# INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

## 01 de agosto al 31 de octubre de 2020

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, del Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 2641 de 2012 y en la herramienta denominada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRS formulados por los ciudadanos durante la vigencia del trimestre comprendido entre el 1° de agosto al 31 de Octubre de 2020, registradas a través de nuestro contac center. El análisis comprende el promedio de PQRS recibidas a nivel global, discriminada por el tipo de trámite pretendido por los ciudadanos (reclamación, queja, denuncia, derechos de petición), y el tiempo en el que se dio respuesta por parte de las diferentes Direcciones o Áreas administrativas de la Empresa. De este análisis se desprenden conclusiones, observaciones y recomendaciones para mejorar la gestión en materia de atención y oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y que como consecuencia se verá reflejada en una fluida y constante comunicación con los grupos de interés de la Empresa y la comunidad en general.

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema de PQRS y ventanilla única, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas durante el período analizado. Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a los diferentes requerimientos de los ciudadanos y usuarios.

ILUMINAMOS Y PROYECTAMOS TU FUTURO.

Con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:

**Petición**: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).
**Queja**: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
**Reclamo**: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
**Sugerencia**: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
**Denuncia**: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

## RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

El Instituto de Valorización de Manizales INVAMA, tiene dispuesto varios canales de servicio para los ciudadanos a travez de los cuales damos solución los diferentes requerimientos:

1. Canal de servicio para atención presencial, CIAC
2. Canal de servicio para atención telefónica (call center).
3. Canal de servicio para atención virtual (página web, correo electrónico, chat, redes sociales, formulario electrónico).
4. Canal de servicio por correspondencia (correo físico y buzón de sugerencias).



Calle 3C#22-92·Barrio Alcázares·Manizales
Tel:(6)8891030·www.invama.gov.co

## ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

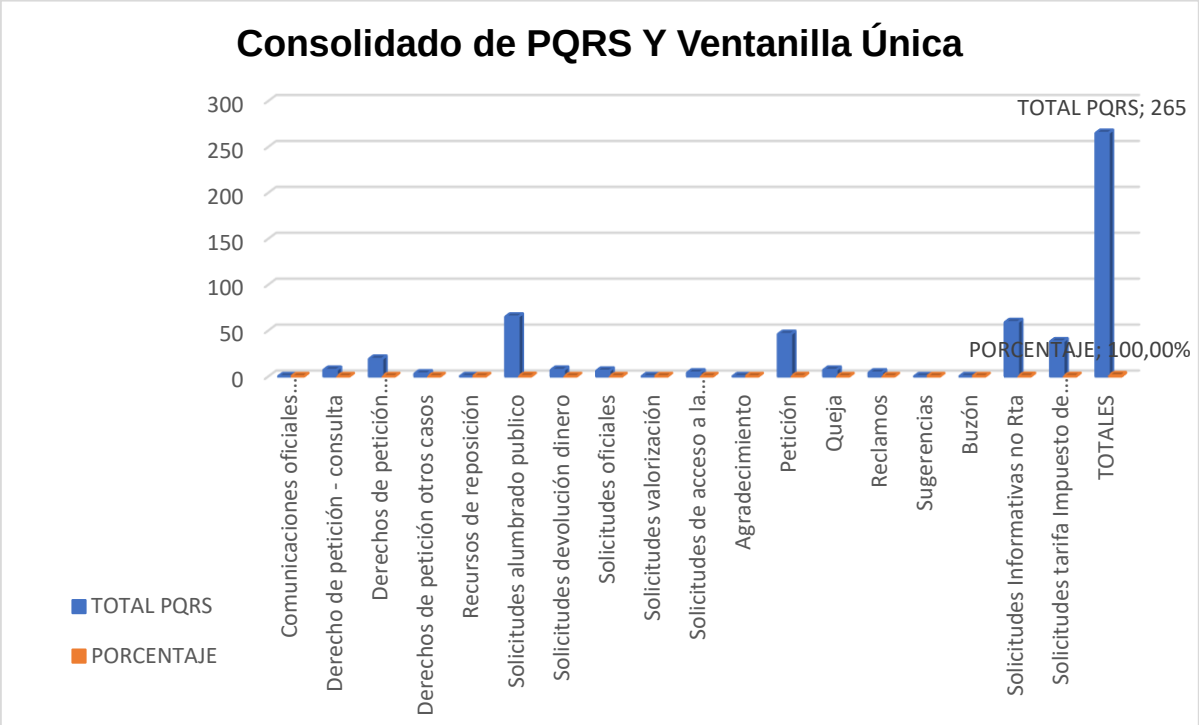
De acuerdo con el Sistema de de gestión de la entidad para el trimestre de Agsoto - octubre 2020, se recibieron un total 265 comunicaciones de las cuales 154 corresponden a PQRS y 111 ingresadas por la ventanilla única las cuales se cuantifican por tipo de solicitud así:

