



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018

PQRS

CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

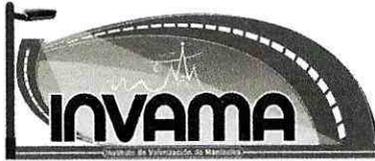
En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición, consultas y comentarios positivos (PQRS), recibidos por el Instituto de Valorización del Municipio de Manizales (INVAMA), en el periodo 01 de noviembre al 30 de noviembre 2018.

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 noviembre al 30 de noviembre 2018	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	4	0,97%
Derecho de petición - consulta	25	6,05%
Derechos de petición alumbrado publico	21	5,08%
Derechos de petición otros casos	2	0,48%
Recursos de reposición	1	0,24%
Solicitudes alumbrado publico	19	4,60%
Solicitudes devolución dinero	83	20,10%
Solicitudes oficiales	12	2,91%
Solicitudes valorización	1	0,24%
Solicitudes de acceso a la información publica	8	1,94%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	14	3,39%
Queja	2	0,48%
Reclamos	10	2,42%
Sugerencias	0	0,00%
Buzón	1	0,24%
Solicitudes Informativas no Rta	56	13,56%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	154	37,29%
TOTALES	413	100,00%

USO OFICIAL - INVAMA



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Solicitudes tarifa de impuesto de alumbrado público con una cantidad de (154) requerimientos con una frecuencia del 37.29%, Solicitudes devolución de dinero (83) con una frecuencia del 20.10%, derechos de petición con una cantidad de (75) requerimientos que corresponden al 18.14%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (56) con una frecuencia del 13.56%, Solicitudes de alumbrado público (19) con una frecuencia del 4.60%, Solicitudes oficiales (12) con una frecuencia 2.91%, solicitudes de acceso a la información pública (8) con una frecuencia del 1.94%, Comunicaciones oficiales externas (4) con una frecuencia del 0.97%, Solicitudes Valorización (1) con una frecuencia del 0.24%, Recursos de reposición (1) con una frecuencia del 0.24%, Buzón (1) con una frecuencia del 0.24%.

