



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 de Febrero al 29 de Febrero/2020**

**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 febrero al 29 de febrero 2020.

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 del 01 de Febrero al 29 de Febrero 2020</b>	<b>TOTAL PQRS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comunicaciones oficiales externas	1	0,70%
Derecho de petición - consulta	9	6,34%
Derechos de petición alumbrado publico	13	9,15%
Derechos de petición otros casos	16	11,27%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	22	15,49%
Solicitudes devolución dinero	7	4,93%
Solicitudes oficiales	7	4,93%
Solicitudes valorización	3	2,11%
Solicitudes de acceso a la información publica	1	0,70%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	10	7,04%
Queja	2	1,41%
Reclamos	4	2,82%
Sugerencias	1	0,70%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	33	23,24%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	13	9,15%
<b>TOTALES</b>	<b>142</b>	<b>100,00%</b>

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Derechos de Petición con una cantidad de (55) requerimientos con una frecuencia del 38.73%, Solicitudes de alumbrado público con una cantidad de (22) solicitudes con una frecuencia del 15.49%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (33) con una frecuencia del 23.24%, Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado público (13) con una frecuencia del 9.15%, Solicitudes Oficiales (7) con una frecuencia del 4.93%, Solicitudes devolución de dinero (7) con una frecuencia del 4.93%, Solicitudes valorización (3) con una frecuencia del 2.11%, Solicitudes de acceso a la información pública (1) con una frecuencia de 0.70%, en el resto de las áreas no se presentaron solicitudes.



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Febrero al 29 de Febrero/2020



**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, en este periodo se evidencia que el canal más utilizado es por vía física con una frecuencia del 78.87%, el Ciac con una frecuencia del 14.08%, el uso del Email y las Redes sociales con un 2.11%, comparado con los periodos anteriores del año 2020, 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 4.93%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.00%.

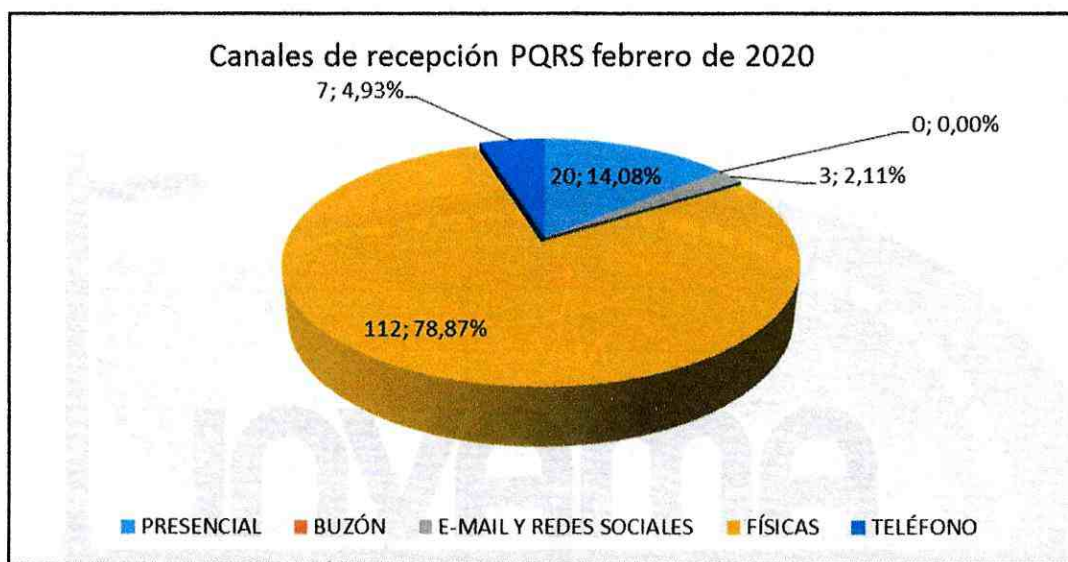


## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Febrero al 29 de Febrero/2020

