



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Marzo a 31 de Marzo/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 Marzo al 31 de Marzo 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 Marzo al 31 de Marzo 2019	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	0	0,00%
Derecho de petición - consulta	6	2,41%
Derechos de petición alumbrado publico	12	4,82%
Derechos de petición otros casos	4	1,61%
Recursos de reposición	1	0,40%
Solicitudes alumbrado publico	64	25,70%
Solicitudes devolución dinero	15	6,02%
Solicitudes oficiales	15	6,02%
Solicitudes valorización	3	1,20%
Solicitudes de acceso a la información publica	2	0,80%
Agradecimiento	1	0,40%
Petición	11	4,42%
Queja	3	1,20%
Reclamos	7	2,81%
Sugerencias	0	0,00%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	62	24,90%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	43	17,27%
TOTALES	249	100,00%



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Marzo a 31 de Marzo/2019

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Solicitudes de alumbrado público con una cantidad de (64) Solicitudes con una frecuencia del 25.70%, derechos de petición con una cantidad de (44) requerimientos con una frecuencia del 17.67%, Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado público (43) con una frecuencia del 17.27%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (62) con una frecuencia del 24.90%, Solicitudes oficiales (15) con una frecuencia del 6.02%, Solicitudes devolución de dinero (15) con una frecuencia del 6.02%, Solicitudes valorización (3) con una frecuencia del 1.20%, Solicitudes de acceso a la información pública (2) requerimientos con una frecuencia de 0.80%, Recursos de reposición (1) con una frecuencia del 0.40%.

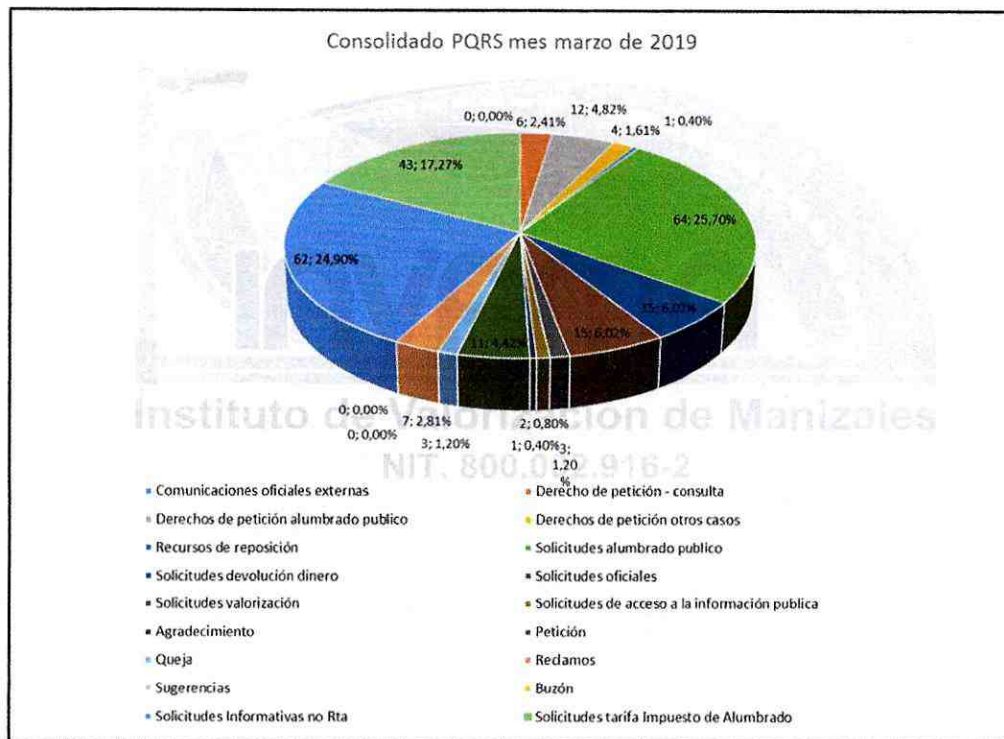


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 73.90%, el Ciac con una frecuencia del 17.27%, el uso del Email y las Redes sociales con un 1.61%, comparado con los periodos anteriores del



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Marzo a 31 de Marzo/2019

año 2018, 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 7.23%, 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	43	0	4	184	18	249
TOTAL %	17,27%	0,00%	1,61%	73,90%	7,23%	100,00%

