



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Junio al 30 de Junio/2020

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 Junio al 30 de Junio 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

PQRS Recibidas del 01 de Junio al 30 de Junio 2020	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	0	0,00%
Derecho de petición - consulta	3	4,23%
Derechos de petición alumbrado publico	2	2,82%
Derechos de petición otros casos	2	2,82%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	8	11,27%
Solicitudes devolución dinero	6	8,45%
Solicitudes oficiales	3	4,23%
Solicitudes valorización	0	0,00%
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0,00%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	13	18,31%
Queja	1	1,41%
Reclamos	1	1,41%
Sugerencias	0	0,00%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	8	11,27%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	24	33,80%
TOTALES	71	100,00%

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Derechos de Petición con una cantidad de (22) requerimientos con una frecuencia del 31%, Solicitudes tarifa impuesto alumbrado público con una cantidad de (24) con una frecuencia del 33.80%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (8) con una frecuencia del 11.27%, Solicitudes de alumbrado público (8) con una frecuencia del 11.27%, Solicitudes Oficiales (3) con una frecuencia del 4.23%, Solicitudes devolución de

dinero (6) con una frecuencia del 8.45%, en el resto de las áreas no se presentaron solicitudes.

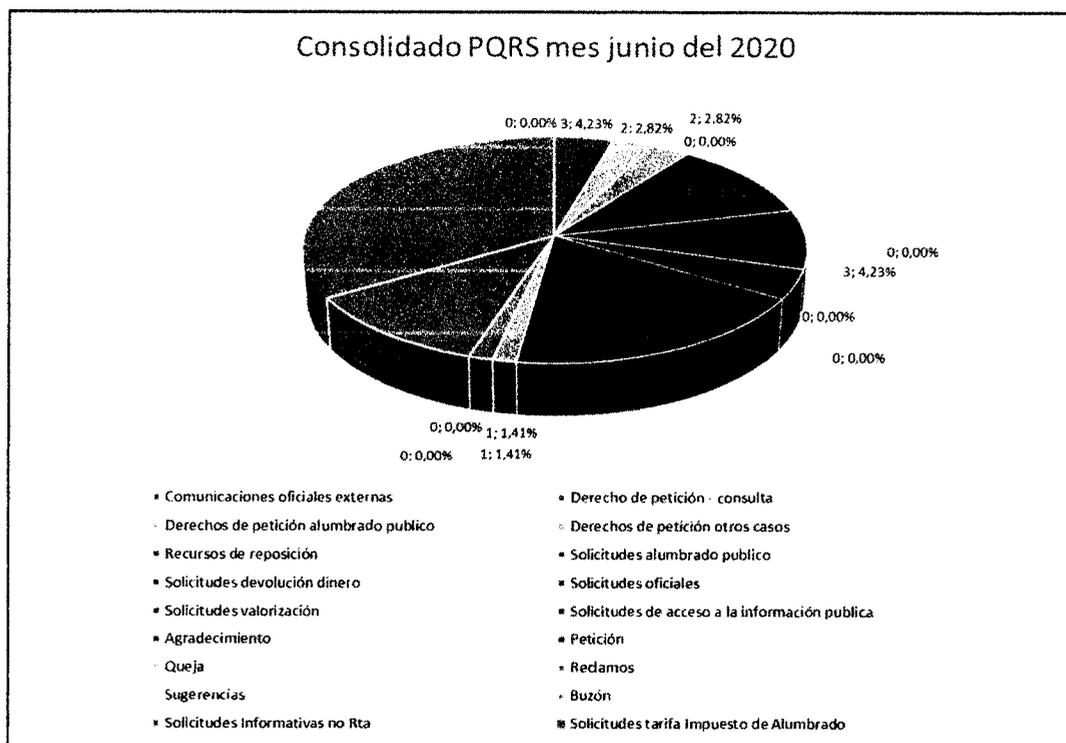


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRS

La siguiente clasificación pone en evidencia cual es el canal de comunicación por el cual se recibieron más PQRS, en este periodo se evidencia que el canal más utilizado es por vía física con una frecuencia del 45.07%, el Ciac con una frecuencia del 26.76%, por vía telefónico con una frecuencia del 25.35%, el uso del Email y las Redes sociales con un 2.82%, comparado con los periodos anteriores del año 2020, este canal está siendo uno de los aplicativos más utilizado por los usuarios, buzón con un porcentaje del 0.00%. Este es uno de los canales menos utilizados por los usuarios.

