



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Julio al 30 Septiembre/2019

PQRS

CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

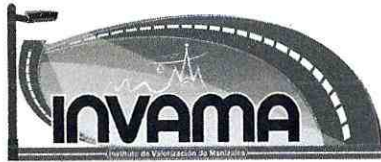
En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición, consultas y comentarios positivos (PQRS), recibidos por el Instituto de Valorización del Municipio de Manizales (INVAMA), en el periodo 01 De Julio al 30 de Septiembre 2019.

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 Julio al 30 de Septiembre 2019	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	10	1,98%
Derecho de petición – consulta	11	2,18%
Derechos de petición alumbrado publico	48	9,52%
Derechos de petición otros casos	30	5,95%
Recursos de reposición	1	0,20%
Solicitudes alumbrado publico	87	17,26%
Solicitudes devolución dinero	19	3,77%
Solicitudes oficiales	32	6,35%
Solicitudes valorización	4	0,79%
Solicitudes de acceso a la información publica	8	1,59%
Agradecimiento	1	0,20%
Petición	29	5,75%
Queja	2	0,40%
Reclamos	49	9,72%
Sugerencias	0	0,00%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	121	24,01%
Solicitud tarifa impuesto alumbrado publico	52	10,32%
TOTALES	504	100,00%

Del total de PQRS recibidas en el tercer trimestre del año 2019 la mayor frecuencia corresponde a Derechos de petición con una cantidad de (170) Requerimientos con una frecuencia del 33.72%, Solicitudes de alumbrado público Ochentaisiete (87) con



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01Julio al 30Septiembre/2019

una frecuencia del 17.26%, Solicitudes tarifa de impuesto de alumbrado público Cincuenta y dos (52) solicitudes con una frecuencia del 10.32%, Solicitudes oficiales Treinta y dos (32) con una frecuencia del 6.35%, Solicitudes de información que no requieren respuesta (121) con una frecuencia de 24.01%, solicitudes devolución de dinero (19) con una frecuencia del 3.77%, Comunicaciones oficiales Externas Diez (10) con una frecuencia del 1.98%, Solicitudes Valorización (4) con una frecuencia del 0.79%, solicitudes de acceso a la información pública (8) con una frecuencia del 1.59%, recursos de reposición (1) con una frecuencia del 0.21%.



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 73.61%, Presencial Ciac con una frecuencia del 18.85%, por vía telefónica con una frecuencia del 5.36%, el uso del Email y las Redes sociales con una frecuencia del 2.18%, comparado con los periodos anteriores del año 2019, este canal sigue siendo uno de los aplicativos menos utilizados por los usuarios, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.00%.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Julio al 30 Septiembre/2019

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
	CIAC					
TOTAL	95	0	11	371	27	504
TOTAL %	18,85%	0,00%	2,18%	73,61%	5,36%	100,00%

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

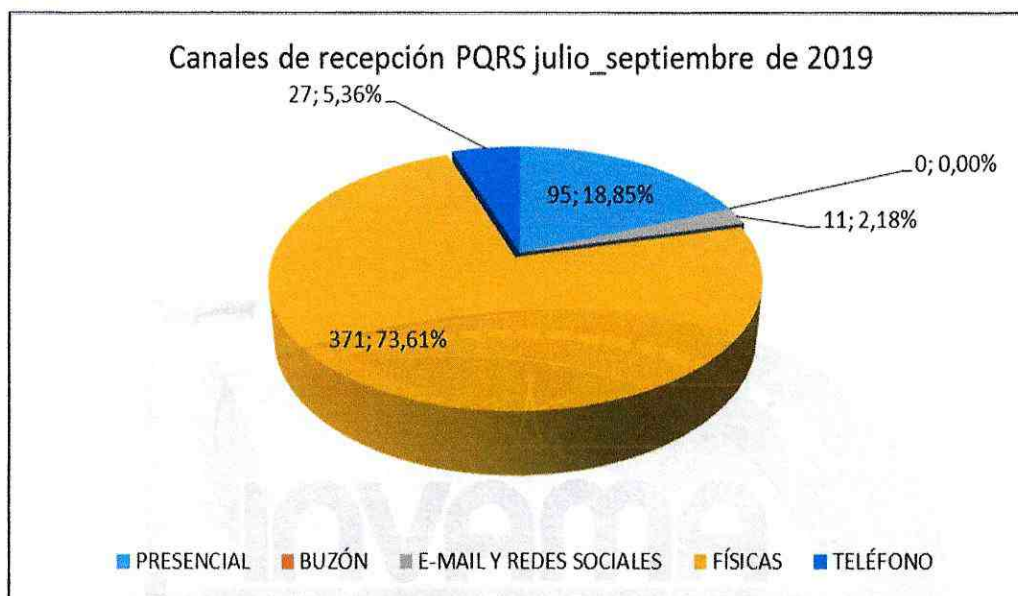
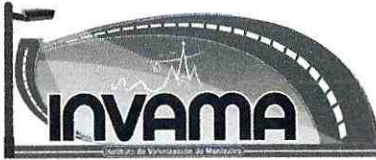


