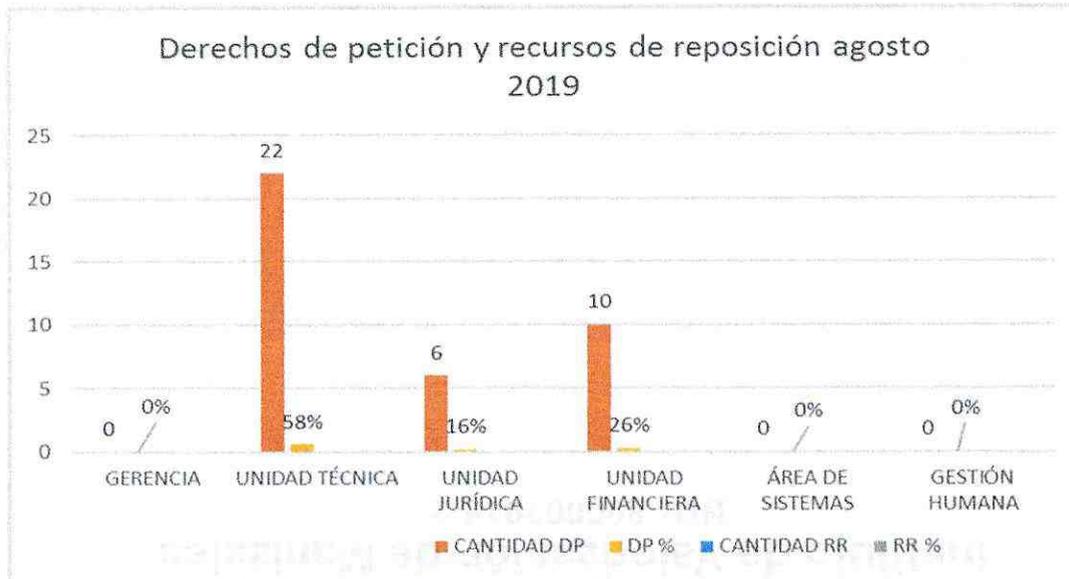
En este informe se trata de desglosar de una manera más específica, los derechos de petición y Recursos de Reposición presentados en el mes de Agosto del año en curso, en la **tabla 6**, se puede ver principalmente las dependencias donde se asignaron más peticiones, en la **tabla 7**, se buscan cuantificar 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	22	58%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	6	16%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	10	26%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto al 31 de Agosto/2019

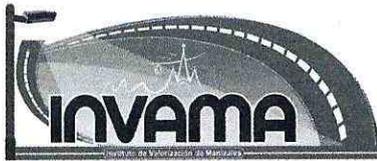


**Gráfico No.6.** Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

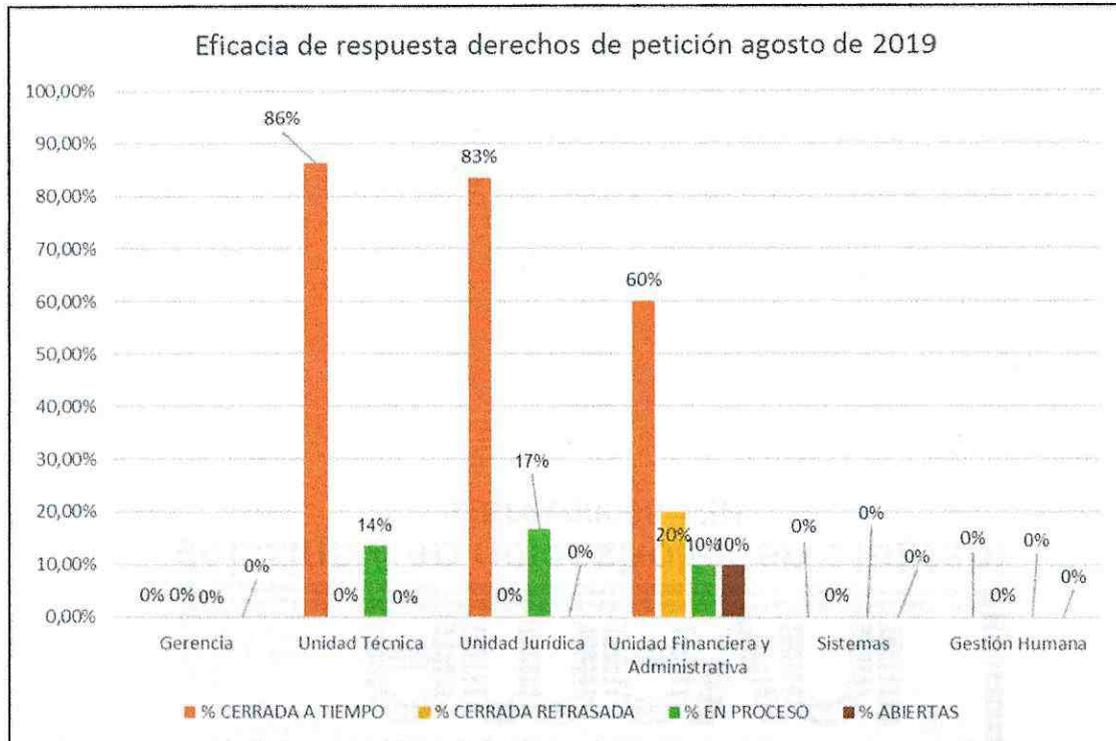
### EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

