



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

PQRS

CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

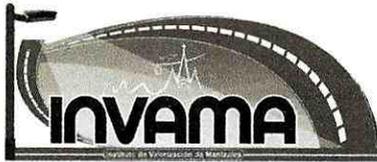
En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición, consultas y comentarios positivos (PQRS), recibidos por el Instituto de Valorización del Municipio de Manizales (INVAMA), en el periodo 01 de enero al 31 de enero 2019.

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 Enero al 31 de Enero 2019	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	0	0,00%
Derecho de petición - consulta	7	3,32%
Derechos de petición alumbrado publico	4	1,90%
Derechos de petición otros casos	1	0,47%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	15	7,11%
Solicitudes devolución dinero	30	14,22%
Solicitudes oficiales	12	5,69%
Solicitudes valorización	2	0,95%
Solicitudes de acceso a la información publica	1	0,47%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	6	2,84%
Queja	2	0,95%
Reclamos	17	8,06%
Sugerencias	1	0,47%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	57	27,01%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	56	26,54%
TOTALES	211	100,00%

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Solicitudes tarifa alumbrado público con una cantidad de (56) requerimientos con una frecuencia del 26.54%, derechos de petición con una cantidad de (38) requerimientos con una frecuencia del 18.01%, Solicitudes devolución de dinero (30) con una frecuencia del 14.22%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (57) con una frecuencia



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

del 27.01%, Solicitudes de alumbrado público (15) con una frecuencia del 7.11%, Solicitudes oficiales (12) con una frecuencia del 5.69%, Solicitudes de acceso a la información pública (1) con una frecuencia de 0.47%, Solicitudes Valorización (2) con una frecuencia del 0.95%.

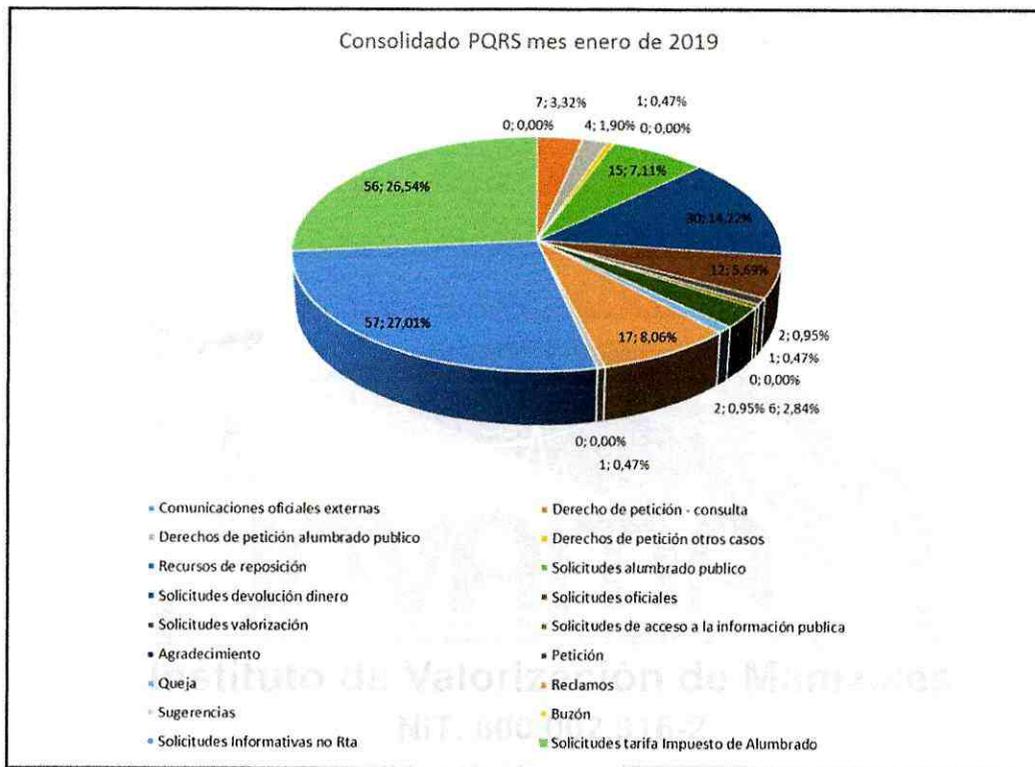


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 61.14%, el Ciac con una frecuencia del 21.80%, el uso del Email y las Redes sociales con un 2.84%, comparado con los periodos anteriores del 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 más que en los periodos anteriores con una frecuencia del 14.22%, 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 enero a 31 de enero/2019

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	46	0	6	129	30	211
TOTAL %	21,80%	0,00%	2,84%	61,14%	14,22%	100,00%

