

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Febrero a 28 de Febrero/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 febrero al 28 de febrero 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 Febrero al 28 de Febrero 2019	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	1	0,45%
Derecho de petición - consulta	11	4,93%
Derechos de petición alumbrado publico	9	4,04%
Derechos de petición otros casos	0	0,00%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	21	9,42%
Solicitudes devolución dinero	17	7,62%
Solicitudes oficiales	6	2,69%
Solicitudes valorización	3	1,35%
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0,00%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	24	10,76%
Queja	0	0,00%
Reclamos	10	4,48%
Sugerencias	2	0,90%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	75	33,63%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	44	19,73%
TOTALES	223	100,00%

USO OFICIAL - INVAMA



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Febrero a 28 de Febrero/2019

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a derechos de petición con una cantidad de (56) requerimientos con una frecuencia del 25.11%, Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado público (44) solicitudes con una frecuencia del 19.73%, Solicitudes devolución de dinero (17) con una frecuencia del 7.62%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (75) con una frecuencia del 33.63%, Solicitudes de alumbrado público (21) con una frecuencia de 9.42%, solicitudes oficiales (6) con una frecuencia del 2.69%, solicitudes valorización (3) con una frecuencia del 1.35%, Comunicaciones oficiales externas (1) con una frecuencia del 0.45%, 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, se evidencia que el canal más utilizado es por vía física con una frecuencia del 64.13%, el Ciac con una frecuencia del 29.60%, el uso del Email y las Redes sociales con un 1.79%, 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 menos que en los periodos anteriores con una frecuencia del



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Febrero a 28 de Febrero/2019

4.48%, 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	66	0	4	143	10	223
TOTAL %	29,60%	0,00%	1,79%	64,13%	4,48%	100,00%

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

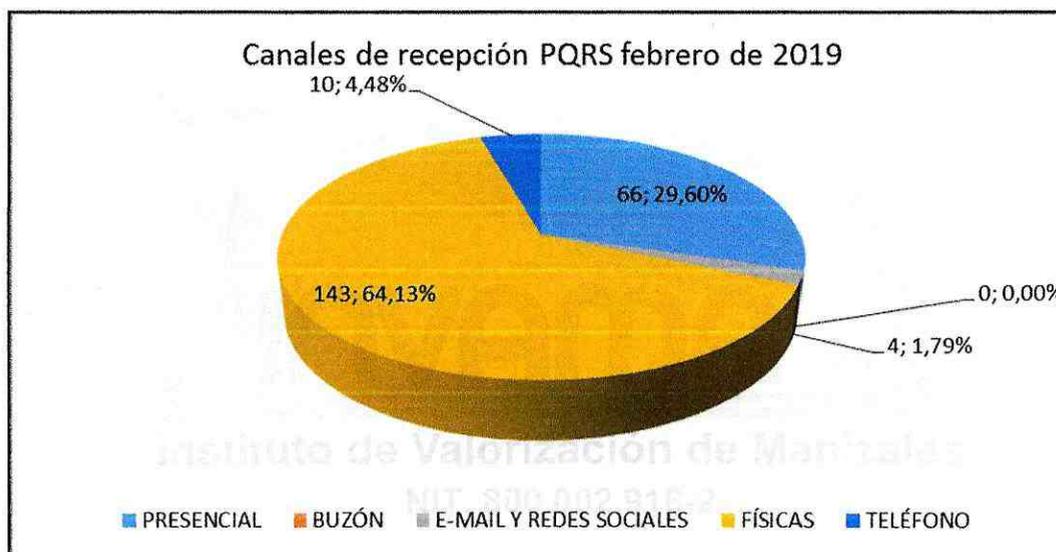


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 47%, la Unidad financiera con una frecuencia del 38%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 13%, Gestión Humana con una frecuencia del 1%, Sistemas con una frecuencia del 1%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Febrero a 28 de Febrero/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	1	0	0	1
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	10	0	1	11
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	9	9
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	0	0	0
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	21	21
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	2	0	4	6
Solicitudes valorización	0	0	0	0	1	1	1	3
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	17	0	0	17
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	16	6	24
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	2	0	8	10
Sugerencias	0	0	0	2	0	0	0	2
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	0	0	2	0	6	13	54	75
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	44	0	0	44
TOTALES	0	0	2	2	85	30	104	223

