

## INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

01 de Julio al 31 de diciembre de 2020

### 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 través de los cuales recibimos los diferentes requerimientos:

1. Canal de servicio para atención presencial, CIAC y sede administrativa
2. Canal de servicio para atención telefónica (Contact 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).
5. Software Geolumina

### MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRS

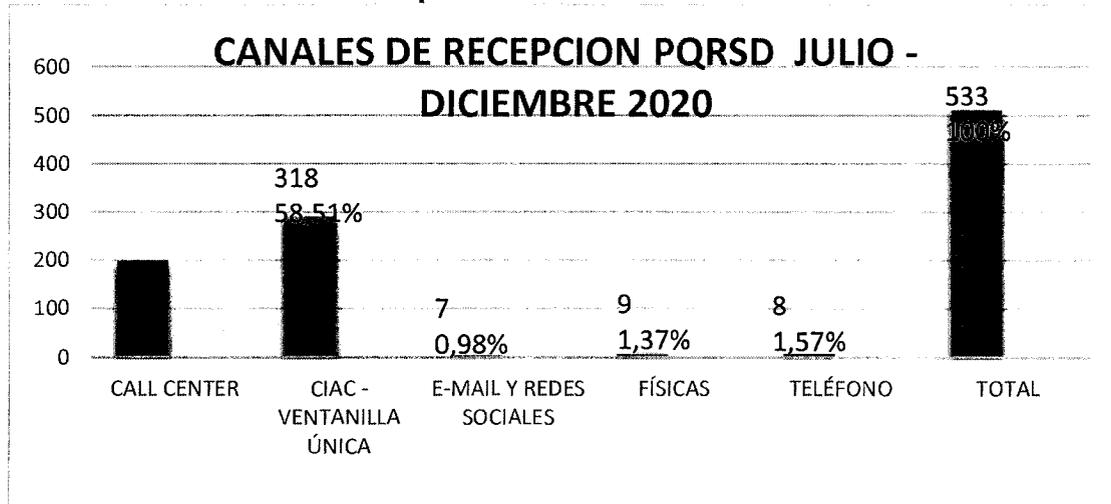
La siguiente tabla refleja el comportamiento de los canales de recepción más utilizados por la ciudadanía así:

El canal más utilizado fue ventanilla única – (CIAC y sede Alcázares) con una frecuencia de 58,51%, lo que demuestra que ha sido de gran importancia este canal para todas las solicitudes ingresadas a la institución, seguido por el Contac center con una frecuencia de 38,95% canal que es importante para la comunicación entre el Invama y la comunidad. Los demás canales con una frecuencia de utilización menores sin ser estas menos importantes ya que cumplen con el objetivo de establecer una comunicación con nuestros usuarios.

**Tabla No.1** Cantidad de PQRS enviadas por los distintos canales de recepción.

CANALES DE RECEPCIÓN	CONTACT CENTER	CIAC - VENTANILLA ÚNICA	E-MAIL Y REDES SOCIALES	TELEFÓNICA	TOTAL
TOTAL	199	318	7	9	533
TOTAL %	38.95%	58,51%	0,98%	1,57%	100%