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

| PQRS Recibidas del 01 de agosto al 31 octubre 2020 | TOTAL PQRS | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Comunicaciones oficiales externas | 0 | 0,00% |
| Derecho de petición - consulta | 7 | 2,64% |
| Derechos de petición alumbrado publico | 19 | 7,17% |
| Derechos de petición otros casos | 3 | 1,13% |
| Recursos de reposición | 0 | 0,00% |
| Solicitudes alumbrado publico | 65 | 24,53% |
| Solicitudes devolución dinero | 7 | 2,64% |
| Solicitudes oficiales | 6 | 2,26% |
| Solicitudes valorización | 0 | 0,00% |
| Solicitudes de acceso a la información publica | 4 | 1,51% |
| Agradecimiento | 0 | 0,00% |
| Petición | 46 | 17,36% |
| Queja | 7 | 2,64% |
| Reclamos | 4 | 1,51% |
| Sugerencias | 0 | 0,00% |
| Buzón | 0 | 0,00% |
| Solicitudes Informativas no Rta | 59 | 22,26% |
| Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado | 38 | 14,34% |
| **TOTALES** | 265 | 100,00% |

Del total de PQRSD recibidas , la mayor frecuencia corresponde a solicitudes de alumbrado público (65) requerimientos con un porcentaje del 24,53%, solicitudes informativa no Rta con (59) solicitudes en un porcentaje de 22,26%, seguida de la peticiones con (46) solicitudes en el trimestre con un porcentaje del 17,36%, seguido de las solicitudes impuesto de alumbrado (38) con un porcentaje de 14,34%, los derechos de petición de alumbrado público con una frecuencia de (19)solicitudes, para un porcentaje de 7,17%, quejas fueron (7) solicitudes para un porcentaje de 2,64%, derechos de petición consulta fueron (7) solicitudes con un porcentaje de 2,64%, quejas (7) solicitudespara un porcentaje de 2,64%, solicitudes oficiales (6) para un porcentaje de 2,26%, reclamos con (4) solicitudes para un porcentaje del 1,51%, reclamos con un total de (4) solicitudes para un porcentaje de 1,51, derechos de peticion otros casos (3) solicitudes con un porcentaje de 1,13%. En el resto de áreas no se presentan solicitudes.

ILUMINAMOS Y PROYECTAMOS TU FUTURO.




**Grafica 1 PQRSD recibidos**

ILUMINAMOS Y PROYECTAMOS TU FUTURO.

## MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRS

La siguiente clasificación muestra el canal de recepción mas utilizado para este trimestre, el cual fue el call center con una frecuencia total de 76 y un porcentaje del 71,68% por vía telefónicas con una frecuencia 8,49% seguido por las solicitudes fisicascon igual número de frecuencia 8,49% , el Ciac con una frecuencia del 4,71%, el uso del Email y las Redes sociales con un 6,60%, lo que muestra que el canal de recepción más usado ha sido call center , el buzón con un porcentaje del 0.00%. Este es uno de los canales menos utilizados por los usuarios.

