

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

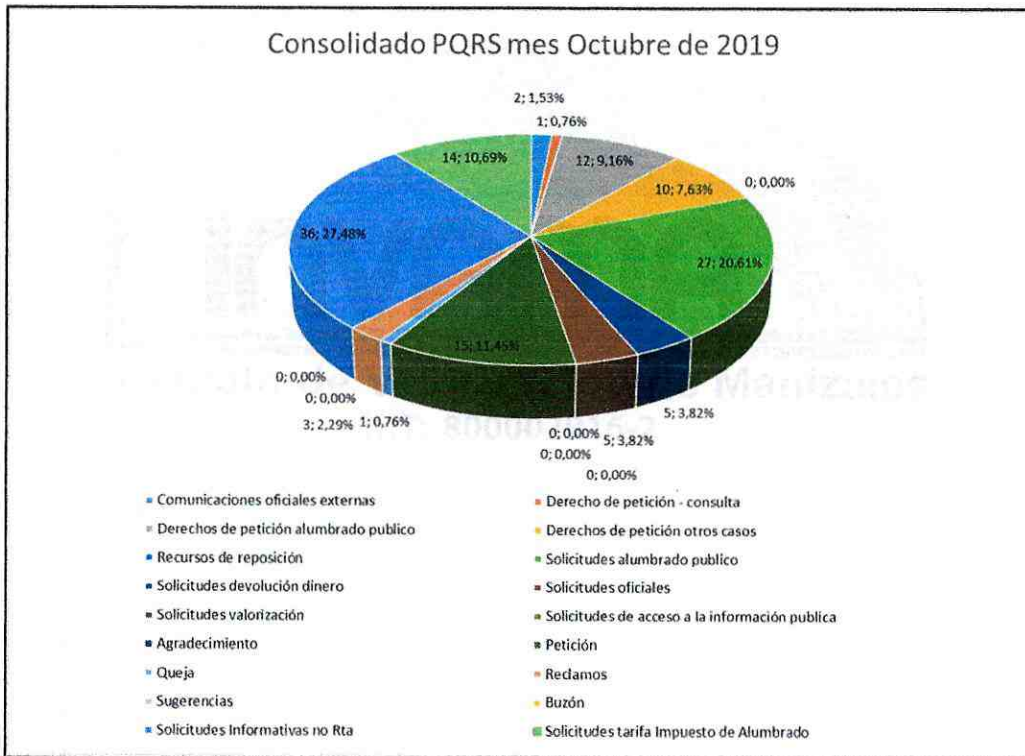
<b>PQRS Recibidas del 01 de Octubre al 31 de Octubre 2019</b>	<b>TOTAL PQRS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comunicaciones oficiales externas	2	1,53%
Derecho de petición - consulta	1	0,76%
Derechos de petición alumbrado publico	12	9,16%
Derechos de petición otros casos	10	7,63%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	27	20,61%
Solicitudes devolución dinero	5	3,82%
Solicitudes oficiales	5	3,82%
Solicitudes valorización	0	0,00%
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0,00%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	15	11,45%
Queja	1	0,76%
Reclamos	3	2,29%
Sugerencias	0	0,00%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	36	27,48%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	14	10,68%
<b>TOTALES</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>

USO OFICIAL - INVAMA



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

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Derechos de petición con una cantidad de (42) requerimientos con una frecuencia del 32.05%, Solicitudes de alumbrado público con una cantidad de (27) Solicitudes con una frecuencia del 20.61%, Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado público (14) con una frecuencia del 10.68%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (36) con una frecuencia del 27.48%, Solicitudes oficiales (5) con una frecuencia del 3.82%, Solicitudes devolución de dinero (5) con una frecuencia del 3.82%, Comunicaciones oficiales externas (2) con una frecuencia del 1.53%, 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 74.81%, el Ciac con una frecuencia del 15.27%, el uso del Email y las Redes sociales con una frecuencia del 0.76%, comparado con los periodos anteriores del año 2019, este canal es uno de los aplicativos menos utilizado por los



