



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Enero al 31 Diciembre/2019**

PQRS

CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición, consultas y comentarios positivos (PQRS), recibidos por el Instituto de Valorización del Municipio de Manizales (INVAMA), en el periodo 01 De Enero al 31 de Diciembre 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 Enero al 31 de Diciembre 2019	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	22	1,08%
Derecho de petición - consulta	49	2,41%
Derechos de petición alumbrado publico	130	6,39%
Derechos de petición otros casos	82	4,03%
Recursos de reposición	5	0,25%
Solicitudes alumbrado publico	360	17,70%
Solicitudes devolución dinero	128	6,29%
Solicitudes oficiales	116	5,70%
Solicitudes valorización	20	0,98%
Solicitudes de acceso a la información publica	20	0,98%
Agradecimiento	3	0,15%
Petición	116	5,70%
Queja	10	0,49%
Reclamos	106	5,21%
Sugerencias	3	0,15%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	550	27,04%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	314	15,44%
TOTALES	2034	100,00%



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Enero al 31 Diciembre/2019

Del total de PQRS recibidas en el año 2019 la mayor frecuencia corresponde a Derechos de Petición con una cantidad de (499) requerimientos con una frecuencia del 24.53%, Solicitudes de alumbrado público (360) con una frecuencia del 17.70%, Solicitudes de información que no requieren respuesta (550) con una frecuencia de 27.04%, Solicitudes tarifa de impuesto alumbrado público (314) con una frecuencia del 15.44%, Solicitudes devolución de dinero (128) con una frecuencia del 6.29%, Solicitudes oficiales (116) con una frecuencia del 5.70%, comunicaciones oficiales externas (22) con una frecuencia del 1.08%, solicitudes de acceso a la información pública (20) con una frecuencia del 0.98%, solicitudes valorización (20) con una frecuencia del 0.98%, recursos de reposición (5) con una frecuencia del 0.25%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 0.0%.

