



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 31 de marzo/2020

PQRS

CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

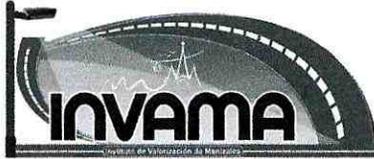
En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición, consultas y comentarios positivos (PQRS), recibidos por el Instituto de Valorización del Municipio de Manizales (INVAMA), en el periodo 01 de enero al 31 de Marzo 2020.

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 Marzo 2020	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	4	1,08%
Derecho de petición - consulta	24	6,49%
Derechos de petición alumbrado publico	29	7,84%
Derechos de petición otros casos	39	10,54%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	61	16,49%
Solicitudes devolución dinero	13	3,51%
Solicitudes oficiales	13	3,51%
Solicitudes valorización	7	1,89%
Solicitudes de acceso a la información publica	6	1,62%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	23	6,22%
Queja	2	0,54%
Reclamos	9	2,43%
Sugerencias	1	0,27%
Buzón	1	0,27%
Solicitudes Informativas no Rta	98	26,49%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	40	10,81%
TOTALES	370	100,00%

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Derechos de Petición con una cantidad de (128) requerimientos con una frecuencia del 34.06%, Solicitudes Alumbrado público con una cantidad de (61) solicitudes con una frecuencia del 16.49%, Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado público (40) con una frecuencia del 10.81%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (98) con una frecuencia del 26.49%, Solicitudes oficiales (13) con una frecuencia del 3.51%, Solicitudes devolución de dinero (13) con una frecuencia del 3.51%, Solicitudes de acceso a la información pública (6) con una frecuencia de 1.62%, Solicitudes Valorización (7) con una frecuencia del 1.89%.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 31 de marzo/2020

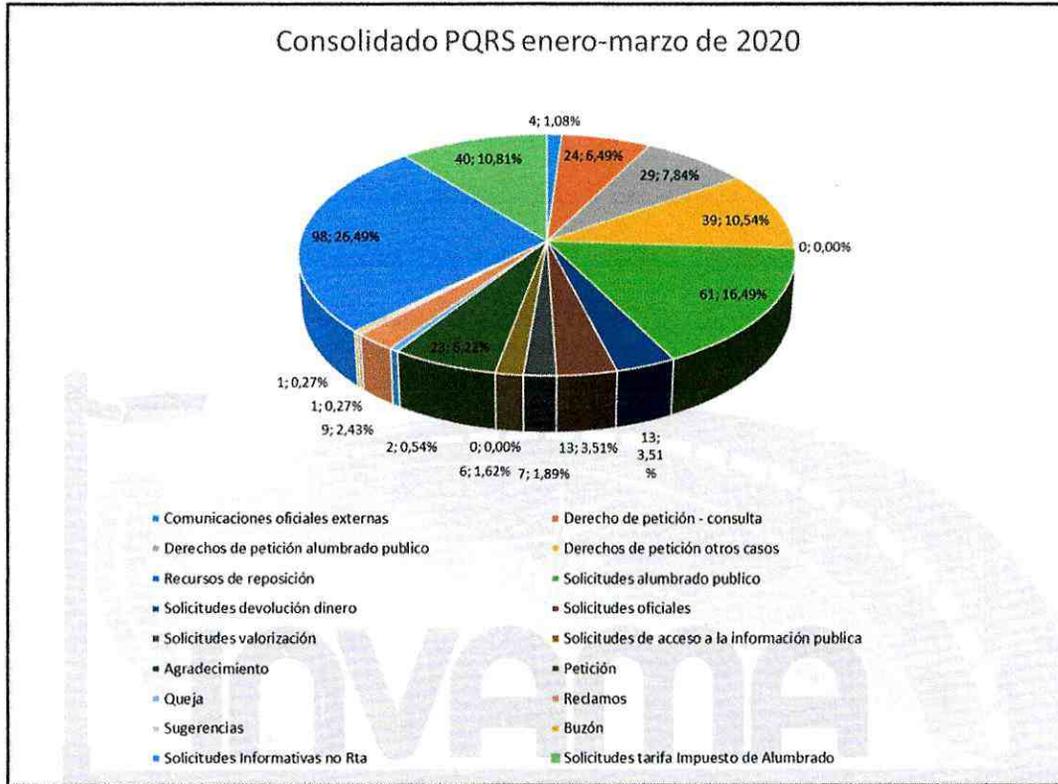


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 79.46%, el Ciac con una frecuencia del 11.62%, el uso del Email y las Redes sociales con un 1.62%, 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 más que en los periodos anteriores con una frecuencia del 7.03%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.27%.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 31 de marzo/2020