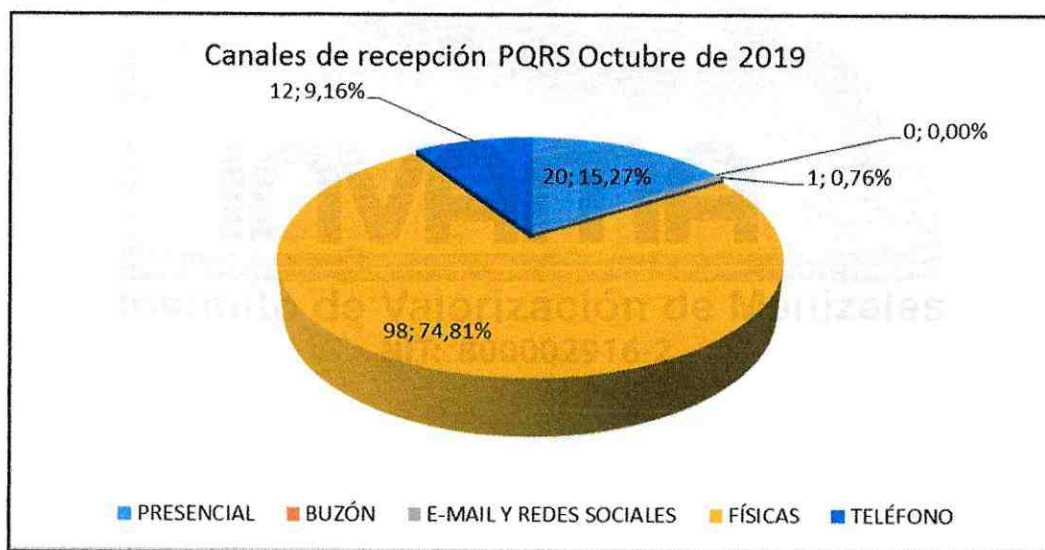
## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Octubre al 31 de Octubre/2019

usuarios, Si comparamos El uso telefónico con los informes anterior se puede observar que este medio se está utilizando mas que en los periodos anteriores con una frecuencia del 9.16%, 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
<b>TOTAL</b>	20	0	1	98	12	131
<b>TOTAL %</b>	15,27%	0,00%	0,76%	74,81%	9,16%	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 64.88%, la Unidad Financiera con una frecuencia del 24.42%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 9.16%, El resto de las dependencias con una frecuencia del 1.52%,



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 de Octubre al 31 de Octubre/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	1	0	0	0	1	2
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	1	0	0	1
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	12	12
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	2	4	4	10
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	27	27
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	5	0	0	5
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	0	0	0
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	4	11	15
Queja	0	0	0	0	0	0	1	1
Reclamos	0	0	0	0	1	0	2	3
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	0	1	0	0	4	4	27	36
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	14	0	0	14
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>85</b>	<b>131</b>

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

USO OFICIAL - INVAMA



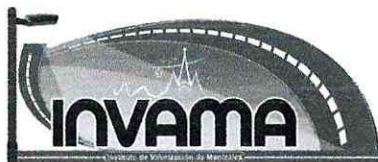
## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Octubre al 31 de Octubre/2019

### 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 (85) solicitudes, Sesenta y seis (66) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 78,%, Tres (3) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 4.%, Quince (15) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 18.%, Una (1) se encuentra abierta sin respuesta con una frecuencia del 1.2%, en la Unidad Financiera se presentaron Treinta y dos (32) solicitudes, Quince (15) cerradas a tiempo con una frecuencia del 47%, Seis (6) Se encuentran cerradas retrasadas con una frecuencia del 19.%, Nueve (9) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 28.%, Dos (2) se encuentra abiertas sin respuesta con una frecuencia del 6.3%, En la unida Jurídica se presentaron Doce (12) solicitudes, Diez (10) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 83.%, Dos (2) se encuentran cerradas retrasadas con una frecuencia del 17.%, en el resto de las áreas se presentaron Dos (2) solicitudes cerradas eficazmente.

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	66	78%	3	4%	15	18%	1	1,2%	85	100 %
Unidad Jurídica	10	83%	2	17%		0%	0	0,0%	12	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	15	47%	6	19%	9	28%	2	6,3%	32	100 %
Gestión Humana	1	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100 %
Área de Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	0	100 %
Comunicaciones	1	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>71%</b>	<b>11</b>	<b>8%</b>	<b>24</b>	<b>18%</b>	<b>3</b>	<b>2,3%</b>	<b>131</b>	<b>100 %</b>

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



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

### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Octubre al 31 de Octubre 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.