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

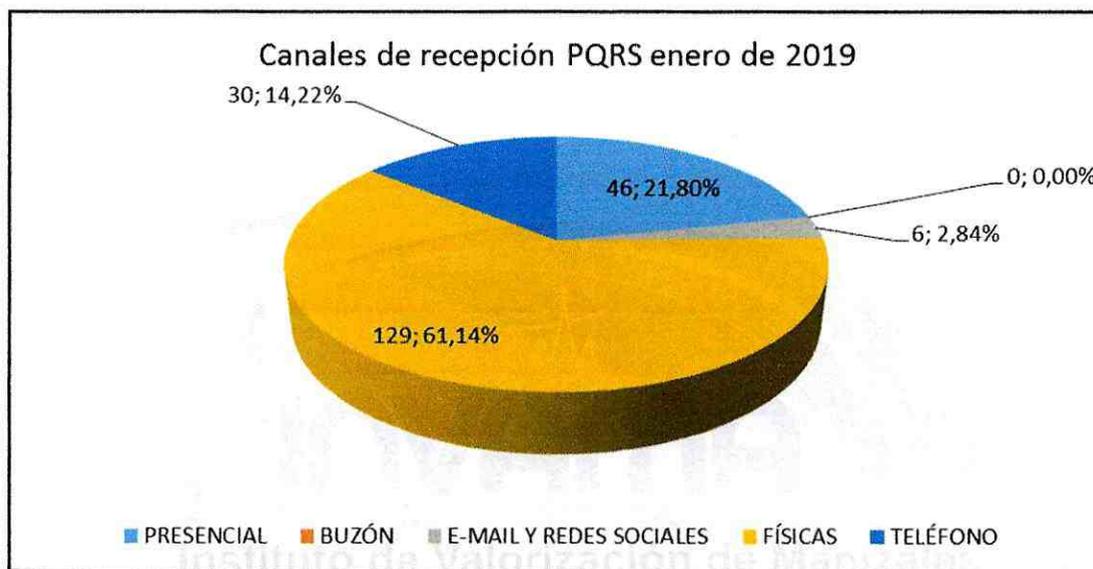


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 51.65%, la Unidad Técnica con una frecuencia del 37.44%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 9.47%,

Gestión Humana con una frecuencia de 0.95%, 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 enero a 31 de enero/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	0	0	0	0
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	7	0	0	7
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	4	4
Derechos de petición otros casos	0	0	1	0	0	0	0	1
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	15	15
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	4	2	6	12
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	2	0	2
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	30	0	0	30
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	1	0	5	6
Queja	0	0	0	0	0	0	2	2
Reclamos	0	0	0	0	6	1	10	17
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	1	1
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	1	0	1	0	5	14	36	57
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	56	0	0	56
TOTALES	1	0	2	0	109	20	79	211

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 (109) solicitudes, Setenta y dos (72) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 66%, Una (1) fue cerrada por fuera del tiempo con una frecuencia del 1%, Treinta y seis (36) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 33%, en la Unidad Técnica se presentaron Setenta y nueve (79) solicitudes, Sesenta y cinco (65) cerradas a tiempo con una frecuencia del 82%, Dos (2) se cerraron por fuera del tiempo con una frecuencia del 3%, Once (11) encuentran



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

abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 13.5%, Una (1) se encuentra abierta sin respuesta con una frecuencia del 1.5%, En la unida Jurídica se presentaron Veinte (20) solicitudes, Diecisiete (17) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 85.%, Tres (3) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 15.%, en Gestión Humana se presentaron Dos (2) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en la Gerencia se presentaron Una (1) solicitud cerrada 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	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100 %
Unidad Técnica	65	82%	2	3%	11	13.5%	1	1,5%	79	100 %
Unidad Jurídica	17	85%	0	0%	3	15%	0	0,0%	20	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	72	66%	1	1%	36	33%	0	0,0%	109	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	157	74%	3	1%	50	17,5%	1	0,50%	211	100 %

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Enero al 31 de Enero 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 Financiera con (95) solicitudes con una frecuencia del 54.91%, la unidad Técnica con (57) solicitudes con una frecuencia del



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

32.95%, la unidad Jurídica con (19) solicitudes con una frecuencia del 10.98%, la Gerencia con Una (1) Solicitud con una frecuencia del 0.58%, Gestión Humana con Una (1) solicitudes con una frecuencia del 0.58%, en las otras dependencias no se presentaron 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	0,58 %
Unidad Técnica	0	15	6	0	0	0	36	0	57	32,95 %
Unidad Jurídica	0	0	2	2	1	0	14	0	19	10,98 %
Unidad Financiera y Administrativa	0	0	4	0	0	30	5	56	95	54,91 %
Gestión Humana	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,58 %
Área de Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %
TOTAL	0	15	12	2	1	30	57	56	173	100,00 %

