



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Diciembre al 31 Diciembre/2018**

PQRSD

CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSD)

En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición, consultas y comentarios positivos (PQRSD), recibidos por el Instituto de Valorización del Municipio de Manizales (INVAMA), en el periodo 01 de Diciembre al 31 de Diciembre 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 Diciembre al 31 de diciembre 2018	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	0	0,00
Derecho de petición - consulta	9	3,83
Derechos de petición alumbrado publico	7	2,98
Derechos de petición otros casos	0	0,00
Recursos de reposición	1	0,43
Solicitudes alumbrado publico	20	8,51
Solicitudes devolución dinero	37	15,74
Solicitudes oficiales	15	6,38
Solicitudes valorización	0	0,00
Solicitudes de acceso a la información publica	4	1,70
Agradecimiento	0	0,00
Petición	6	2,55
Queja	2	0,85
Reclamos	7	2,98
Sugerencias	0	0,00
Buzón	0	0,00
Solicitudes Informativas no Rta	67	28,51
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	60	25,53
TOTALES	235	100,000

USO OFICIAL - INVAMA



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Diciembre al 31 Diciembre/2018

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Solicitudes impuesto tarifa de alumbrado público con una cantidad de (60) con una frecuencia del 26.% derechos de petición, con una cantidad de (31) requerimientos que corresponden al 13.% del total del periodo, Solicitudes devolución de dinero (37) con una frecuencia del 16.%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (67) con una frecuencia del 29.%, Solicitudes de alumbrado público (20) con una frecuencia del 9.%, Solicitudes de acceso a la información pública (4) requerimientos con una frecuencia de 2.%, Solicitudes Oficiales (15) con una frecuencia del 6.%, Recursos de reposición (1) con una frecuencia del 0.43%. En el resto de las áreas no se presentaron solicitudes.

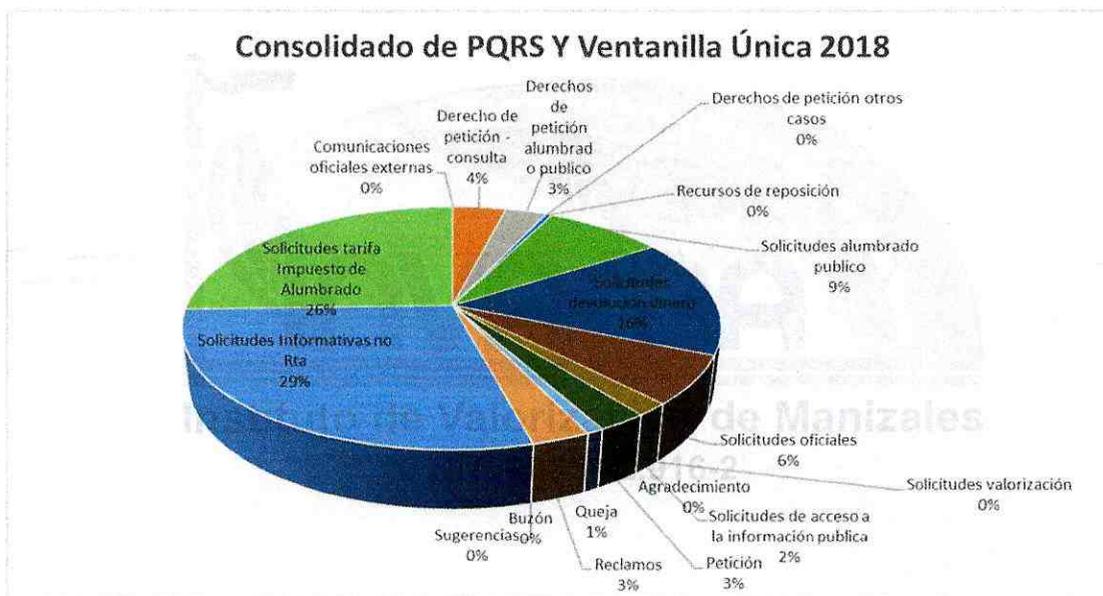
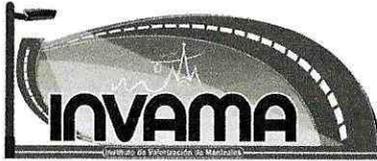