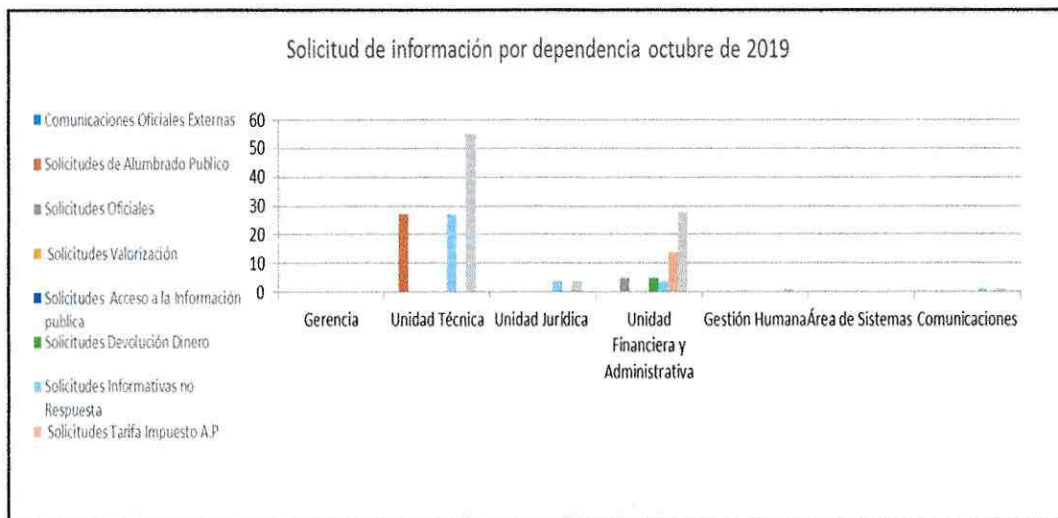
La mayor cantidad la tiene la unidad Técnica con (55) solicitudes con una frecuencia del 62.%, la unidad Financiera con (28) solicitudes con una frecuencia del 31.%, la unidad Jurídica con (4) solicitudes con una frecuencia del 4.%, Gestión Humana con Una (1) solicitud con una frecuencia del 1.%, Comunicaciones con Una (1) solicitud con una frecuencia del 1.%, 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	0	0	0	0%
Unidad Técnica	1	27	0	0	0	0	27	0	55	62%
Unidad Jurídica	0	0	0	0	0	0	4	0	4	4%
Unidad Financiera y Administrativa	0	0	5	0	0	5	4	14	28	31%
Gestión Humana	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
Área de Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

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



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



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

### DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN

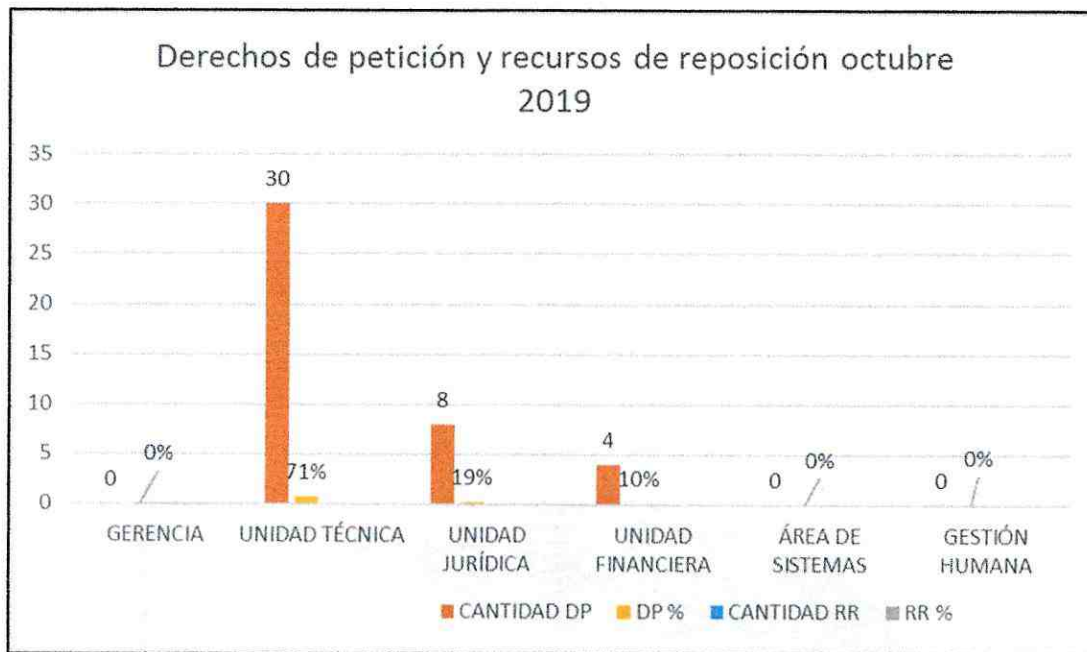
En este informe se trata de desglosar de una manera más específica, los derechos de petición y Recursos de Reposición presentados en el mes de Octubre del año en curso, en la **tabla 6**, se puede ver principalmente las dependencias donde se asignaron más peticiones, en la **tabla 7**, se buscan cuantificar 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	30	71%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	8	19%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	4	10%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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