**Gráfico N.º 1. Medios de recepción de las PQRSD**

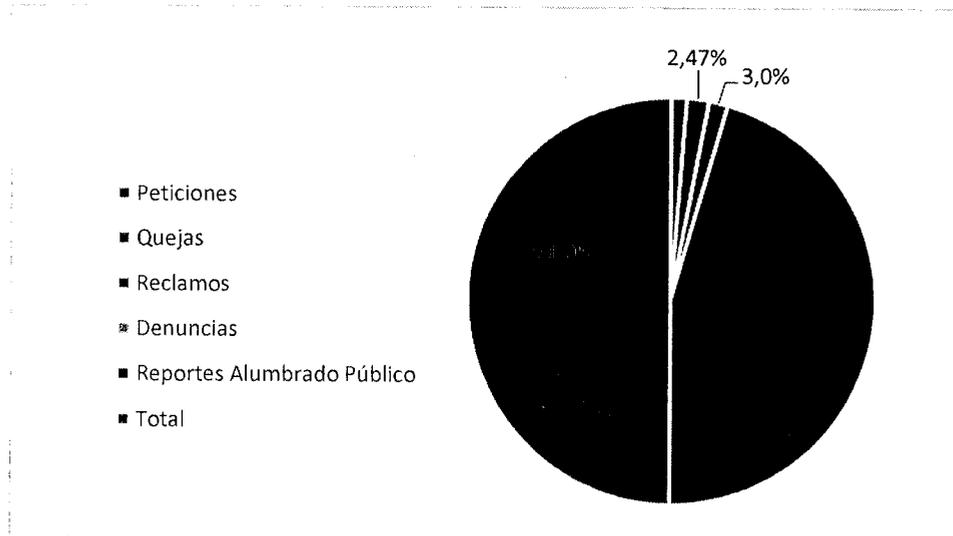


### **ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

De acuerdo con el Sistema de gestión de solicitudes de la entidad para el semestre de 01 de julio al 31 de diciembre de 2020, se recibieron un total 5960 comunicaciones de las cuales 199 ingresaron por el aplicativo de PQRSD, 334 ingresadas por la ventanilla única y por el aplicativo Geolúmina se radicaron 5427 reportes de alumbrado público.

**Tabla No.2 Consolidado de solicitudes ingresadas**

PQRSD	TOTAL	%
Peticiones	147	2,47%
Quejas	207	3,47%
Reclamos	179	3%
Denuncias	0	0
Reportes Alumbrado Público	5427	91%
<b>Total</b>	<b>5960</b>	<b>100%</b>



**Gráfico N.º 2**

### **PQRS D POR DEPENDENCIAS**

Con esta información se entregará detalladamente, las solicitudes ingresadas por dependencia en el segundo semestre 01 de julio a 31 de diciembre de 2020.

**Gerencia:** no tuvo ingreso de solicitudes por el aplicativo PQRS D

**Unidad Jurídica:** tuvo un total de 13 solicitudes discriminadas así:

- Peticiones 11, 2 de alumbrado público y 9 peticiones de valorización.
- Reclamos 1 de Valorización.

**Unidad Técnica:** para este semestre se presentaron 68 solicitudes de las cuales

- Peticiones 48, de las cuales 42 fueron de alumbrado público y 6 por valorización.
- Quejas 6 de Administración.
- Reclamos 14 de alumbrado público.

**Unidad Administrativa y Financiera:** tuvo un total de 90 registros de solicitudes

- Peticiones 4, 1 de Administración, 1 por alumbrado público, 2 por valorización.
- Reclamos 86, 83 por alumbrado público y 3 por valorización.

**Gestión Humana:** tuvo sólo una (1) petición de Administración.

**Sistemas:** tuvo sólo una (1) petición de valorización.

**Atención al Usuario:** se reportaron 26 solicitudes

- Peticiones 21 de las cuales 14 fueron por alumbrado público y los 7 restantes por valorización.
- Queja 2 por administración.
- Reclamos 3, de los cuales 2 fueron para alumbrado público y una (1) por valorización.

**Reportes Alumbrado Público:** se reportaron 5427 solicitudes ingresadas por software Geolumina, así:

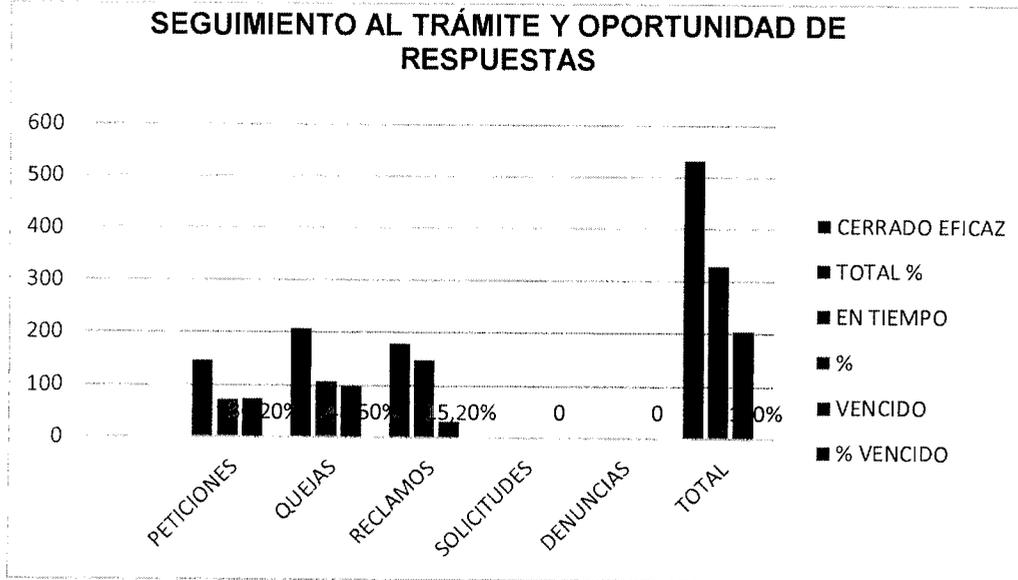
- Solicitudes de mantenimiento internas 928
- Solicitudes de mantenimiento informadas por la comunidad 3611
- Solicitudes de trabajos internas 98
- Solicitudes de trabajos solicitadas por la comunidad 790