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	19	0	2	32	18	71
TOTAL %	26,76%	0,00%	2,82%	45,07%	25,35%	100,00%

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

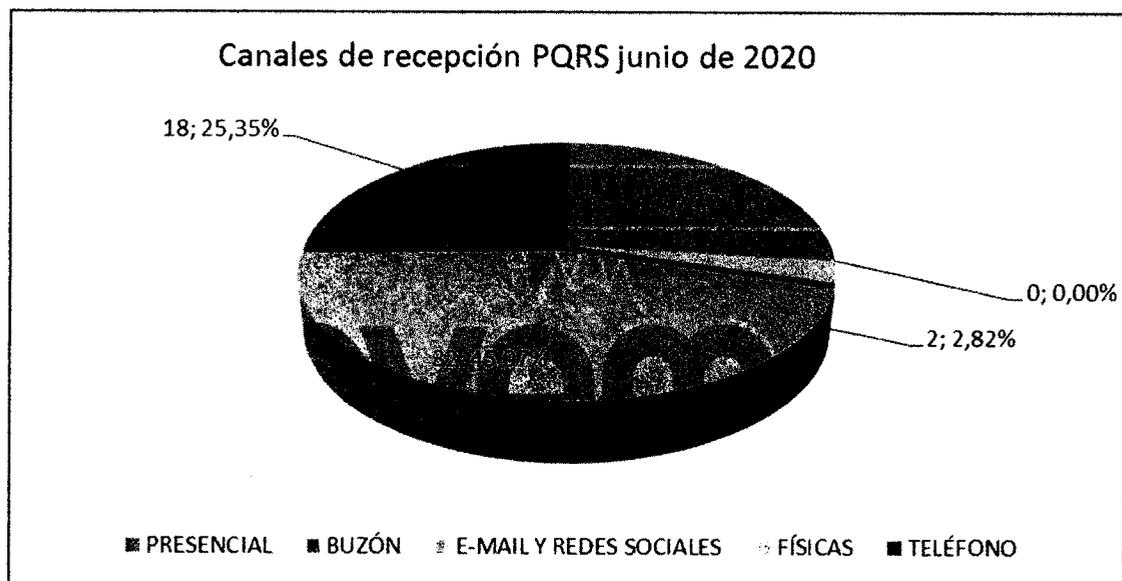


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 Financiera con una frecuencia del 55%, la Unidad Técnica Con una frecuencia del 28%, la Unidad Jurídica con una frecuencia del 13%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Junio al 30 de Junio/2020**

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	3	0	0	3
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	2	2
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	0	2	2
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	1	7	0	8
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	3	0	0	3
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	0	0	0	0	0
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	2	1	10	13
Queja	0	0	0	0	0	0	1	1
Reclamos	0	0	0	0	0	0	1	1
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	0	0	3	0	0	1	4	8
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	24	0	0	24
TOTALES	0	0	3	0	39	9	20	71

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 Financiera se presentaron (39) solicitudes, Veintitrés (23) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 58.97%, Dieciséis (16) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 41.03%, en la Unidad Técnica se presentaron (27) solicitudes Dieciocho (18) cerradas a tiempo con una frecuencia del 66.67%, Ocho (8) se encuentran cerradas retrasadas con una frecuencia del 29.63%, Una (1) se encuentra abierta con tiempo de respuesta con una frecuencia del 3.70%, en el Área



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Junio al 30 de Junio/2020**

Jurídica se presentaron Dos (2) Solicitudes Cerradas eficazmente, en el área de Gestión humana (3) solicitudes cerradas eficazmente 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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
Unidad Técnica	18	66,67 %	8	29,63%	1	3,70%	0	0,00%	27	100 %
Unidad Jurídica	2	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	23	58,97 %	0	0,00%	16	41,03 %	0	0,00%	39	100 %
Gestión Humana	3	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	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 %
TOTAL	46	64,79 %	8	11,27%	17	23,94 %	0	0,00%	71	100 %

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Junio al 30 de Junio 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.

La mayor cantidad la tiene la unidad Financiera con (34) solicitudes con una frecuencia del 77.5%, la unidad técnica con (9) solicitudes con una frecuencia del 22.5%, en las otras dependencias no se presentaron solicitudes.