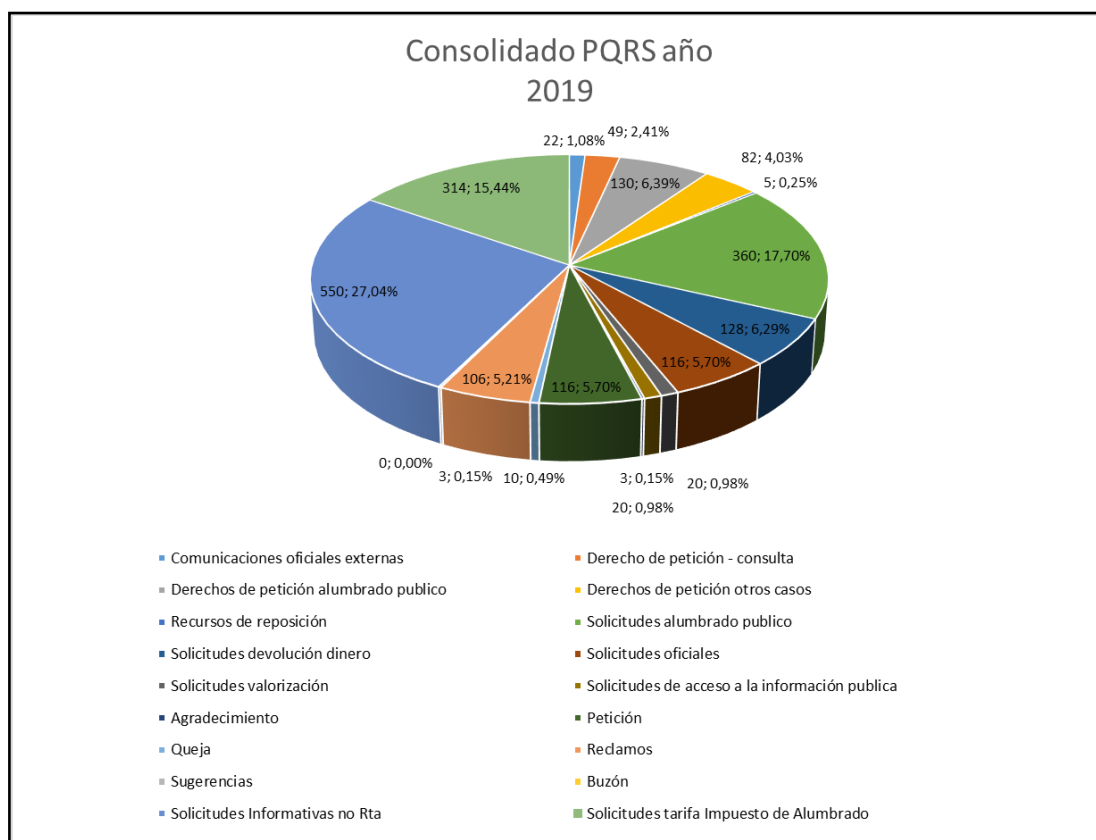


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRS

La siguiente clasificación pone en evidencia cual es el canal de comunicación por el cual se recibieron más PQRS, durante el año 2019 se evidencia que el más utilizado sigue siendo por vía física con una frecuencia del 72.86%, el uso del Email y las Redes sociales con una frecuencia del 1.92%, comparado con el periodo anterior del año 2018, este canal sigue siendo uno de los aplicativos menos utilizados por los usuarios, Si comparamos El uso telefónico con los informes anterior se puede observar que este medio se está utilizando más que en los periodos anteriores con una frecuencia del 7.03%, En este informe clasificaremos las solicitudes presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia de 18.19%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.00%.

Ver Tabla 2.

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

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	370	0	39	1482	143	2034
TOTAL %	18,19%	0,00%	1,92%	72,86%	7,03%	100,00%

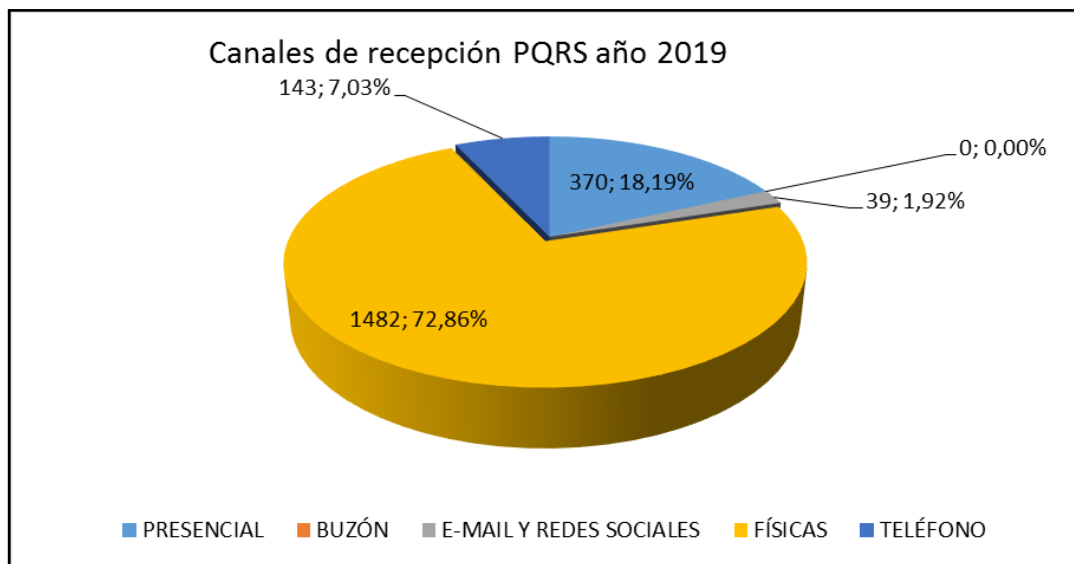


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Enero al 31 Diciembre/2019

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 durante el año 2019,

En la tabla No.3 la dependencia con más derechos de petición y solicitudes fue la Unidad Técnica con una frecuencia de 52.80%, la Unidad Financiera con una frecuencia del 34.02%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 11.16%, la Gerencia con una frecuencia de 0.63%, el resto de las Dependencias con una frecuencia del 1.39%.