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

| CANALES DE RECEPCIÓN | CALL CENTER | CIAC | E-MAIL Y REDES SOCIALES | FÍSICAS | TELÉFONO | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **TOTAL** | 76 | 5 | 7 | 9 | 9 | 106 |
| **TOTAL %** | 71,68% | 4,71% | 6,60% | 8,49% | 8,49% | 100,00% |

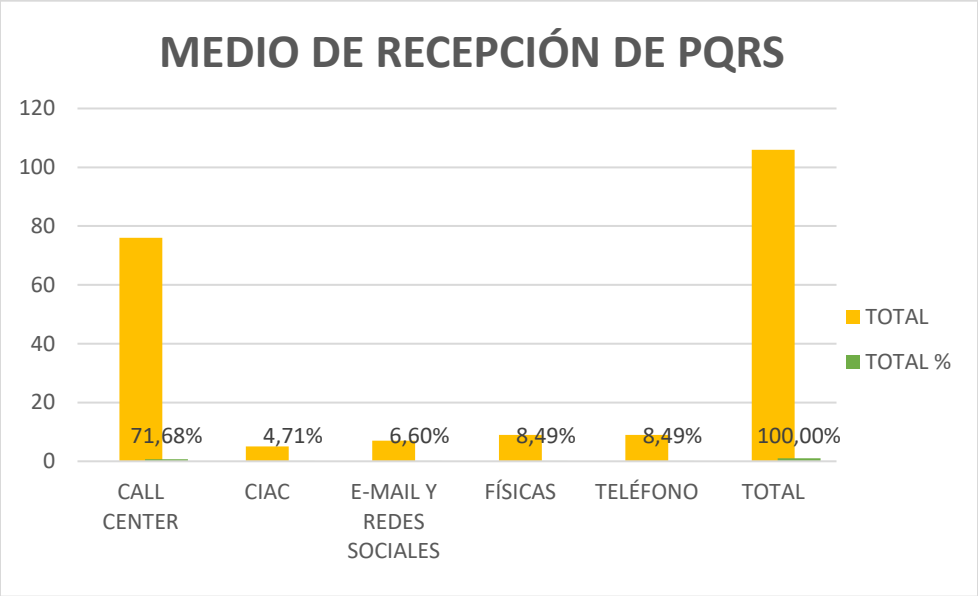



**Gráfico Nº 2. Medios de recepción de las PQRSD**

ILUMINAMOS Y PROYECTAMOS TU FUTURO.

## DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIAS.

| 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 | 19 | 19 |
| Derechos de petición otros casos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Recursos de reposición | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes alumbrado publico | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 0 | 43 | 64 |
| Solicitudes oficiales | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 5 | 7 |
| Solicitudes valorización | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitud devolución dinero | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Solicitudes de acceso a la información publica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Agradecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Petición | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 35 | 41 |
| Queja | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 5 | 7 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Buzón | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes informativas no requiere respuesta | 0 | 2 | 2 | 3 | 22 | 1 | 26 | 58 |
| Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 0 | 0 | 24 |
| **TOTALES** | **0** | **2** | **3** | **3** | **86** | **7** | **144** | **245** |

**Tabla Nº 3 distribucion de PQRS por dependencia**

En la distribución de PQRS por dependencia que emiten respuesta, se puede observar en la siguiente tabla**:** la Unidad Técnica es quien mas solictudes ha recibo en el trimestre, entendiedose esta por la unidad misional de la institución (144) de las cuales 26 no requieren respuesta, seguida por la Unidad Aministrativa y Financiera,le sigue la Unidad Juridica (86) de las cuales 22 no requieren respuesta, continúa la Unidad Jurídica con (7) solicitudes de las cuales 1 no requiere respuesta, Sistemas y Área de Gestion humana tiene la misma cantidad (3) solicitudes, finalizando con la Unidad de Comunicaciones con 2 solictudes.

