



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Enero al 31 Marzo/2019**

PQRS

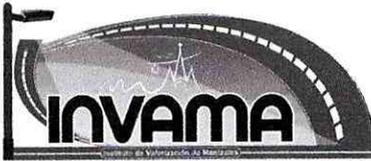
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

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 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 de 1 de Enero al 31 de Marzo 2019	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	1	0,15%
Derecho de petición – consulta	24	3,51%
Derechos de petición alumbrado publico	25	3,66%
Derechos de petición otros casos	5	0,73%
Recursos de reposición	1	0,15%
Solicitudes alumbrado publico	100	14,64%
Solicitudes devolución dinero	62	9,08%
Solicitudes oficiales	33	4,83%
Solicitudes valorización	8	1,17%
Solicitudes de acceso a la información publica	3	0,44%
Agradecimiento	1	0,15%
Petición	41	6,00%
Queja	5	0,73%
Reclamos	34	4,98%
Sugerencias	3	0,44%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	194	28,40%
Solicitud tarifa impuesto alumbrado publico	143	20,94%
TOTALES	683	100,00%



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01Enero al 31Marzo/2019

Del total de PQRS recibidas en el primer trimestre año 2019 la mayor frecuencia corresponde a Solicitudes tarifa de impuesto de alumbrado público con una cantidad de (143) solicitudes con una frecuencia del 20.94%, derechos de petición, con una cantidad de (138) requerimientos con una frecuencia del 20.02%, del total del periodo, Solicitudes de información que no requieren respuesta (194) con una frecuencia de 28.40%, Solicitudes Alumbrado Público (100) con una frecuencia del 14.64%, solicitudes devolución de dinero (62) con una frecuencia del 9.08%, Solicitudes oficiales (33) con una frecuencia del 4.83%, Solicitudes Valorización (8) con una frecuencia del 1.17%, solicitudes de acceso a la información pública (3) con una frecuencia del 0.44%, recursos de reposición (1) con una frecuencia del 0.15%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia del 0.15%.

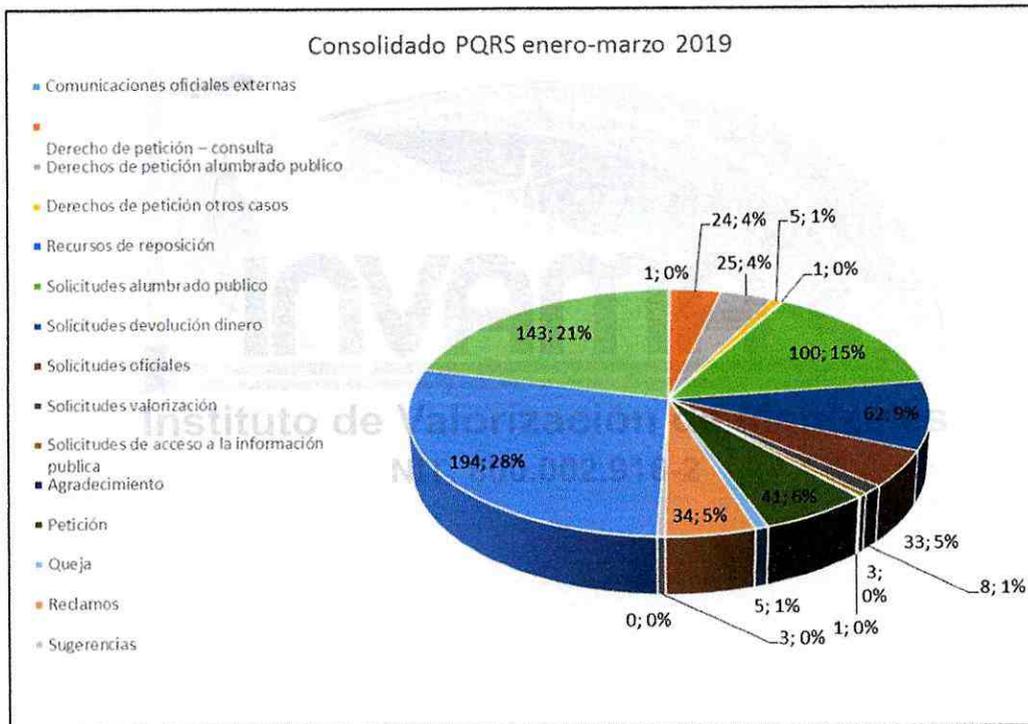


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 más utilizado sigue siendo por vía física con una frecuencia de 66.76%, Presencial Ciac con una frecuencia del 22.69%, por vía telefónica con una frecuencia del 8.49%, el uso del Email y las Redes sociales con una frecuencia del 2.05%, comparado con los periodos anteriores del año 2019,



