



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 27 de junio a 31 Julio/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 27 de Junio al 31 de Julio 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 27 de Junio al 31 de Junio 2018	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	12	7,64%
Derecho de petición - consulta	0	0,00%
Derechos de petición alumbrado publico	6	3,82%
Derechos de petición otros casos	3	1,91%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	19	12,10%
Solicitudes devolución dinero	2	1,27%
Solicitudes oficiales	4	2,55%
Solicitudes valorización	4	2,55%
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0,00%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	16	10,19%
Queja	2	1,27%
Reclamos	20	12,74%
Sugerencias	1	0,64%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	68	43,31%
TOTALES	157	100,00%

USO OFICIAL - INVAMA



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 27 de junio a 31 Julio/2018

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a derechos de petición, con una cantidad de (48) requerimientos que corresponden al 30.57% del total del periodo, Solicitudes de información que no requieren respuesta (68) Solicitudes, con una frecuencia del 43,31%, Comunicaciones oficiales externas (12) Solicitudes con una frecuencia del 7,64%, Solicitudes de alumbrado público (19) con una frecuencia del 12.10%, Solicitudes oficiales (4) con una frecuencia de 2.55%, Solicitudes valorización (4) con una frecuencia del 2,55%, Solicitudes devolución de dinero (2) con una frecuencia del 1,27%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 0.1%.

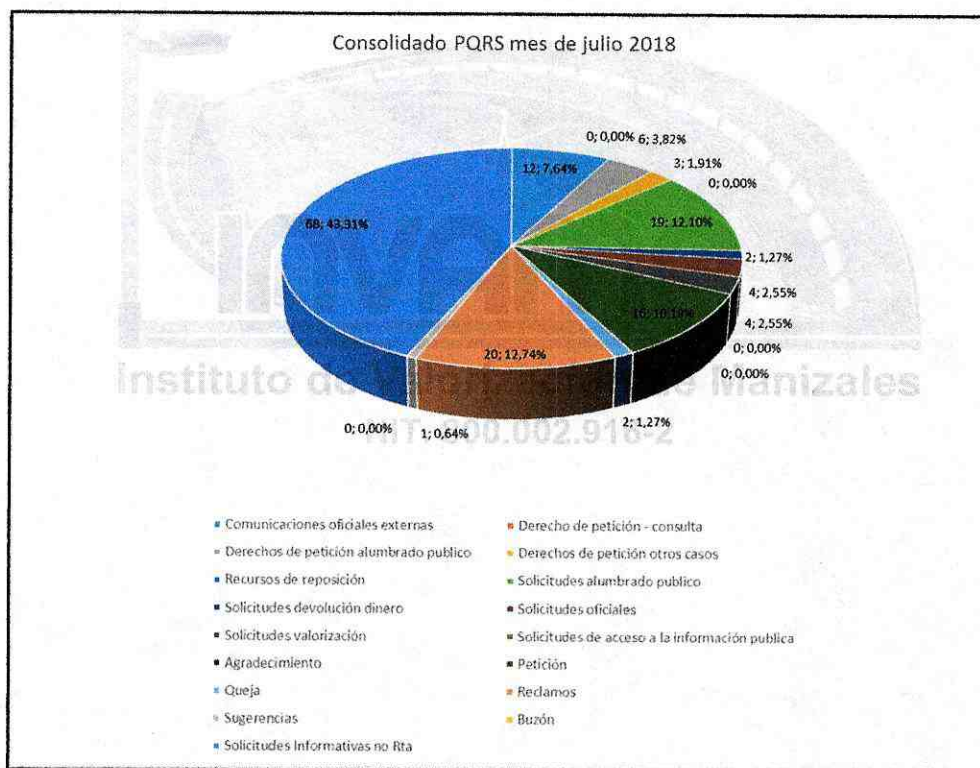
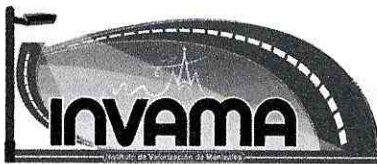


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 75.16%, el uso del Email y las Redes sociales con un





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 27 de junio a 31 Julio/2018

