



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Agosto a 31 Agosto/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 agosto al 31 de agosto 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 Agosto al 31 de Agosto 2018	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	22	3,87%
Derecho de petición - consulta	0	0,00%
Derechos de petición alumbrado publico	12	2,11%
Derechos de petición otros casos	25	4,39%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	31	5,45%
Solicitudes devolución dinero	0	0,00%
Solicitudes oficiales	1	0,18%
Solicitudes valorización	2	0,35%
Solicitudes de acceso a la información publica	1	0,18%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	17	2,99%
Queja	2	0,35%
Reclamos	3	0,53%
Sugerencias	1	0,18%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	48	8,44%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	404	71,00%
TOTALES	569	100,00%

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Solicitudes tarifa de alumbrado público con una cantidad de (404) requerimientos con una frecuencia del 71%, derechos de petición con una cantidad de (60) requerimientos con una frecuencia del 10.55%, Solicitudes de información que no requieren respuesta (48) con una frecuencia del 8.44%, Comunicaciones oficiales externas (22) Solicitudes con



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto a 31 Agosto/2018

una frecuencia del 3.87%, Solicitudes de alumbrado público (31) con una frecuencia de 5.45%, Solicitudes valorización (2) con una frecuencia del 0.35%, Solicitudes de acceso a la información pública (1) con una frecuencia del 0.18%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 0.16%.

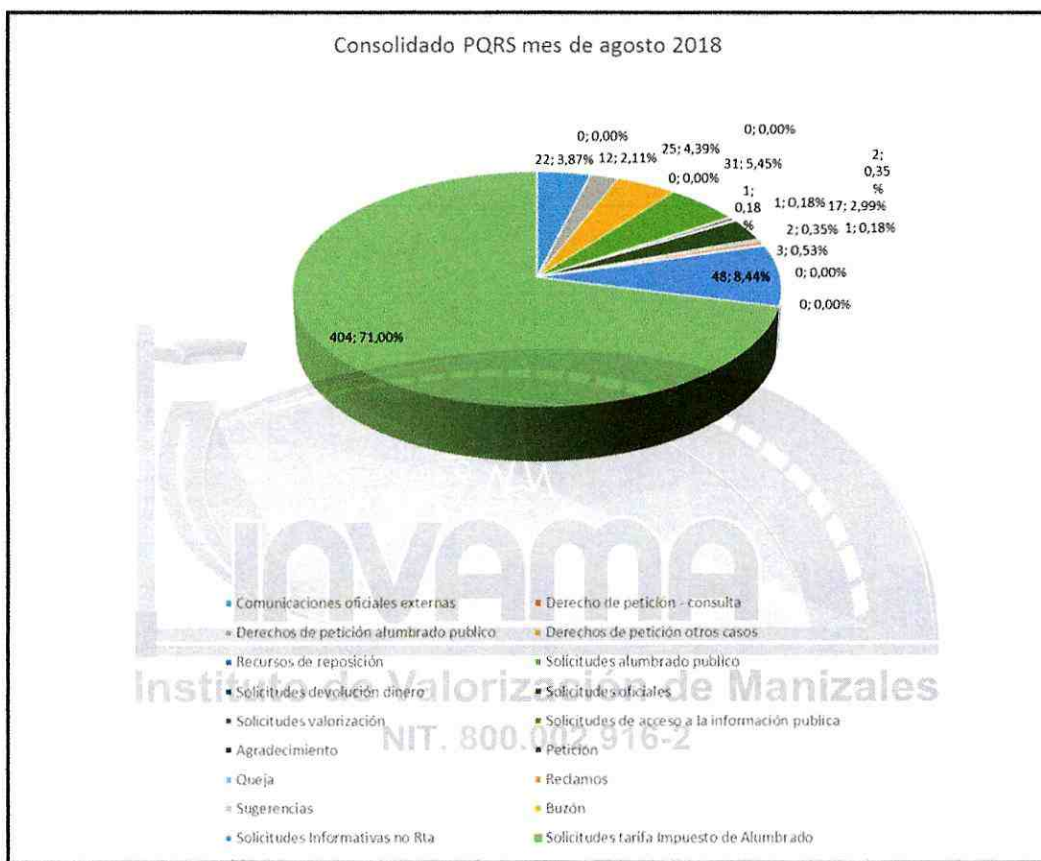


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 canal más utilizado es el Ciac con una frecuencia del 71.%, Físicas con una frecuencia del 24.96%, el uso del Email y las Redes sociales con una frecuencia del 2.64%, comparado con los periodos anteriores del año 2018, este canal sigue siendo uno de los aplicativos más utilizado ya que los usuarios usando este mecanismo, pueden guardar el anonimato y además posibilita él envío de solicitudes de cualquier parte de la ciudad, Si comparamos El uso telefónico con los informes anterior se puede observar que este medio se está