TABLA No.3

Tabla No.3 Total de solicitudes por dependencias

Dependencia/Tipo de trámite	Gerencia	Comunicaciones	Control Interno	Gestión humana	Sistemas	Unidad Administrativa y Financiera	Unidad Jurídica	Unidad técnica	Total general
Comunicaciones oficiales externas	0	0	0	1	0	3	3	15	22
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	48	0	1	49
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	4	0	126	130
Derechos de petición otros casos	0	0	0	2	0	11	28	41	82
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	4	1	0	5
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	1	1	0	358	360
Solicitudes oficiales	0	0	0	2	0	38	18	58	116
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	10	6	4	20
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	0	126	2	0	128
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	2	1	7	2	8	20
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Petición	0	0	0	0	0	6	32	78	116
Queja	0	0	0	0	0	1	1	8	10
Reclamos	0	0	0	0	0	68	3	35	106
Sugerencias	0	0	0	0	2	0	0	1	3
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	13	1	0	13	6	51	131	335	550
Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado publico	0	0	0	0	0	314	0	0	314
TOTALES	13	1	0	20	10	692	227	1071	2034



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Enero al 31 Diciembre/2019

EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA.

Como puede observarse en la tabla 4, del total de PQRSD que se presentaron durante el año 2019, el área que más solicitudes recibió fue la Unidad Técnica con una cantidad de (1066) solicitudes, Ochocientas ochenta y nueve (889) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 83.%, Veintinueve (29) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 3.%, Ciento cuarenta y cuatro (144) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 14.%, Cuatro (4) se encuentra abierta retrasada con una frecuencia del 0.4%, en la Unidad Financiera se presentaron (697) solicitudes, Cuatrocientos setenta y dos (472) cerradas a tiempo con una frecuencia del 68.%, Veintiocho (28) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 4.%, Ciento ochenta y cinco (185) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 27.%, Doce (12) se encuentran abiertas retrasadas con una frecuencia del 1.7%, En la unidad Jurídica se presentaron (227) solicitudes, Doscientos uno (201) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 89.%, Cinco (5) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 2.%, Veintiuno (21) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 9.%, en la Gerencia se presentaron (13) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en el área de Gestión Humana se presentaron (20) solicitudes, Dieciocho (18) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 90.%, Dos (2) cerrada retrasada con una frecuencia del 10.%, en el resto de las áreas se presentaron Once (11) solicitud todas cerradas a tiempo con una frecuencia del 100%.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS **01 Enero al 31 Diciembre/2019**

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	13	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	13	100 %
Unidad Técnica	889	83%	29	3%	144	14%	4	0,4%	1066	100 %
Unidad Jurídica	201	89%	5	2%	21	9%	0	0,0%	227	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	472	68%	28	4%	185	27%	12	1,7%	697	100 %
Gestión Humana	18	90%	2	10%	0	0%	0	0,0%	20	100 %
Área de Sistemas	10	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	10	100 %
Comunicaciones	1	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100 %
Control Interno	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	0	100 %
TOTAL	1604	79%	64	3%	350	17%	16	0,8%	2034	100 %

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Enero al 31 de Diciembre 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.

La mayor cantidad la tiene la unidad Técnica con (778) solicitudes con una frecuencia del 51%, la unidad Financiera con (550) solicitudes con una frecuencia del 36.%, la unidad Jurídica con (162) solicitudes con una frecuencia del 11.%, la Gerencia con (13) solicitudes con una frecuencia del 0.84%, Gestión Humana con (18) solicitudes con una frecuencia del 1.17%, las otras dependencias con (10) solicitudes que corresponden al 0.65%.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Enero al 31 Diciembre/2019**

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

ÁREA	Comunicaciones Oficiales Externas	Solicitudes de Alumbrado Público	Solicitudes de 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	13	0	13	1%
Unidad Técnica	15	358	58	4	8	0	335	0	778	51%
Unidad Jurídica	3	0	18	6	2	2	131	0	162	11%
Unidad Financiera y Administrativa	3	1	38	10	7	126	51	314	550	36%
Gestión Humana	1	0	2	0	2	0	13	0	18	1%
Área de Sistemas	0	1	0	0	2	0	6	0	9	1%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
TOTAL	22	359	116	20	21	128	550	314	1531	100%

