



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Julio al 31 de Julio/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 Julio al 31 de Julio 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 Julio al 31 de Julio 2019	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	10	4,72%
Derecho de petición - consulta	5	2,36%
Derechos de petición alumbrado publico	19	8,96%
Derechos de petición otros casos	7	3,30%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	30	14,15%
Solicitudes devolución dinero	8	3,77%
Solicitudes oficiales	19	8,96%
Solicitudes valorización	3	1,42%
Solicitudes de acceso a la información publica	3	1,42%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	10	4,72%
Queja	0	0,00%
Reclamos	36	16,98%
Sugerencias	0	0,00%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	42	19,81%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	20	9,43%
TOTALES	212	100,00%



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

observar que este medio se está utilizando menos que en los periodos anteriores con una frecuencia del 4.72%, 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	49	0	7	146	10	212
TOTAL %	23,11%	0,00%	3,30%	68,87%	4,72%	100,00%

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

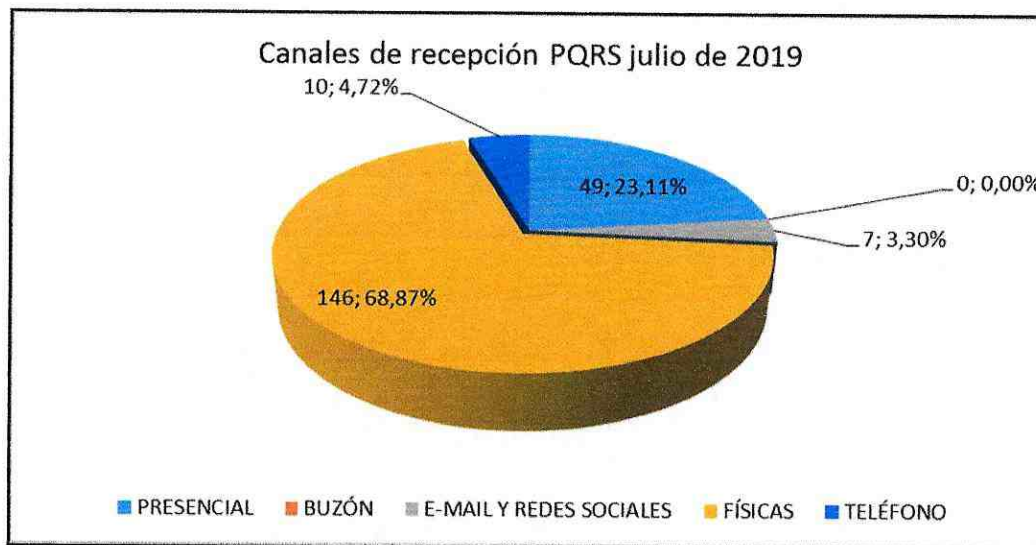


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 Técnica con una frecuencia del 51.41%, la Unidad Financiera con una frecuencia del 39.62%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 7.07%, área de sistemas con una frecuencia del 0.94%, Gestión Humana con una frecuencia del 0.47%, La Gerencia con una frecuencia del 0.47%, en el resto de las dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Julio al 31 de Julio/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	2	0	8	10
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	5	0	0	5
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	2	0	17	19
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	1	6	7
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	1	0	0	29	30
Solicitudes oficiales	0	0	1	0	6	3	9	19
Solicitudes valorización	0	0	0	0	3	0	0	3
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	8	0	0	8
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	3	0	0	3
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	0	0
Reclamos	0	0	0	0	33	0	3	36
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	0	1	2	10	28	42
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	20	0	0	20
TOTALES	1	0	1	2	84	15	109	212

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 (104) solicitudes, Noventa y tres (93) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 89,%, Cinco (5) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 5,%, Seis (6) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una