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 idos (92) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 88%, Cinco (5) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 5%, Siete (7) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 7%, en la Unidad Jurídica se presentaron Treinta (30) solicitudes, veintinueve (29) cerradas a tiempo con una frecuencia del 97%, Una (1) se encuentra abierta con tiempo de respuesta con una frecuencia del 3%, En la unida financiera se presentaron Ochentaicinco (85) solicitudes, Cincuentainueve (59) se cerraron



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Febrero a 28 de Febrero/2019

eficazmente con una Frecuencia del 69%, Veintiséis (26) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 31%, en Gestión Humana se presentaron Dos (2) solicitudes cerradas eficazmente con una frecuencia del 100%, en Sistemas se presentaron Dos (2) solicitud 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	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	0	100 %
Unidad Técnica	92	88%	5	5%	7	7%	0	0,0%	104	100 %
Unidad Jurídica	29	97%	0	0%	1	3%	0	0,0%	30	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	59	69%	0	0%	26	31%	0	0,0%	85	100 %
Gestión Humana	2	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	2	100 %
Área de Sistemas	2	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	2	100 %
Comunicaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	0	100 %
TOTAL	184	83%	5	2%	34	17,5%	0	0,50%	223	100 %

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Febrero al 28 de febrero 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 Febrero a 28 de Febrero/2019

La mayor cantidad la tiene la unidad Técnica con (80) solicitudes con una frecuencia del 49.9%, la unidad Financiera con (71) solicitudes con una frecuencia del 42.5%, la unidad Jurídica con (14) solicitudes con una frecuencia del 8.39%, Gestión Humana con Dos (2) solicitudes con una frecuencia del 1.20%, en el resto de las áreas no se presentaron solicitudes.

ÁREA	Comunicaciones Oficiales Externas	Solicitudes de Alumbado Público	Solicitudes Oficiales	Solicitudes de Valorización	Solicitudes Acceso a la Información pública	Solicitudes Devolución Dinero	Solicitudes Informativas no Respuesta	Solicitudes Tarifa Impuesto A.P	Totales Solicitudes	Total %
Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %
Unidad Técnica	0	21	4	1	0	0	54	0	80	47,90 %
Unidad Jurídica	0	0	0	1	0	0	13	0	14	8,38 %
Unidad Financiera y Administrativa	1	0	2	1	0	17	6	44	71	42,51 %
Gestión Humana	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1,20 %
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	1	21	6	3	0	17	75	44	167	100,00 %

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Febrero a 28 de Febrero/2019**