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 52.18%, la Unidad Financiera con una frecuencia de 30.55%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 14.68%, la Gerencia con una frecuencia de 0.59%, Gestión Humana con una frecuencia del 1.19%, Sistemas con una frecuencia del 0.79%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.



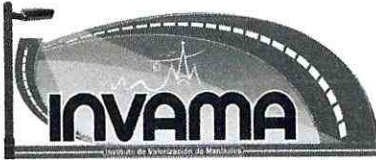
**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Julio al 30 Septiembre/2019**

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	2	0	8	10
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	11	0	0	11
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	3	0	45	48
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	2	10	18	30
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	1	0	0	86	87
Solicitudes oficiales	0	0	0	1	0	8	6	17	32
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	4	0	0	4
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	0	17	2	0	19
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	2	1	4	0	1	8
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Petición	0	0	0	0	0	0	5	24	29
Queja	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Reclamos	0	0	0	0	0	42	0	7	49
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	3	0	0	3	2	9	49	55	121
Solicitudes tarifa impuesto de alumbrado publico	0	0	0	0	0	52	0	0	52
TOTALES	3	0	0	6	4	154	74	263	504

Tabla No.3 Total de solicitudes por dependencias.

USO OFICIAL - INVAMA



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01Julio al 30Septiembre/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 (258) solicitudes, Doscientos diecisiete (217) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 84.%, Ocho (8) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 3.%, Treinta y tres (33) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 13.%, en la Unidad Jurídica se presentaron (74) solicitudes, Sesentaiocho (68) cerradas a tiempo con una frecuencia del 92.%, Una (1) cerrada retrasada con una frecuencia del 1%, Cinco (5) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 7.%, En la unida financiera se presentaron (159) solicitudes, Ciento cinco (105) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 66.%, Diecisiete (17) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 11.%, Treinta (30) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 19.%, Siete se encuentran abiertas sin respuesta con una frecuencia del 4%, en la Gerencia se presentaron Tres (3) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en el área de Gestión Humana se presentaron (6) solicitudes, Cuatro (4) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 67.%, Dos (2) cerradas retrasadas con una frecuencia del 33%, en Sistemas se presentaron Cuatro (4) Solicitudes cerradas eficazmente Con una frecuencia del 100%, en el resto de las áreas no se presentaron solicitudes.

