

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 de Noviembre al 30 de  
Noviembre/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 Noviembre al 30 de Noviembre 2019.

En el presente informe es la consolidación de la información remitida y las PQRS recibidas directamente.

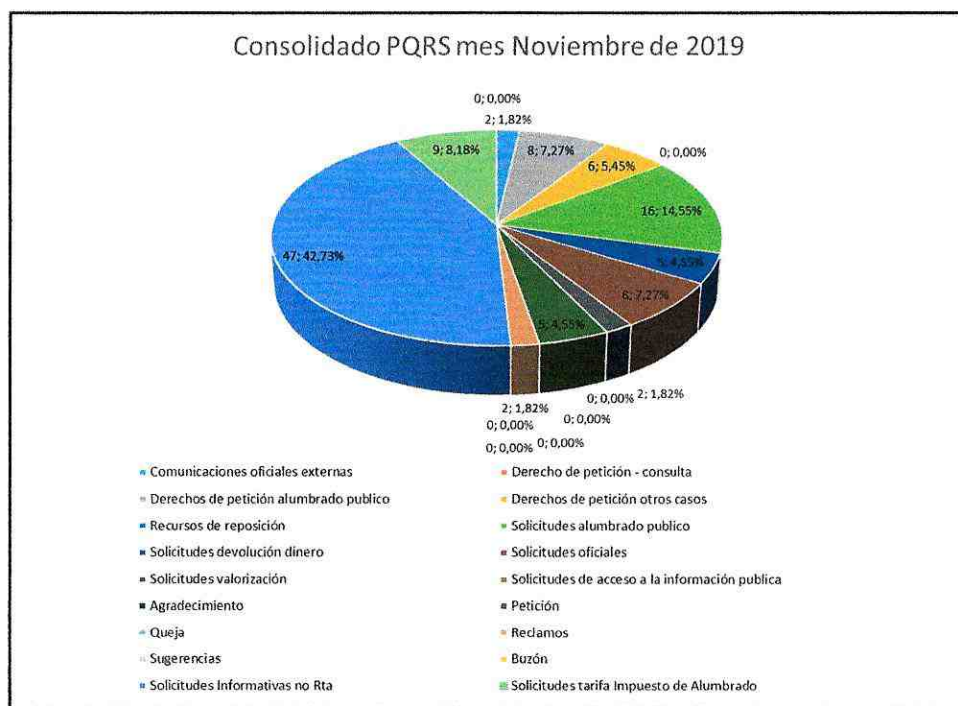
**Tabla No.1** Consolidado de PQRS Y Ventanilla Única

PQRS Recibidas del 01 de Noviembre al 30 de Noviembre 2019	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	2	1,82%
Derecho de petición - consulta	0	0,00%
Derechos de petición alumbrado publico	8	7,27%
Derechos de petición otros casos	6	5,45%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	16	14,55%
Solicitudes devolución dinero	5	4,55%
Solicitudes oficiales	8	7,27%
Solicitudes valorización	2	1,82%
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0,00%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	5	4,55%
Queja	0	0,00%
Reclamos	2	1,82%
Sugerencias	0	0,00%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	47	42,73%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	9	8,18%
<b>TOTALES</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Noviembre al 30 de Noviembre/2019

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Derechos de petición con una cantidad de (21) requerimientos con una frecuencia del 19.09%, Solicitudes de alumbrado público con una cantidad de (16) Solicitudes con una frecuencia del 14.55%, Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado público (9) con una frecuencia del 8.18%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (47) con una frecuencia del 42.73%, Solicitudes oficiales (8) con una frecuencia del 7.27%, Solicitudes devolución de dinero (5) con una frecuencia del 4.55%, Solicitudes valorización (2) con una frecuencia del 1.82%, 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 85.45%, el Ciac con una frecuencia del 8.18%, el uso del Email y las Redes sociales con una frecuencia del 0.00%, comparado con los periodos anteriores del año 2019, 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