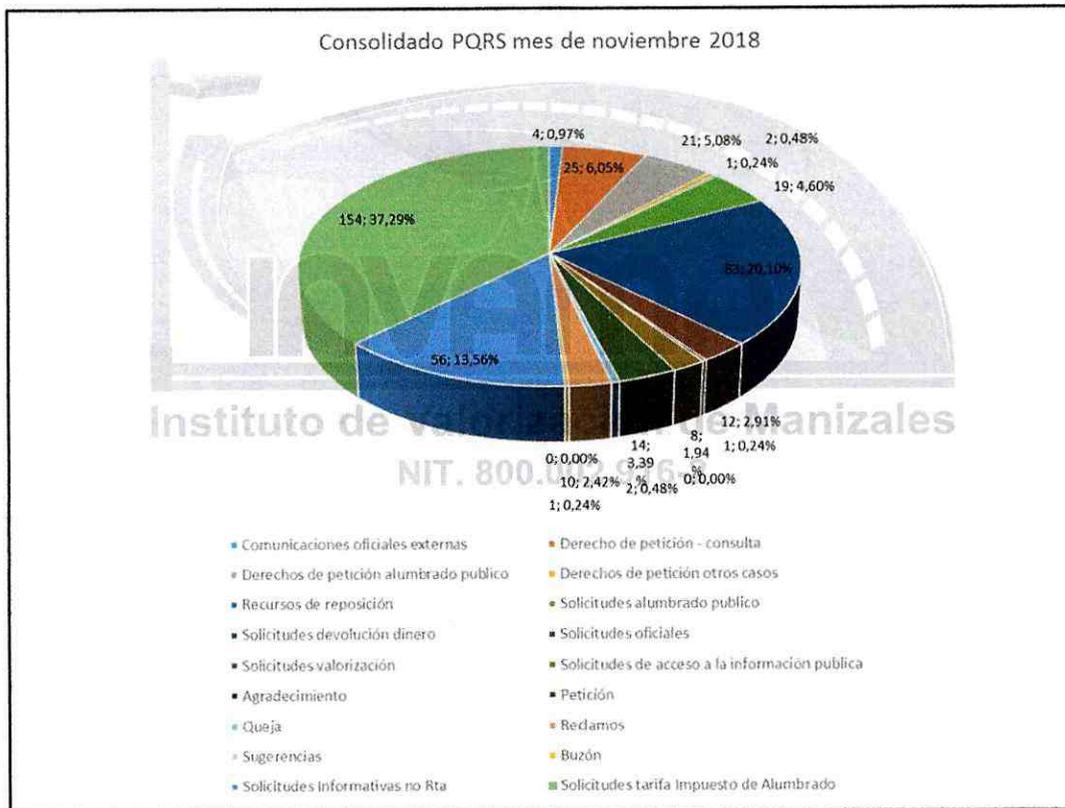


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

USO OFICIAL - INVAMA



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018

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 más utilizado sigue siendo por vía física con una frecuencia del 56.17%, Si comparamos El uso telefónico con los informes anterior se puede observar que este medio se está utilizando menos que en los periodos anteriores con una frecuencia del 11.86%, En este informe clasificaremos las solicitudes presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia del 31.72%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.24%.

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	131	1	0	232	49	413
TOTAL %	31,72%	0,24%	0,00%	56,17%	11,86%	100,00%

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

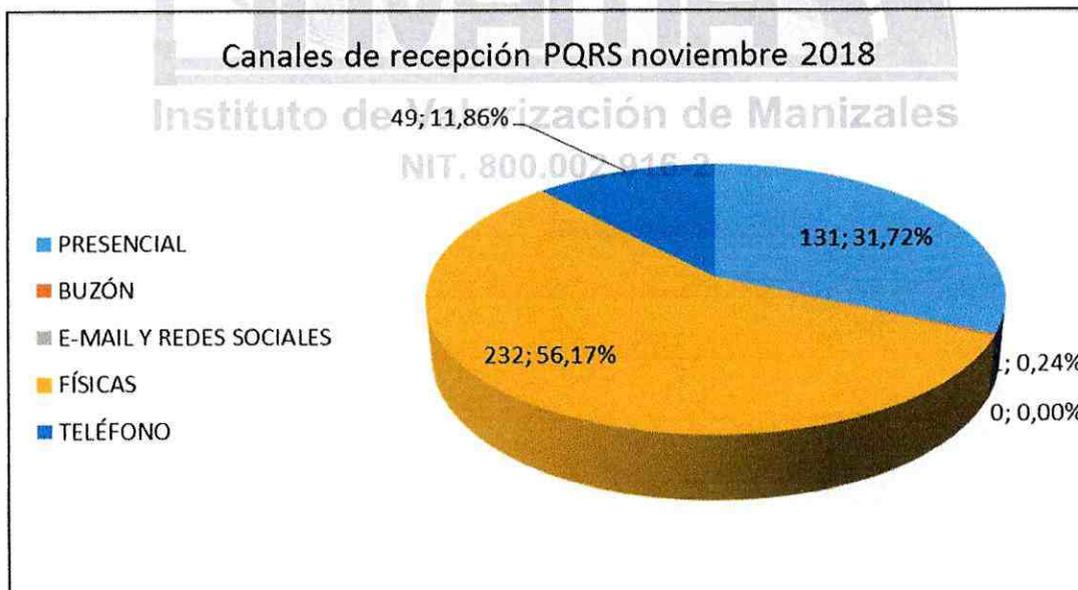


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018

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 Financiera con una frecuencia de 68.76%, la Unidad Técnica con una frecuencia del 25.42%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 4.11%

La Gerencia con una frecuencia de 0.96%, Gestión Humana con una frecuencia del 0.25%, Comunicaciones con una frecuencia del 0.25%, Control interno con una frecuencia del 0.25%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.