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	20	0	3	112	7	142
TOTAL %	14,08%	0,00%	2,11%	78,87%	4,93%	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 57.74%, la Unidad Financiera con una frecuencia del 43.38%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 10.29%,

Gestión Humana con una frecuencia de 1.47%, La Gerencia con una frecuencia del 1.47%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 de Febrero al 29 de Febrero/2020**

**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	1	1
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	9	0	0	9
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	13	13
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	6	1	9	16
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	2	0	20	22
Solicitudes oficiales	0	0	1	0	0	0	6	7
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	2	1	3
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	7	0	0	7
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	0	1	0	1
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	0	1	9	10
Queja	0	0	0	0	0	0	2	2
Reclamos	0	0	0	0	2	0	2	4
Sugerencias	0	0	0	0	1	0	0	1
Buzón	0	0	0	0				
Solicitudes informativas no requiere respuesta	2	0	1	0	6	5	19	33
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	13	0	0	13
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>10</b>	<b>82</b>	<b>142</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 (82) solicitudes, Cincuenta y cinco (55) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 67.07%, Cuatro (4) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 4.88%, Veintidós (22) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 28.05%, en la Unidad Financiera se presentaron Cuarenta y seis (46) solicitudes, Treinta y cuatro (34) cerradas a tiempo con una frecuencia del 73.91%, Doce (12) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Febrero al 29 de Febrero/2020

una frecuencia del 26.09%, En la unida Jurídica se presentaron Diez (10) solicitudes, Ocho (8) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 80.%, Dos (2) se encuentran Abiertas con tiempo de respuesta una frecuencia del 20.%, en Gestión Humana se presentaron Dos (2) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en la Gerencia se presentaron Dos (2) solicitudes cerradas eficazmente con una frecuencia del 20.%, 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	2	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	100 %
Unidad Técnica	55	67,07%	4	4,88%	22	28,05%	0	0,00%	82	100 %
Unidad Jurídica	8	80,00%	0	0,00%	2	20,00%	0	0,00%	10	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	34	73,91%	0	0,00%	12	26,09%	0	0,00%	46	100 %
Gestión Humana	2	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	100 %
Área de Sistemas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
Comunicaciones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
<b>TOTAL</b>	101	71,13%	4	2,82%	36	26,05%	0	0,00%	142	100 %

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

### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Febrero al 29 de Febrero del año 2020 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.

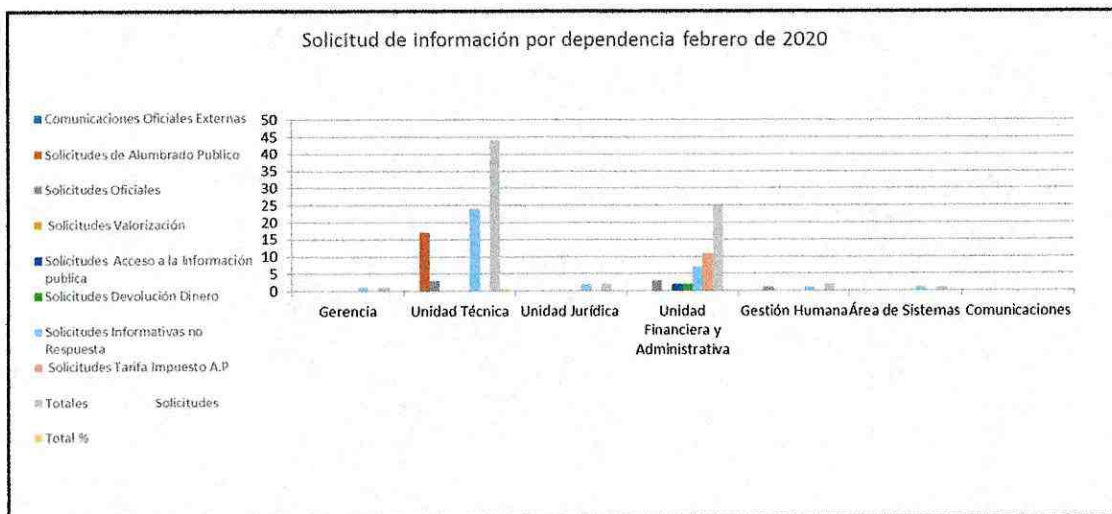


## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Febrero al 29 de Febrero/2020