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

frecuencia del 6%, en la Unidad Financiera se presentaron Ochentaiocho (88) solicitudes, Cincuenta y nueve (59) cerradas a tiempo con una frecuencia del 67%, Quince (15) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 17%, Nueve (9) Se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 10%, Cinco (5) se encuentran abiertas sin respuesta con una frecuencia del 5.7%, En la unida Jurídica se presentaron Dieciséis (16) solicitudes, Quince (15) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 94.%, Una (1) cerrada retrasada con una frecuencia del 6%, en la Gerencia se presentó Una (1) solicitudes cerrada eficazmente con una frecuencia del 100%, en Gestión Humana se presentó Una (1) solicitud cerradas eficazmente con una frecuencia del 100%, en Sistemas se presentó (2) solicitudes 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 %
								ABIERTAS	TOTAL		
Gerencia	1	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100%	
Unidad Técnica	93	89%	5	5%	6	6%	0	0,0%	104	100%	
Unidad Jurídica	15	94%	1	6%	0	0%	0	0,0%	16	100%	
Unidad Financiera y Administrativa	59	67%	15	17%	9	10%	5	5,7%	88	100%	
Gestión Humana	1	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100%	
Área de Sistemas	2	100%	0	0%	0	0%	0	0,00%	2	100%	
Comunicaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,00%	0	100%	
TOTAL	171		21		15		5		212		

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Julio al 31 de Julio 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 Julio al 31 de Julio/2019**

La mayor cantidad la tiene la unidad Técnica con (74) solicitudes con una frecuencia del 55%, la unidad Financiera con (44) solicitudes con una frecuencia del 33%, la unidad Jurídica con (13) solicitudes con una frecuencia del 10%, la Gerencia con Una (1) Solicitudes con una frecuencia del 1%, Gestión Humana con Una (1) solicitud con una frecuencia del 1%, Sistemas con Dos (2) solicitudes con una frecuencia del 1%, en el resto de las ares no hubo solicitudes.

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	1	0	1	1%
Unidad Técnica	8	29	9	0	0	0	28	0	74	55%
Unidad Jurídica	0	0	3	0	0	0	10	0	13	10%
Unidad Financiera y Administrativa	2	0	6	3	3	8	2	20	44	33%
Gestión Humana	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
Área de Sistemas	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	10	30	19	3	3	8	42	20	135	100%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.



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

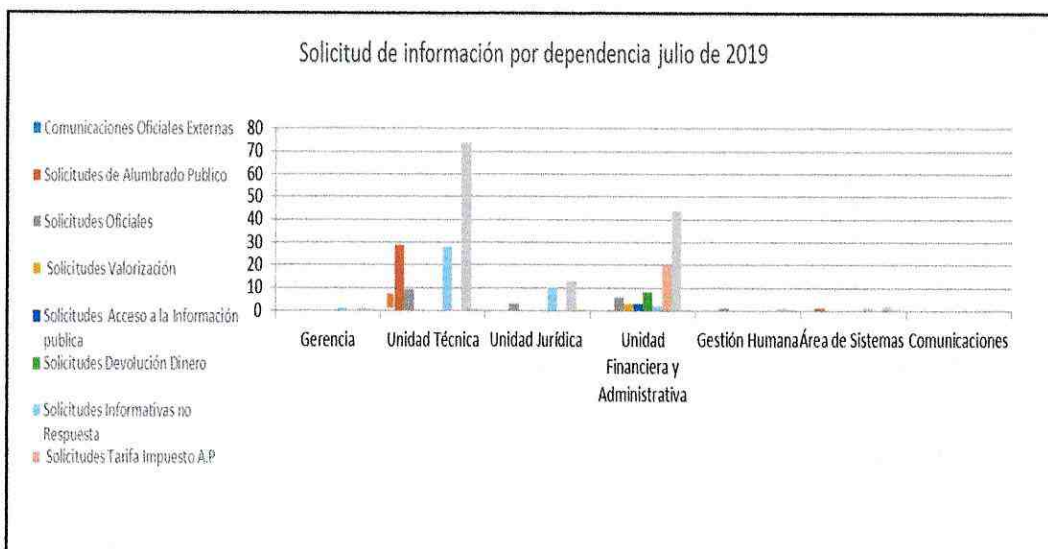


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 Julio 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	34	44%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	3	4%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	40	52%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	77	100%	0	0%