Es preciso señalar que, verificados directamente en el Sistema PQRSD las peticiones radicadas, se concluye que en forma general se viene presentando una mejora progresiva en el trámite a las peticiones dentro de los términos legales.

**Tabla No. 3 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS**

CLASE DE SOLICITUD	CERRADO EFICAZ	TOTAL %	EN TIEMPO	% EN TIEMPO	VENCIDO	% VENCIDO
PETICIONES	147	27,5%	73	22,19%	74	36,2%
QUEJAS	207	38,8%	108	32,8%	99	48,5%
RECLAMOS	179	33,5%%	148	44,9%	31	15,2%
SOLICITUDES	0	0%	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0%	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>533</b>	<b>100%</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. °3**



Como se puede observar en la tabla y gráfica anterior, el número de peticiones ingresadas se cerraron eficazmente, con un porcentaje de respuesta en tiempo del 22,19%, y vencidas un 36,2 %, continúa las quejas con un porcentaje en respuesta a tiempo del 38,8% y vencidas 48,5%, los reclamos tuvieron una oportunidad de respuesta del 44,9% y respuesta vencida del 25,2%.

**NOTA: los tiempos de respuesta son los indicados conforme al decreto 491 de 2020 Art.5.**

*“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.*

Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

## **ANÁLISIS GENERAL AL SEGUIMIENTO Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**

Para el segundo semestre de 2020 se presentaron inconvenientes en la respuesta oportuna para las diferentes PQRSD en razón de las siguientes situaciones:

Cambio de funcionarios en algunas áreas administrativas de la institución y que no recibieron la adecuada inducción por causa de la Pandemia nacional del COVID 19.

Modificación de los correos electrónicos a donde se dirigieron las diferentes PQRSD por el cambio de funcionarios y principalmente el cambio de funcionario del área de atención al usuario, pues es desde esta dependencia que se gestiona todas las solicitudes ingresadas por parte de los suscriptores y ciudadanía en general.

También se tuvo dificultades con la plataforma de PQRSD, debido a fallas internas del aplicativo, esta situación pudo solucionarse en una semana.

Todo lo anterior ocasionó la tardanza en la gestión de trámites y respuestas en los tiempos establecidos.

## **DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN**

A través del aplicativo de PQRSD y el buzón de la entidad, no se presentaron denuncias anónimas ni actos de corrupción

## **RECOMENDACIONES GENERALES**

1. Se evidencia el incumplimiento en respuestas extemporáneas en Derechos de Petición, ya que de un total 147 Derechos de Petición, se cerraron de manera extemporánea 74, lo que muestra un porcentaje de incumplimiento del 50%.

2. Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo "Incumplimiento legal" que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.
3. Se sigue incumpliendo lo preceptuado en la circular interna de fecha del 24 de enero de 2020, en el punto 5 y 6 que rezan respectivamente "5. El funcionario encargado debe dar respuesta en los tiempos de Ley, si no puede, debe informar esta situación al usuario, antes del vencimiento del término señalado por la Ley expresando los motivos de la demora y el plazo en que se le dará respuesta al peticionario en forma escrita. 6. Si se presenta incumplimiento por parte del funcionario que debe dar respuesta, se dará traslado de dicha situación a la personería para que inicie la respectiva investigación disciplinaria. No se evidencia remisión a la Personería en unos derechos de petición respondido con extemporaneidad.
4. Se debe realizar análisis por parte del responsable del proceso, en el seguimiento del Software de los PQRSD, además implementar medidas que permitan el cumplimiento de los PQRSD, con el fin de que los responsables de dar las respectivas respuestas, las den en los tiempos de Ley.



Jorge Hernan Henao Zuluaga  
Asesor de Control Interno