ILUMINAMOS Y PROYECTAMOS TU FUTURO.

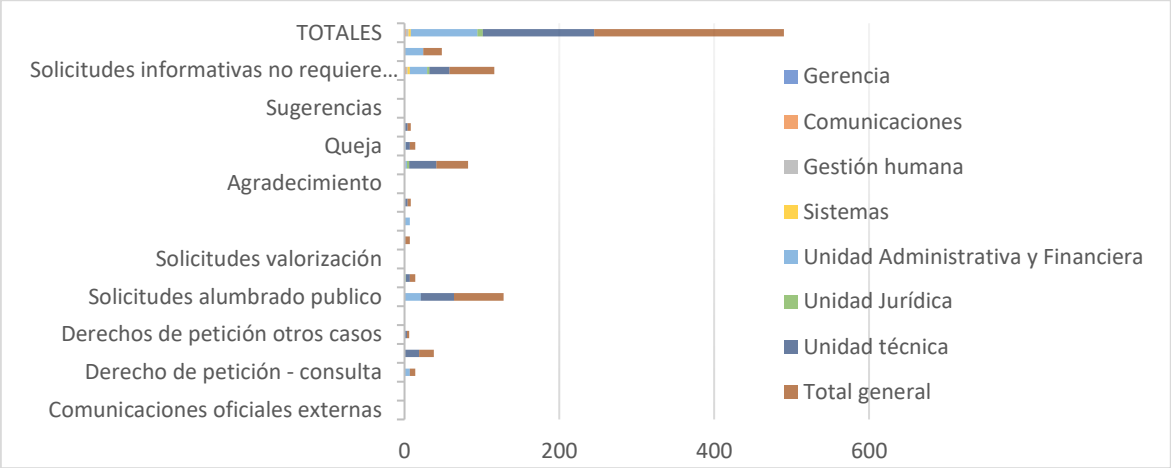



**Gráfico** Nº**3**

**NOTA: los tiempos de respuesta son dados teniendo en cuenta el decreto 491 de 2020 Art.5.**

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Con el fin de cumplir a cabalidad con el artículo 52 de la ley 1712, en la **tabla 4**, podemos ver el número de solicitudes que se presentaron en cada unidad de la entidad.

La mayor cantidad la tiene la unidad Técnica con (51) solicitudes con una frecuencia del 55%, la unidad Financiera con (37) solicitudes con una frecuencia del 39,78%, el área Juridica con (2) solicitudes para una frecuencia de 2,0%, Gestion Humana con (1) solicitud.

**Tabla Nº 4 solicitudes de información**.

| ÁREA | Comunicaciones Oficiales Externas | Solicitudes de Alumbrado Publico | Solicitudes Oficiales | Solicitudes Valorización | Solicitudes acceso a la Información publica | 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 | 0,0% |
| **Unidad Técnica** | 0 | 43 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | 51 | 55,0% |
| **Unidad Jurídica** | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2,0% |
| **Unidad Financiera y Administrativa** | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 7 | 0 | 24 | 37 | 39,78% |
| **Gestión Humana** | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1,12% |
| **Área de Sistemas** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| **Comunicaciones** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| **TOTAL** | 4 | 46 | 3 | 0 | 0 | 7 | 8 | 24 | 93 | 100,0% |

Y PROYECTAMOS TU FUTURO.

## DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN

Con esta información se entregará datalladamente, los derechos de petición (DP) y Recursos de Reposición (RR) presentados en el trimestre de agosto a octubre de 2020, en la **tabla 5**, se puede ver principalmente las dependencias donde se asignaron más peticiones, en la **tabla6,** se buscan cuantificar la eficacia de respuesta de estas peticiones.