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Junio al 30 de Junio/2020

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	0	0	0	0,0%
Unidad Técnica	0	7	0	0	0	0	4	0	11	22,5%
Unidad Jurídica	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2,%
Unidad Financiera y Administrativa	0	1	3	0	0	6	0	24	34	69.38,5%
Gestión Humana	0	0	0	0	0	0	3	0	3	6,12%
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%
TOTAL	0	8	3	0	0	6	8	24	49	100,0%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

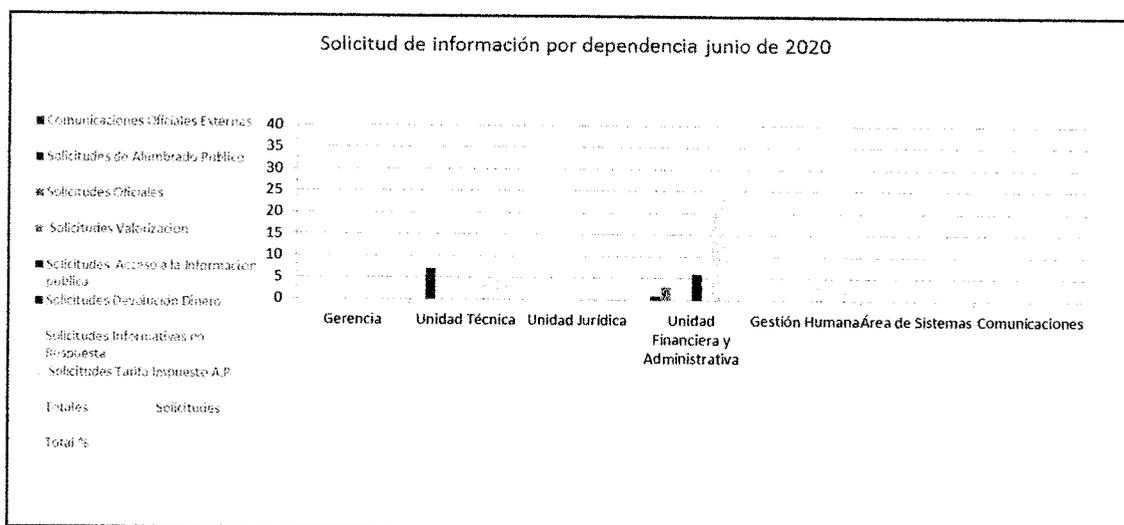


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 Junio 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	16	73%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	1	5%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	5	23%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	22	100%	0	0%