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	43	1	6	294	26	370
TOTAL %	11,62%	0,27%	1,62%	79,46%	7,03%	100,00%

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

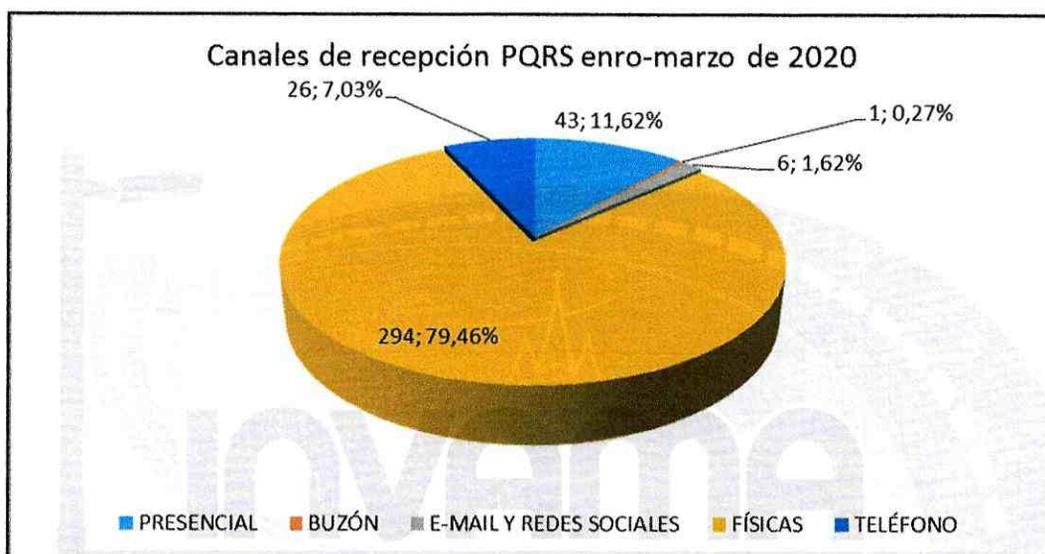


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 54.32%, la Unidad Financiera con una frecuencia del 31.35%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 10.54%, Gestión Humana con una frecuencia de 1.62%, La Gerencia con una frecuencia del 2.16%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de enero a 31 de marzo/2020**

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	4	4
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	24	0	0	24
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	29	29
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	10	8	21	39
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	7	0	54	61
Solicitudes oficiales	0	0	2	0	3	3	8	16
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	3	2	5
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	13	0	0	13
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	2	0	1	1	3	7
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	0	3	20	23
Queja	0	0	0	0	0	0	2	2
Reclamos	0	0	0	0	2	0	7	9
Sugerencias	0	0	0	0	1	0	0	1
Buzón	0	0	0	0	0	0	1	1
Solicitudes informativas no requiere respuesta	8	0	2	0	15	21	50	96
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	40	0	0	40
TOTALES	8	0	6	0	116	39	201	370

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 (201) solicitudes, Ciento cuarenta y seis (146) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 72.64%, Doce (12) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 5.97%, Cuarenta y tres (43) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 21.39%, en la Unidad Financiera se presentaron Ciento dieciséis (116) solicitudes, Ochenta y cinco (85) cerradas a tiempo con una frecuencia del 73.28%, Dos (2) se cerraron por fuera del tiempo con una



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 31 de marzo/2020

frecuencia del 1.72%, Veintinueve (29) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 25.%, En la unida Jurídica se presentaron Treinta y nueve (39) solicitudes, Treinta y seis (36) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 92.31.%, Una (1) se encuentra cerrada retrasada con una frecuencia del 2.56%, Dos (2) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5.13%, en Gestión Humana se presentaron Seis (6) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en la Gerencia se presentaron Ocho (8) 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	8	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100 %
Unidad Técnica	146	72,64%	12	5,97%	43	21,39%	0	0,00%	201	100 %
Unidad Jurídica	36	92,31%	1	2,56%	2	5,13%	0	0,00%	39	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	85	73,28%	2	1,72%	29	25,00%	0	0,00%	116	100 %
Gestión Humana	6	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100 %
Área de Sistemas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
Comunicaciones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
TOTAL	281	75,41%	15	4,05%	74	20,54%	0	0,00%	370	100 %

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Enero al 31 de Marzo del año 2020 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 Tecina con (121) solicitudes con una frecuencia del 50.4%, la unidad Financiera con (77) solicitudes con una frecuencia del 32.1%,