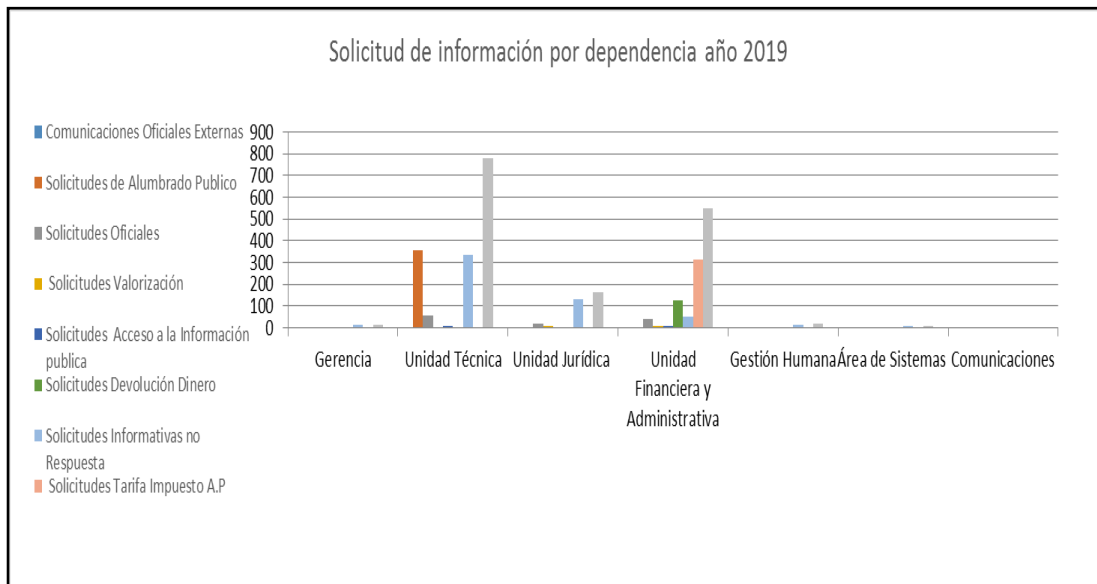


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 2019, 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.

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

DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN				
DEPENDENCIAS	CANTIDAD DP	DP %	CANTIDAD RR	RR %
GERENCIA	0	0%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	291	58%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	64	13%	1	20%
UNIDAD FINANCIERA	139	28%	4	80%
ÁREA DE SISTEMAS	2	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	2	0%	0	0%
TOTAL	498	100%	5	100%