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 del 68.1%, el uso del Email y las Redes sociales con un 3.4%, comparado con los periodos anteriores del año 2018, este canal sigue siendo uno de los aplicativos menos utilizado por los usuarios, Si comparamos El uso telefónico con los informes anterior se puede observar que este medio se está utilizando más que en los periodos anteriores con una frecuencia del 7.7%, En este informe clasificaremos las solicitudes presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia del 20.9%, El



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Diciembre al 31 Diciembre/2018

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	49	0	8	160	18	235
TOTAL %	20,9	0,0	3,4	68,1	7,7	100,0

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

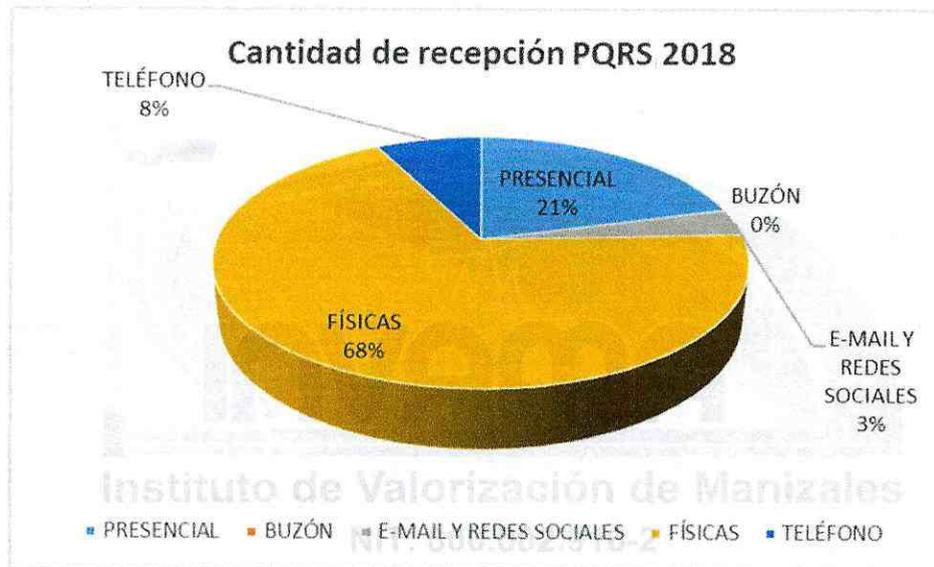


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 57.87%, la Unidad Técnica con una frecuencia del 31.06%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 8.93%,

La Gerencia con una frecuencia del 2.12%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Diciembre al 31 Diciembre/2018**

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	0	0	0	0	0
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	9	0	0	0	9
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recursos de reposición	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	0	20	20
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	7	0	0	8	15
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	37	0	0	0	37
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	0	3	0	1	4
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	1	1	0	4	6
Queja	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Reclamos	0	0	0	0	5	1	0	1	7
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	5		0	0	9	16	0	37	67
Solicitudes tarifa Impuesto Alumbrado	0	0	0	0	60	0	0	0	60
TOTALES	5	0	0	0	136	21	0	73	235

Tabla No.3 Total de solicitudes por dependencias.