TABLA No.3

Dependencia/Tipo de trámite	Gerencia	Comunicaciones	Gestión humana	Sistemas	Unidad Administrativa y Financiera	Unidad Jurídica	Control interno	Unidad técnica	Total general
Comunicaciones oficiales externas	0	0	0	0	1	2	0	1	4
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	25	0	0	0	25
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	0	21	21
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Recursos de reposición	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	0	19	19
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	7	0	1	4	12
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	83	0	0	0	83
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	0	7	0	1	8
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	0	1	0	13	14
Queja	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Reclamos	0	0	0	0	5	0	0	5	10
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Buzón	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Solicitudes informativas no requiere respuesta	4	1	0	0	8	6	0	37	56
Solicitudes tarifa Impuesto Alumbrado	0	0	0	0	154	0	0	0	154
TOTALES	4	1	1	0	284	17	1	105	413

USO OFICIAL - INVAMA



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018

EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA.

Como puede observarse en la **tabla 4**, del total de PQRS, en el Área de la Unidad Financiera se presentaron (284) solicitudes, Ciento sesentaiocho (168) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 59.15%, Ciento quince (115) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 40.49%, una se encuentra abierta retrasada con una frecuencia del 0.36%, en la Unidad Técnica se presentaron Ciento cinco (105) solicitudes, Ochenta y cinco (85) cerradas a tiempo con una frecuencia del 81%, Siete (7) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 7%, Trece (13) se encuentran en proceso con una frecuencia del 12%, En la unida Jurídica se presentaron Diecisiete (17) solicitudes, dieciséis (16) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 94%, Una (1) se encuentra abierta con tiempo de respuesta con una frecuencia del 6%, en la Gerencia se presentaron Cuatro (4) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en Gestión Humana se presentó Una (1) solicitud cerrada eficazmente con una frecuencia del 100%, en Comunicaciones se presentó Una (1) solicitud con una frecuencia del 100%, en el área de control interno se presentó Una (1) solicitud cerrada a tiempo con una frecuencia del 100%, 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	4	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	4	100%
Unidad Técnica	85	81%	7	7%	13	12%	0	0,0%	105	100%
Unidad Jurídica	16	94%	0	0%	1	6%	0	0,0%	17	100%
Unidad Financiera y Administrativa	168	59.15%	0	0%	115	40.49%	1	0,36%	284	100%
Gestión Humana	1	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100%
Área de Sistemas	0	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	0	100%
Comunicaciones	1	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	100%
Control interno	1	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	1	
TOTAL	276	100%	7	0%	129	17,5%	1	0,50%	413	100%

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Noviembre al 30 de Noviembre del año 2018 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 Financiera con (253) solicitudes con una frecuencia del 75.07%, la unidad Técnica con (62) solicitudes con una frecuencia del 18.40%, la unidad Jurídica con (16) solicitudes con una frecuencia del 4.75%, la Gerencia con (4) Solicitudes con una frecuencia del 1.19%, Gestión Humana con Una (1) solicitudes con una frecuencia del 0.30%, en Comunicaciones Una (1) solicitud con una frecuencia del 0.30%, Control interno Una (1) solicitud con una frecuencia del 0.30%, las otras dependencias no se presentaron solicitudes.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	4	1,19%
Unidad Técnica	62	18,40%
Control Interno	1	0,30%
Gestión Humana	1	0,30%
Área de Sistemas	0	0,00%
Unidad Financiera y Administrativa	253	75,07%
Unidad Jurídica	16	4,75%
Comunicaciones	1	0,30%
TOTAL	338	100%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018