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 31 de marzo/2020

la unidad Jurídica con (28) solicitudes con una frecuencia del 11.7%, la Gerencia con Ocho (8) Solicitudes con una frecuencia del 3.3%, Gestión Humana con Seis (6) solicitudes con una frecuencia del 2.5%, en las otras dependencias no se presentaron 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	8	0	8	3,3%
Unidad Técnica	4	54	8	2	3	0	50	0	121	50,4%
Unidad Jurídica	0	0	3	3	1	0	21	0	28	11,7%
Unidad Financiera y Administrativa	0	7	3	0	1	13	15	38	77	32,1%
Gestión Humana	0	0	2	0	2	0	2	0	6	2,5%
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	61	16	5	7	13	96	38	240	100,0%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

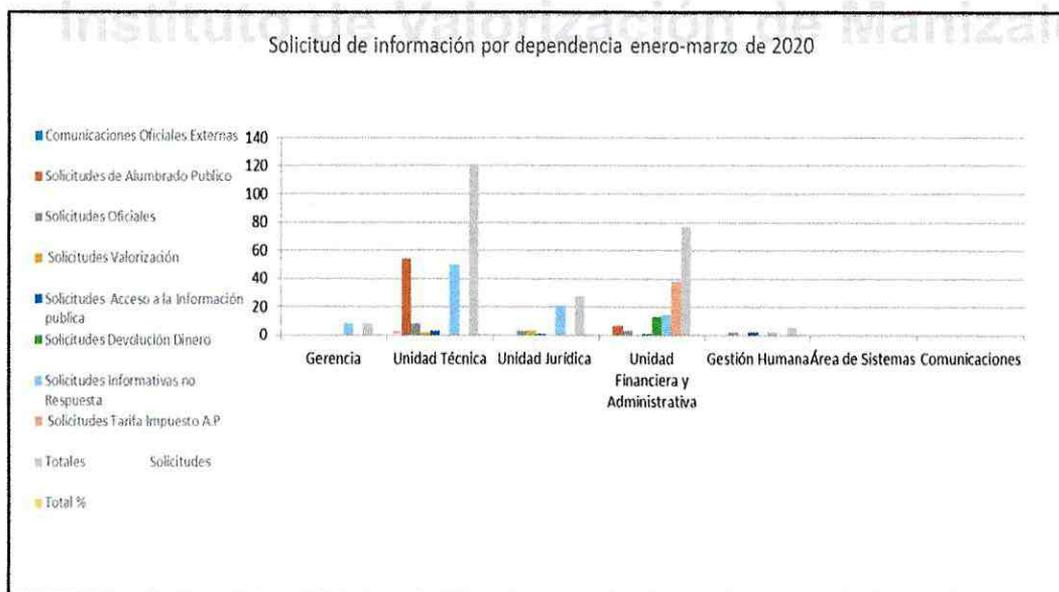


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 31 de marzo/2020

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 primer trimestre 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	80	62%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	11	8%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	39	30%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	130	100%	0	0%

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 enero a 31 de marzo/2020**

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	48	60%	11	14%	21	26%	0	0%	80	100%
Unidad Jurídica	10	91%	1	9%	0	0%	0	0%	11	100%
Unidad Financiera y Administrativa	24	62%	0	0%	14	36%	1	3%	39	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	82		12		35		1		130	100%