USO OFICIAL - INVAMA



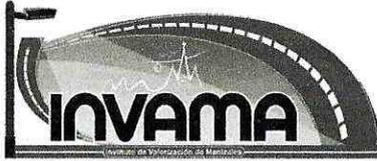
INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Diciembre al 31 Diciembre/2018

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 (131) solicitudes, Ciento seis (106) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 80.91%, Veinte (20) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 15.26%, Cinco (5) se encuentran abiertas retrasadas con una frecuencia del 3.83%, en la Unidad Técnica se presentaron Setentainueve (79) solicitudes, Setenta y tres (73) cerradas a tiempo con una frecuencia del 92.40%, Dos (2) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 2.53%, Cuatro (4) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5.07%, En la unidad Jurídica se presentaron Veinte (20) solicitudes, diecinueve (19) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 95%, Una (1) se encuentra abierta con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5%, en la Gerencia se presentaron Cinco (5) solicitudes todas se cerraron eficazmente 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%
Control Interno	0		0		0		0		0	
Unidad Técnica	73	92.40%	2	2.53%	4	5.07%	0	0%	79	100%
Unidad Jurídica	19	95%	0	0%	1	5%	0	0%	20	100%
Unidad Financiera y Administrativa	106	80.91%	0	0%	20	15.26%	5	3.83%	131	100%
Gestión Humana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	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	203		2		25		5		235	100%

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Diciembre al 31 Diciembre/2018

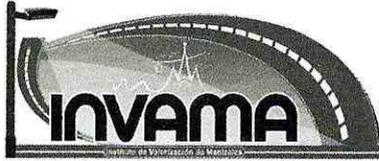
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Diciembre al 31 de Diciembre 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 Técnica con (66) solicitudes con una frecuencia del 46.15%, la unidad Financiera y administrativa con (53) solicitudes con una frecuencia del 37.06%, la unidad Jurídica con (19) solicitudes con una frecuencia del 13.29%, la Gerencia con Cinco (5) Solicitudes con una frecuencia del 3.50%, en las otras dependencias no se presentaron solicitudes.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	5	3,50
Unidad Técnica	66	46,15
Control Interno	0	0,00
Gestión Humana	0	0,00
Área de Sistemas	0	0,00
Unidad Financiera y Administrativa	53	37,06
Unidad Jurídica	19	13,29
Comunicaciones	0	0,00
TOTAL	143	100,00

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Diciembre al 31 Diciembre/2018**

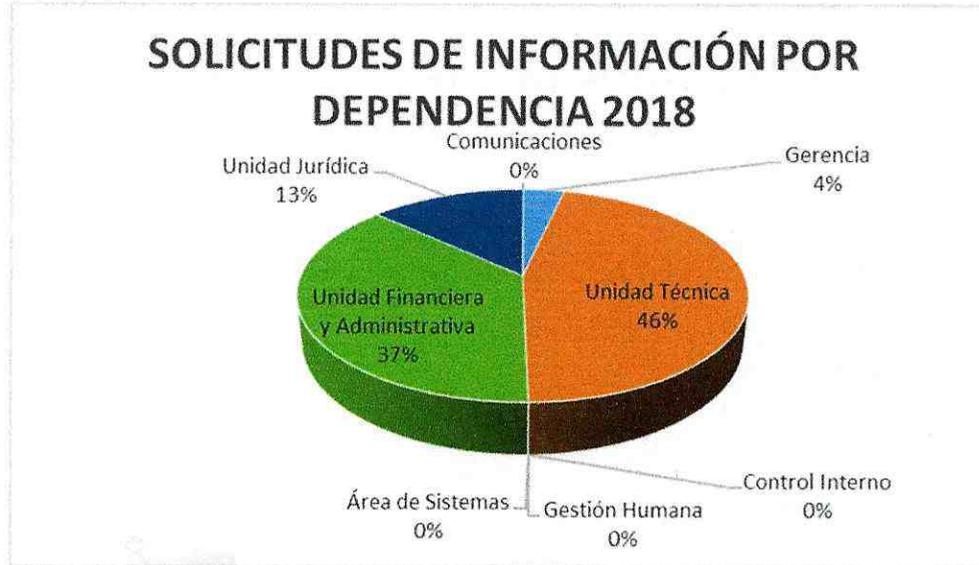


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 Diciembre del año en 2018 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	13	14,44	0	0
UNIDAD JURÍDICA	2	2,22	0	0
UNIDAD FINANCIERA	76	83,33	1	100
ÁREA DE SISTEMAS	0	0,00	0	0
GESTIÓN HUMANA	0	0,00	0	0
TOTAL	91	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 de Diciembre al 31 Diciembre/2018**

