

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

<b>PQRS Recibidas del 01 de Diciembre al 31 de Diciembre 2019</b>	<b>TOTAL PQRS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comunicaciones oficiales externas	0	0,00%
Derecho de petición - consulta	1	1,06%
Derechos de petición alumbrado publico	8	8,51%
Derechos de petición otros casos	4	4,26%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	17	18,09%
Solicitudes devolución dinero	2	2,13%
Solicitudes oficiales	7	7,45%
Solicitudes valorización	0	0,00%
Solicitudes de acceso a la información publica	2	2,13%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	1	1,06%
Queja	1	1,06%
Reclamos	4	4,26%
Sugerencias	0	0,00%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	36	38,30%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	11	11,70%
<b>TOTALES</b>	<b>94</b>	<b>100,00%</b>



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

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Derechos de petición con una cantidad de (19) requerimientos con una frecuencia del 20.21%, Solicitudes de alumbrado público con una cantidad de (17) con una frecuencia del 18.09%, Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado público (11) con una frecuencia del 11.70%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (36) con una frecuencia del 38.30%, Solicitudes oficiales (7) con una frecuencia del 7.45%, Solicitudes devolución de dinero (2) con una frecuencia del 2.13%, Solicitudes de acceso a la información pública (2) requerimientos con una frecuencia de 2.13%,



**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 81.91%, el Ciac con una frecuencia del 12.77%, el uso del Email y las Redes sociales con una frecuencia del 2.13%, comparado con los periodos anteriores del año 2019, este canal está siendo uno de los aplicativos menos utilizado



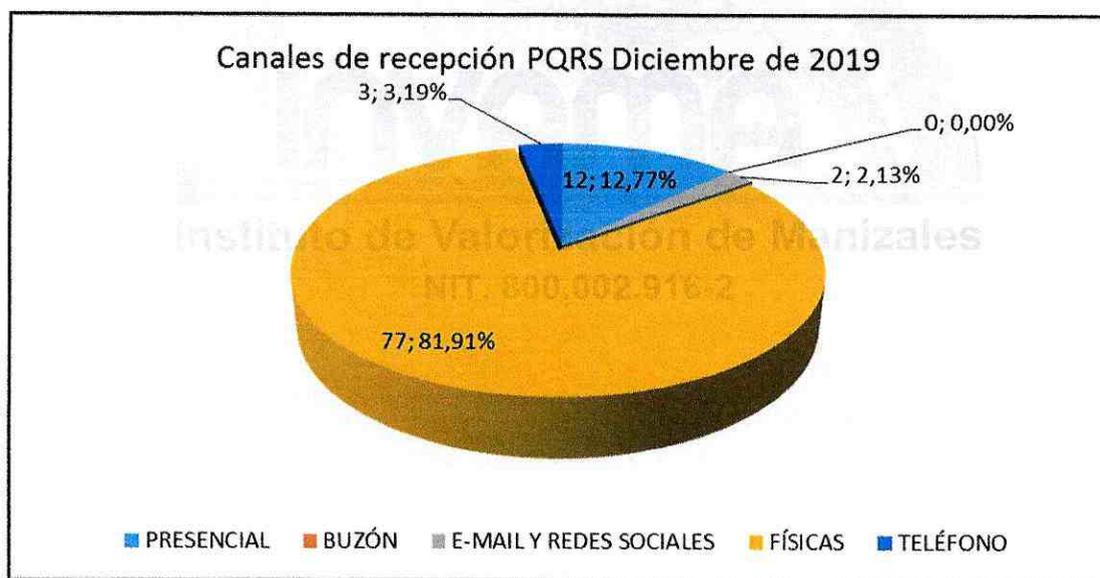
## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Diciembre al 31 de Diciembre/2019

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 3.19%, 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	12	0	2	77	3	94
TOTAL %	12,77%	0,00%	2,13%	81,91%	3,19%	100,00%



**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 Diciembre al 31 de  
Diciembre/2019**

solicitudes fue la Unidad Técnica con una frecuencia del 60.63%, la Unidad Financiera con una frecuencia del 30.85%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 4.25%, Gestión Humana con una frecuencia del 2.12%, La Gerencia con una frecuencia del 1.06%, Sistemas con una frecuencia del 1.06% en el resto de las dependencias no se presentaron solicitudes.