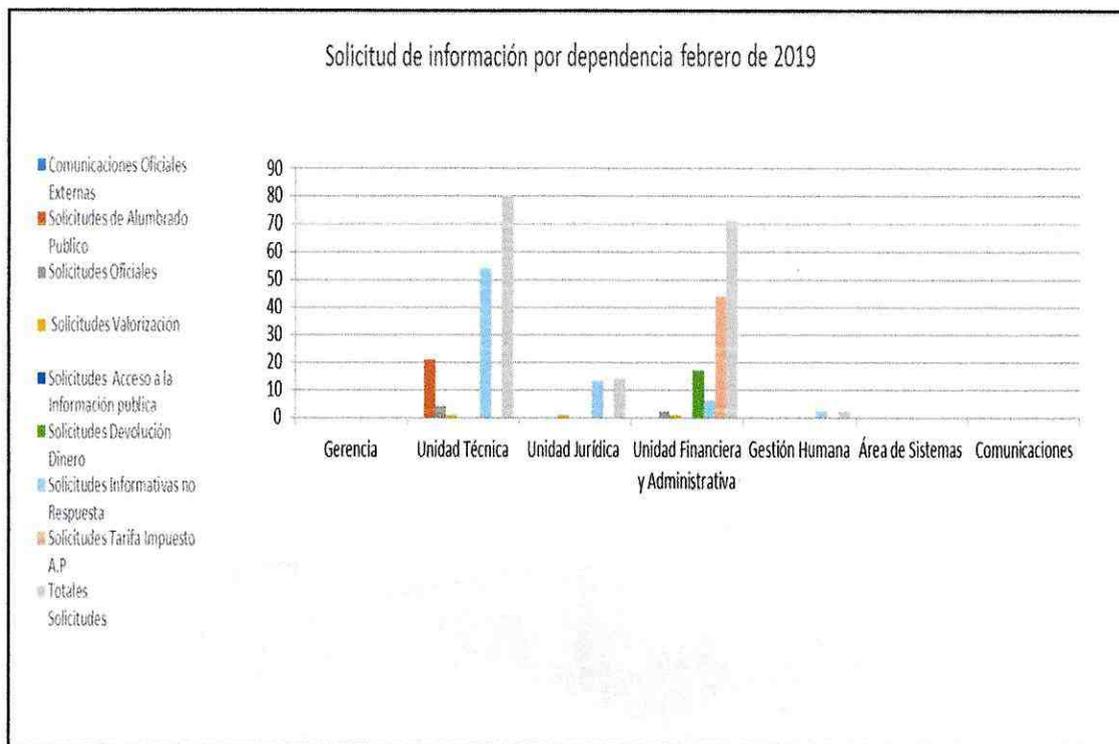


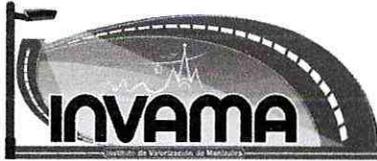
Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 febrero 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	43%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	16	29%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	14	25%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	2	4%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	56	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 Febrero a 28 de Febrero/2019**

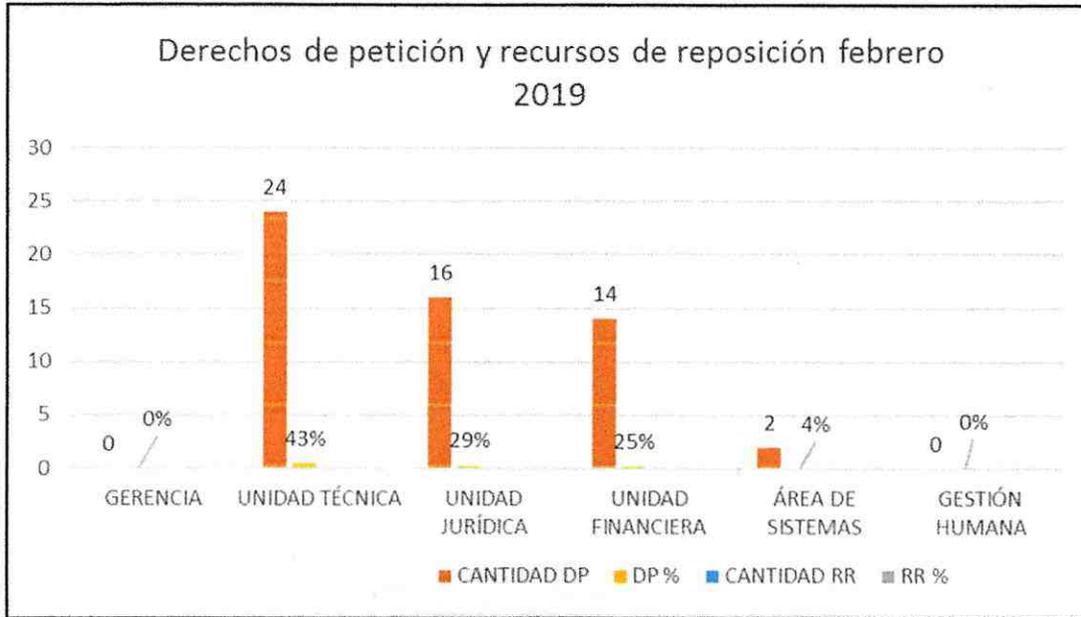


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

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	18	75,00%	5	21%	1	4%	0	0%	24	100%
Unidad Jurídica	16	100,00%	0	0%	0	0%	0	0%	16	100%
Unidad Financiera y Administrativa	10	71,43%	0	0%	4	29%	0	0%	14	100%
Sistemas	2	0,00%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Gestión Humana	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
TOTALES	46		5		5		0		56	100%

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



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Febrero a 28 de Febrero/2019**