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

Instituto de Valorización de Manizales
NIT. 860.002.918 2

USO OFICIAL - INVAMA



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

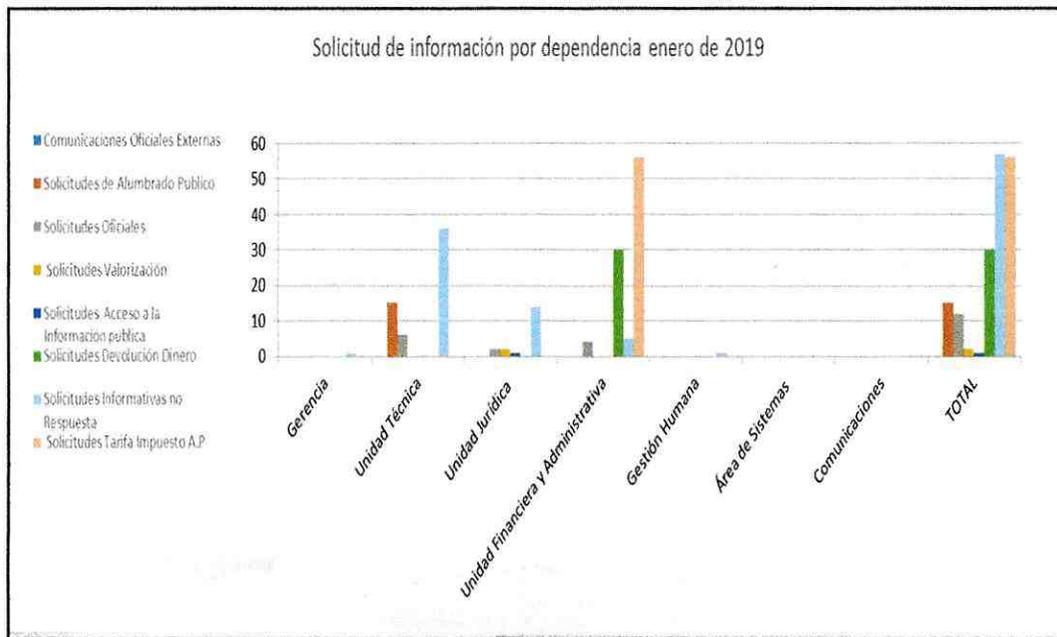


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 Enero 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	22	58%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	1	3%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	14	37%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	1	3%	0	0%
TOTAL	38	100%	0	100%

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



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

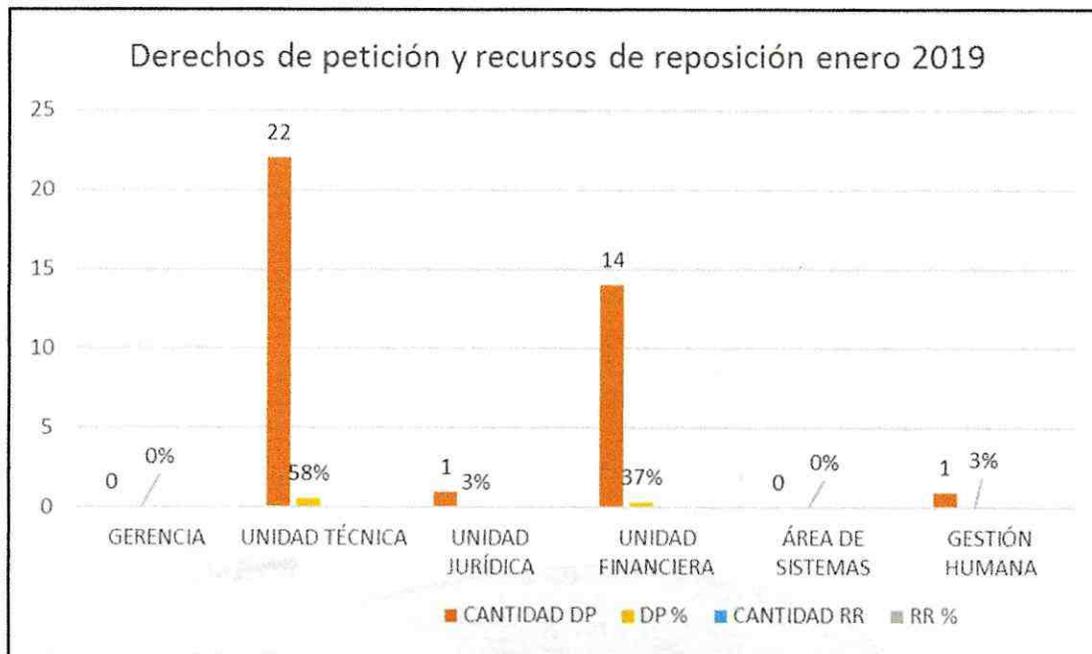


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

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	0,00%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Unidad Técnica	19	86,36%	2	9%	1	5%	0	0%	22	100%
Unidad Jurídica	1	100,00%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Unidad Financiera y Administrativa	12	86%	0	0%	2	14%	0	0%	14	100%
Sistemas	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Gestión Humana	1	100,00%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
TOTALES	33		2		3		0		38	100%