**Tabla Nº5**

| DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **DEPENDENCIAS** | **CANTIDAD Derechos de Peticion** | **DP %** | **CANTIDAD Recursos de Reposicion** | **DR %** |
| **GERENCIA** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **UNIDAD TÉCNICA** | 10 | 37% | 0 | 0% |
| **UNIDAD JURÍDICA** | 2 | 5% | 0 | 0% |
| **UNIDAD FINANCIERA** | 7 | 23% | 0 | 0% |
| **ÁREA DE SISTEMAS** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **GESTIÓN HUMANA** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 27 | 100% | 0 | 0% |

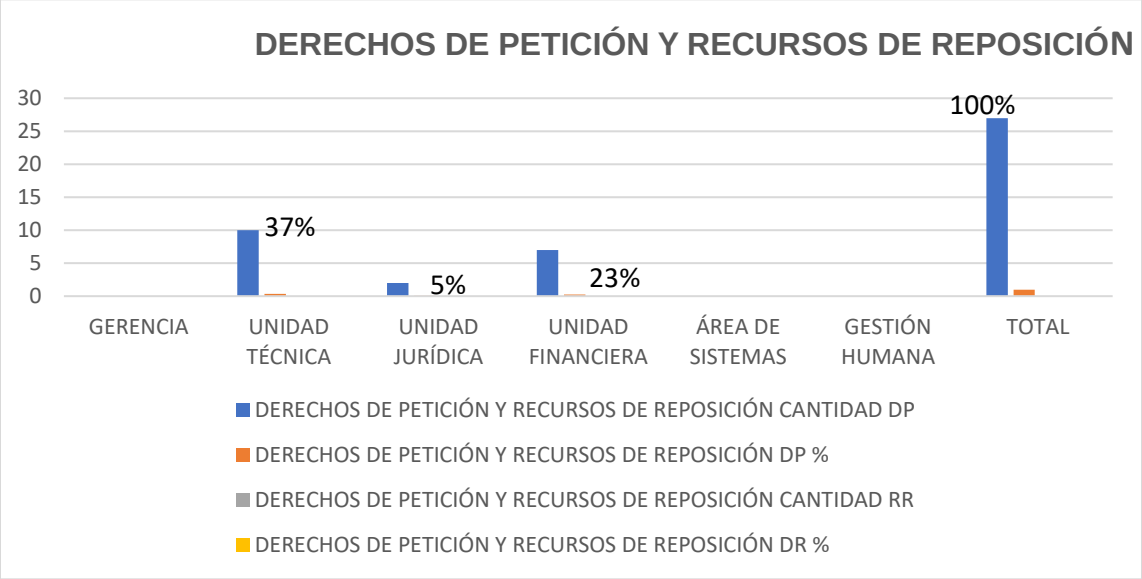



**Grafico Nº 5**

ILUMINAMOS Y PROYECTAMOS TU FUTURO.

## EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

**Tabla Nº6**

| 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** | 3 | 68% | 5 | 16% | 0 | 16% | 0 | 0% | 8 | 100% |
| **Unidad Jurídica** | 0 | 100% | 1 | 62% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 100% |
| **Unidad Financiera y Administrativa** | 5 | 100% | 0 | 0% | 3 | 38% | 0 | 0% | 8 | 100% |
| **Sistemas** | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 100% |
| **Gestión Humana** | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 100% |
| **TOTALES** | 8 | | 5 | | 3 | | 0 | | 17 | 100% |