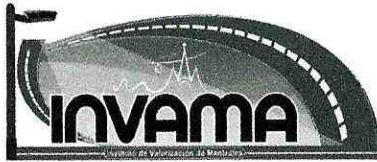
La mayor cantidad la tiene la unidad Técnica con (47) solicitudes con una frecuencia del 55.3%, la unidad Técnica con (26) solicitudes con una frecuencia del 30.6%, la unidad Jurídica con (8) solicitudes con una frecuencia del 9.4%, la Gerencia con Dos (2) Solicitudes con una frecuencia del 2.4%, Gestión Humana con Dos (2) solicitudes con una frecuencia del 2.4%, en las otras dependencias no se presentaron 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 Informativas no Respuesta	Solicitudes Tarifa Impuesto A.P	Totales Solicitudes	Total %
Gerencia	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2,4%
Unidad Técnica	1	20	6	1	0	0	19	0	47	55,3 %
Unidad Jurídica	0	0	0	2	1	0	5	0	8	9,4%
Unidad Financiera y Administrativa	0	2	0	0	0	7	6	11	26	30,6 %
Gestión Humana	0	0	1	0	0	0	1	0	2	2,4%
Área de Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

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



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



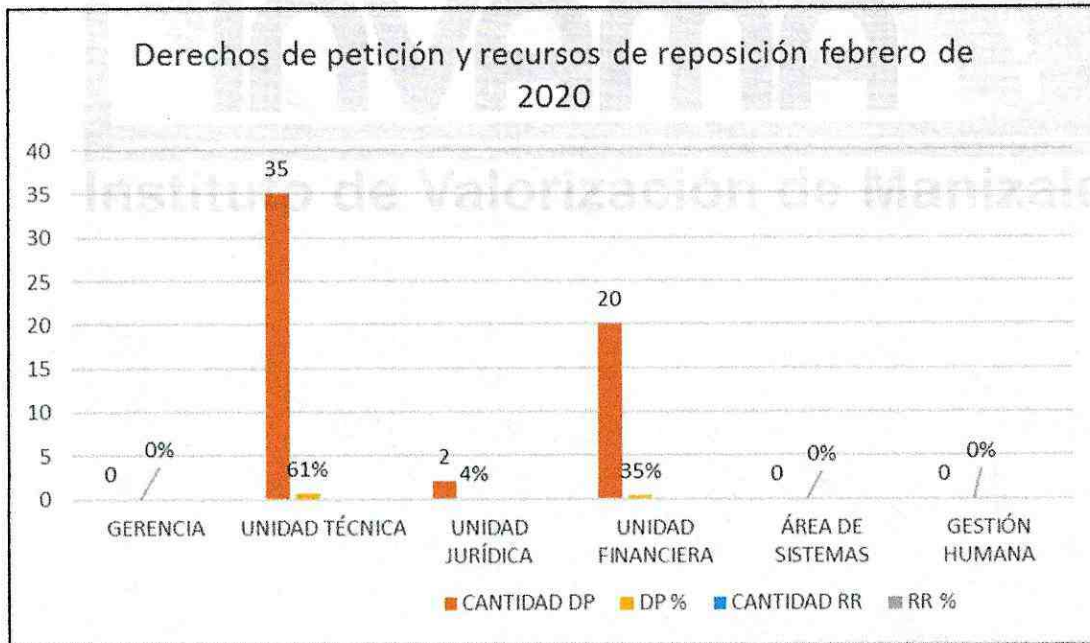
## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Febrero al 29 de Febrero/2020