TABLA No.3

Dependencia/Tip o de trámite	Gerenci a	Comunicacione s	Gestión human a	Sistema s	Unidad Administrativ a y Financiera	Unidad Jurídica	Unidad técnic a	Total genera l
Comunicaciones oficiales externas	0	0	0	0	0	0	0	0
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	1	0	0	1
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	1	0	7	8
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	1	1	2	4
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	17	17
Solicitudes oficiales	0	0	1	0	3	0	3	7
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	2	0	0	2
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	2	0	0	2
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	0	0	1	1
Queja	0	0	0	0	0	0	1	1
Reclamos	0	0	0	0	1	1	2	4
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	1	7	2	24	36
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	11	0	0	11
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>57</b>	<b>94</b>

**Tabla No.3 Total de solicitudes por dependencias.**



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 de Diciembre al 31 de  
Diciembre/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 (57) solicitudes, Cincuenta y dos (52) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 91%, Dos (2) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 4%, Tres (3) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5%, en la Unidad Financiera se presentaron Veintinueve (29) solicitudes, Veinte (22) cerradas a tiempo con una frecuencia del 76%, Cinco (5) Se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 17%, Dos (2) se encuentra abierta sin respuesta con una frecuencia del 6.9%, En la unida Jurídica se presentaron Cuatro (4) solicitudes, cerradas Eficazmente con una Frecuencia del 100%, Cuatro (4) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 12%, 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%, Sistemas una (1) solicitud cerrada eficazmente con una frecuencia del 100%, en la Gerencia se presentó Una (1) solicitud cerrada eficazmente con una frecuencia del 100%, en el resto de las áreas no se presentaron solicitudes.

**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	1	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100 %
Unidad Técnica	52	91%	2	4%	3	5%	0	0,0%	57	100 %
Unidad Jurídica	4	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	4	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	22	76%	0	0%	5	17%	2	6,9%	29	100 %
Gestión Humana	2	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	2	100 %
Área de Sistemas	1	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100 %
Comunicaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	0	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>87%</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>8</b>	<b>9%</b>	<b>2</b>	<b>2,1%</b>	<b>94</b>	<b>100 %</b>



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

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

En este informe del 01 de Diciembre 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.