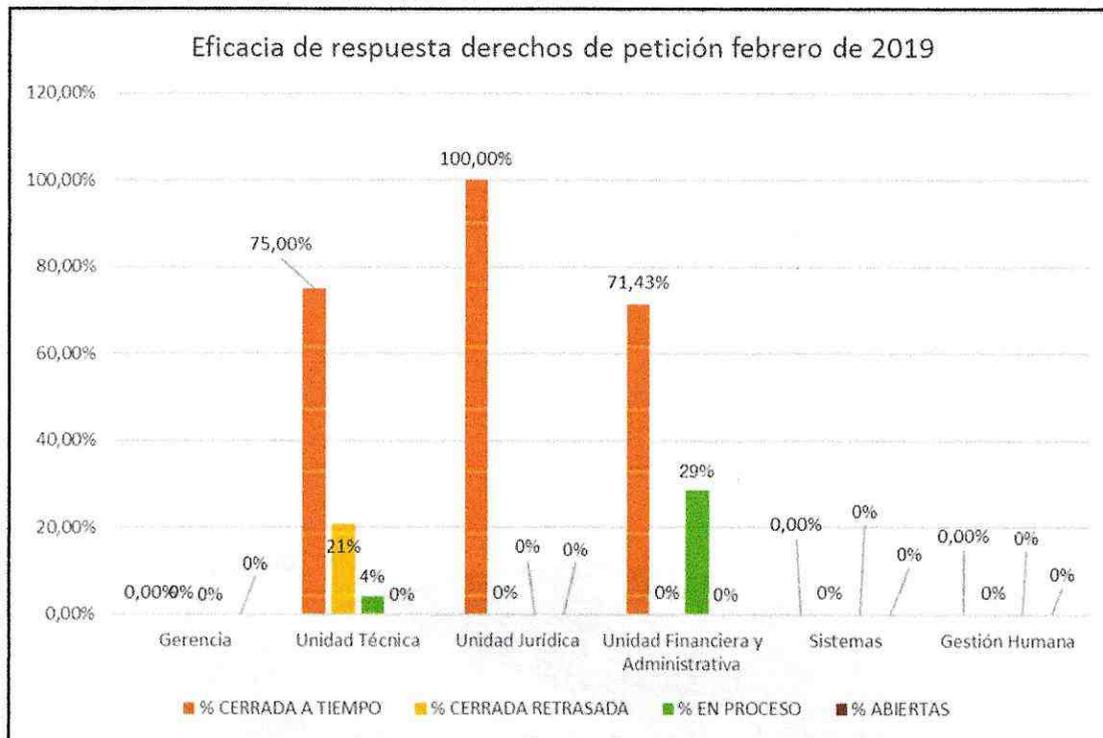


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que de (24) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Dieciocho (18) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 75%, Cinco (5) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 21%, Uno (1) se encuentran abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 4%, en la Unidad Jurídica se presentaron (16) Derechos de Petición, todos cerrados eficazmente con una frecuencia del 100%, en la unidad financiera se presentaron Catorce (14) Derechos de Petición, Diez (10) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 71,43%, Cuatro (4) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 29%, en el área de sistemas se presentaron Dos (2) requerimientos cerrados 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 Febrero a 28 de Febrero/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.

