



**INFORME DE PETICIONES  
QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS  
01 de Octubre a 31 Octubre/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 octubre al 31 de octubre 2018.

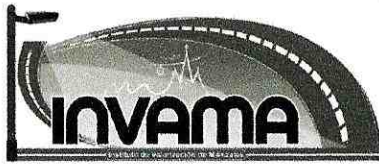
En el presente informe es la consolidación de la información remitida y las PQRS recibidas directamente.

**Tabla No.1** Consolidado de PQRS Y Ventanilla Única

PQRS Recibidas del 01 de Octubre al 31 de Octubre 2018	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	15	2,09%
Derecho de petición - consulta	51	7,10%
Derechos de petición alumbrado publico	23	3,20%
Derechos de petición otros casos	5	0,70%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	24	3,34%
Solicitudes devolución dinero	132	18,38%
Solicitudes oficiales	0	0,00%
Solicitudes valorización	3	0,42%
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0,00%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	8	1,11%
Queja	0	0,00%
Reclamos	15	2,09%
Sugerencias	2	0,28%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	69	9,61%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	371	51,67%
<b>TOTALES</b>	<b>718</b>	<b>100,00%</b>

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Solicitudes tarifa de impuesto de alumbrado público con una cantidad de (371) requerimientos con una frecuencia del 51.67%, derechos de petición, con una cantidad de (104) requerimientos que corresponden al 14.48%, del total del periodo, Solicitudes devolución de dinero

USO OFICIAL - INVAMA



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

(132) con una frecuencia del 18.38%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (69) con una frecuencia del 9.61%, Solicitudes de alumbrado público (24) con una frecuencia del 3.34%, Comunicaciones oficiales externas (15) con una frecuencia del 2.09%, Solicitudes Valorización (3) con una frecuencia del 0.42%,

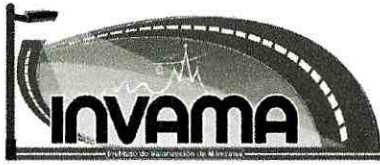


**Gráfico No.1 PQRS recibidos.**

**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 en este mes es por vía física con una frecuencia del 44.85%, el uso del Email y las Redes sociales con una frecuencia del 3.20%, comparado con los periodos anteriores del año 2018, este canal se está utilizando un poco más 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 más que en los periodos anteriores con una frecuencia del 20.61%, En este informe clasificaremos las solicitudes presenciales que

USO OFICIAL - INVAMA



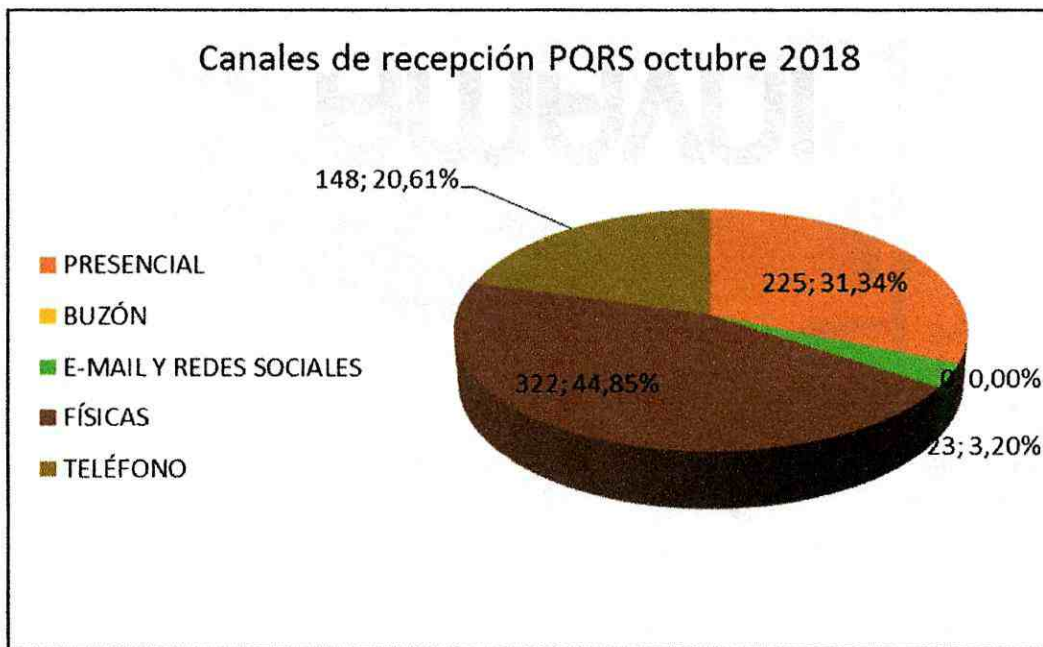
**INFORME DE PETICIONES  
QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS  
01 de Octubre a 31 Octubre/2018**