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01Enero al 31Marzo/2019

este canal sigue siendo uno de los aplicativos menos utilizado por los usuarios, , 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	155	0	14	456	58	683
TOTAL %	22,69%	0,00%	2,05%	66,76%	8,49%	100,00%

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

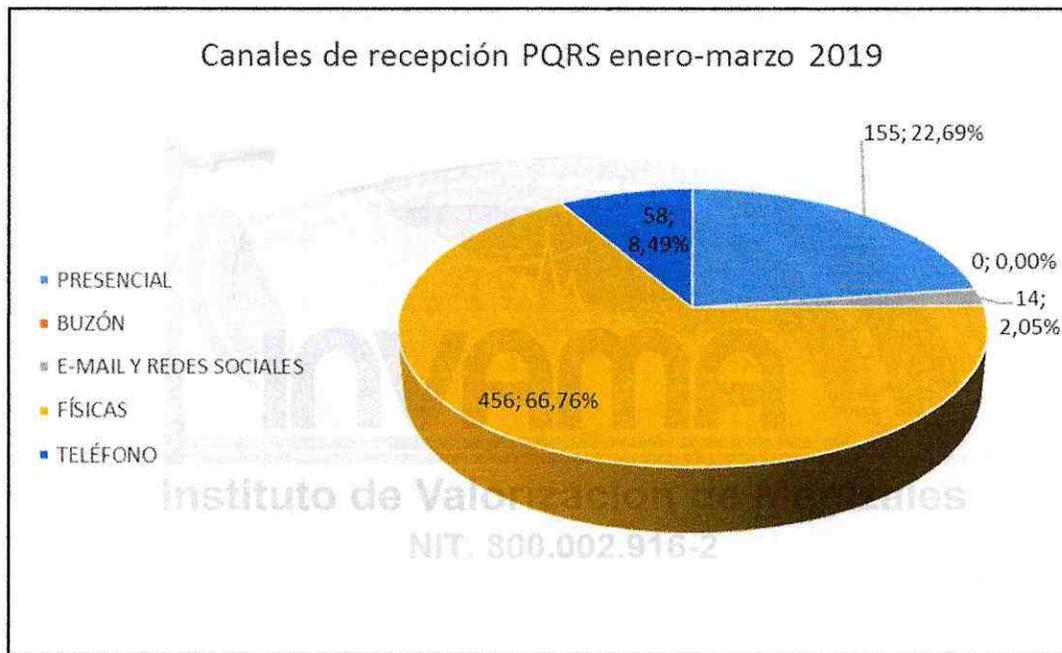


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 de 46.41%, la Unidad Financiera con una frecuencia de 40.70%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 11.42%, la Gerencia con una frecuencia de 0.29%, el resto de las Dependencias con una frecuencia del 1.17%.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Enero al 31 Marzo/2019**

TABLA No.3

Dependencia/Tipo de trámite	Gerencia	Comunicaciones	Control Interno	Gestión humana	Sistemas	Unidad Administrativa y Financiera	Unidad Jurídica	Unidad técnica	Total general
Comunicaciones oficiales externas	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	23	0	1	24
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	0	25	25
Derechos de petición otros casos	0	0	0	2	0	1	1	1	5
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	0	100	100
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	0	8	4	21	33
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	3	3	2	8
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	0	62	0	0	62
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	0	1	1	1	3
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Petición	0	0	0	0	0	6	18	17	41
Queja	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Reclamos	0	0	0	0	0	13	2	19	34
Sugerencias	0	0	0	0	2	0	0	1	3
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	2	0	0	4	0	16	49	123	194
Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado publico	0	0	0	0	0	143	0	0	143
TOTALES	2	0	0	6	2	278	78	317	683