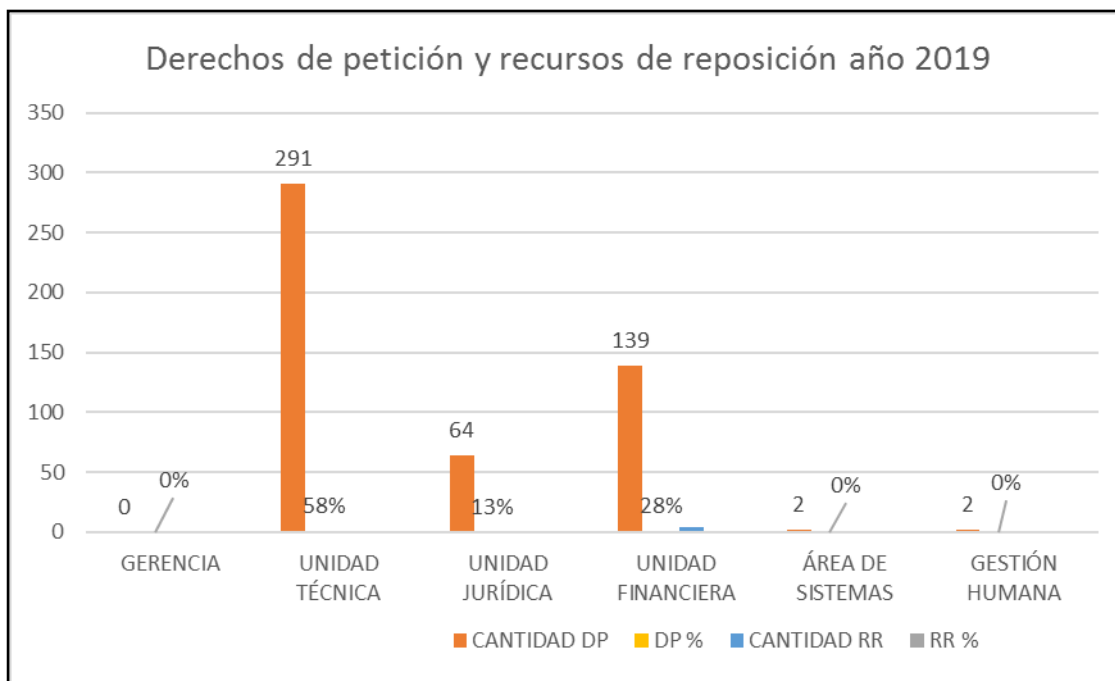


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

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

ESTADO/ÁREA	CERRADA EIFCAZ	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA A RETRASADA	% CERRADA A 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	222	76%	25	9%	43	15%	1	0,3%	291	100%