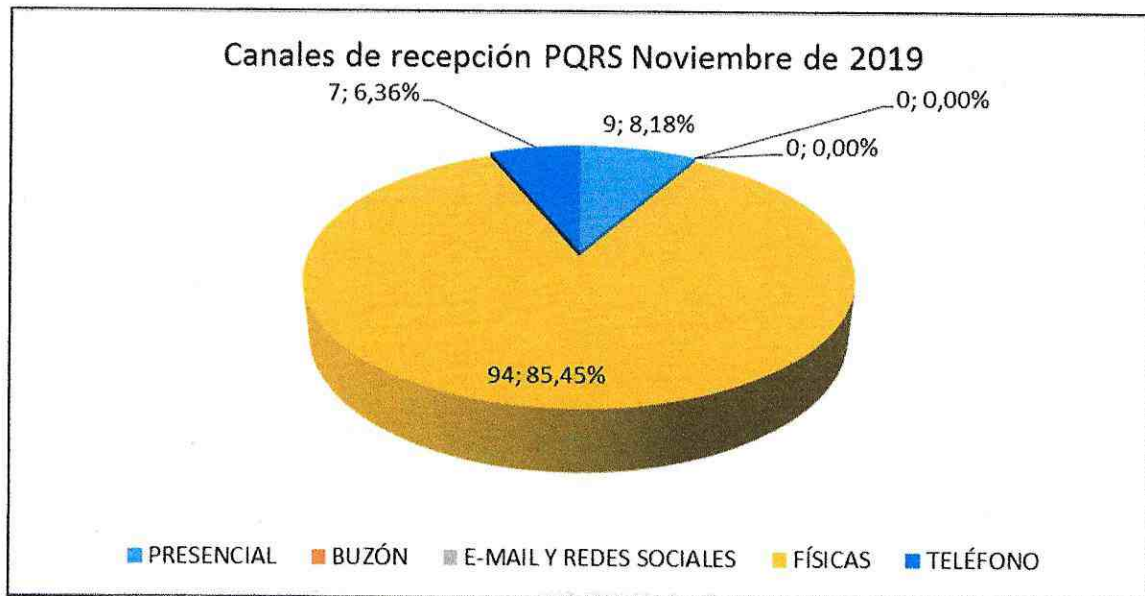
**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
01 de Noviembre al 30 de  
Noviembre/2019

una frecuencia del 6.36%, 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	9	0	0	94	7	110
TOTAL %	8,18%	0,00%	0,00%	85,45%	6,36%	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 68.18%, la Unidad Financiera con una frecuencia del 23.63%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 5.45%,

Gestión Humana con una frecuencia del 1.81%, La Gerencia con una frecuencia del 0.90%, en el resto de las dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
*01 de Noviembre al 30 de  
Noviembre/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	2	2
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos de petición alumbrado público	0	0	0	0	0	0	8	8
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	1	1	4	6
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	1	0	15	16
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	4	0	4	8
Solicitudes valorización	0	0	0	0	1	0	1	2
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	5	0	0	5
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	0	2	3	5
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	1	0	1	2
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	2	0	4	3	37	47
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	9	0	0	9
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>75</b>	<b>110</b>

**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 (75) solicitudes, Sesentaicinco (65) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 87%, Diez (10) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
*01 de Noviembre al 30 de  
Noviembre/2019*

con una frecuencia del 13%, en la Unidad Financiera se presentaron Veintiséis (26) solicitudes, Veinte (20) cerradas a tiempo con una frecuencia del 77%, Seis (6) Se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 23%, En la unida Jurídica se presentaron Seis (6) solicitudes, Todas se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 100.%, 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	65	87%	0	0%	10	13%	0	0,0%	75	100 %
Unidad Jurídica	6	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	6	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	20	77%	0	0%	6	23%	0	0,0%	26	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 %
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>85%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>16</b>	<b>15%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>110</b>	<b>100 %</b>

**Tabla No.4.** Eficacia de respuesta de PQRS.

### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Noviembre al 30 de Noviembre 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 (59) solicitudes con una frecuencia del 66.%, la unidad Financiera con (24) solicitudes con una frecuencia del 27.%, la unidad Jurídica con (3) solicitudes con una frecuencia del 3.%, la Gerencia con Una (1)