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

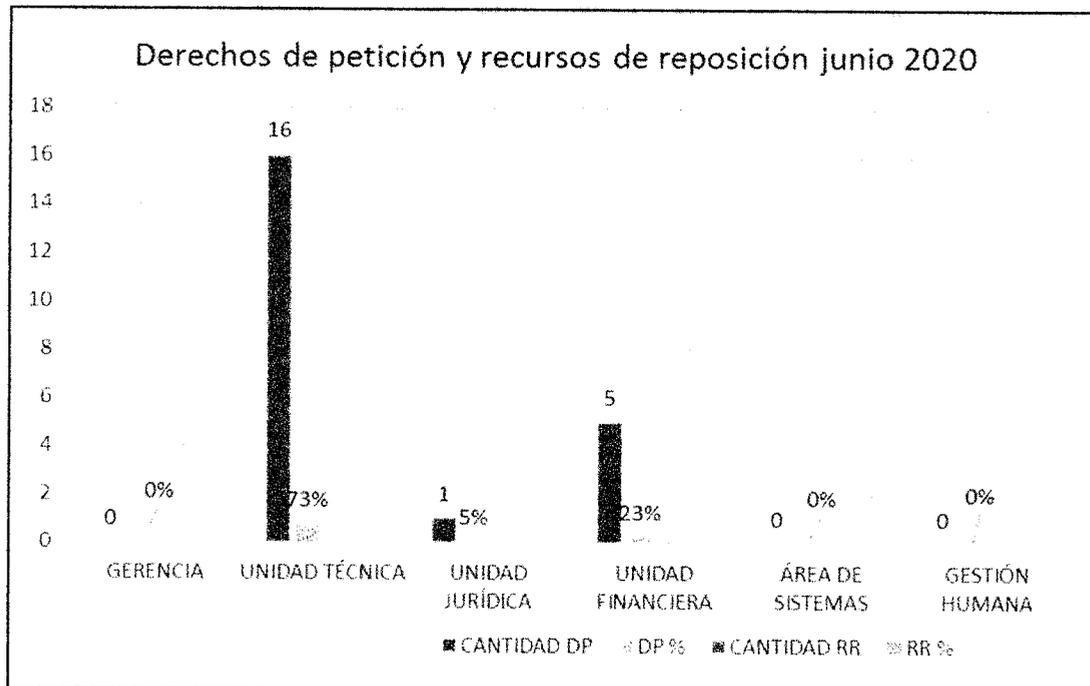


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

ESTADO/ÁREA	CERRADA EÍFCAZ	% 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	7	44%	8	50%	1	6%	0	0%	16	100%
Unidad Jurídica	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Unidad Financiera y Administrativa	4	80%	0	0%	1	20%	0	0%	5	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	12		8		2		0		22	100%

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

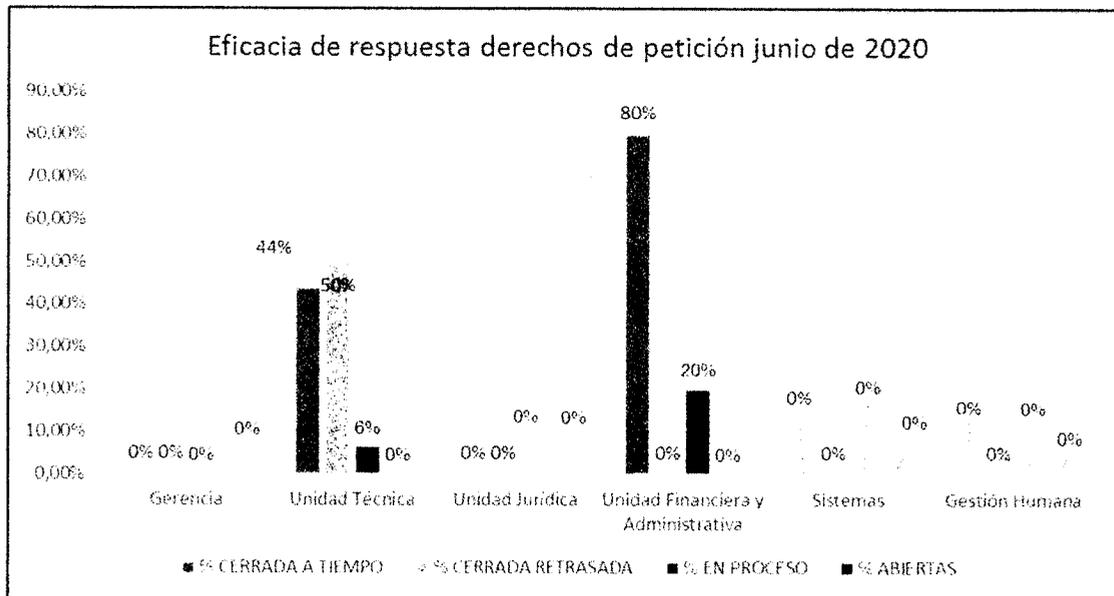


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Junio al 30 de Junio/2020

En la **tabla 7**, se evidencia que de (16) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Siete (7) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 44.%, Ocho (8) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 50.%, Uno (1) se encuentra Abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 6.%, en la Unidad Financiera se presentaron (5) Derecho de Petición Cuatro (4) cerrados eficazmente con una frecuencia del 80.%, Uno (1) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 20.%, en la Unidad Jurídica se presentó Un (1) requerimiento cerrado 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%
TOTAL	0		0		0		0		0	

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
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
mar-20	718	61	779	612	37	649	130
abr-20	536	35	571	370	30	400	171
may-20	423	40	463	312	14	326	137
Jun-20	116	51	584	389	23	412	172



***INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Junio al 30 de Junio/2020***

DEBILIDADES

Carro grúa se encuentra varado afectando las Instalaciones y reparaciones en barrios y avenidas.

Cuadrillas incompletas el cual impide la óptima operación de los servicios que el Invama presta.

Operación a media marcha y temporada invernal; variables que aumenta las solicitudes de los usuarios.

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

FORTALEZAS

Disposición de los Funcionarios que operan las cuadrillas para dar soluciones a las solicitudes presentadas por los usuarios.

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

El stock de materiales que reposa en el almacén debe ser suficiente para cuando se presente el proceso de licitación, para no afectar la operación.

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.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Junio al 30 de Junio/2020**

ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRS MÁS REPETITIVAS O RELEVANTES.

Se sigue realizando 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