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



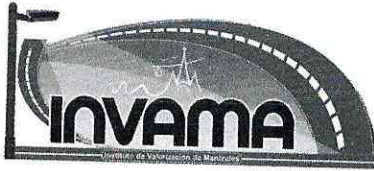
**Gráfico No.6.** Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

**EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN**

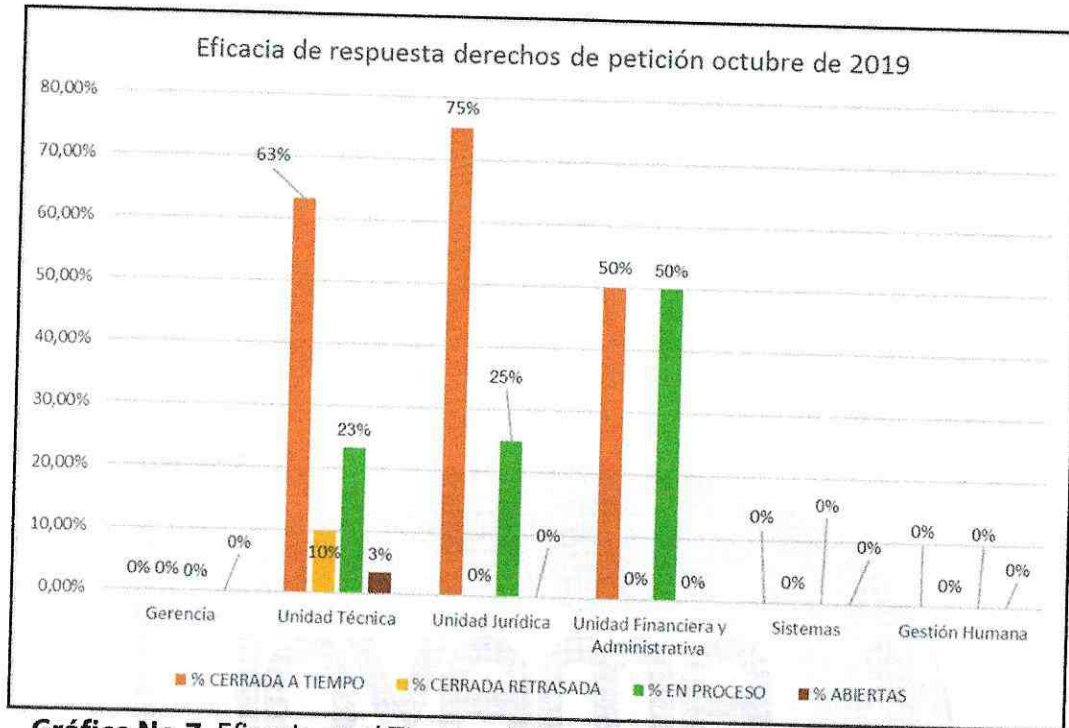
ESTADO/ÁREA	CERRADA EFICAZ	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA A RETRASADA	EN PROCESO CON TIEMPO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Unidad Técnica	19	63%	3	10%	7	23%	1	3%	30	100%
Unidad Jurídica	6	75%	0	0%	2	25%	0	0%	8	100%
Unidad Financiera y Administrativa	2	50%	0	0%	2	50%	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>27</b>		<b>3</b>		<b>11</b>		<b>1</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

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





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



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

En la **tabla 7**, se evidencia que de (30) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Diecinueve (19) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 63%, Tres (3) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 10%, Siete (7) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 23%, Uno (1) se encuentra abierto sin respuesta con una frecuencia del 3% en la Unidad Financiera se presentaron (4) Derechos de Petición, Dos (2) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 50%, Dos (2) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 50%, en la unidad Jurídica se presentaron Ocho (8) Derechos de Petición, Seis (6) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 75%, Dos (2) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 25%, En el resto de las área no se presentaron derechos de petición.