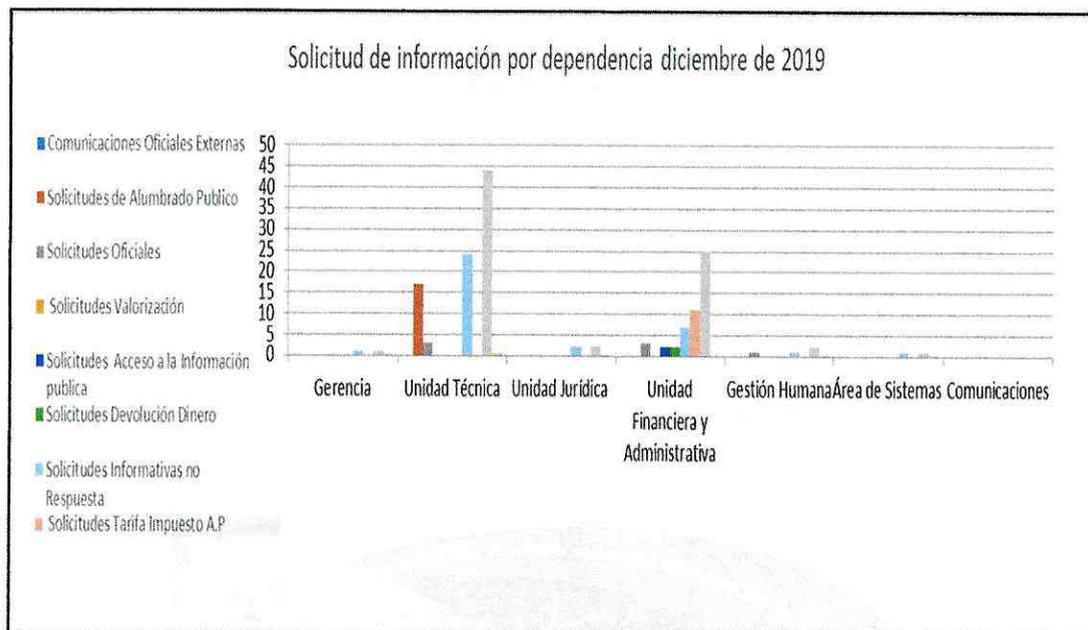
La mayor cantidad la tiene la unidad Técnica con (44) solicitudes con una frecuencia del 59.%, la unidad Financiera con (25) solicitudes con una frecuencia del 33.%, la unidad Jurídica con (2) solicitudes con una frecuencia del 3.%, la Gerencia con Una (1) Solicitudes con una frecuencia del 1.%, Gestión Humana con Dos (2) solicitudes con una frecuencia del 3.%, Sistemas con Una (1) solicitud con una frecuencia del 1.%, en el resto de las ares no hubo solicitudes.

**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	1	0	1	1%
Unidad Técnica	0	17	3	0	0	0	24	0	44	59%
Unidad Jurídica	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3%
Unidad Financiera y Administrativa	0	0	3	0	2	2	7	11	25	33%
Gestión Humana	0	0	1	0	0	0	1	0	2	3%
Área de Sistemas	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	0	17	7	0	2	2	36	11	75	100%



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Diciembre al 31 de Diciembre/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 Diciembre 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.

**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	13	68%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	2	11%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	4	21%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



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



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

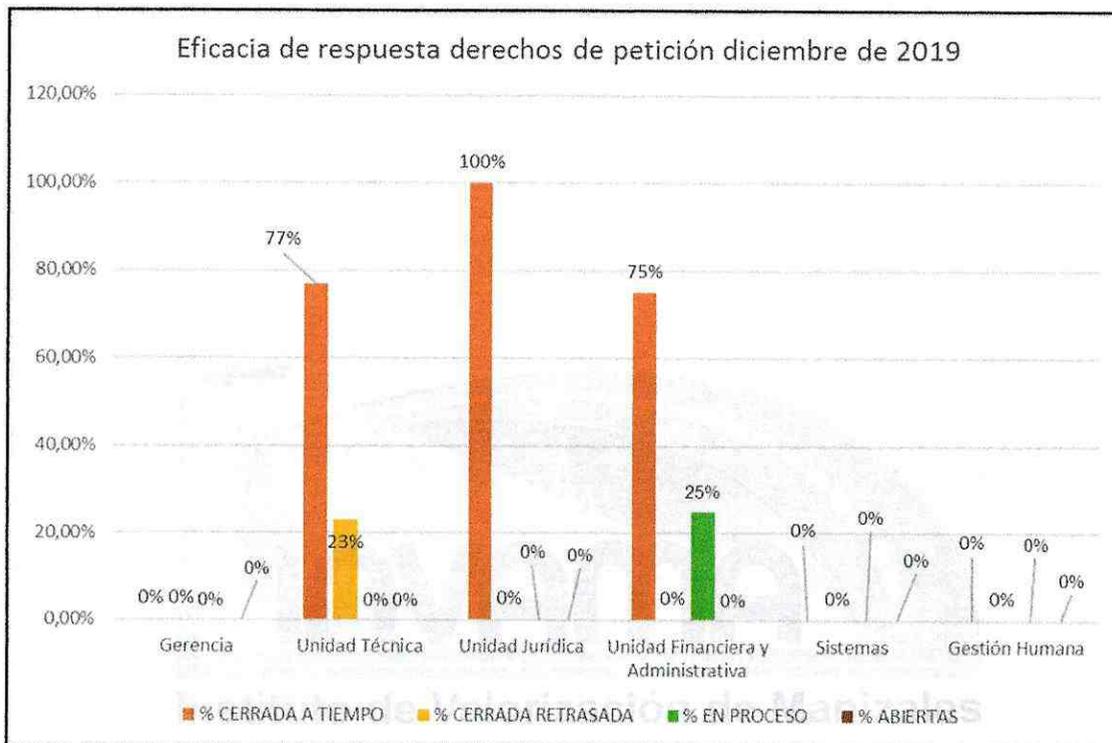
**EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN**