ESTADO/ÁREA	CERRAD A A TIEMPO	% CERRAD A A TIEMPO	CERRADA RETRASA DA	% CERRADA RETRASA DA	EN PROCES O	% EN PROCES O CON TIEMPO	ABIERTA RETRASAD AS	% ABIERT AS	TOTA L	TOTA L %
Gerencia	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
Unidad Técnica	217	84%	8	3%	33	13%	0	0%	258	100%
Unidad Jurídica	68	92%	1	1%	5	7%	0	0%	74	100%
Unidad Financiera y Administrativ a	105	66%	17	11%	30	19%	7	4%	159	100%
Gestión Humana	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%	6	100%
Área de Sistemas	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%
Comunicacio nes	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Control Interno	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
TOTAL	401		28		68		7		504	100%

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Julio al 30 Septiembre/2019

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Julio al 30 de Septiembre 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 (167) solicitudes con una frecuencia de 50.%, la unidad Financiera con (96) solicitudes con una frecuencia del 29.%, la unidad Jurídica con (57) solicitudes con una frecuencia del 17.%, la Gerencia con (3) solicitudes con una frecuencia del 1.%, Gestión Humana con (6) solicitudes con una frecuencia del 2.%, Sistemas con Cinco (5) Solicitudes con una frecuencia del 1.%, 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 de Informativas no Respuesta	Solicitudes de Tarifa Impuesto A.P	Totales Solicitudes	Total %
Gerencia	0	0	0	0	0	0	3	0	3	1%
Unidad Técnica	8	86	17	0	1	0	55	0	167	50%
Unidad Jurídica	0	0	6	0	0	2	49	0	57	17%
Unidad Financiera y Administrativa	2	0	8	4	4	17	9	52	96	29%
Gestión Humana	0	0	1	0	2	0	3	0	6	2%
Área de Sistemas	0	1	0	0	2	0	2	0	5	1%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	10	87	32	4	9	19	121	52	334	100%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Julio al 30 Septiembre/2019

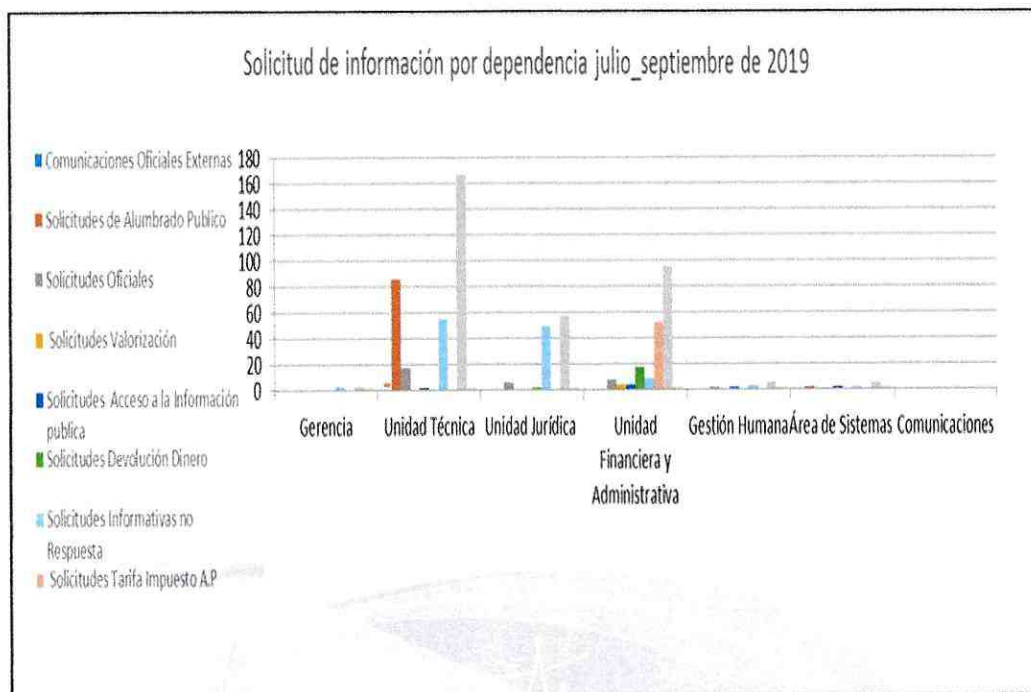


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 Julio al 30 de Septiembre 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%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	94	56%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	16	9%	1	100%
UNIDAD FINANCIERA	59	35%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	169	100%	1	100%

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



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Julio al 30 Septiembre/2019**