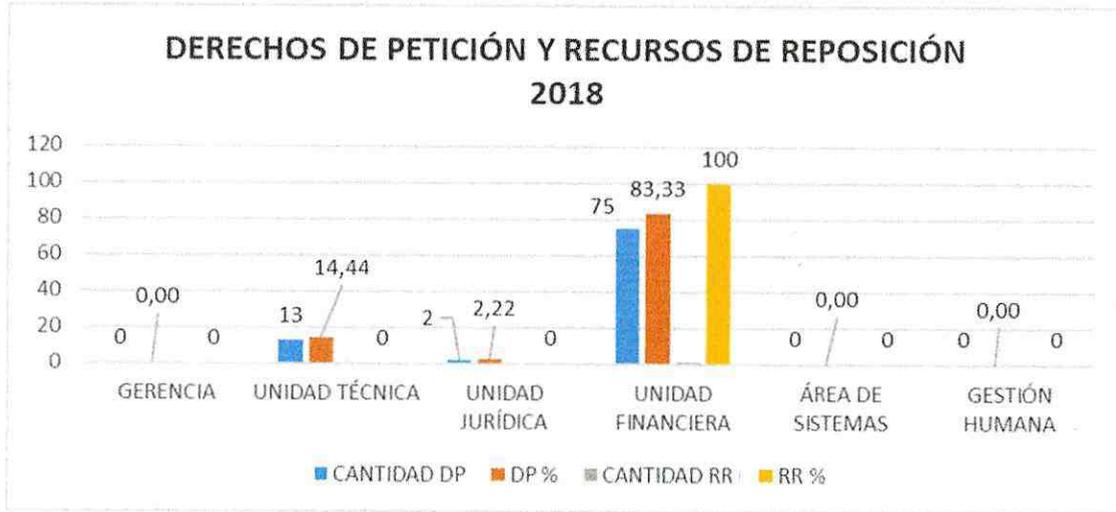


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

ESTADO/ÁREA	CERRADA EÍFCAZ	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO CON TIEMPO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	0	0%
Unidad Técnica	10	71,43	2	14,29	2	14,29	0	0%	14	100
Unidad Jurídica	2	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	2	100
Unidad Financiera y Administrativa	71	93,33	0	0,00	5	6,67	0	0%	76	100
Sistemas	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	0	0
Gestión Humana	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0%	0	0
TOTALES	83		2		7		0		92	0

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



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Diciembre al 31 Diciembre/2018