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

ESTADO/ÁREA	CERRADA EIFCAZ	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA 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	10	77%	3	23%	0	0%	0	0%	13	100%
Unidad Jurídica	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Unidad Financiera y Administrativa	3	75%	0	0%	1	25%	0	0%	4	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>15</b>		<b>3</b>		<b>1</b>		<b>0</b>		<b>19</b>	<b>100%</b>

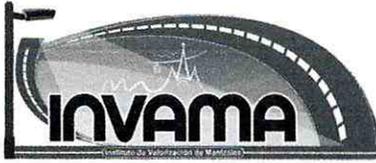


**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
01 de Diciembre al 31 de  
Diciembre/2019



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

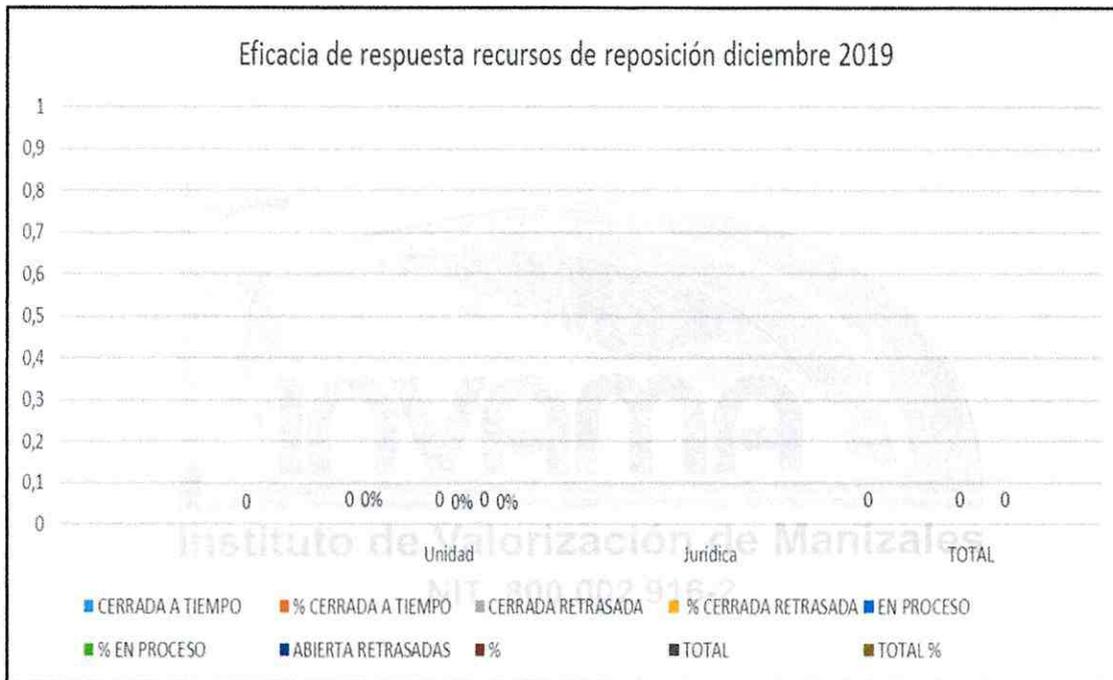
En la **tabla 7**, se evidencia que de (13) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Diez (10) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 77%, Tres (3) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 23%, en la Unidad Financiera se presentaron (4) Derechos de Petición, Tres (3) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 75%, Uno (1) se encuentran abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 25%, en la unidad Jurídica se presentaron Dos (2) Derechos de Petición, se cerraron eficazmente 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 Diciembre al 31 de  
Diciembre/2019