se hacen por el CIAC con una frecuencia del 31.34%, 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	225	0	23	322	148	718
TOTAL %	31,34%	0,00%	3,20%	44,85%	20,61%	100,00%

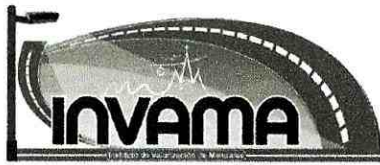
**Tabla No.2** Cantidad de PQRS enviadas por los distintos canales de comunicación.



**Gráfico No. 2** Medio de recepción de las PQRSD

**DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD 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 78.96%, la Unidad Técnica con una frecuencia del 16.43%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 3.49%,



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

La Gerencia con una frecuencia de 0.56%, Gestión Humana con una frecuencia del 0.28%, Comunicaciones con una frecuencia del 0.28%, 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	0	0	2	3	10	15
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	51	0	0	51
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	23	23
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	2	1	2	5
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	1	0	23	24
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes valorización	0	0	0	0	2	1	0	3
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	132	0	0	132
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	1	7	8
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	2	1	12	15
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	2	2
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	4	2	2	0	4	18	39	69
Solicitudes tarifa Impuesto Alumbrado	0	0	0	0	371	0	0	371
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>567</b>	<b>25</b>	<b>118</b>	<b>718</b>

**Tabla No.3 Total de solicitudes por dependencias.**

USO OFICIAL - INVAMA



**INFORME DE PETICIONES  
QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS**  
*01 de Octubre a 31 Octubre/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 (118) solicitudes, Ciento uno (101) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 85.59%, Tres (3) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 2.54%, Catorce (14) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 11.87%, en la Unidad Jurídica se presentaron Veinticinco (25) solicitudes, Veinticuatro (24) cerradas a tiempo con una frecuencia del 96%, Una (1) se cerró por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 4%, En la unidad financiera se presentaron Quinientas sesenta y siete (567) solicitudes, Cuatrocientas cuarenta y nueve (499) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 79.18%, Una (1) cerrada retrasada con una frecuencia del 0.17%, Ciento quince (115) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 20.28%, Dos (2) se encuentran abiertas retrasadas sin respuesta con una frecuencia del 0.35%, en la Gerencia se presentaron Cuatro (4) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en Gestión Humana se presentaron Dos (2) solicitudes cerradas eficazmente con una frecuencia del 100%, en Comunicaciones se presentaron (2) solicitud 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	101	85.59%	3	2.54%	14	11.87%	0	0,0%	118	100%
Unidad Jurídica	24	96%	1	4%	0	0%	0	0,0%	25	100%
Unidad Financiera y Administrativa	449	79.18%	1	0.17%	115	20.28%	2	0.35%	567	100%
Gestión Humana	2	100%	0	0%	0	0%	0	0,0%	2	100%
Área de Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	0	100%
Comunicaciones	2	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>582</b>	<b>81%</b>	<b>5</b>	<b>1%</b>	<b>129</b>	<b>17,5%</b>	<b>2</b>	<b>0,50%</b>	<b>718</b>	<b>100%</b>

**Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.**



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

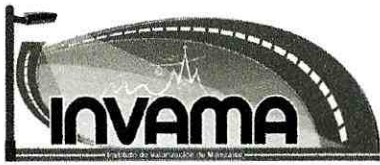
**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

En este informe del 01 de octubre al 31 de Octubre 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.