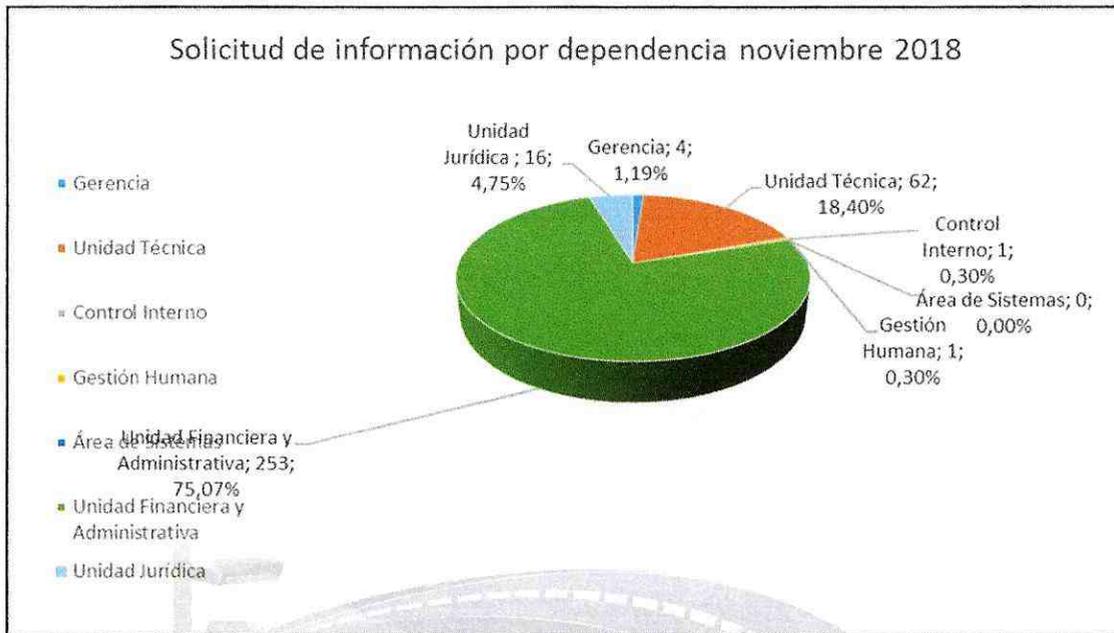


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 en el mes de Noviembre 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	43	58%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	1	1%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	30	41%	1	100%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	74	100%	1	100%

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



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**
01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018

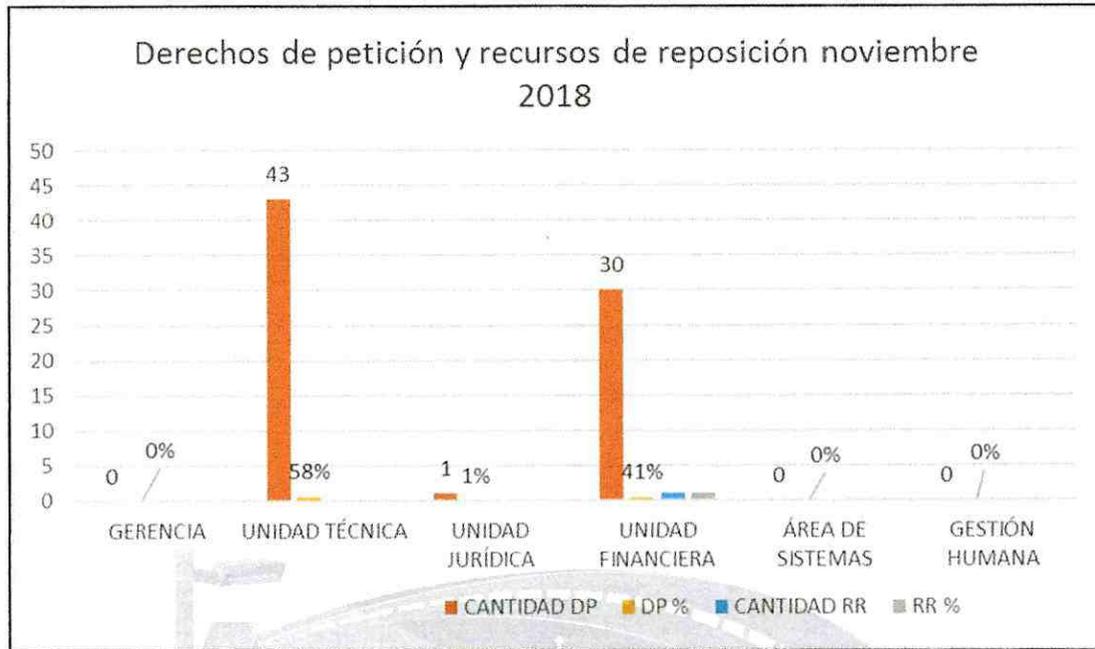


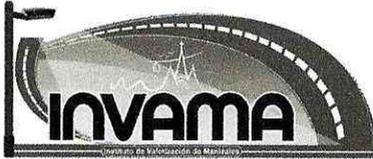
Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