13.38%, 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 el 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 utilizando menos que en los meses anteriores con una frecuencia de 5.73%, En este informe clasificaremos las solicitudes presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia de 5.73%, 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	9	0	21	118	9	157
TOTAL %	5,73%	0,00%	13,38%	75,16%	5,73%	100,00%

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

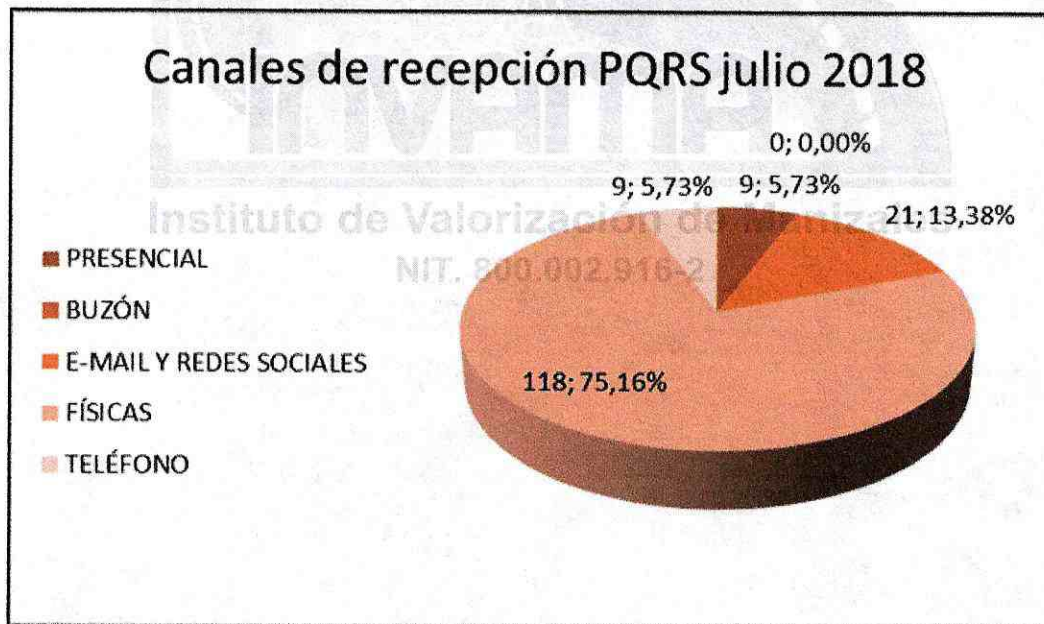
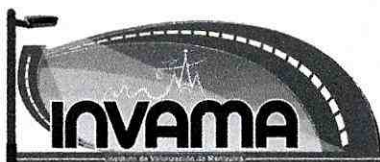


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 27 de junio a 31 Julio/2018

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS D 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 62.42%, la Unidad Financiera con una frecuencia de 28.66%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 3.82%, la Unidad de Gestión humana con una frecuencia de 2.54%, la Gerencia con una frecuencia del 2.54%, 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	Unidad técnica	Total general
Comunicaciones oficiales externas	0	0	2	0	6	0	4	12
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	6	6
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	0	3	3
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	1	0	18	19
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	4	0	0	4
Solicitudes valorización	0	0	0	0	3	1	0	4
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	2	0	0	2
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	0	0	0	0
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	0	0	16	16
Queja	0	0	0	0	0	0	2	2
Reclamos	0	0	0	0	12	0	8	20
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	2	0	17	5	40	68
TOTALES	4	0	4	0	45	6	98	157

Tabla No.3 Total de solicitudes por dependencias.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 27 de junio a 31 Julio/2018

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 (98) solicitudes, Ochentaicuatro (84) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 86%, Ocho (8) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 8%, Seis (6) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 6%, en la Unidad Jurídica se presentaron (6) solicitudes, todas Cerradas a tiempo con una frecuencia del 100%, En la unida financiera se presentaron Cuarentaicinco (45) solicitudes, Treintaiuna (31) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 69%, Siete (7) cerrada retrasada con una frecuencia del 16%, Tres (3) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 7%, Cuatro (4) se encuentran abiertas retrasadas con una frecuencia del 9%, en la Gerencia se presentaron Cuatro (4) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en el Área de Gestión humana se presentaron Cuatro (4) Solicitudes, Tres cerradas eficazmente con una frecuencia del 75%, Una (1) cerrada retrasada con una frecuencia del 25%, 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	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%
Unidad Técnica	84	86%	8	8%	6	6%	0	0%	98	100%
Unidad Jurídica	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%
Unidad Financiera y Administrativa	31	69%	7	16%	3	7%	4	9%	45	100%
Gestión Humana	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	4	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	128	73%	16	9%	9	5%	4	2%	157	100%