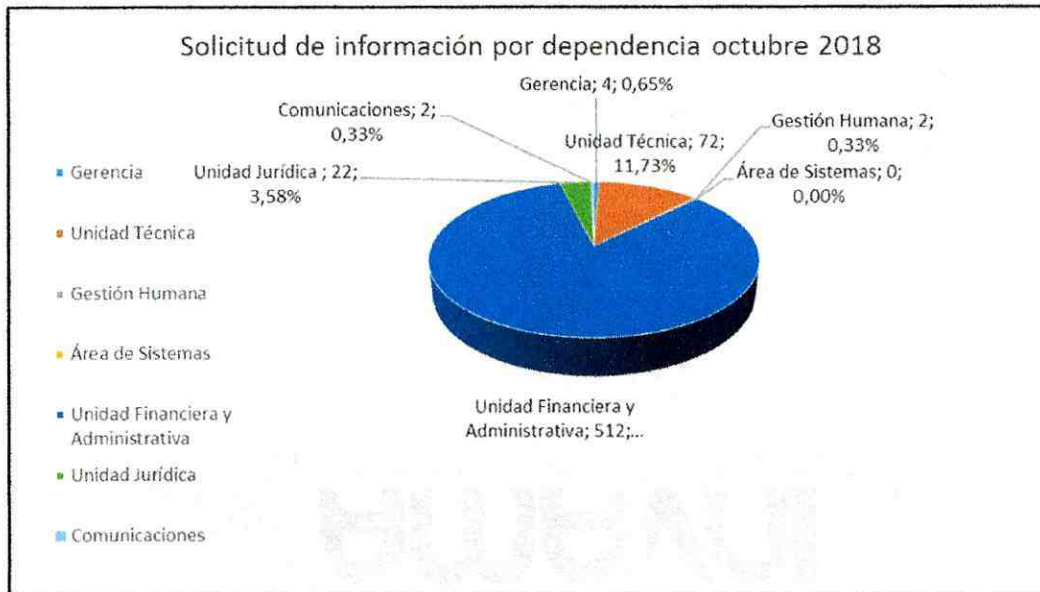
La mayor cantidad la tiene la unidad Financiera con (512) solicitudes con una frecuencia del 83.39%, la unidad Técnica con (72) solicitudes con una frecuencia del 11.73%, la unidad Jurídica con (22) solicitudes con una frecuencia del 3.58%, la Gerencia con Cuatro (4) Solicitudes con una frecuencia del 0.65%, Gestión Humana con Dos (2) solicitudes con una frecuencia del 0.33%, en Comunicaciones Dos (2) solicitud con una frecuencia del 0.33% las otras dependencias no se presentaron solicitudes.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	4	0,65%
Unidad Técnica	72	11,73%
Gestión Humana	2	0,33%
Área de Sistemas	0	0,00%
Unidad Financiera y Administrativa	512	83,38%
Unidad Jurídica	22	3,58%
Comunicaciones	2	0,33%
<b>TOTAL</b>	<b>614</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 5.** Cantidad de Solicitudes de Información.



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



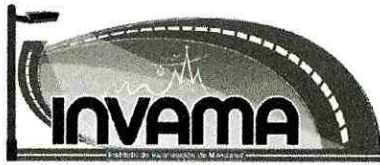
**Gráfico No.5** Solicitudes de Información por dependencia.

**DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN**

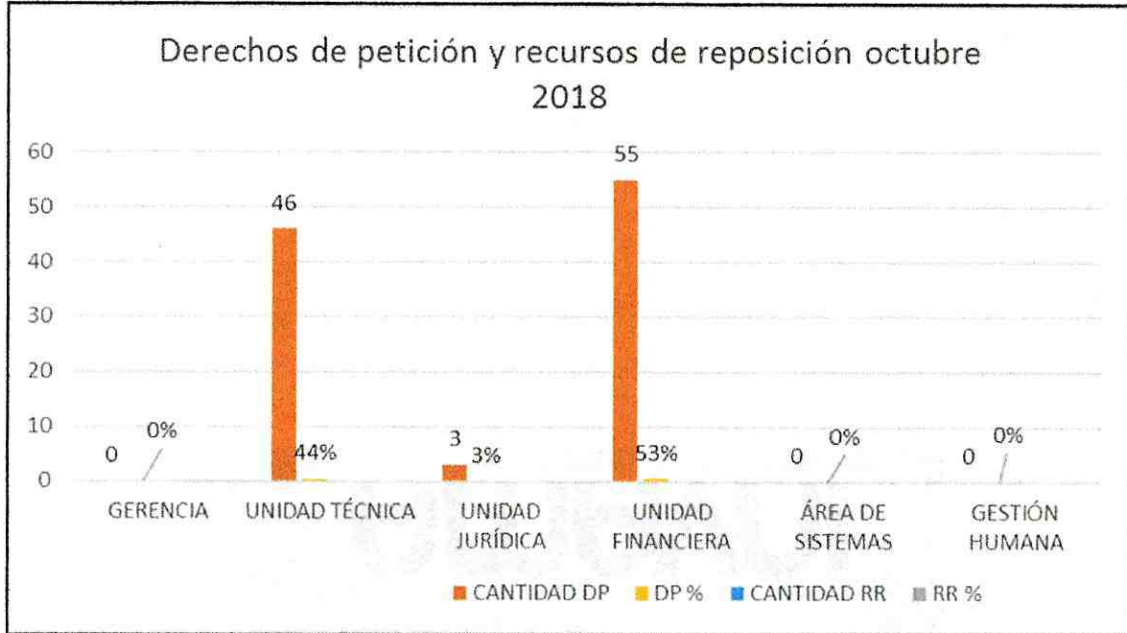
En este informe se trata de desglosar de una manera más específica, los derechos de petición y Recursos de Reposición presentados en el mes de octubre del año en curso, en la **tabla 6**, se puede ver principalmente las dependencias donde se asignaron más peticiones, en la **tabla 7**, se buscan cuantificar 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	46	44%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	3	3%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	55	53%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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



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



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

**EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN**

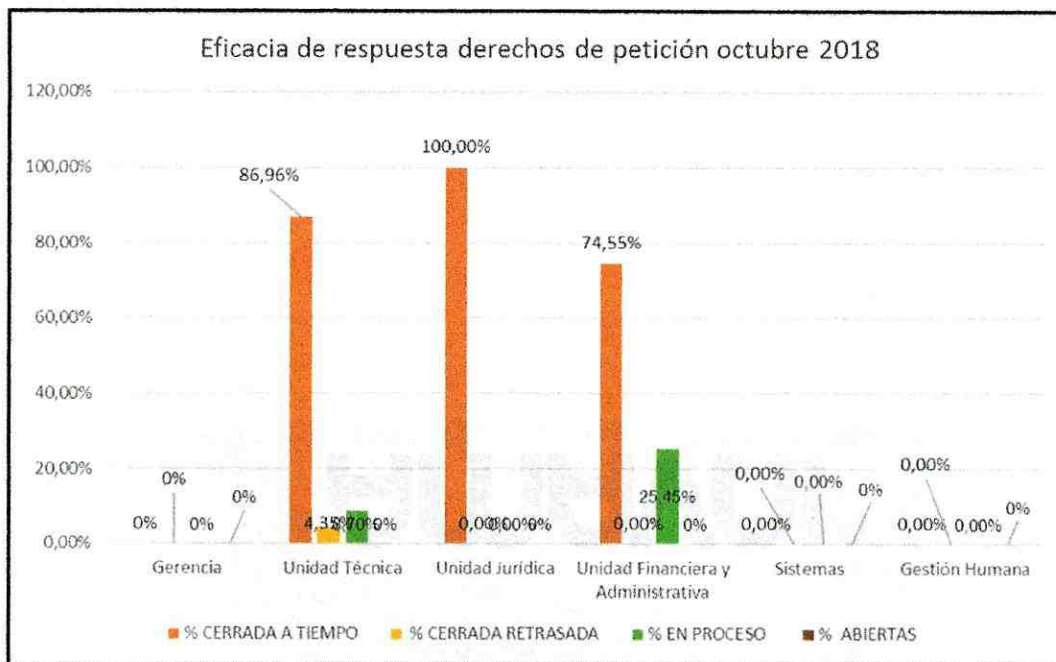
ESTADO/ÁREA	CERRADA EFICAZ	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO CON TIEMPO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Unidad Técnica	40	86,96%	2	4,35%	4	8,70%	0	0%	46	100%
Unidad Jurídica	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	3	100%
Unidad Financiera y Administrativa	41	74,55%	0	0,00%	14	25,45%	0	0%	55	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%
<b>TOTALES</b>	<b>84</b>		<b>2</b>		<b>18</b>		<b>0</b>		<b>104</b>	<b>100%</b>