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

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%

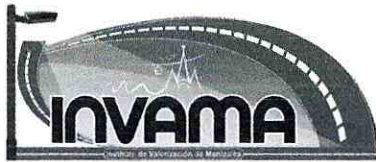
**Tabla 8.** Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición.

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

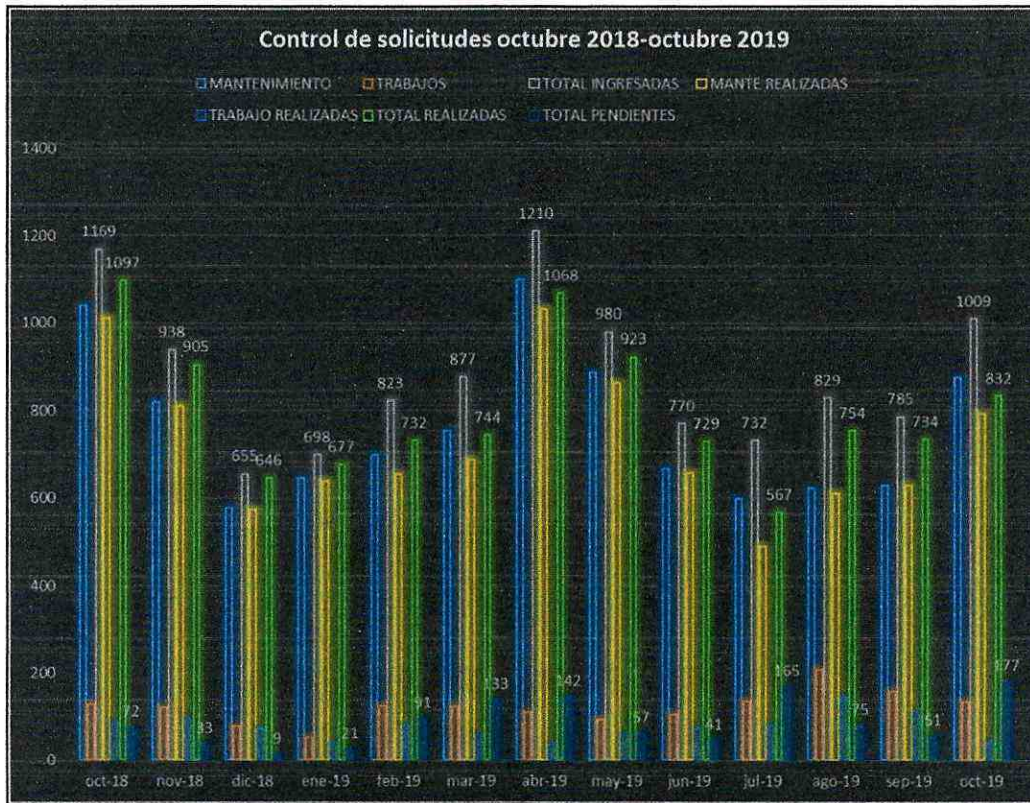
**CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO**

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

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



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

### DEBILIDADES



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

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**

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.

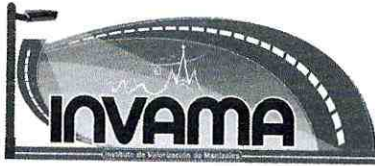
Los usuarios manifiestan que se encuentran muy satisfechos con el servicio y la proximidad del Centro Integrado de atención al ciudadano CIAC, donde los usuarios pueden hacer todo tipo de solicitudes.

### **PROPUESTAS**

El servicio que presta ser vigas para el mantenimiento del parque automotor de la entidad no genera confianza.

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 Octubre al 31 de Octubre/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**