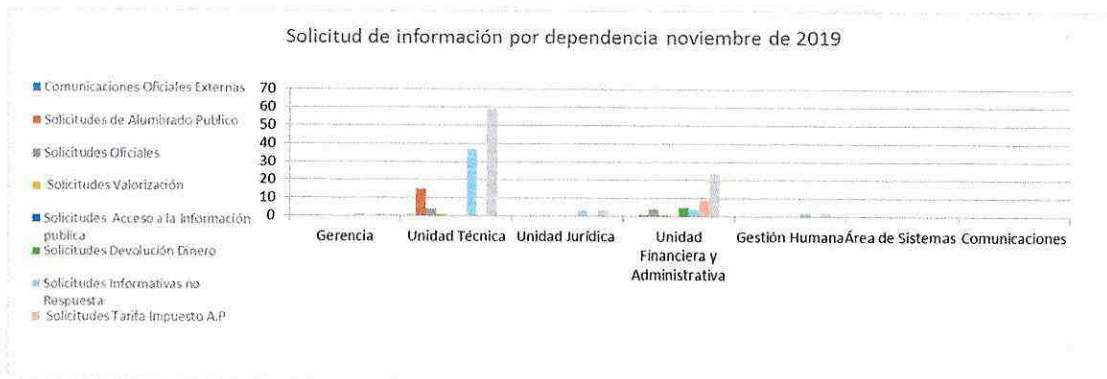


**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
01 de Noviembre al 30 de  
Noviembre/2019

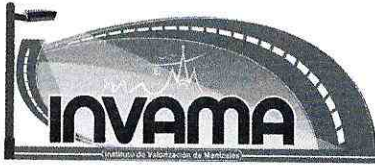
Solicitudes con una frecuencia del 1.%, Gestión Humana con Dos (2) solicitudes con una frecuencia del 2.%, en el resto de las áreas no hubo solicitudes.

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 de Tarifa Impuesto A.P	Totales Solicitudes	Total %
Gerencia	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
Unidad Técnica	2	15	4	1	0	0	37	0	59	66%
Unidad Jurídica	0		0	0	0	0	3	0	3	3%
Unidad Financiera y Administrativa	0	1	4	1	0	5	4	9	24	27%
Gestión Humana	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2%
Área de Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>9</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5.** Cantidad de Solicitudes de Información.



**Gráfico No.5** Solicitudes de Información por dependencia.



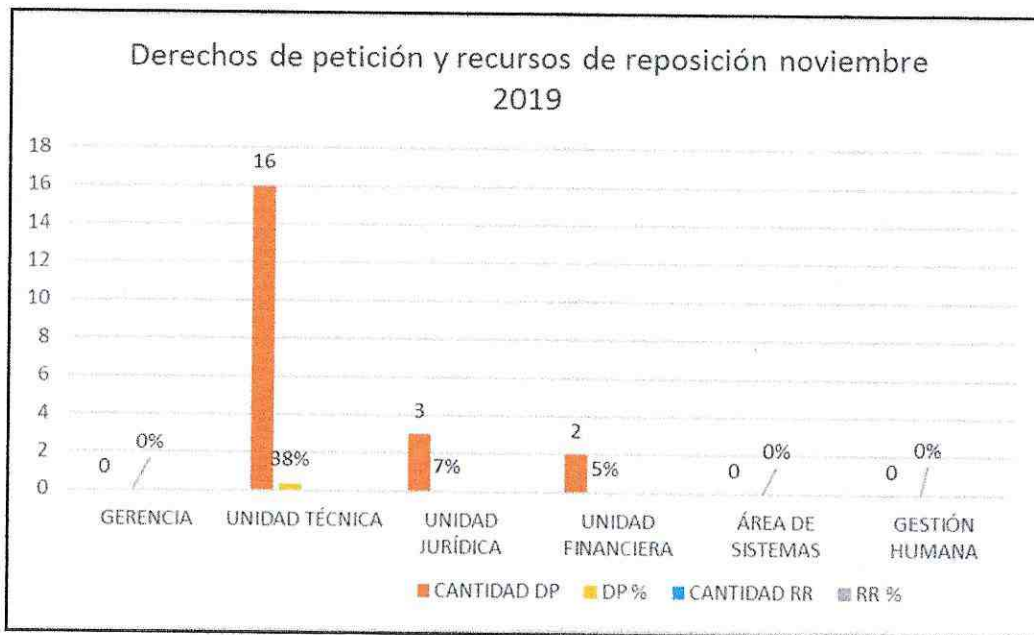
**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
01 de Noviembre al 30 de  
Noviembre/2019

**DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN**

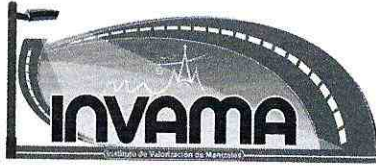
En este informe se trata de desglosar de una manera más específica, los derechos de petición y Recursos de Reposición presentados en el mes de Noviembre del año en curso, en la **tabla 6**, se puede ver principalmente las dependencias donde se asignaron más peticiones, en la **tabla 7**, se buscan cuantificar 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	76%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	3	14%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	2	10%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