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

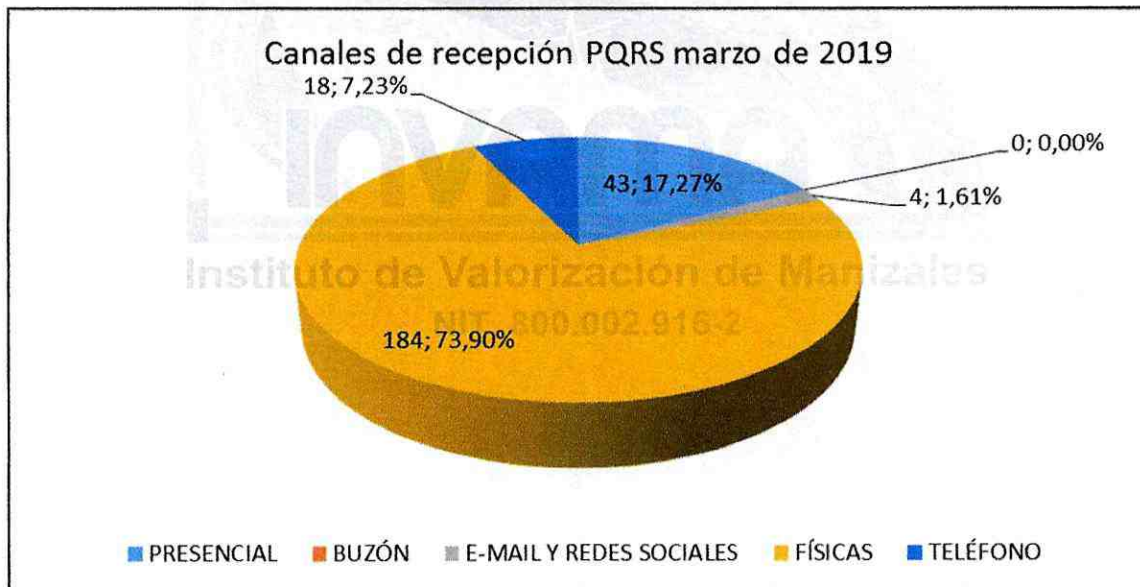


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Marzo a 31 de Marzo/2019**

solicitudes fue la Unidad Técnica con una frecuencia del 53.81%, la Unidad Financiera con una frecuencia del 33.73%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 11.24%, Gestión Humana con una frecuencia del 0.80%, La Gerencia con una frecuencia del 0.40%, en el resto de las dependencias no se presentaron solicitudes.

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	6	0	0	6
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	12	12
Derechos de petición otros casos	0	0	1	0	1	1	1	4
Recursos de reposición	0	0	0	0	1	0	0	1
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	64	64
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	2	2	11	15
Solicitudes valorización	0	0	0	0	2	0	1	3
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	15	0	0	15
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	1	0	1	2
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	1	1
Petición	0	0	0	0	3	2	6	11
Queja	0	0	0	0	0	0	3	3
Reclamos	0	0	0	0	5	1	1	7
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	1	0	5	22	33	62
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	43	0	0	43
TOTALES	1	0	2	0	84	28	134	249

Tabla No.3 Total de solicitudes por dependencias.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Marzo a 31 de Marzo/2019**

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 (134) solicitudes, Ciento tres (103) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 77,%, Dos (2) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 1,%, Veintinueve (29) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 22%, en la Unidad Financiera se presentaron Ochentaicuatro (84) solicitudes, Sesenta (60) cerradas a tiempo con una frecuencia del 72%, Dos (2) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 2%, Veintidós (22) Se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 26%, En la unida Jurídica se presentaron Veintiocho (28) solicitudes, Veintiséis (26) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 93,%, Dos (2) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 7,%, 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 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	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100 %
Unidad Técnica	103	77%	2	1%	29	22%	0	0,0%	134	100 %
Unidad Jurídica	26	93%	0	0%	2	7%	0	0,0%	28	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	60	72%	2	2%	22	26%	0	0,0%	84	100 %
Gestión Humana	2	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	2	100 %
Área de Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	0	100 %
Comunicaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	0	100 %
TOTAL	192	77%	4	2%	53	17,5%	0	0,50%	249	100 %