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 (317) solicitudes, Doscientos sesenta (260) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 82.%, Nueve (9) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 2.83%, Cuarentaisiete (47) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 14.82%, Una (1) se encuentra abierta retrasada con una frecuencia del 0.32%, en la Unidad Jurídica se presentaron (78) solicitudes,



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Enero al 31 Marzo/2019**

Setenta y dos (72) cerradas a tiempo con una frecuencia del 92%, Seis (6) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 8%, En la unidad financiera se presentaron (278) solicitudes, Ciento noventa y uno (191) se cerraron eficazmente con una Frecuencia del 69%, Tres (3) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 1%, Ochenta y cuatro (84) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 30%, en la Gerencia se presentaron Dos (2) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en el área de Gestión Humana se presentaron (6) solicitudes, todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en el resto de las áreas se presentaron Dos (2) solicitud todas cerradas a tiempo con una frecuencia del 100%.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	2	100%	0	0%	0	0%	0	0,00%	2	100%
Unidad Técnica	260	82%	9	2.83%	47	15%	1	0,32%	317	100%
Unidad Jurídica	72	92%	0	0%	6	8%	0	0,00%	78	100%
Unidad Financiera y Administrativa	191	69%	3	1%	84	30%	0	0,00%	278	100%
Gestión Humana	6	100%	0	0%	0	0%	0	0,00%	6	100%
Área de Sistemas	2	100%	0	0%	0	0%	0	0,00%	2	100%
Comunicaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,00%	0	100%
Control Interno	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,00%	0	100%
TOTAL	533		12		137		1		683	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 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 (247) solicitudes con una frecuencia de 45.40%, la unidad Financiera con (234) solicitudes con una frecuencia del 43.01%, la unidad Jurídica con (57) solicitudes con una frecuencia del 10.48%, la Gerencia con



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Enero al 31 Marzo/2019**

(2) solicitudes con una frecuencia del 0.37%, Gestión Humana con (4) solicitudes con una frecuencia del 0.74%, en las otras dependencias no se presentaron solicitudes.

ÁREA	Comunicaciones Oficiales Externas	Solicitudes de Alumbrado Público	Solicitudes de Oficiales	Solicitudes de Valorización	Solicitudes de Acceso a la Información pública	Solicitudes de Devolución Dinero	Solicitudes de Informativas no Respuesta	Solicitudes de Tarifa Impuesto A.P	Totales Solicitudes	Total %
Gerencia	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,37 %
Unidad Técnica	0	100	21	2	1	0	123	0	247	45,40 %
Unidad Jurídica	0	0	4	3	1	0	49	0	57	10,48 %
Unidad Financiera y Administrativa	1	0	8	3	1	62	16	143	234	43,01 %
Gestión Humana	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0,74 %
Área de Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %
TOTAL	1	100	33	8	3	62	194	143	544	100,00 %