### 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 Febrero 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	35	61%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	2	4%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	20	35%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

**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.

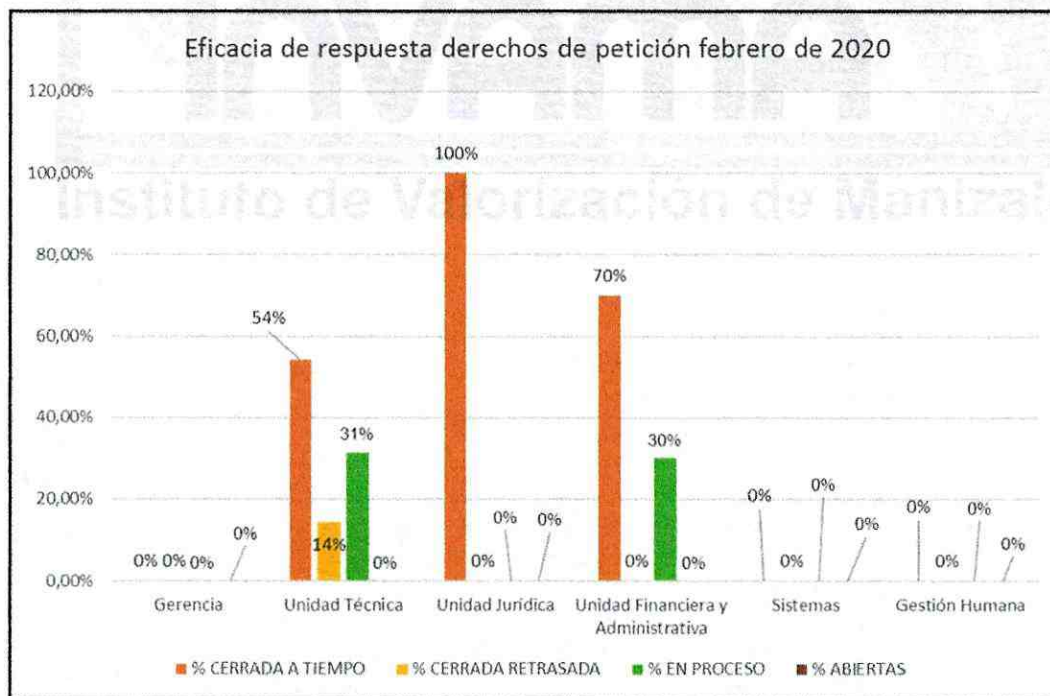


## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Febrero al 29 de Febrero/2020

### 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	54%	5	14%	11	31%	0	0%	35	100%
Unidad Jurídica	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Unidad Financiera y Administrativa	14	70%	0	0%	6	30%	0	0%	20	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>35</b>		<b>5</b>		<b>17</b>		<b>0</b>		<b>57</b>	<b>100%</b>

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



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





## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Febrero al 29 de Febrero/2020

En la **tabla 7**, se evidencia que de (35) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Diecinueve (19) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 54.%, Cinco (5) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 14.%, Once (11) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 31.%, en la Unidad Financiera se presentaron (20) Derechos de Petición Catorce (14) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 70.%, Seis (6) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 30.%, en la unidad Jurídica se presentaron Dos (2) Derechos de Petición, cerrados eficazmente con una frecuencia del 100.%, en el resto de las áreas 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 y administrativa	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	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.