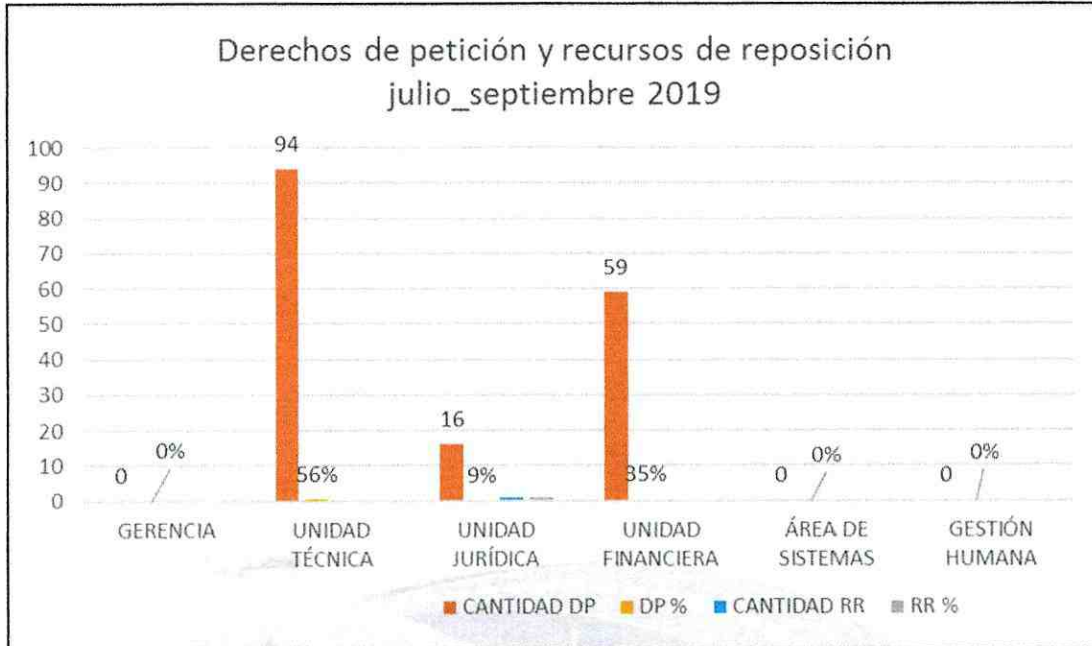


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

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	70	74%	6	6%	18	19%	0	0%	94	100%
Unidad Jurídica	12	75%	1	6%	3	19%	0	0%	16	100%
Unidad Financiera y Administrativa	33	56%	17	29%	8	14%	1	2%	59	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	115		24		29		1		169	100%

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



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01Julio al 30Septiembre/2019**