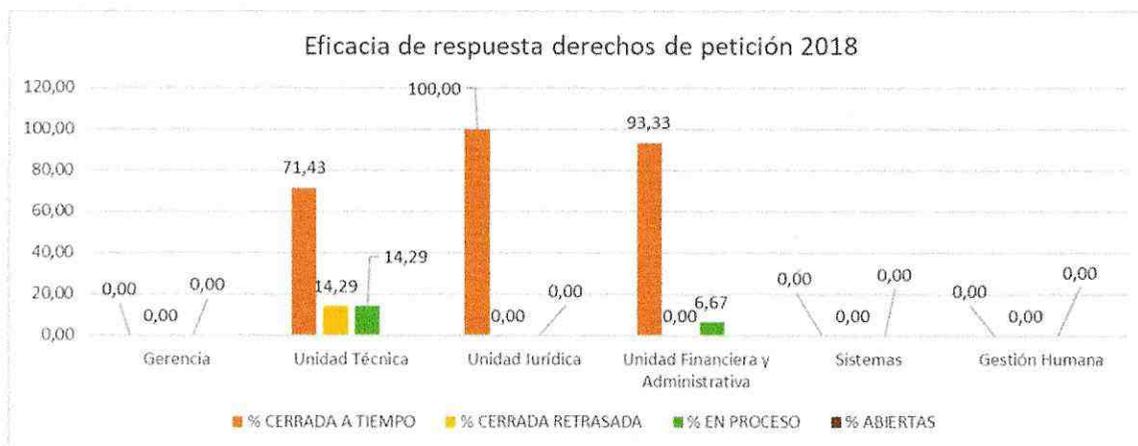


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que de (76) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Financiera, Setentauno (71) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 93.33%, Cinco (5) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 6.67%, en la Unidad Técnica se presentaron (14) Derechos de Petición Diez (10) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 71.43%, Dos (2) se cerraron por fuera del tiempo con una frecuencia del 14.29%, Dos (2) se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 14.29%, en la unidad Jurídica se presentaron Dos (2) Derechos de Petición, se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100.%, 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 Financiera y administrativa	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	0
TOTAL	0		0		1		0		1	0

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



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Diciembre al 31 Diciembre/2018**

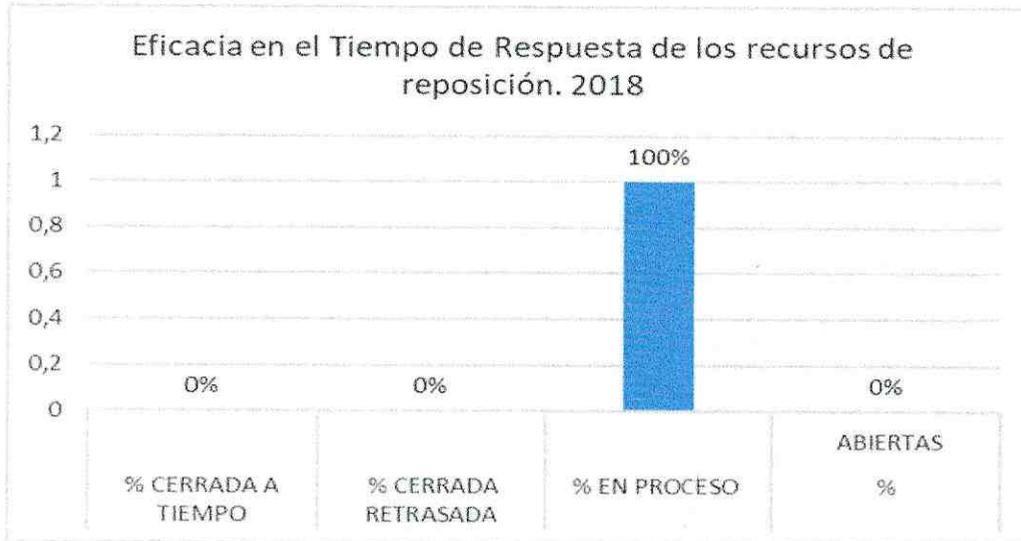


Gráfico No.8. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los recursos de reposición. En la **Tabla 8**, se evidencia que se presentó un (1) recurso de reposición Se encuentra abierto con tiempo de respuesta.

CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO

MES	MANTENIMIENTO	TRABAJO	TOTAL	MANTE	TRABAJO	TOTAL	TOTAL
			INGRESADAS	REALIZADAS	REALIZADAS	REALIZADAS	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
Dic-18	577	78	655	572	65	637	18

Tabla 9. Control de solicitudes alumbrado público año 2018.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Diciembre al 31 Diciembre/2018**