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 27 de junio a 31 Julio/2018

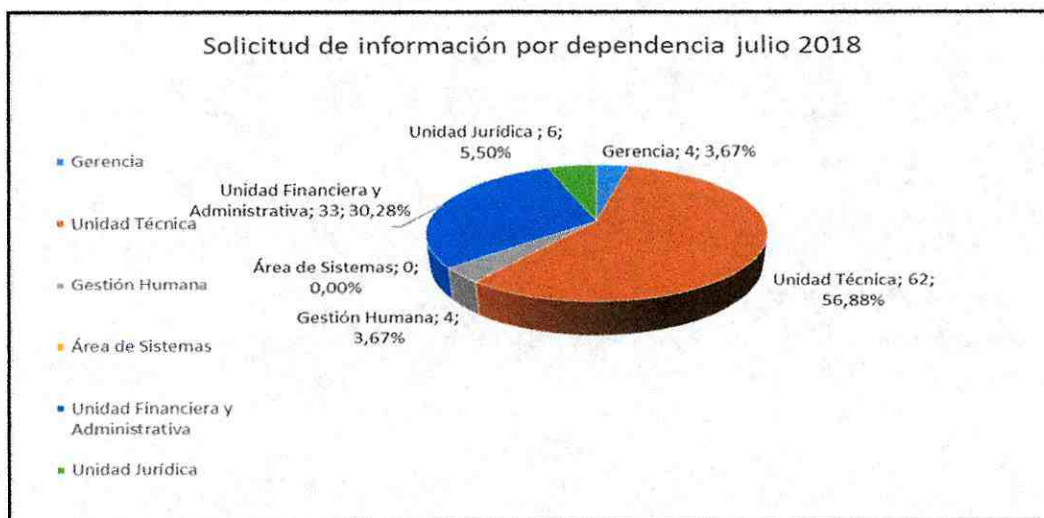
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 27 de Junio al 31 de Julio 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 (62) solicitudes con una frecuencia de 56.88%, la unidad Financiera y administrativa con (33) solicitudes con una frecuencia del 30.28%, la unidad Jurídica con (6) solicitudes con una frecuencia de 5.50%, la Gerencia con Cuatro (4) Solicitudes con una frecuencia del 3.67%, en el Área de Gestión Humana se presentaron Cuatro (4) Solicitudes con una frecuencia del 3.67%, en las otras dependencias no se presentaron solicitudes.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	4	3,67%
Unidad Técnica	62	56,88%
Gestión Humana	4	3,67%
Área de Sistemas	0	0,00%
Unidad Financiera y Administrativa	33	30,28%
Unidad Jurídica	6	5,50%
TOTAL	109	100%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 27 de junio a 31 Julio/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 Julio 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	36	75%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	0	0%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	12	25%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	48	100%	0	0%