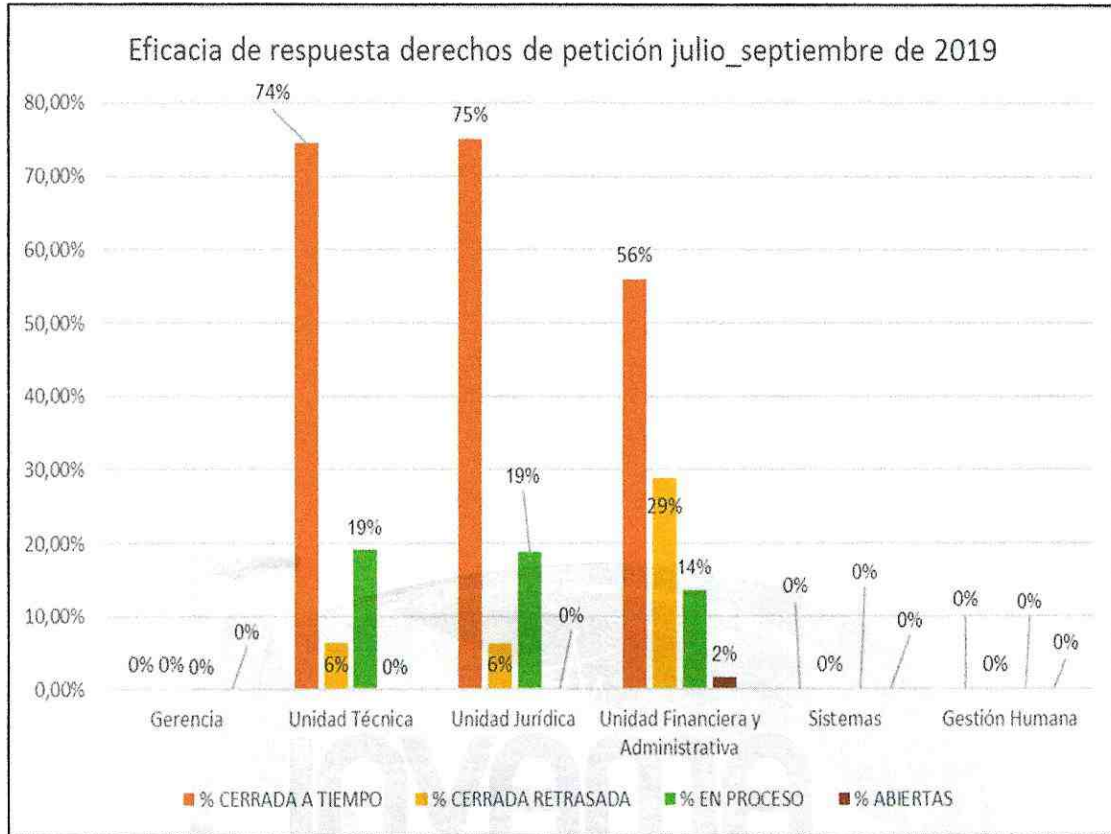


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

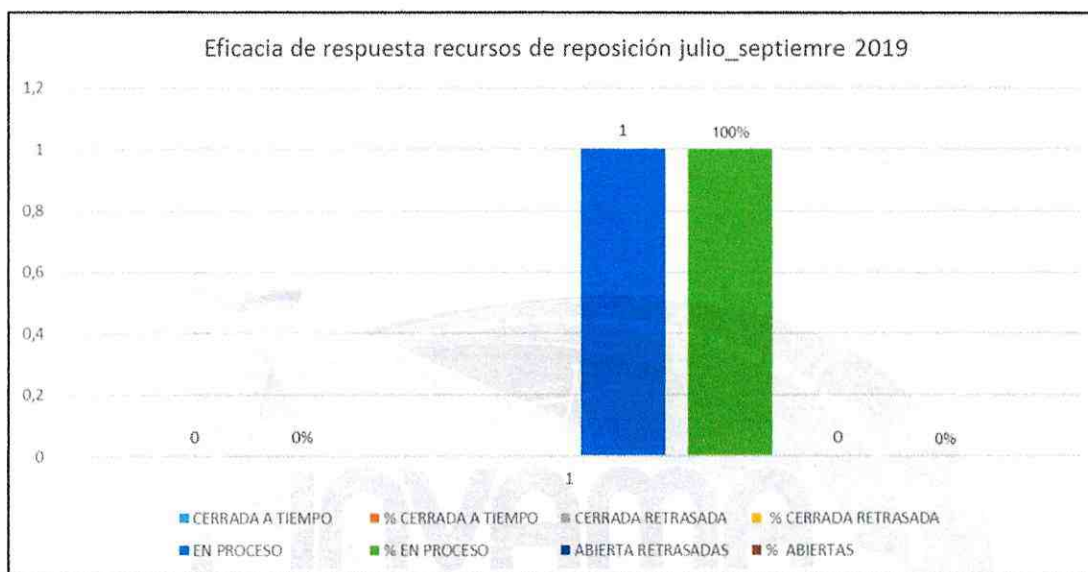
En la **tabla 7**, se evidencia que, de (94) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, (70) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 74%, Seis (6) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 6%, Dieciocho (18) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 19.%, en la Unidad Jurídica se presentaron (16) Derechos de Petición, Doce (12) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 75.%, Uno (1) Cerrado retrasado con una frecuencia del 6%, Tres (3) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 19.%, en la unidad financiera se presentaron (59) Derechos de Petición, Treinta y Tres (33) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 56.%, Diecisiete (17) se cerraron retrasados con una frecuencia del 29.%, Ocho (8) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 14.%, Uno (1) se encuentra abierto sin respuesta con una frecuencia del 2%, En el resto de las área no se presentaron derechos de petición.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Julio al 30 Septiembre/2019