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Marzo a 31 de Marzo/2019**

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Marzo al 31 de Marzo 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 (110) solicitudes con una frecuencia del 54.%, la unidad Financiera con (68) solicitudes con una frecuencia del 33.%, la unidad Jurídica con (24) solicitudes con una frecuencia del 12.%, la Gerencia con Una (1) Solicitudes con una frecuencia del 0.5%, Gestión Humana con Una (1) solicitudes con una frecuencia del 0.5%, 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	Totales
									Solicitudes	Porcentaje
Gerencia	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.5%
Unidad Técnica	0	64	11	1	1	0	33	0	110	54%
Unidad Jurídica	0	0	2	0	0	0	22	0	24	12%
Unidad Financiera y Administrativa	0	0	2	2	1	15	5	43	68	33%
Gestión Humana	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.5%
Área de Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	0	64	15	3	2	15	62	43	204	100%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Marzo a 31 de Marzo/2019

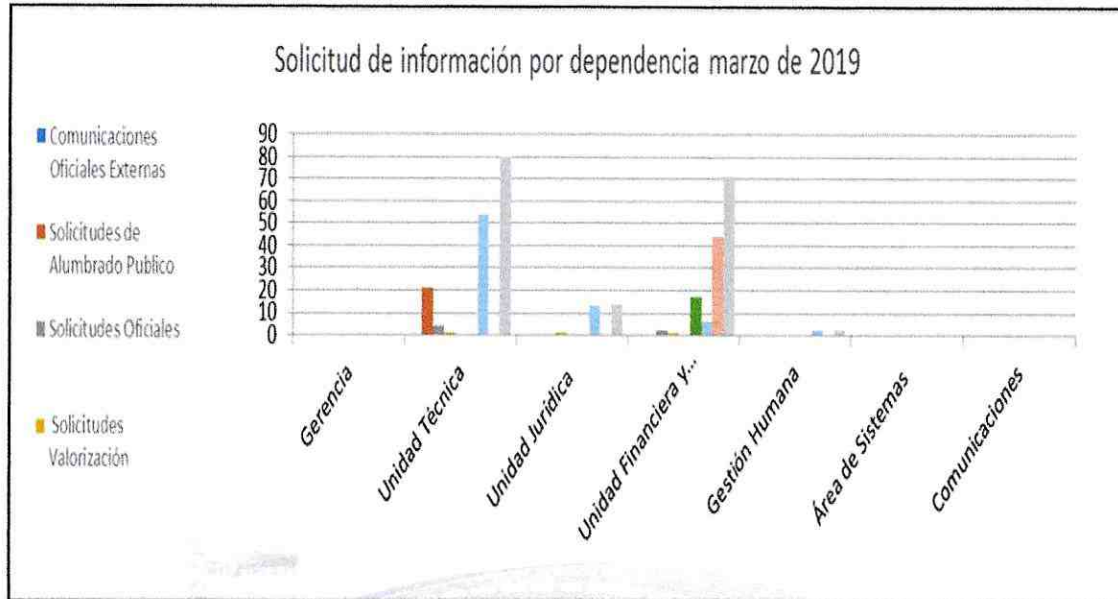


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 Marzo 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	24	55%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	4	9%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	15	34%	1	100%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	1	2%	0	0%
TOTAL	44	100%	1	100%