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	100%
Unidad Técnica	19	86%	0	0%	3	14%	0	0%	22	100%
Unidad Jurídica	5	83%	0	0%	1	17%	0	0%	6	100%
Unidad Financiera y Administrativa	6	60%	2	20%	1	10%	1	10%	10	100%
Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Gestión Humana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
<b>TOTALES</b>	<b>30</b>		<b>2</b>		<b>5</b>		<b>1</b>		<b>38</b>	<b>100%</b>

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



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto al 31 de Agosto/2019



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

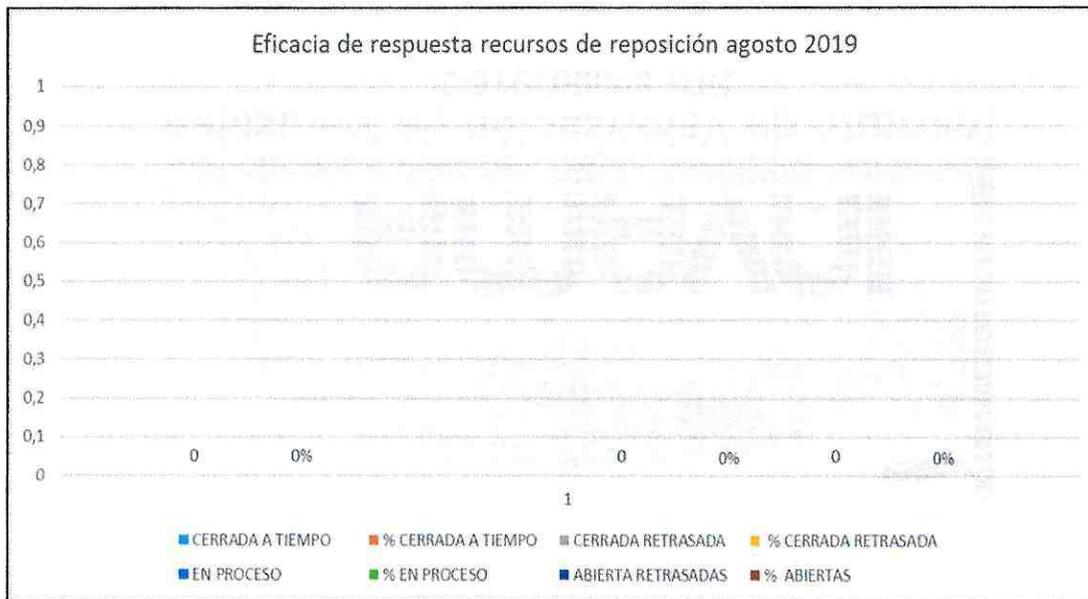
En la **tabla 7**, se evidencia que de (22) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Diecinueve (19) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 86%, Tres (3) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 14%, en la Unidad Financiera se presentaron (10) Derechos de Petición, Seis (6) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 60%, Dos (2) se cerraron por fuera del tiempo con una frecuencia del 20%, Uno se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 10%, Uno (1) abierto sin respuesta con una frecuencia del 10%, en la unidad Jurídica se presentaron Seis (6) Derechos de Petición, Cinco (5) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 83%, Uno (1) se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 17%, En el resto de las área no se presentaron derechos de petición.



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto al 31 de Agosto/2019

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Unidad Financiera y administrativa	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<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.



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

En la **Tabla 8**, se evidencia que no se presentaron recursos de reposición en este mes.