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

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

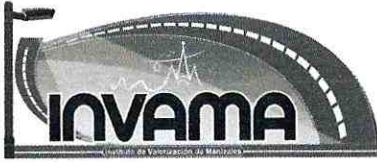


Grafica No. 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición

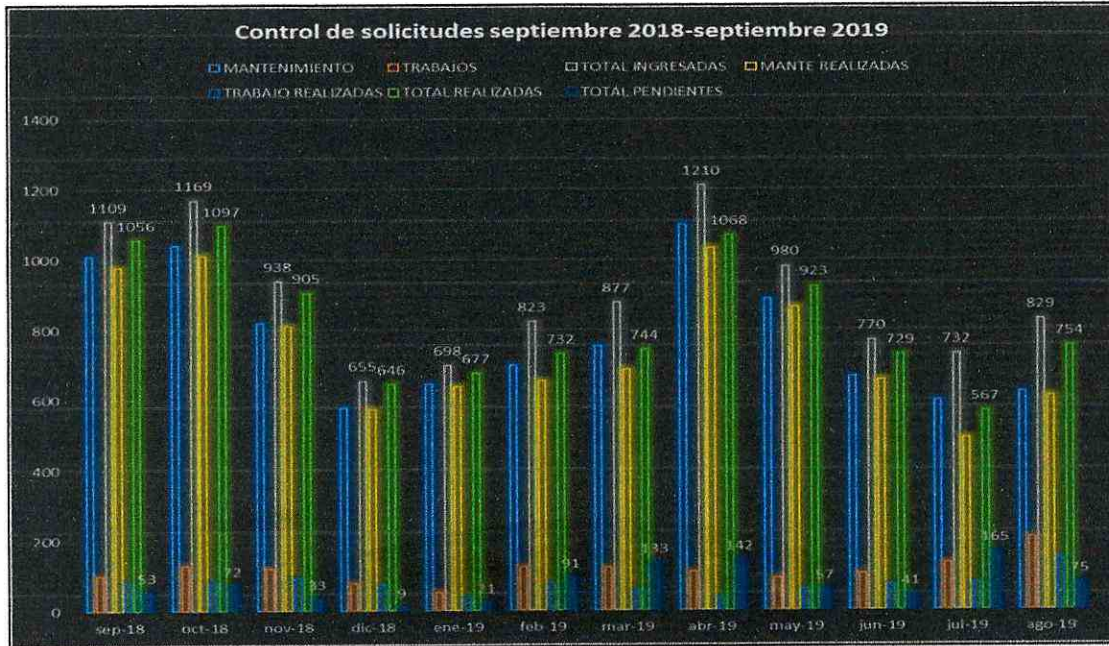
En la **Tabla 8.** Se evidencia que de Un (1) recurso de reposición que entro a la Unidad Jurídica se Encuentra abierto con tiempo de respuesta.

CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO

MES	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	TOTAL INGRESADAS	MANTE REALIZADAS	TRABAJO REALIZADAS	TOTAL REALIZADAS	TOTAL PENDIENTES
sep-18	1010	99	1109	977	79	1056	53
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



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01Julio al 30Septiembre/2019



DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

Instituto de Valorización de Manizales
NIT. 800.002.916-2

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

ACTOS DE CORRUPCIÓN

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



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Julio al 30 Septiembre/2019**

DEBILIDADES

En este Tercer 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 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.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Julio al 30 Septiembre/2019**

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.

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

INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES
NIT. 800.002.916-2

USO OFICIAL - INVAMA