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



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Marzo a 31 de Marzo/2019**

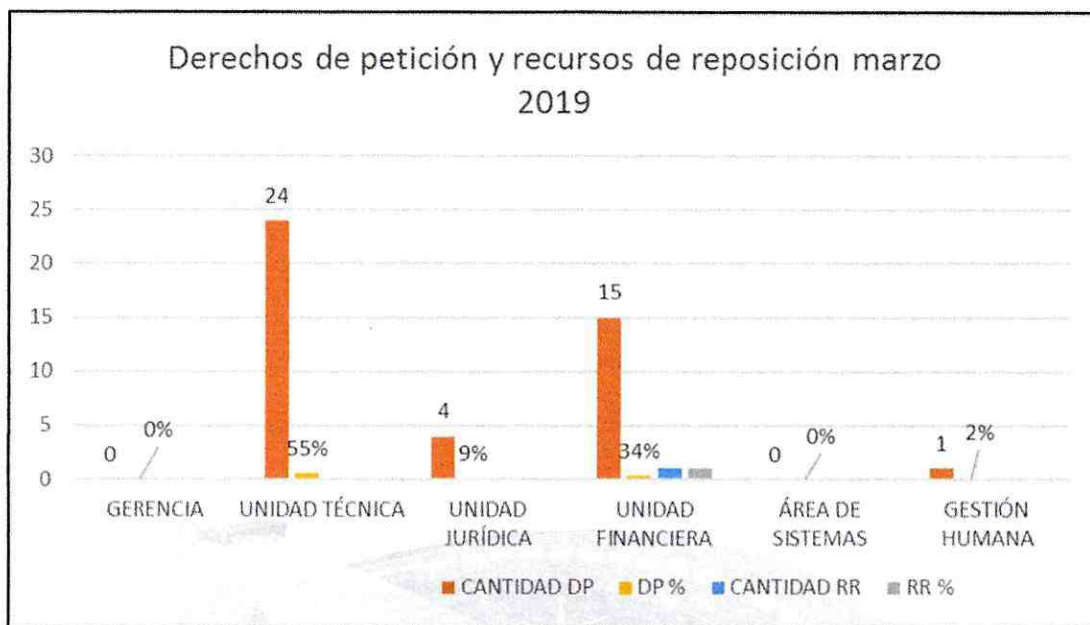


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

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	20	83%	2	8.5%	2	8.5%	0	0%	24	100%
Unidad Jurídica	3	75%	0	0%	1	25%	0	0%	4	100%
Unidad Financiera y Administrativa	12	80%	2	13%	1	7%	0	0%	15	100%
Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Gestión Humana	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
TOTALES	36		4		4		0		44	100%

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



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Marzo a 31 de Marzo/2019

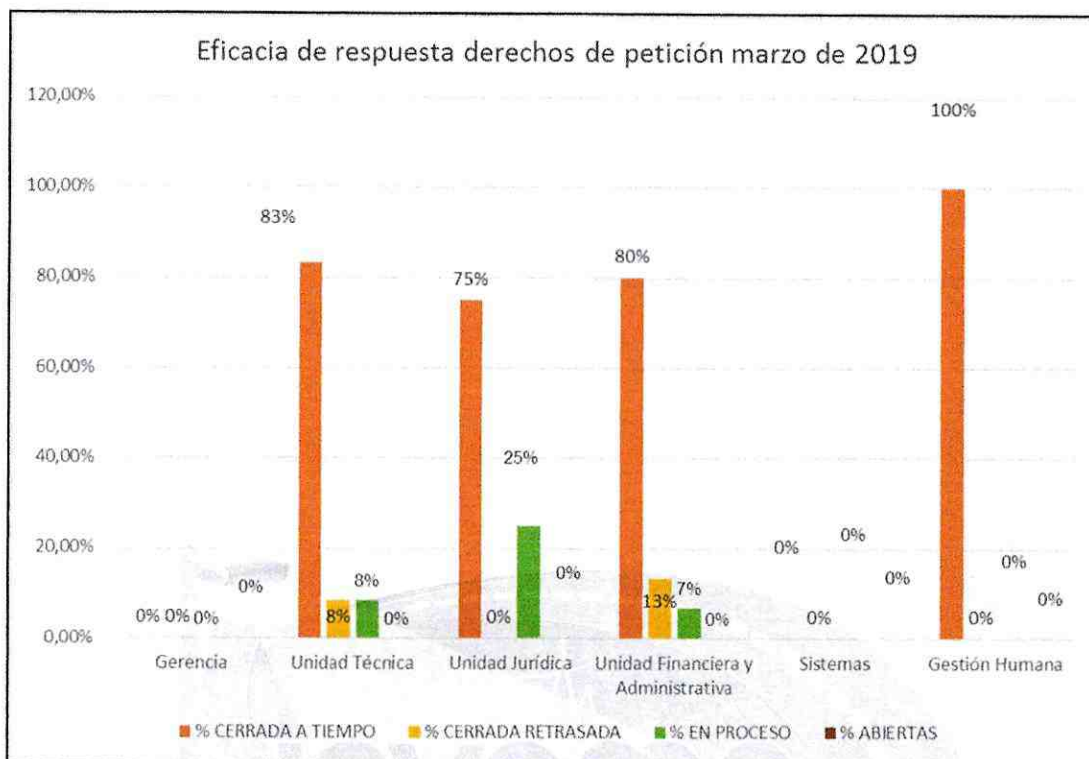


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que de (24) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Veinte (20) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 83%, Dos (2) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 8.5%, Dos (2) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 8.5%, en la Unidad Financiera se presentaron (15) Derechos de Petición, Doce (12) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 80%, Dos (2) se cerró por fuera del tiempo con una frecuencia del 13%, Uno se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 7%, en la unidad Jurídica se presentaron Cuatro (4) Derechos de Petición, Tres (3) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 75%, Uno (1) se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 25%, En Gestión Humana se presentó Un (1) requerimiento con una frecuencia del 100%, En el resto de las área no se presentaron derechos de petición.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Marzo a 31 de Marzo/2019**