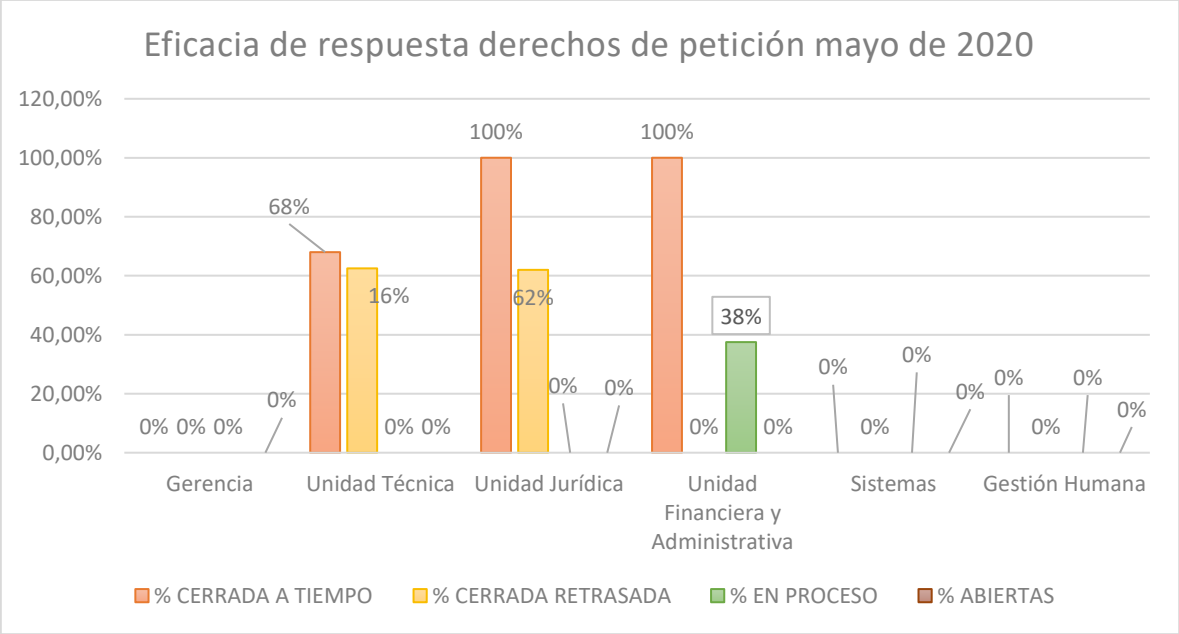



**Gráfico Nº6**

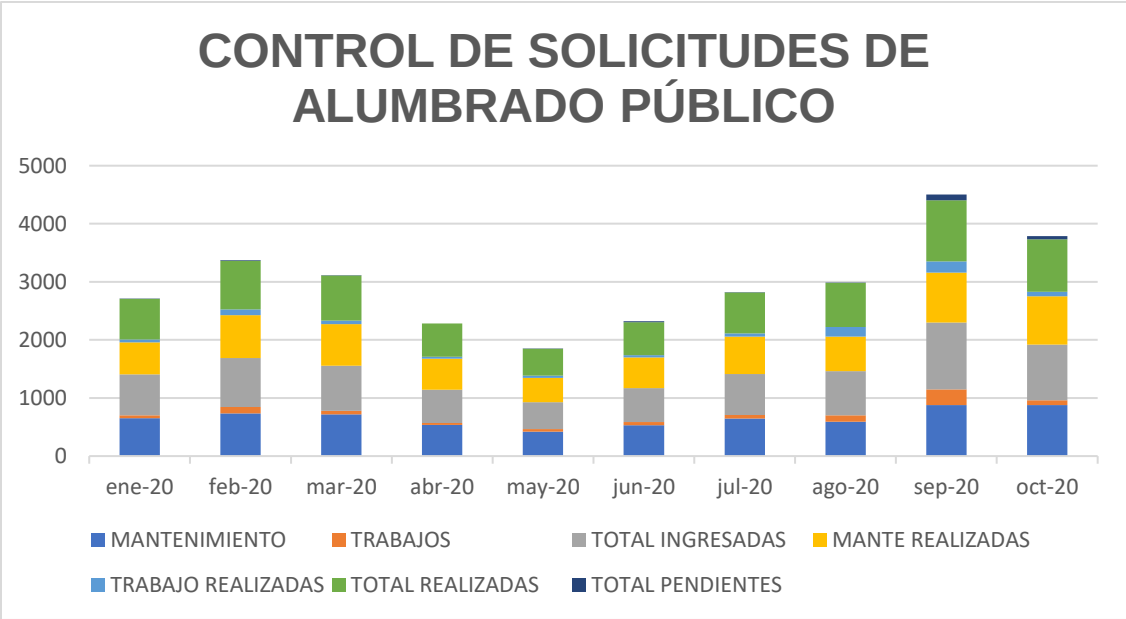
En la **tabla 6**, se observaque la Unidad Técnica tuvo una eficacia de respuesta del 68% de los derechos de petición radicados para el trimestre de agosto a octubre del 2020, seguida por la Unidad Administrativa y Fianaciera con un 100% de eficacia con los casos cerrados en el tiempo de respuesta y 3 en proceso, la Unidad Jurídica tiene un porcentaje de respuesta del 62% presentaron (1) cerrado retrasado.