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



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

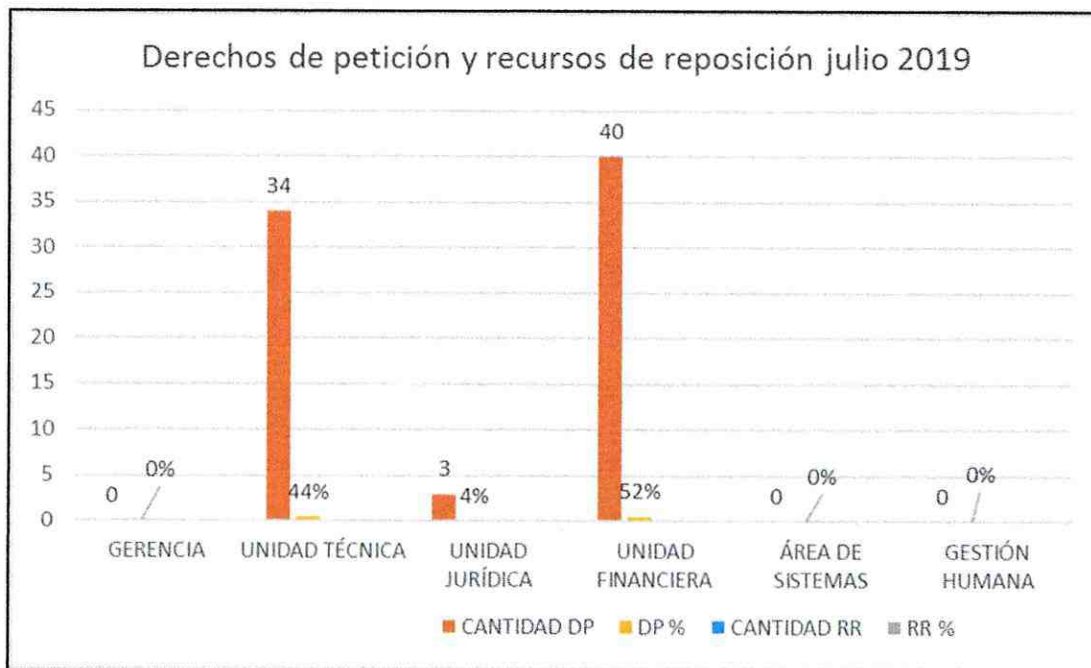


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

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	26	76%	3	9%	5	15%	0	0%	34	100%
Unidad Jurídica	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	3	100%
Unidad Financiera y Administrativa	23	58%	15	38%	2	5%	0	0%	40	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	51		19		7		0		77	100%