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



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

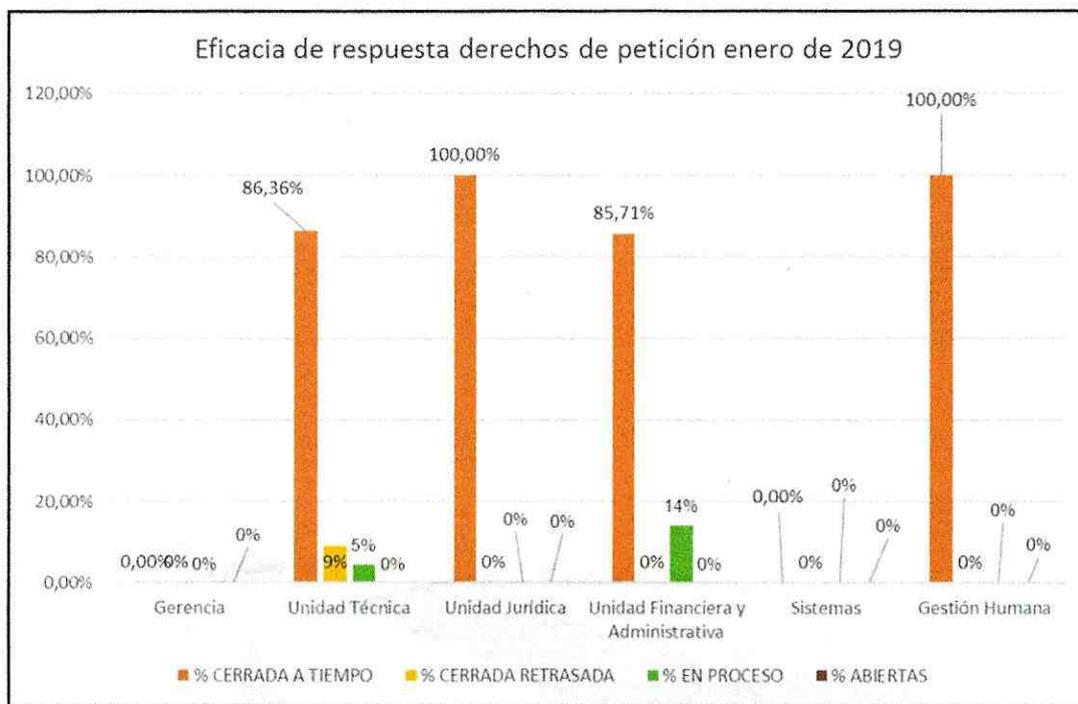


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que de (22) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Diecinueve (19) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 86.36%, Dos (2) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 9%, Uno (1) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5%, en la Unidad Financiera se presentaron (14) Derechos de Petición Doce (12) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 86%, Dos (2) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 14%, en la unidad Jurídica se presentó Un (1) Derecho de Petición, se cerró eficazmente con una frecuencia del 100%, En Gestión Humana se presentó Un (1) Derecho de Petición cerrado eficazmente con una frecuencia del 100%, en el resto de las áreas no se presentaron derechos de petición.



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

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
ene-18	680	121	801	677	93	695	106
feb-18	611	91	702	611	68	675	27
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

Tabla 9. Control de solicitudes alumbrado público año 2018.



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



Gráfico No.9. Control de solicitudes alumbrado público año 2018.

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción.

DEBILIDADES

Se presentó falla tecno mecánica en los Vehículos de placas 081 – 042 el cual impide el óptimo servicio que la entidad presta.

Durante casi todo el mes de enero se prestó el servicio con seis cuadrillas perdiendo eficacia en la operación del servicio.

No se puede hacer instalaciones nuevas por falta de materiales en el stock de inventarios que reposa en el almacén.



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

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

FORTALEZAS

Se le da apoyo a las cuadrillas de la zona con más reportes de daños (zona 2, 5 y 6) para ser más eficaces en los tiempos de respuesta.

Se ha mejorado notoriamente la ejecución del servicio y el de los reclamos generando En los usuarios confianza con los servicios que presta la entidad.

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 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