Unidad Jurídica	52	81%	2	3%	10	16%	0	0%	64	100%
Unidad Financiera y Administrativa	85	61%	20	14%	33	24%	1	0,7%	139	100%
Sistemas	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Gestión Humana	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
TOTALES	363		46		86		2		498	100%

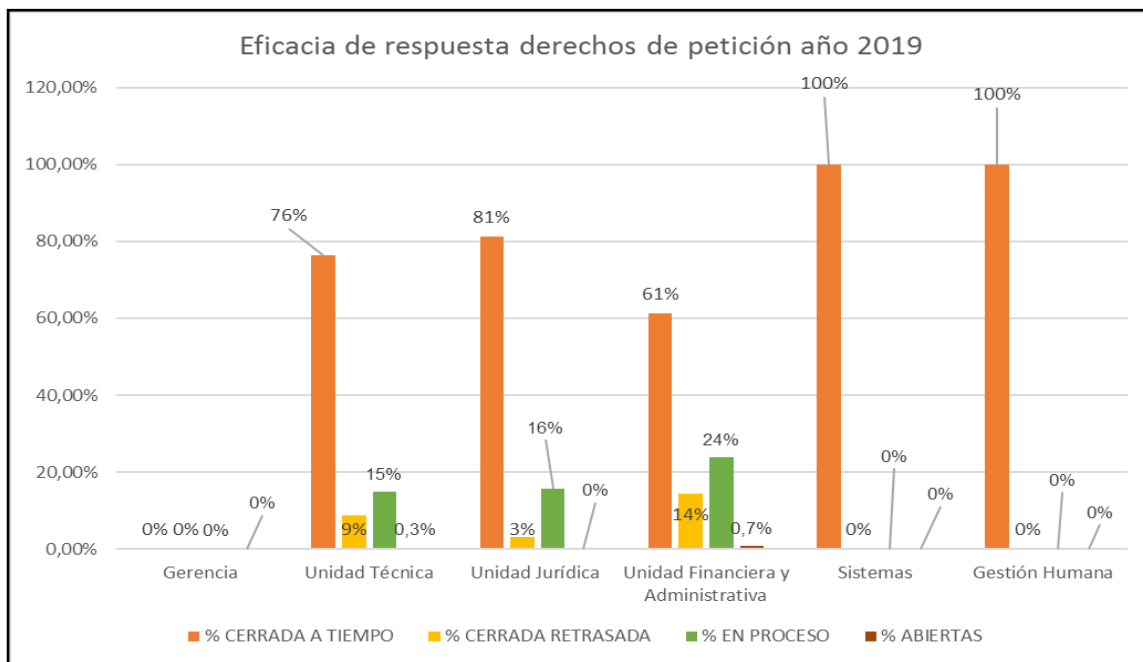
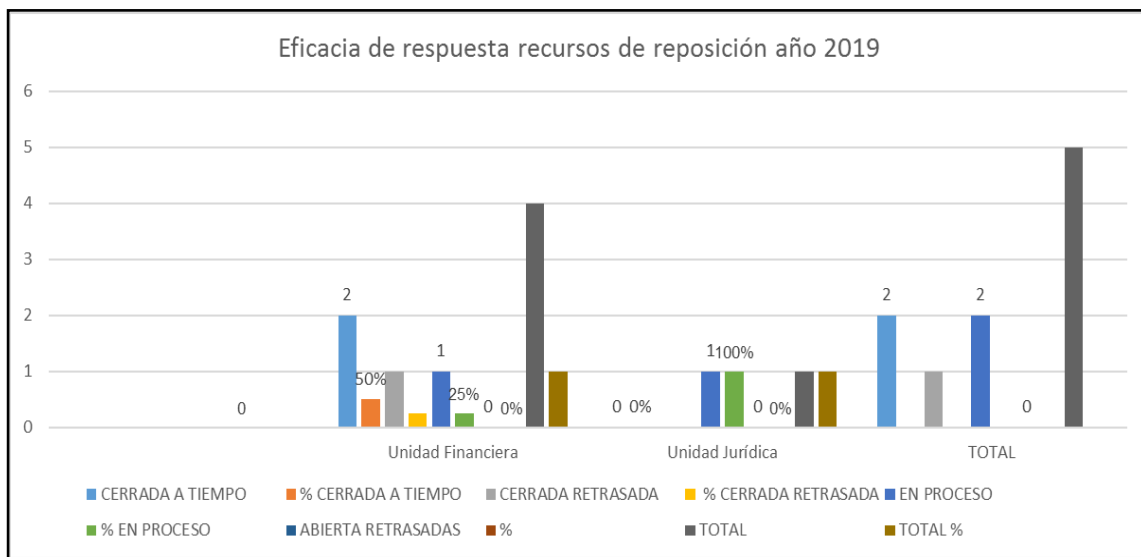