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

Instituto de Valorización de Manizales
NIT. 800.002.916-2

USO OFICIAL - INVAMA



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Enero al 31 Marzo/2019

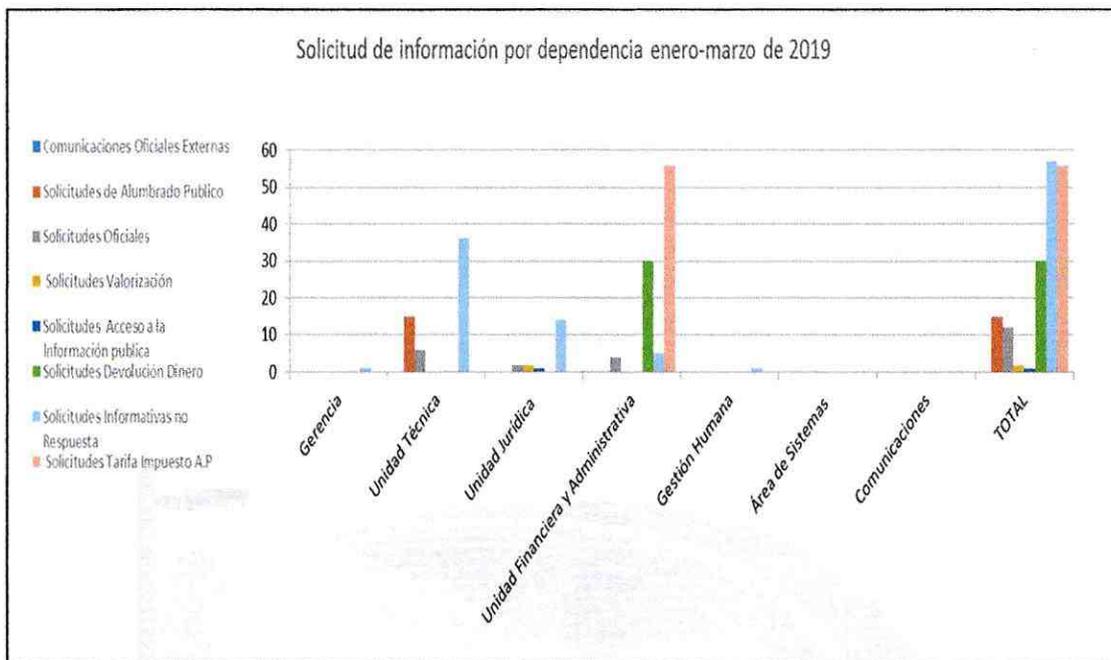


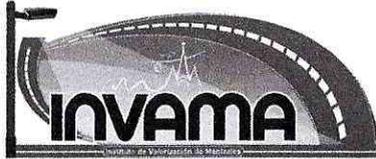
Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 desde el 01 de Enero al 31 de Marzo del año 2019, 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	0,00%	0	0
UNIDAD TÉCNICA	70	50,72%	0	0
UNIDAD JURÍDICA	21	15,22%	0	0
UNIDAD FINANCIERA	43	31,16%	1	100
ÁREA DE SISTEMAS	2	1,45%	0	0
GESTIÓN HUMANA	2	1,45%	0	0
TOTAL	138	100,00%	1	100

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



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Enero al 31 Marzo/2019**

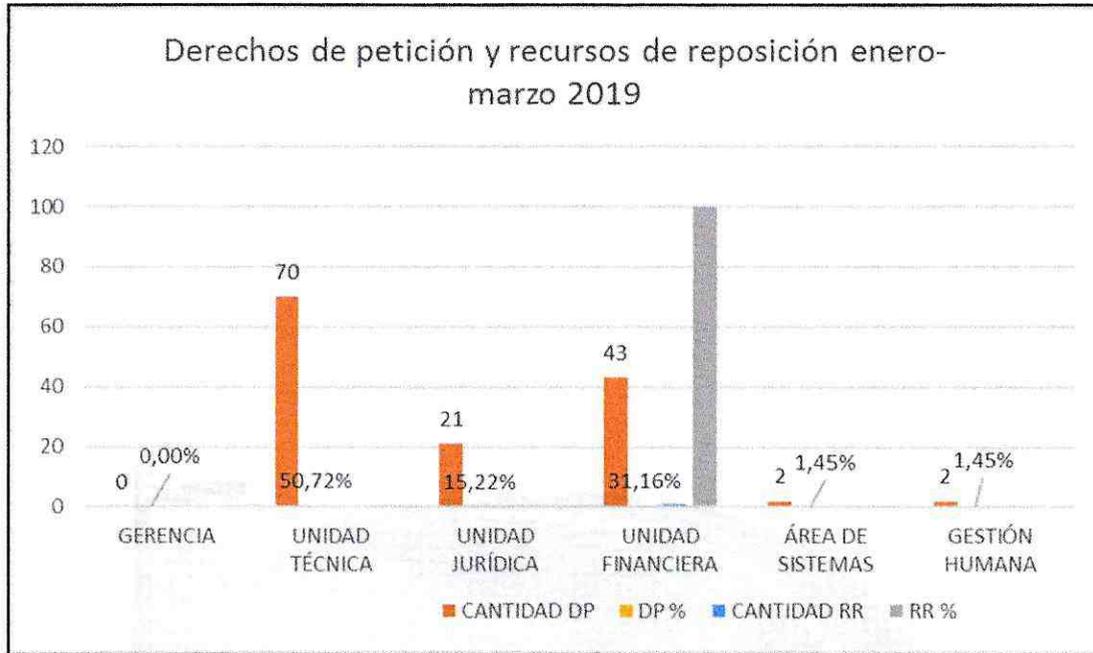


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

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	57	81%	9	13%	4	6%	0	0%	70	100%
Unidad Jurídica	20	95%	0	0%	1	5%	0	0%	21	100%
Unidad Financiera y Administrativa	34	79%	2	5%	7	16%	0	0%	43	100%
Sistemas	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Gestión Humana	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
TOTALES	115		11		12		0		138	100%