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto a 31 Agosto/2018

utilizando menos que en los meses anteriores con una frecuencia de 1.41%, 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	404	0	15	142	8	569
TOTAL %	71,00%	0,00%	2,64%	24,96%	1,41%	100,00%

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

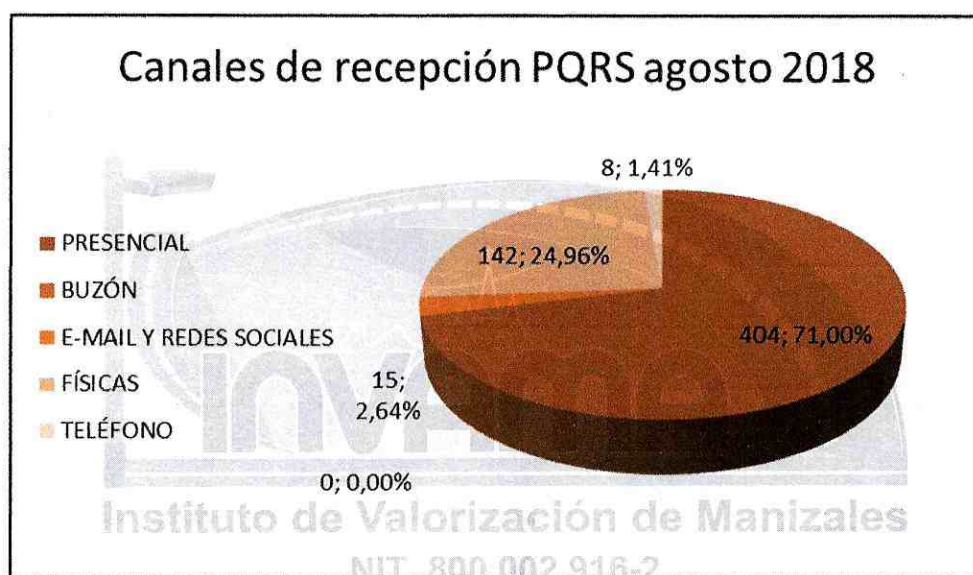
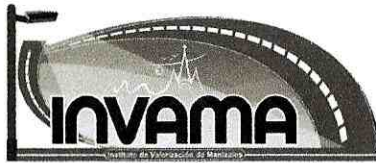


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 Financiera con una frecuencia de 78.91%, la Unidad Técnica con una frecuencia del 17.39%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 1.75%, la Gerencia con una frecuencia de 0.87%, en el área de Gestión Humana con una frecuencia de 1.05%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Agosto a 31 Agosto/2018**

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	1	0	3	0	11	2	5	22
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	1	0	11	12
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	23	0	2	25
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	31	31
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	0	0	1	1
Solicitudes valorización	0	0	0	0	2	0	0	2
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	0	0	1	1
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	4	1	12	17
Queja	0	0	0	0	1	0	1	2
Reclamos	0	0	0	0	1	0	2	3
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	1	1
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	4	0	3	0	2	7	32	48
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	0	0	0	0	404	0	0	0
TOTALES	5	0	6	0	449	10	99	569

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 (100) solicitudes, Ochenta y nueve (89) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 89%, Cuatro (4) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 4%, Seis (6) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una

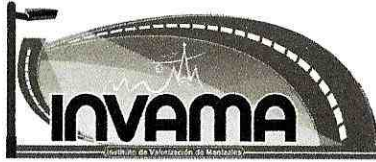


**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Agosto a 31 Agosto/2018**

frecuencia del 6%, Una (1) abierta retrasada con una frecuencia del 1%, en la Unidad Jurídica se presentaron nueve (9) solicitudes, Ocho (8) cerradas a tiempo con una frecuencia del 89%, una (1) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 11%, En la unida financiera se presentaron Cuatrocientas cuarenta y nueve (449) solicitudes, Cuatrocientas veintiséis (426) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 95%, Diez (10) cerrada retrasada con una frecuencia del 2%, Doce (12) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 3%, Una (1) se encuentran abiertas retrasadas con una frecuencia del 0.22%, en la Gerencia se presentaron Cinco (5) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en el área de Gestión Humana se presentaron Seis (6) solicitudes todas cerradas a tiempo 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	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	5	100%
Unidad Técnica	89	89%	4	4%	6	6%	1	1%	100	100%
Unidad Jurídica	8	89%	0	0%	1	11%	0	0%	9	100%
Unidad Financiera y Administrativa	426	95%	10	2%	12	2.68%	1	0.22%	449	100%
Gestión Humana	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%
Área de Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Comunicaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
TOTAL	534	94%	14	2%	19	3%	2	1%	569	100%

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto a 31 Agosto/2018

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Agosto al 31 de Agosto 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 (419) solicitudes con una frecuencia del 82.32%, la unidad Técnica con (70) solicitudes con una frecuencia del 13.75%, la unidad Jurídica con (9) solicitudes con una frecuencia de 1.77%, la Gerencia con (5) Solicitudes con una frecuencia del 0.98%, en el área de Gestión Humana (6) solicitudes con una frecuencia de 1.18%, en las otras dependencias no se presentaron solicitudes.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	5	0,98%
Unidad Técnica	70	13,75%
Gestión Humana	6	1,18%
Área de Sistemas	0	0,00%
Unidad Financiera y Administrativa	419	82,32%
Unidad Jurídica	9	1,77%
TOTAL	509	100,00%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.



Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto a 31 Agosto/2018

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 agosto 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	30	50%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	0	0%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	30	50%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	60	100%	0	0%

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

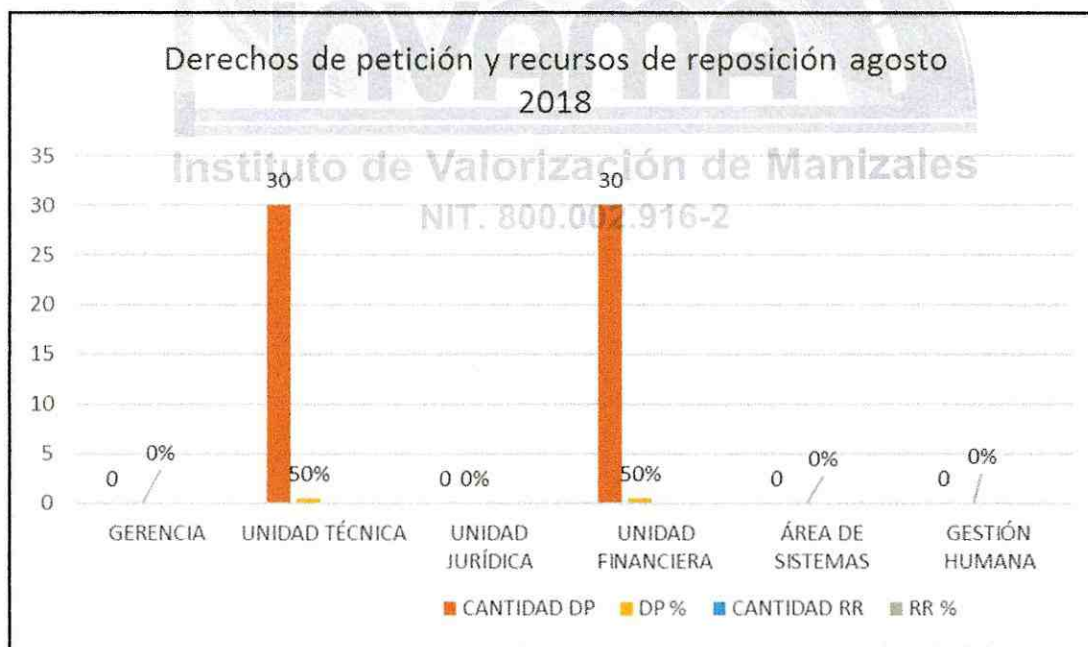


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto a 31 Agosto/2018

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	24	80,00%	3	10,00%	3	10,00%	0	0%	30	100%
Unidad Jurídica	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	100%
Unidad Financiera y Administrativa	21	70,00%	1	3,33%	8	26,67%	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	45		4		11		0		60	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.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (30) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Veinticuatro (24) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Agosto a 31 Agosto/2018**

frecuencia del 80.%, Tres (3) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 10.%, Tres (3) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 10.%, en la Unidad Jurídica no se presentaron Derechos de Petición, en la unidad financiera se presentaron Treinta (30) Derechos de Petición, veintiuno (21) fueron cerrados en los tiempos de ley con una frecuencia del 70.%, Uno (1) fue cerrado retrasado con una frecuencia del 3.33%, ocho (8) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 26.67%, En el resto de las área no se presentaron derechos de petición.

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

Tabla 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición

En la **Tabla 8**, se evidencia que no se presentaron recursos de reposición en este mes.

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

Tabla 8. Solicitudes de alumbrado público, mensuales.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto a 31 Agosto/2018



Gráfico No.8. Comparaciones solicitudes ingresadas y ejecutadas en alumbrado público.

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción.

DEBILIDADES

En la ejecución del servicio se continúa presentando, el inconveniente de carro grúa, el cual se encuentra en reparación; lo cual impide los trabajos relacionados con la instalación de postes y el arreglo de luminarias en altura.

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



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Agosto a 31 Agosto/2018

FORTALEZAS

Se ha mejorado notoriamente la ejecución del servicio y el de los reclamos generando en los usuarios Satisfacción.

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 de entrega, para mejorar el servicio.

Se sigue 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 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