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

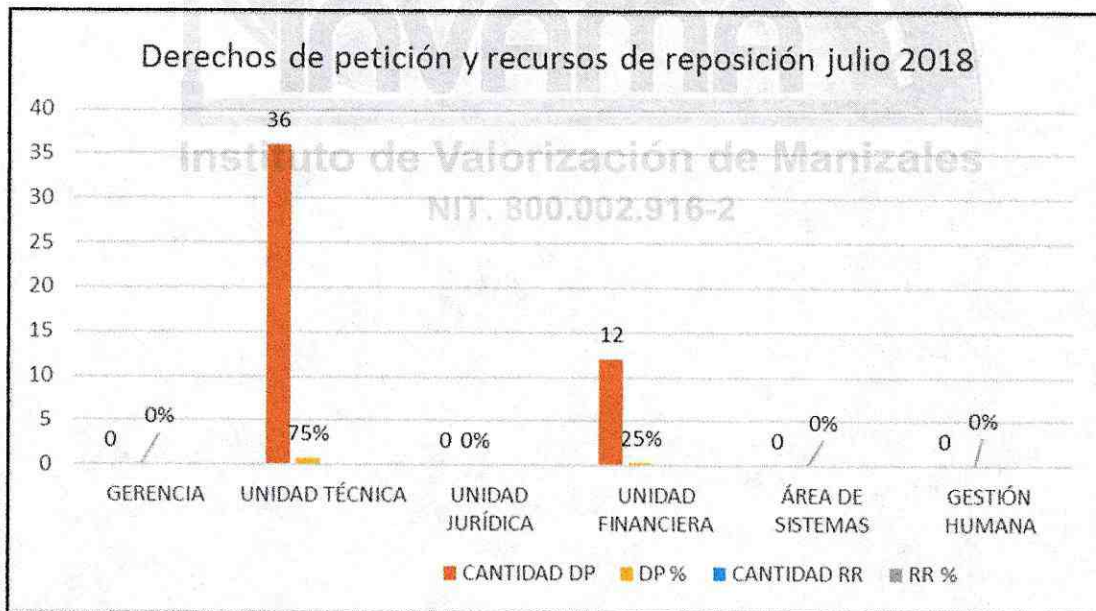


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 27 de junio a 31 Julio/2018

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	26	72,22%	8	22,22%	2	5,56%	0	0%	36	100%
Unidad Jurídica	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	100%
Unidad Financiera y Administrativa	5	41,67%	7	58,33%	0	0,00%	0	0%	12	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	31		15		2		0		48	100%

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

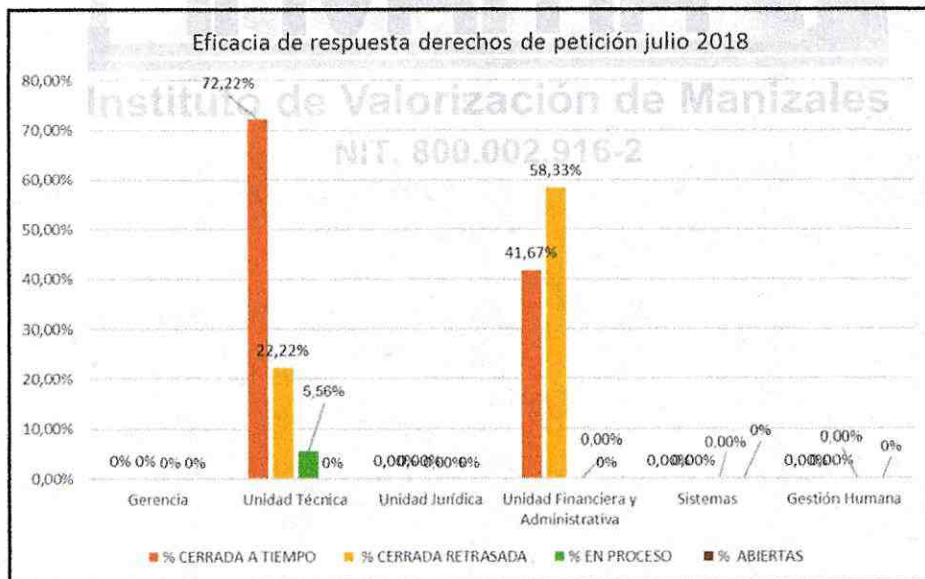


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (36) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Veintiséis (26) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 27 de junio a 31 Julio/2018

frecuencia del 72,22%, Ocho (8) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 22,22%, Dos (2) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5.56%, en la Unidad Jurídica no se presentaron Derechos de Petición, en la unidad financiera se presentaron Doce (12) Derechos de Petición, Cinco (5) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 41.67%, Siete (7) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 58.33%, 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.

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción.

DEBILIDADES

En las tres primeras semanas del mes de Julio La ejecución del servicio presenta inconvenientes por problemas técnicos de los vehículos

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 27 de junio a 31 Julio/2018

FORTALEZAS

La Disposición del equipo de trabajo para sacar adelante todos los requerimientos que los usuarios le hacen a la entidad, independientemente de los problemas que se presenten con los vehículos o factores climáticos.

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