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



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Enero al 31 Marzo/2019

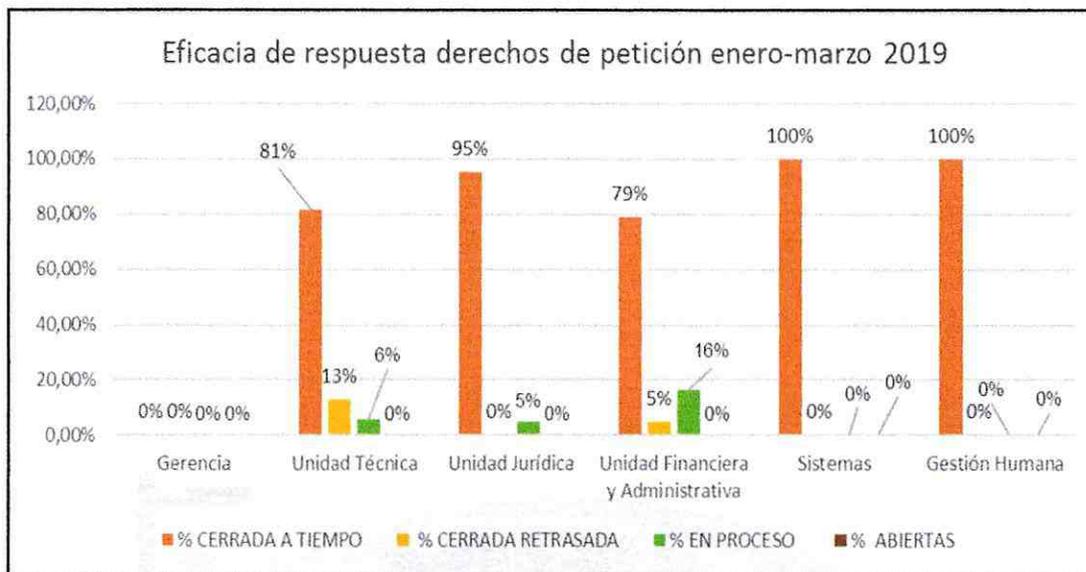
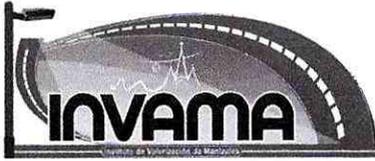


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (70) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, (57) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 81%, Nueve (9) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 13.%, Cuatro (4) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 6.%, en la Unidad Jurídica se presentaron (21) Derechos de Petición, Veinte (20) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 95.%, Uno (1) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5.%, en la unidad financiera se presentaron (43) Derechos de Petición, Treinta y cuatro (34) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 79.%, Dos (2) se cerraron retrasados con una frecuencia del 5.%, Siete (7) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 16.%, En el resto de las área se presentaron (4) derechos de petición cerrados eficazmente con una frecuencia del 100%.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Unidad Financiera	1	100%	0	0	0	0	0	0	1	100%
TOTAL	1		0		0		0		1	

Tabla 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01Enero al 31Marzo/2019**