ILUMINAMOS Y PROYECTAMOS TU FUTURO.

## CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO

Tabla Nº8

| MES | MANTENIMIENTO | TRABAJOS | TOTAL INGRESADAS | MANTE REALIZADAS | TRABAJO REALIZADAS | TOTAL REALIZADAS | TOTAL PENDIENTES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ene-20 | 652 | 50 | 707 | 548 | 50 | 702 | 5 |
| feb-20 | 737 | 108 | 845 | 737 | 100 | 837 | 8 |
| mar-20 | 718 | 61 | 779 | 717 | 58 | 775 | 4 |
| abr-20 | 536 | 35 | 571 | 536 | 35 | 571 | 0 |
| may-20 | 423 | 40 | 463 | 423 | 38 | 461 | 2 |
| jun-20 | 532 | 52 | 584 | 532 | 36 | 568 | 16 |
| jul-20 | 649 | 57 | 706 | 648 | 54 | 702 | 4 |
| ago-20 | 593 | 107 | 763 | 593 | 168 | 761 | 2 |
| sep-20 | 876 | 274 | 1150 | 860 | 193 | 1053 | 97 |
| oct-20 | 876 | 84 | 960 | 833 | 74 | 907 | 53 |




**NOTAS:**

1. En la tabla anterior, se incluye solicitudes radicadas tanto por la comunidad como por las cuadrillas de verificación de INVAMA.
2. Para el mes de septiembre se programó internamente el mantenimiento general en varias canchas de la ciudady se incluyó en la categoría de trabajos.

ILUMINAMOS Y PROYECTAMOS TU FUTURO.

## DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

- No se presentaron denuncias anónimas ni actos de corrupción

## DEBILIDADES

- La operación de las cuadrillas por causa de la emergencia sanitarìa es del 50% esto retarda el cumplimiento en la verificaficación y trabajo final.

- Se ha presentado demora en la entrega de facturación de valorización.

## FORTALEZAS

- Trabajo conjunto y organizado desde elárea técnica para dar respueta a las solicitudes de la ciudadanía.

- El acercamiento y la comunicación que se tiene con nuestros usuarios desde el punto de atención CIAC, la pertinencia en las acciones correctivas en pro de mejorar el servicio a la comunidad.

## PROPUESTAS

Se adelanta mantenimiento a las luminarias de los parques de la ciudad.

Debe ponerse especial atención en la tipificación de las PQRS relacionas con los conceptos de ***QUEJAS o RECLAMACIONES*** pues, en el análisis mostrado en el presente Informe, se detecta presunta confusión respecto a estos dos tipos de trámites.

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.

Continuar con la respuesta oportuna a las PQRSD allegadas a la Entidad, primero, para garantizar un Derecho Fundamental de los ciudadanos.

También a los reclamos manifestados en nuestras redes sociales y medios de comunicación todo esto con el fin de optimizar nuestros servicios en pro de la ciudadanía en general.

**LINA CONSTANZA MORALES FRANCO**
**Prof. Universitario Atención Cliente**

ILUMINAMOS Y PROYECTAMOS TU FUTURO.