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

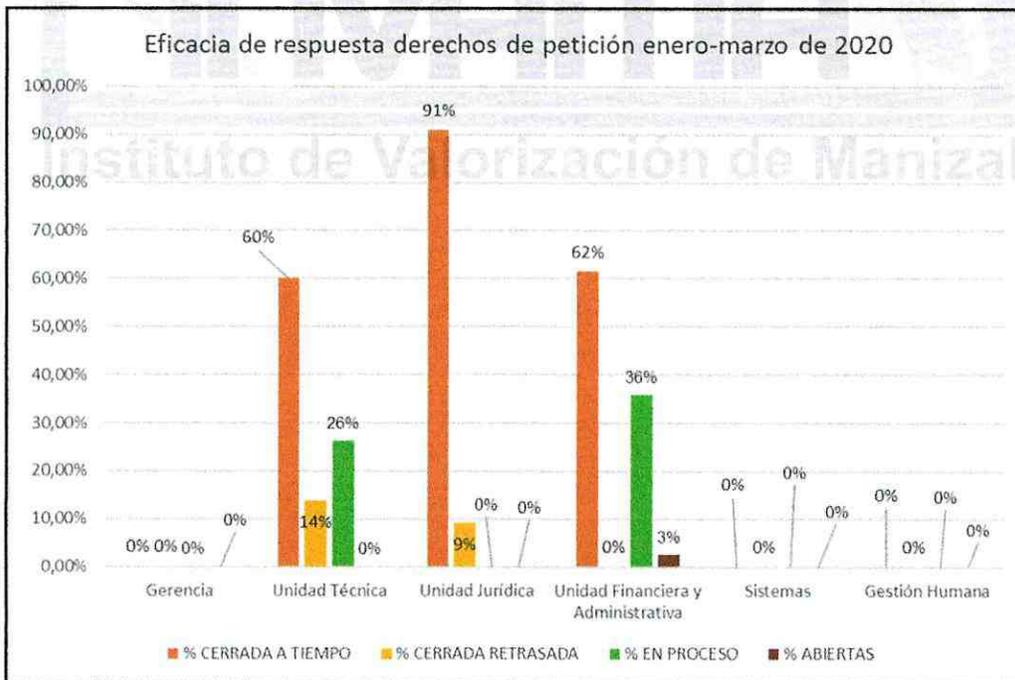


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de enero a 31 de marzo/2020

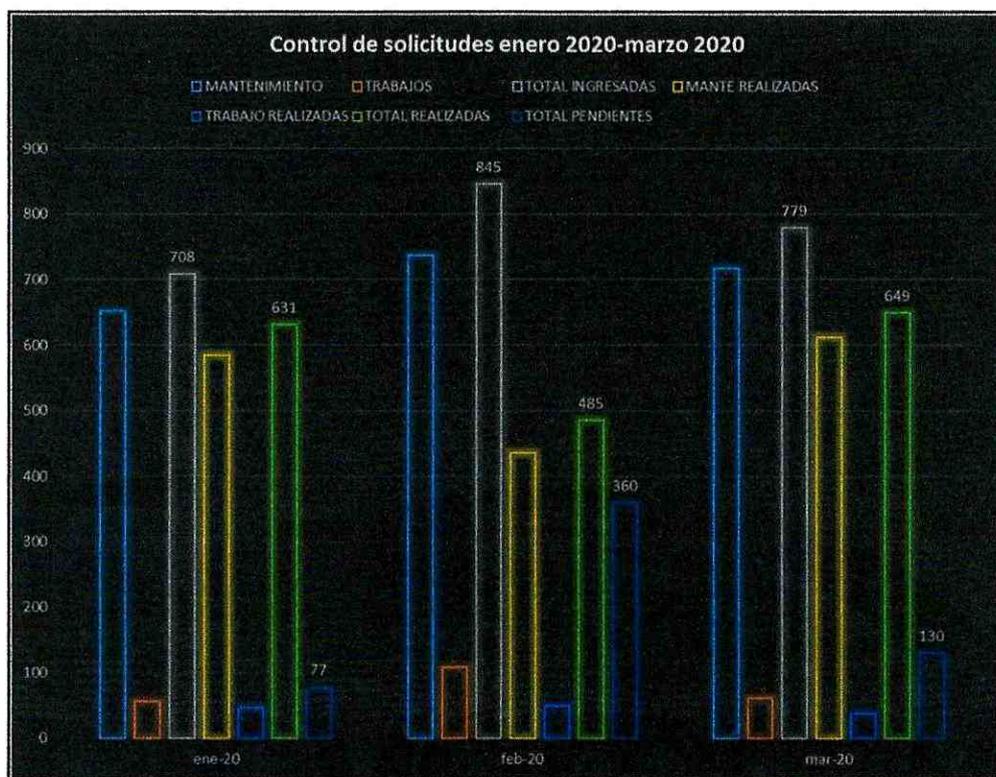


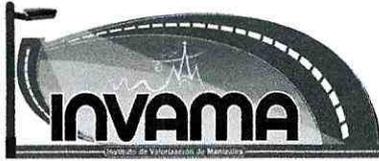
Gráfico No.9. Control de solicitudes alumbrado público año 2020.

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 enero a 31 de marzo/2020**

DEBILIDADES

Durante casi todo el trimestre del año en curso se viene presentando el servicio con las cuadrillas reducidas perdiendo eficacia en la operación del servicio.

El proceso para licitar los materiales que se necesitan para la operación y los servicios que Invama presta se hace necesario mayor planificación para tener mejores rendimientos y que los indicadores no se afecten.

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

FORTALEZAS

Los usuarios manifiestan que se encuentran muy satisfechos con las herramientas tecnológicas que la entidad implemento para atender la comunidad en esta crisis sanitaria.

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