Grafica No. 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición

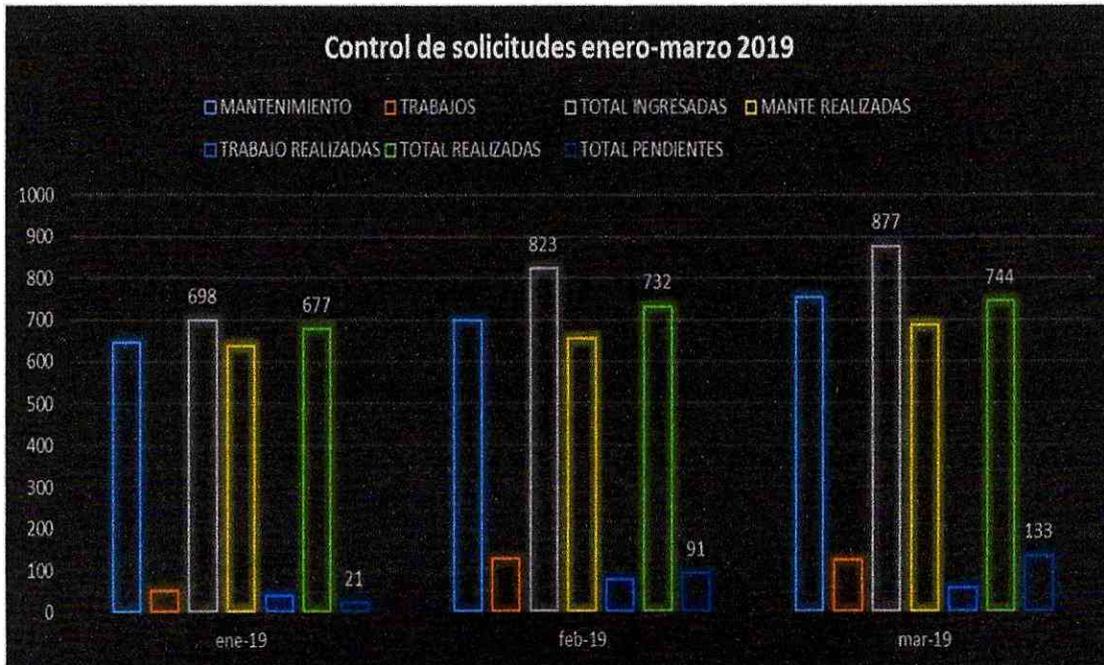
En la **Tabla 8.** Se evidencia que de Un (1) recursos de reposición que entro a la Unidad Financiera se cerró eficazmente con una frecuencia del 100%,

CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO

MES	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	TOTAL INGRESADAS	MANTE REALIZADAS	TRABAJO REALIZADAS	TOTAL REALIZADAS	TOTAL PENDIENTES
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
totales	2099	299	2398	1981	172	2153	245



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01Enero al 31Marzo/2019**



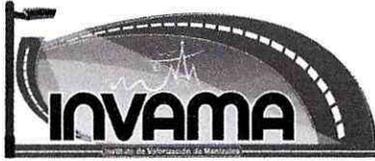
DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el primer trimestre del año 2019 no se presentaron denuncias anónimas.

Instituto de Valorización de Manizales
NIT. 800.002.916-2

ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el primer trimestre del año 2019 no se presentaron Actos de Corrupción.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01Enero al 31Marzo/2019**

DEBILIDADES

En este primer trimestre del año en curso se viene presentando falla tecno mecánica en el parque automotor de la entidad impidiendo el buen desarrollo de la operación.

Se ha disminuido notoriamente la ejecución del servicio y los reclamos durante el trimestre, generando en los usuarios inconformismo con los servicios que presta la entidad.

El Inventario de materiales que reposa en el almacén no es suficiente para la gran demanda de solicitudes que los usuarios radican.

De igual forma se debe dinamizar los procesos de compra de materiales para el mantenimiento de la red de alumbrado público con el fin de ser más eficaces y brindar un óptimo servicio a la comunidad.

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

FORTALEZAS

En las zonas con más reportes de daños (zona 2,5y 6) hay apoyo entre cuadrillas para tener una mayor eficacia en los tiempos de respuesta.

Se viene realizando la campaña INVAMA llega a su barrio con el fin de acercar a la comunidad con la entidad y los servicios que esta presta, para escuchar de primera mano las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

PROPUESTAS

Se continúa 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 Enero al 31 Marzo/2019**

ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRS MÁS REPETITIVAS O RELEVANTES.

Se ha 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 ha dado prioridad, radicándolos y atendiéndolos con prontitud, evitando ruidos que vayan en contra de la imagen del INVAMA.

CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO
Prof. Universitario Atención Cliente

INVAMA
Instituto de Valorización de Manizales
NIT. 800.002.916-2

USO OFICIAL - INVAMA