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

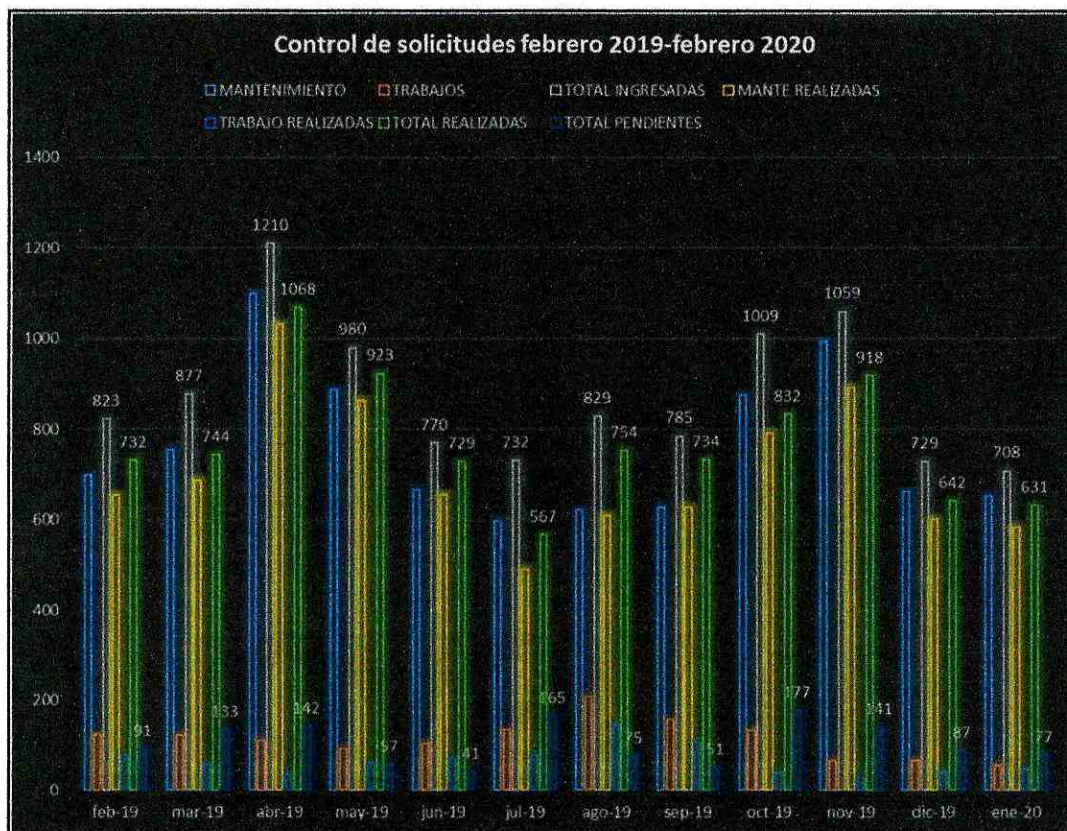
### CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO

MES	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	TOTAL INGRESADAS	MANTE REALIZADAS	TRABAJO REALIZADAS	TOTAL REALIZADAS	TOTAL PENDIENTES
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
ene-20	652	56	708	584	47	631	77
Feb 20	737	108	845	436	49	485	360

**Tabla 9.** Control de solicitudes alumbrado público año 2020.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 de Febrero al 29 de Febrero/2020**



**Gráfico No.9.** Control de solicitudes alumbrado público año 2020.

**DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**No se presentaron denuncias anónimas.**

**ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**No se presentaron Actos de Corrupción.**

**DEBILIDADES**



## **INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Febrero al 29 de Febrero/2020**

Escases de materiales bombillos de "70" y arrancadores de "100 – 400" afectando las reparaciones en barrios y avenidas.

Vehículos canasta en mantenimiento y temporada invernal; variables que aumenta las solicitudes de los usuarios.

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

### **FORTALEZAS**

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.

### **PROPUESTAS**

Hacer mantenimiento preventivo al parque automotor de la entidad con el fin de cumplir a cabalidad con el objeto misional de la empresa.

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

### **ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRs MÁS REPETITIVAS O RELEVANTES.**

Se sigue realizado seguimiento y control a los PQRSD, 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**