ESTADODIÁREA	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%	1	0%	0	0%	1	100%
TOTAL	0		0		1		0		1	

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 se presentó un (1) recurso de reposición en este mes se encuentra abierto con tiempo de respuesta.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Marzo a 31 de Marzo/2019**

CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO

MES	MANTENIMIENTO	TRABAJO	TOTAL INGRESADAS	MANTE REALIZADAS	TRABAJO REALIZADAS	TOTAL REALIZADAS	TOTAL PENDIENTES
mar-18	604	116	720	580	57	640	80
abr-18	739	68	807	739	58	797	10
may-18	721	21	742	626	95	721	21
jun-18	585	70	655	580	51	631	24
jul-18	667	81	748	644	59	703	45
ago-18	901	104	1005	868	67	935	70
sep-18	1010	99	1109	977	79	1056	53
oct-18	1040	129	1169	1011	86	1097	72
nov-18	818	120	938	811	94	905	33
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

Tabla 9. Control de solicitudes alumbrado público año 2018.

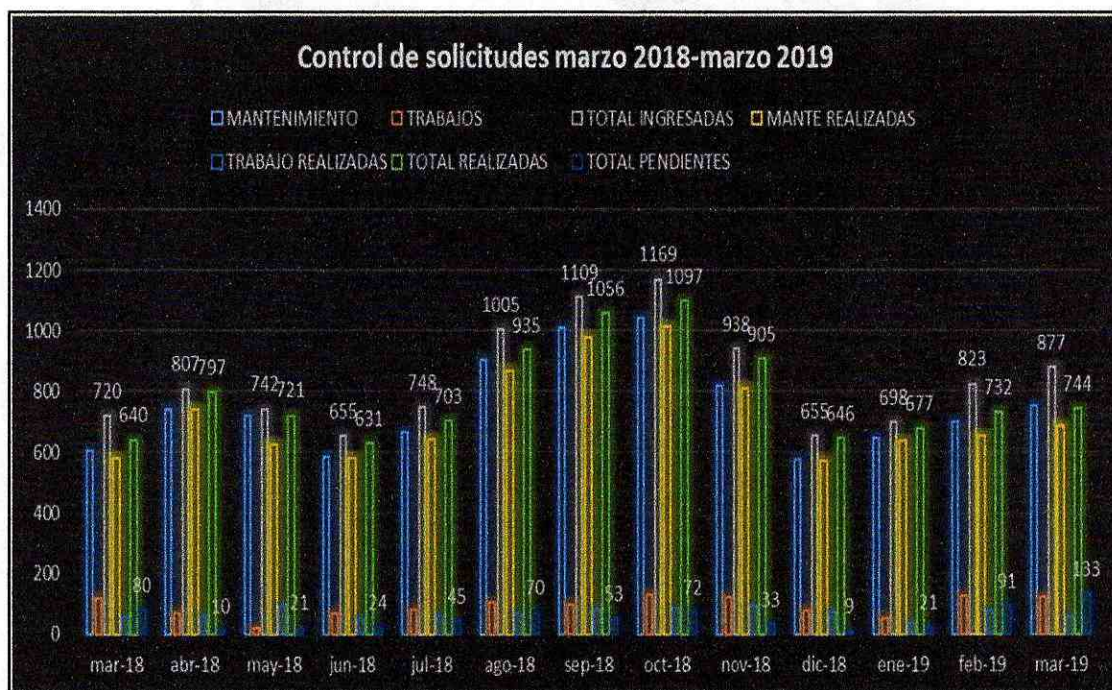


Gráfico No.9. Control de solicitudes alumbrado público año 2019.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Marzo a 31 de Marzo/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 afectado por problemas técnicos de los vehículos impidiendo que los servicios que presta la entidad se retrasen.

Temporada invernal fuerte el cual retrasa la ejecución de los servicios prestados por la empresa.

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 Marzo a 31 de Marzo/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