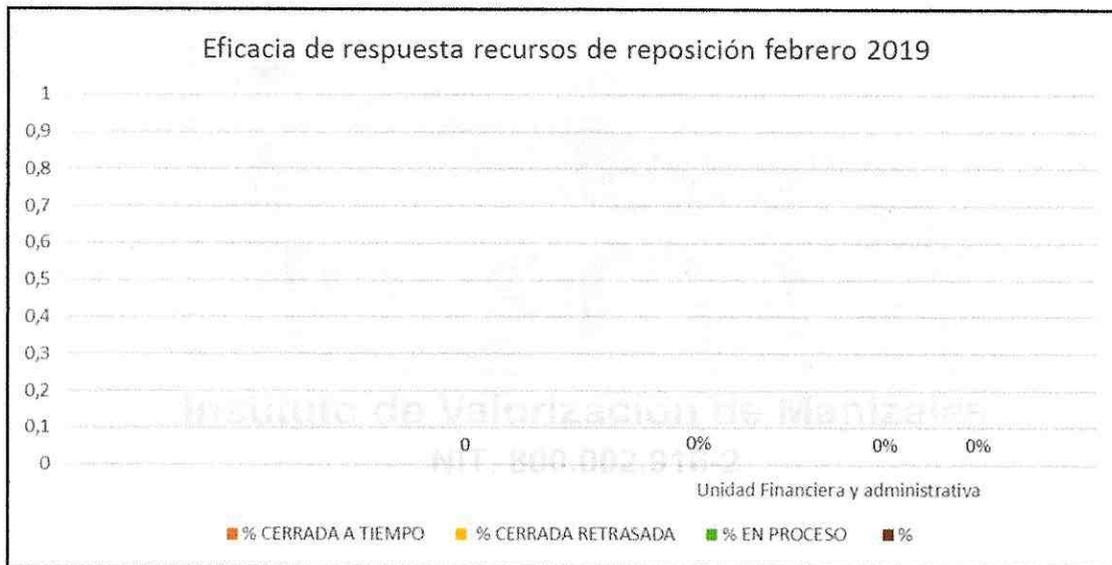


Gráfico No.8. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los recursos de reposición.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Febrero a 28 de Febrero/2019**

CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO

MES	MANTENIMIE NTO	TRABAJ OS	TOTAL INGRESA DAS	MANTE REALIZAD AS	TRABAJO REALIZAD AS	TOTAL REALIZAD AS	TOTAL PENDIEN TES
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
feb-19	698	125	823	655	77	732	91

Tabla 9. Control de solicitudes alumbrado público año 2019.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Febrero a 28 de Febrero/2019

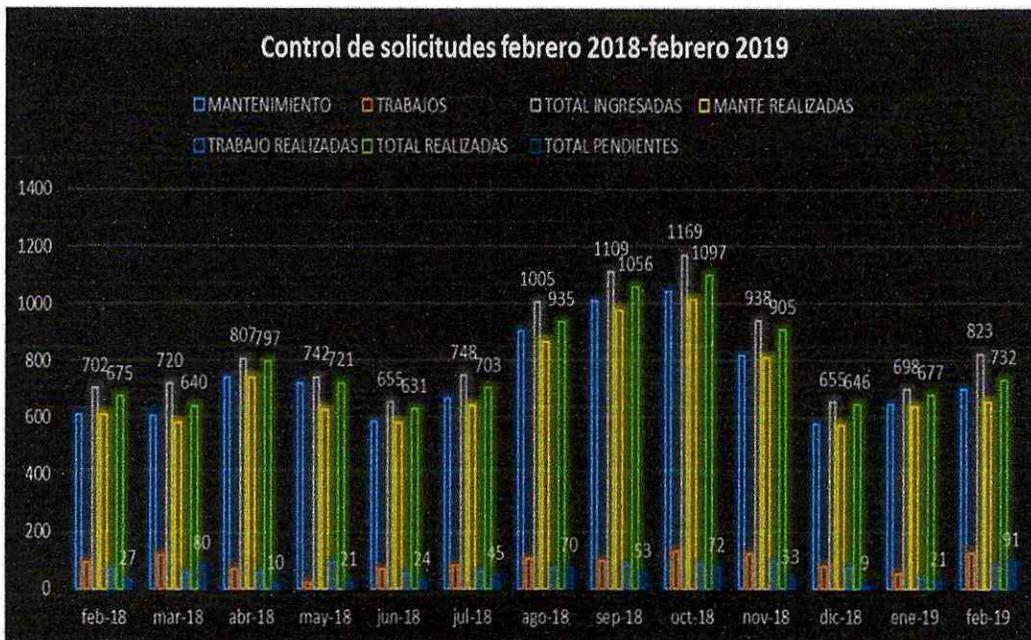


Gráfico No.9. Control de solicitudes alumbrado público año 2018.

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

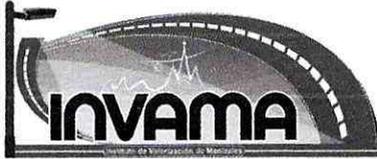
No se presentaron Actos de Corrupción.

DEBILIDADES

En la ejecución del servicio se continúa presentando inconvenientes por fallas Técnicas del parque automotor.

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

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



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Febrero a 28 de Febrero/2019**

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

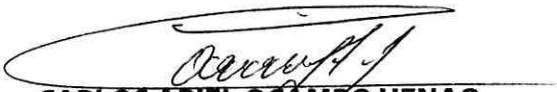
Se sigue realizando seguimiento y control a las facturas que han presentado inconvenientes de entrega, para mejorar el servicio.

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.

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