**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 jurídica	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
total	0		0		0		0		0	100%



**Gráfico No.8.** Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los recursos de reposición.

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

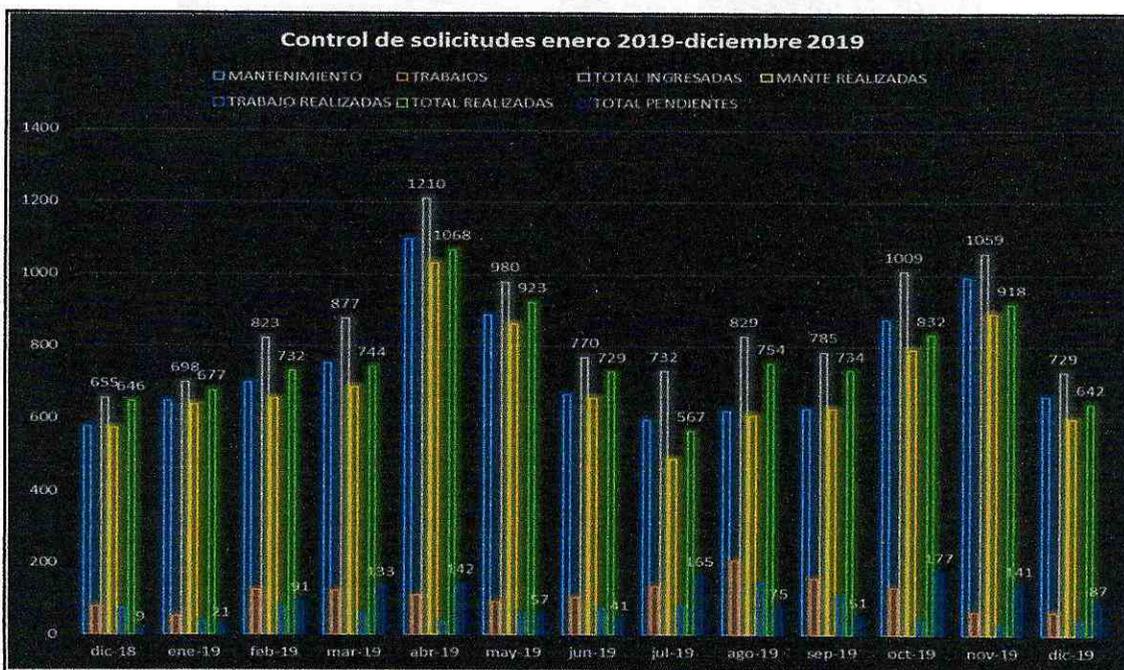


**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
01 de Diciembre al 31 de  
Diciembre/2019

**CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO**

**Tabla 9.** Control de solicitudes alumbrado público año 2018

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



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



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 de Diciembre al 31 de  
Diciembre/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.

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.

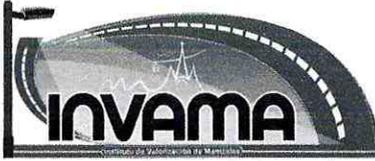
**INVAMA**  
Instituto de Valorización de Manizales  
NIT. 800.002.916-2

**FORTALEZAS**

Se viene realizando instalaciones nuevas que tenían mucho tiempo de retraso.

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 Diciembre al 31 de  
Diciembre/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.

Instituto de Valorización de Manizales  
NIT. 300.002.916-2

**CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO**  
**Prof. Universitario Atención Cliente**