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



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

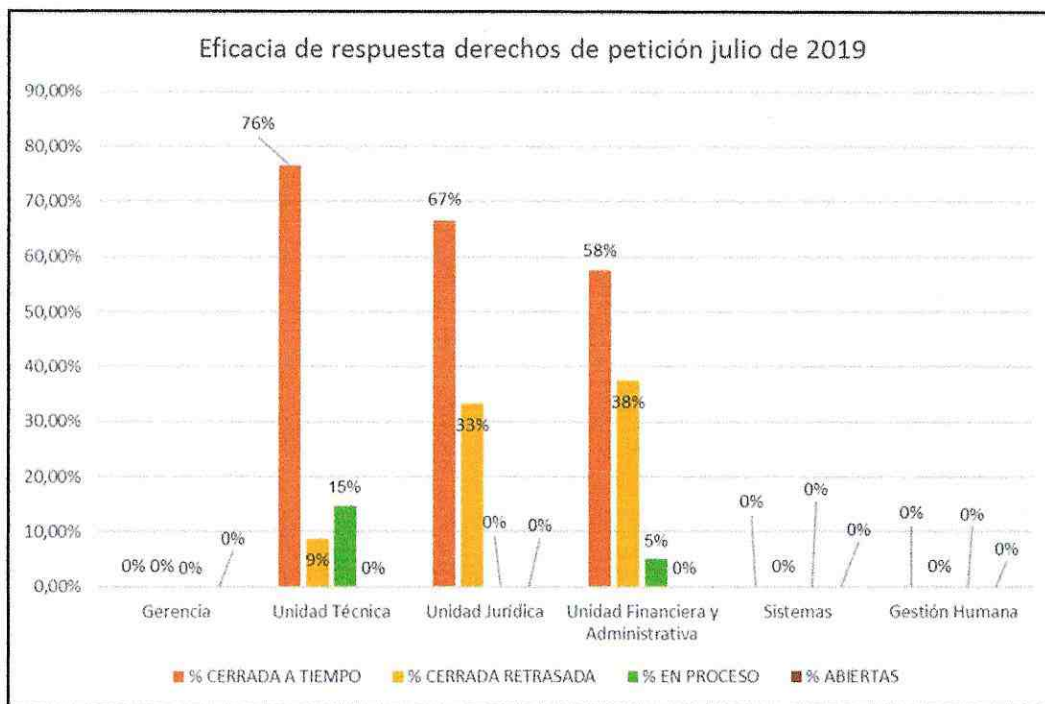


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que de (34) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Veintiséis (26) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 76.%, Tres (3) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 9.%, Cinco (5) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 15.%, en la Unidad Financiera se presentaron (40) Derechos de Petición, Veintitrés (23) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 58.%, Quince (15) se cerraron por fuera del tiempo con una frecuencia del 38.%, Dos (2) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5.%, en la unidad Jurídica se presentaron Tres (3) Derechos de Petición, Dos (2) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 67.%, Uno (1) se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 33.%, 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 y administrativa	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	0		0		0		0		0	



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

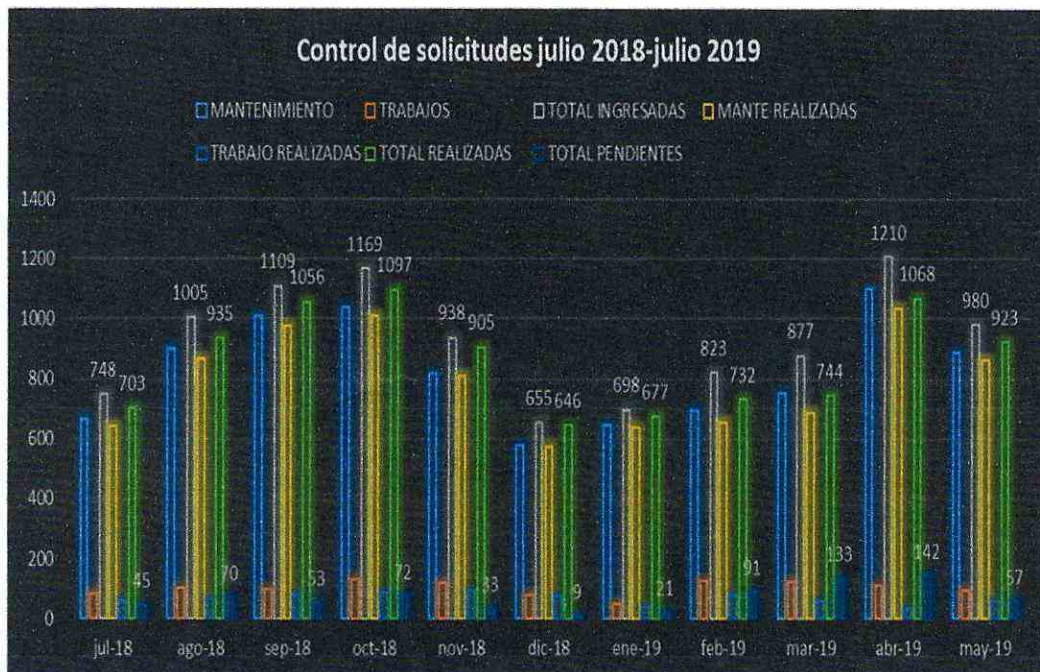


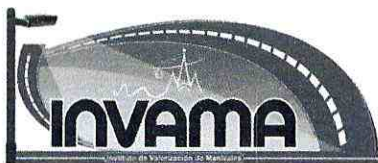
Gráfico No.9. Control de solicitudes alumbrado público año 2019.

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción.



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

DEBILIDADES

La ejecución del servicio se ve afectado 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.

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.



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

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