ESTADO/ÁREA	CERRADA EFICAZ	% 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	33	76,74%	6	13,95%	4	9,30%	0	0%	43	100%
Unidad Jurídica	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	1	100%
Unidad Financiera y Administrativa	18	60,00%	0	0,00%	12	40,00%	0	0%	30	100%
Sistemas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	100%
Gestión Humana	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	100%
TOTALES	52		6		16		0		74	100%

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

USO OFICIAL - INVAMA



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018**

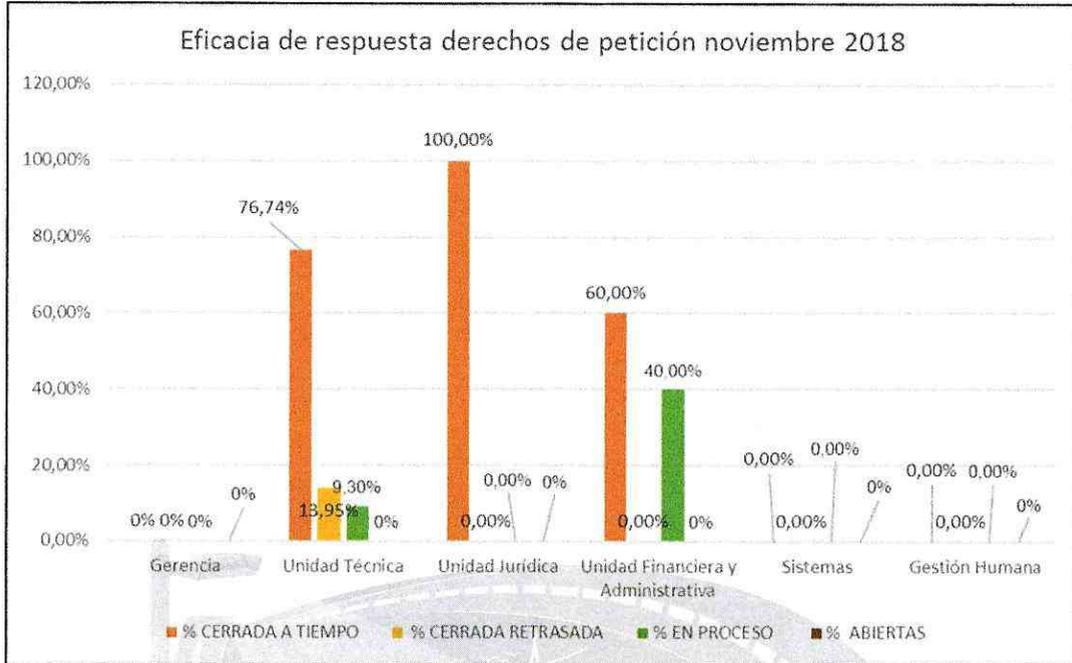
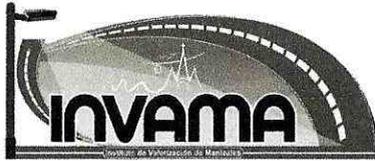


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que de (43) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Treinta y tres (33) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 76.74%, Seis (6) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 13.95%, Cuatro (4) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 9.30%, en la Unidad Jurídica se presentó un (1) Derecho de Petición cerrado eficazmente con una frecuencia del 100.%, en la unidad financiera se presentaron Treinta (30) Derechos de Petición, Dieciocho (18) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 60.%, Doce (12) encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 40.%, En el resto de las área no se presentaron derechos de petición.

USO OFICIAL - INVAMA



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018**

EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE RECURSOS DE REPOSICION

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

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



Gráfico No.8. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los recursos de reposición.

En la **Tabla 8**, se evidencia que se presentó un (1) recurso de reposición en el área financiera se encuentra abierto con tiempo de respuesta.

USO OFICIAL - INVAMA



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018**

CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO

MES	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	TOTAL INGRESADAS	MANTE REALIZADAS	TRABAJO REALIZADAS	TOTAL REALIZADAS	TOTAL PENDIENTES
ene-18	680	121	801	677	93	695	106
feb-18	611	91	702	611	68	675	27
mar-18	604	116	720	580	57	640	80
abr-18	739	68	807	739	58	797	10
may-18	721	21	742	626	95	721	21
jun-18	585	70	655	580	51	631	24
jul-18	667	81	748	644	59	703	45
ago-18	901	104	1005	868	67	935	70
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

Tabla 9. Control de solicitudes alumbrado público año 2018.