**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.

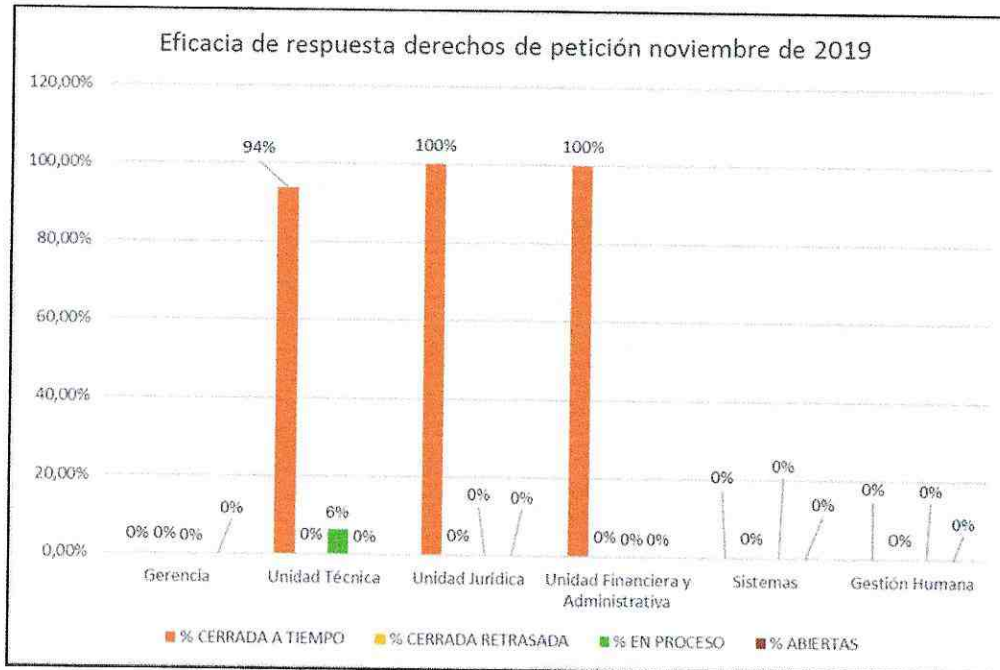


**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
01 de Noviembre al 30 de  
Noviembre/2019

**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	15	94%	0	0%	1	6%	0	0%	16	100%
Unidad Jurídica	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
Unidad Financiera y Administrativa	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	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>20</b>		<b>0</b>		<b>1</b>		<b>0</b>		<b>21</b>	<b>100%</b>

**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 Noviembre al 30 de  
Noviembre/2019*

En la **tabla 7**, se evidencia que de (16) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Quince (15) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 94.%, Uno (1) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 6.%, en la Unidad Financiera se presentaron (3) Derechos de Petición, Todos fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 100.%, 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.

**Nota.** De Ocho (8) Derechos de petición de **alumbrado público** que ingresaron a la entidad, siete (7) se cerraron eficaz mente, Uno (1) se encuentra abierto con tiempo de respuesta.

De Seis (6) Derechos de petición **Otros casos** que ingresaron a la entidad todos se cerraron eficazmente.

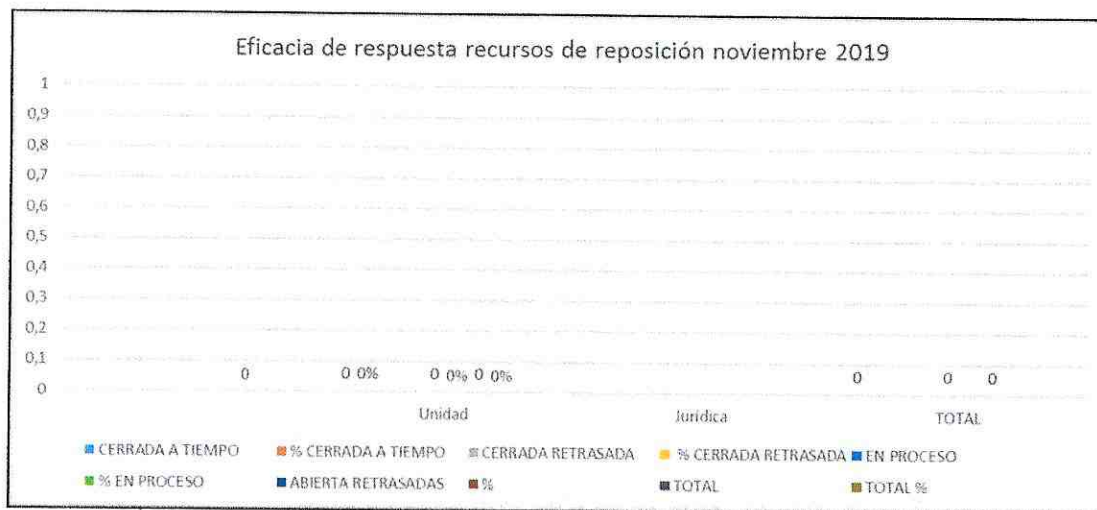
De Siete (7) derechos de petición que ingresaron por el **software de pqr**sd todos se cerraron eficazmente.