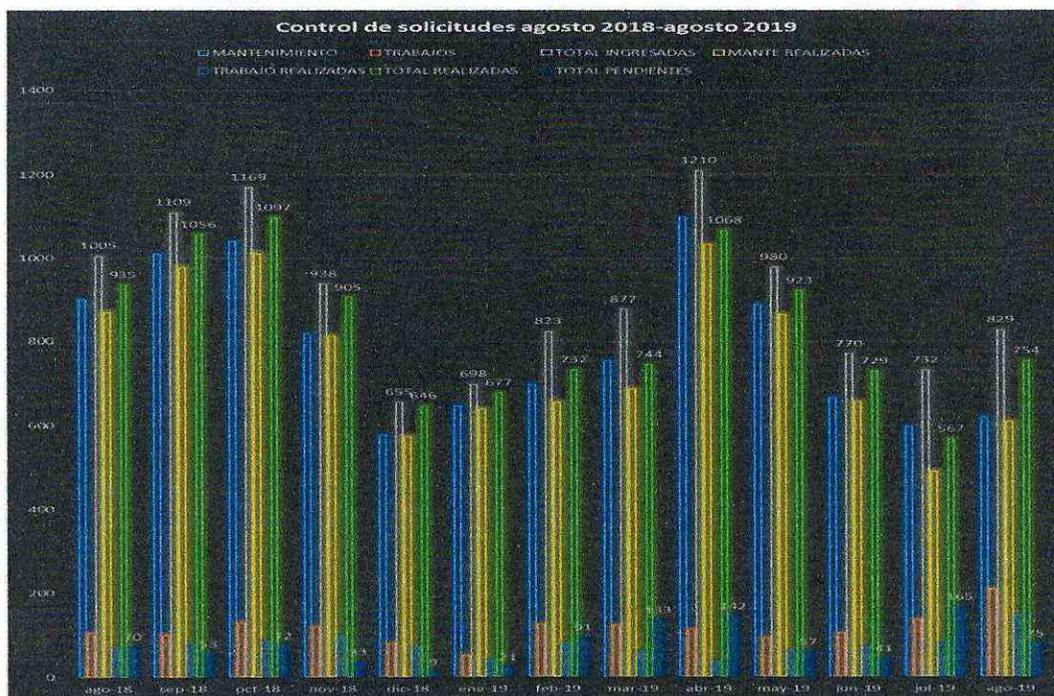


## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto al 31 de Agosto/2019

### CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO

MANTENIMIENTO	TRABAJOS	TOTAL INGRESADAS	MANTE REALIZADAS	TRABAJO REALIZADAS	TOTAL REALIZADAS	TOTAL PENDIENTES
901	104	1005	868	67	935	70
1010	99	1109	977	79	1056	53
1040	129	1169	1011	86	1097	72
818	120	938	811	94	905	33
577	78	655	574	72	646	9
647	51	698	639	38	677	21
698	125	823	655	77	732	91
754	123	877	687	57	744	133
1099	111	1210	1033	35	1068	142
888	92	980	864	59	923	57
667	103	770	657	72	729	41
597	135	732	489	78	567	165
621	208	829	610	144	754	75

**Tabla 9.** Control de solicitudes alumbrado público año 2018.



**Gráfico No.9.** Control de solicitudes alumbrado público año 2019.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 de Agosto al 31 de Agosto/2019**

**DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**No se presentaron denuncias anónimas.**

**ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**No se presentaron Actos de Corrupción.**

**DEBILIDADES**

La ejecución del servicio se ve afectada Por problemas técnicos de los vehículos impidiendo que los servicios que presta la entidad se retrasen.

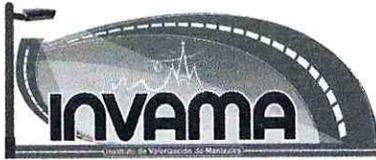
El stock de materiales que reposa en el almacén es insuficiente para la gran cantidad de solicitudes que entran a la entidad.

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

**FORTALEZAS**

El programa o campaña INVAMA llega a tu barrio tiene un gran impacto en la comunidad, porque genera confianza y cercanía de los usuarios con la entidad; buscando dar soluciones inmediatas a las solicitudes que los usuarios nos expresan.

Los usuarios manifiestan que se encuentran muy satisfechos con el servicio y la proximidad del Centro Integrado de atención al ciudadano CIAC, donde los usuarios pueden hacer todo tipo de solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 de Agosto al 31 de Agosto/2019**

**PROPUESTAS**

Se sigue realizando seguimiento y control a las facturas que han presentado inconvenientes de entrega, para mejorar el servicio.

Se sigue 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 sigue 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 sigue dando la prioridad que requieren, radicándolos y atendiéndolos con prontitud, evitando ruidos que vayan en contra de la imagen del INVAMA.

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