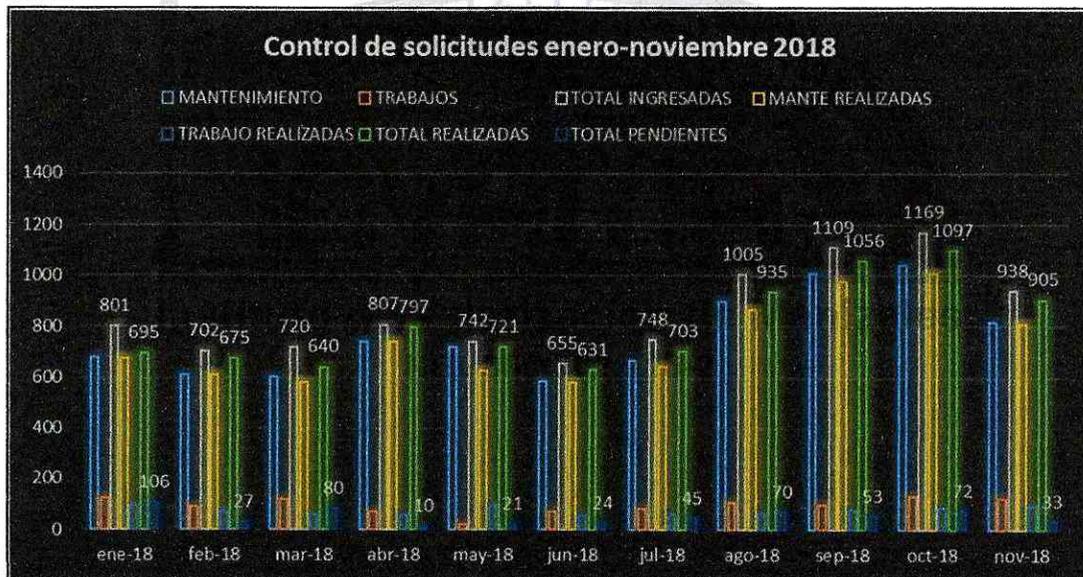


Gráfico No.9. Control de solicitudes alumbrado público año 2018.

USO OFICIAL - INVAMA



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018**

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción.

DEBILIDADES

Se sigue presentando inconvenientes con la entrega de las facturas de valorización en algunos barrios de la ciudad porque presentan errores en la nomenclatura.

FORTALEZAS

Se ha mejorado notoriamente la ejecución del servicio y el de los reclamos generando en los usuarios confianza con los servicios que presta la entidad

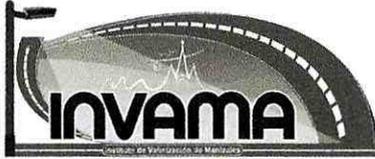
Instituto de Valorización de Manizales

El programa o campaña INVAMA llega a tu barrio tiene un gran impacto en la comunidad, porque genera confianza y cercanía de los usuarios con la entidad; buscando dar soluciones inmediatas a las solicitudes que los usuarios nos expresan.

Los usuarios manifiestan que se encuentran muy satisfechos con el servicio y la proximidad del Centro Integrado de atención al ciudadano CIAC, donde los usuarios pueden hacer todo tipo de solicitudes.

PROPUESTAS

Se sigue realizando seguimiento y control a las facturas que han presentado inconvenientes, por errores que se presentan en la dirección de entrega o por dificultad de la misma con el fin de mejorar el servicio.



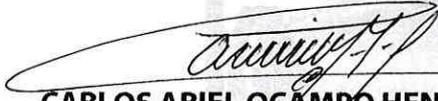
**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Noviembre a 30 Noviembre/2018**

Se realiza reunión con los supervisores de Tempo la empresa distribuidora de la facturación para tomar acciones correctivas que permitan el oportuno cumplimiento en la entrega de la factura a los usuarios.

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

INVAMA
Instituto de Valorización de Manizales
NIT. 800.002.916-2

USO OFICIAL - INVAMA