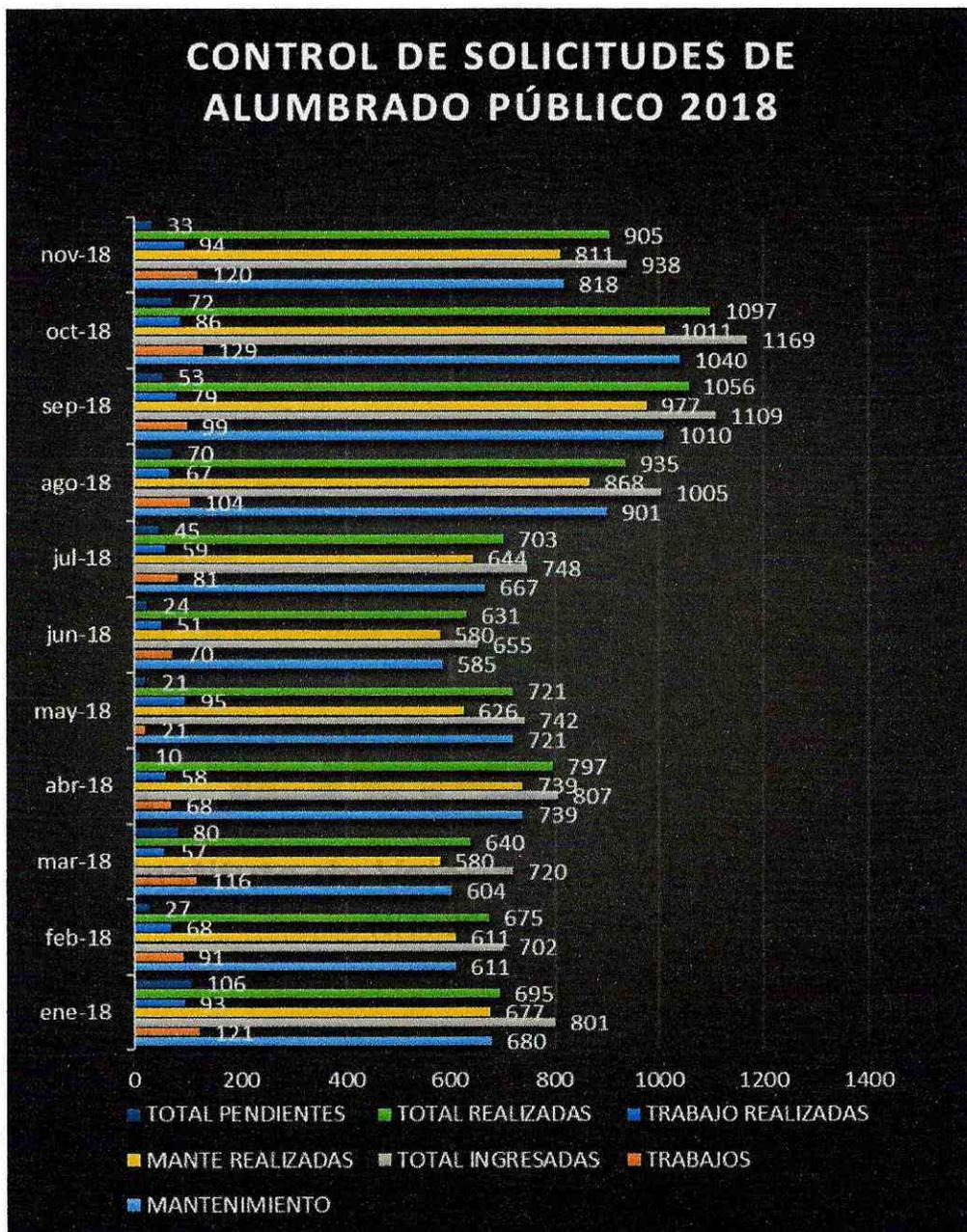


Gráfico No.9. Control de solicitudes alumbrado público año 2018.

USO OFICIAL - INVAMA



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Diciembre al 31 Diciembre/2018**

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, 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.

FORTALEZAS

En el mes de diciembre se evidencia que la operación del servicio fue eficaz ya que contamos con los materiales el personal y el parque automotor al servicio de la comunidad.

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.

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.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Diciembre al 31 Diciembre/2018**

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

USO OFICIAL - INVAMA