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	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	

**Tabla 8.** Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
01 de Noviembre al 30 de  
Noviembre/2019



**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.

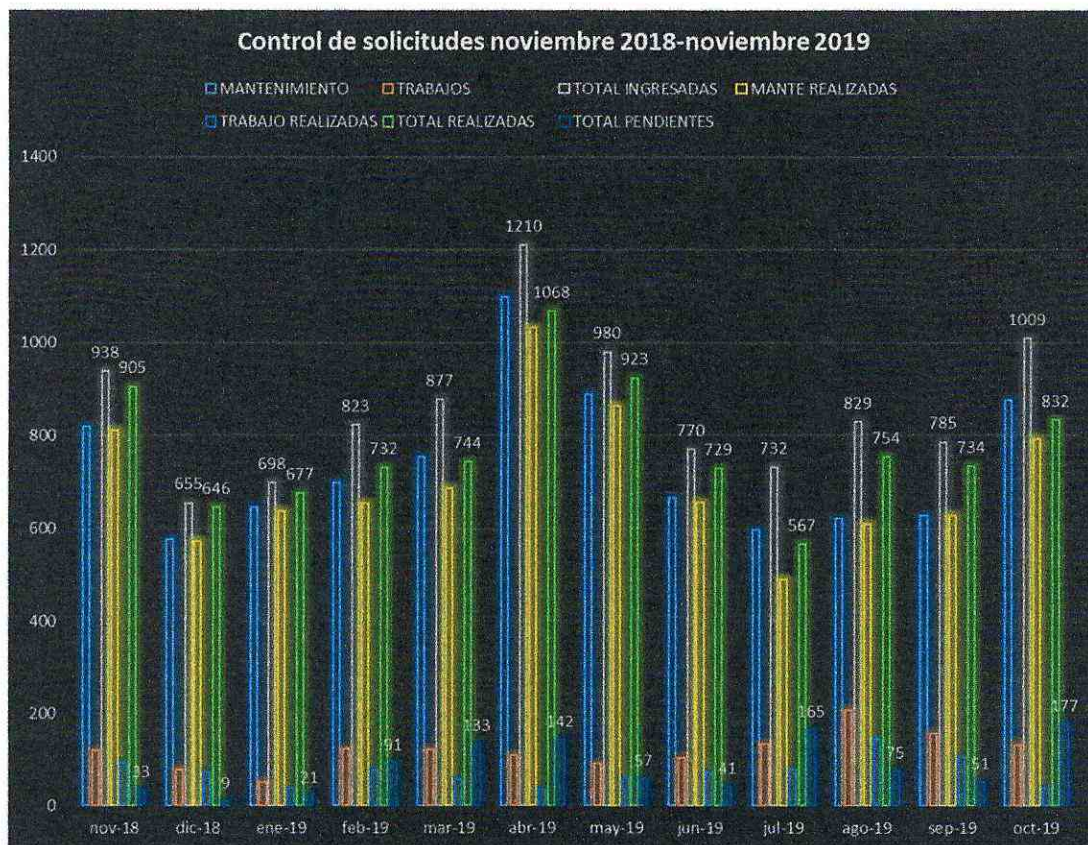
**CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO**

MES	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	TOTAL INGRESADAS	MANTE REALIZADAS	TRABAJO REALIZADAS	TOTAL REALIZADAS	TOTAL PENDIENTES
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
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

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



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
01 de Noviembre al 30 de  
Noviembre/2019



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

**DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**No se presentaron denuncias anónimas.**

**ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**No se presentaron Actos de Corrupción.**



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
*01 de Noviembre al 30 de  
Noviembre/2019*

**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.

Se incrementaron los hurtos de cable afectando el alumbrado público en ciertos sectores de la ciudad.

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

**FORTALEZAS**

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

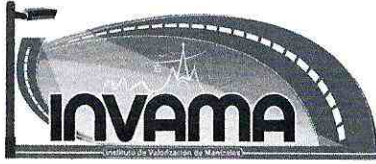
El programa o campaña INVAMA llega a tu barrio tiene un gran impacto en la comunidad, porque genera confianza y cercanía de los usuarios con la entidad; buscando dar soluciones inmediatas a las solicitudes que los usuarios nos expresan.

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.

**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.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
*01 de Noviembre al 30 de  
Noviembre/2019*

**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**