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (291) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, (222) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 76.%, Veinticinco (25) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 9.%, Cuarenta y tres (43) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 14.77%, Uno (1) se encuentra abierto retrasado con una frecuencia del 0.33%, en la Unidad Financiera se presentaron (139) Derechos de Petición Ochenta y cinco (85) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 61.%, Veinte (20) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 14.%, Treinta y tres (33) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 23.74%, Uno (1) se encuentra abierto retrasado con una frecuencia del 0.26%, en la unidad Jurídica se presentaron (64) Derechos de Petición, Cincuenta y dos (52) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 81.%, Dos (2) cerrados retrasados con una frecuencia del 3.%, Diez (10) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 16.%, En el resto de las área se presentaron, Cuatro (4) derechos de petición cerrados eficazmente con una frecuencia del 100%.

Tabla 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Unidad Financiera	2	50%	1	25%	1	25%	0	0%	4	100%
Unidad Jurídica	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
TOTAL	2		1		2		0		5	



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

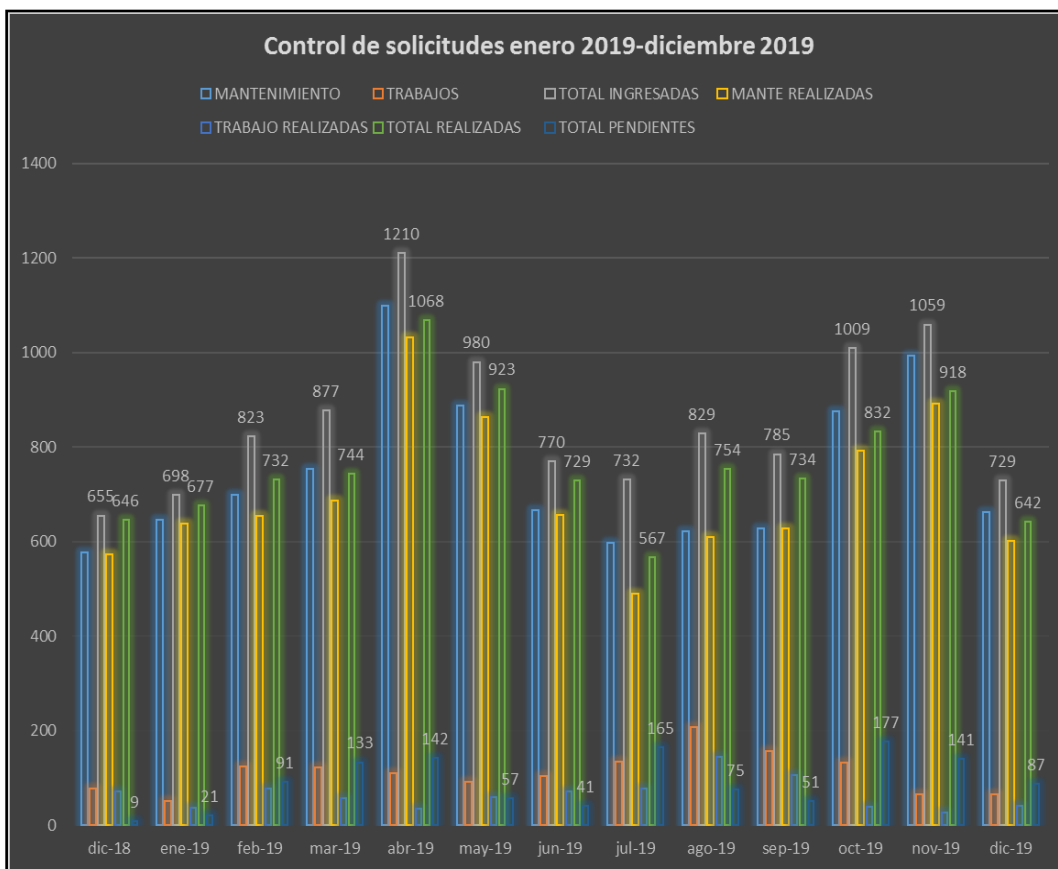
En la **Tabla 8.** Se evidencia que de Cuatro (4) recursos de reposición que entraron a la Unidad Financiera, Dos se cerraron eficazmente con una frecuencia del 50.%, Uno cerrado retrasado con una frecuencia del 25.%, Uno (1) abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 25%, En la Unidad Jurídica se presentó Un (1) Recurso de reposición abierto con tiempo de respuesta.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Enero al 31 Diciembre/2019**

CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO

MES	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	TOTAL INGRESADAS	MANTE REALIZADAS	TRABAJO REALIZADAS	TOTAL REALIZADAS	TOTAL PENDIENTES
dic-18	577	78	655	574	72	646	9
ene-19	647	51	698	639	38	677	21
feb-19	698	125	823	655	77	732	91
mar-19	754	123	877	687	57	744	133
abr-19	1099	111	1210	1033	35	1068	142
may-19	888	92	980	864	59	923	57
jun-19	667	103	770	657	72	729	41
jul-19	597	135	732	489	78	567	165
ago-19	621	208	829	610	144	754	75
sep-19	628	157	785	627	107	734	51
oct-19	876	133	1009	792	40	832	177
nov-19	994	65	1059	891	27	918	141
dic-19	663	66	729	601	41	642	87



DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el año 2019 no se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el año 2019 no se presentaron Actos de Corrupción.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01Enero al 31Diciembre/2019

DEBILIDADES

En el transcurso de todo el año 2019 se presentó falla tecno mecánicas en el parque automotor de la entidad impidiendo el buen desarrollo de la operación.

El Inventario de materiales que reposa en el almacén no es suficiente para la gran demanda de solicitudes que los usuarios radican.

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.

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

FORTALEZAS

El programa o la campaña INVAMA llega a su barrio tiene una gran aceptación con los usuarios buscando acercar la comunidad con la entidad y los servicios que esta presta, para escuchar de primera mano las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

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.

Es necesario que al parque automotor de la entidad se le haga mantenimiento preventivo y no correctivo, con el fin de prestar un óptimo servicio con calidad.