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



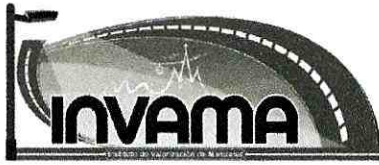


**INFORME DE PETICIONES  
QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS  
01 de Octubre a 31 Octubre/2018**



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

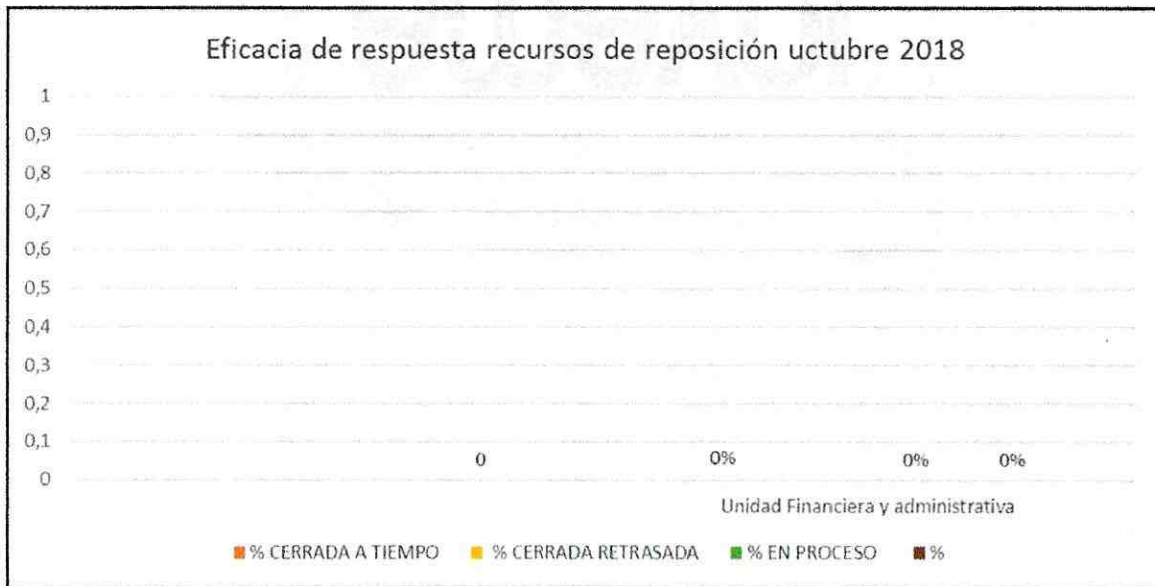
En la **tabla 7**, se evidencia que de (46) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Cuarenta (40) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 86.96%, Dos (2) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 4.35%, Cuatro (4) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 8.70%, en la Unidad Jurídica se presentaron (3) Derechos de Petición todos cerrados eficazmente con una frecuencia del 100.%, en la unidad financiera se presentaron Cincuenta y cinco (55) Derechos de Petición, Cuarentaiuno (41) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 74.55%, Catorce (14) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 25.45%, En el resto de las área no se presentaron derechos de petición.



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

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%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	

**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 no se presentaron recursos de reposición en este mes

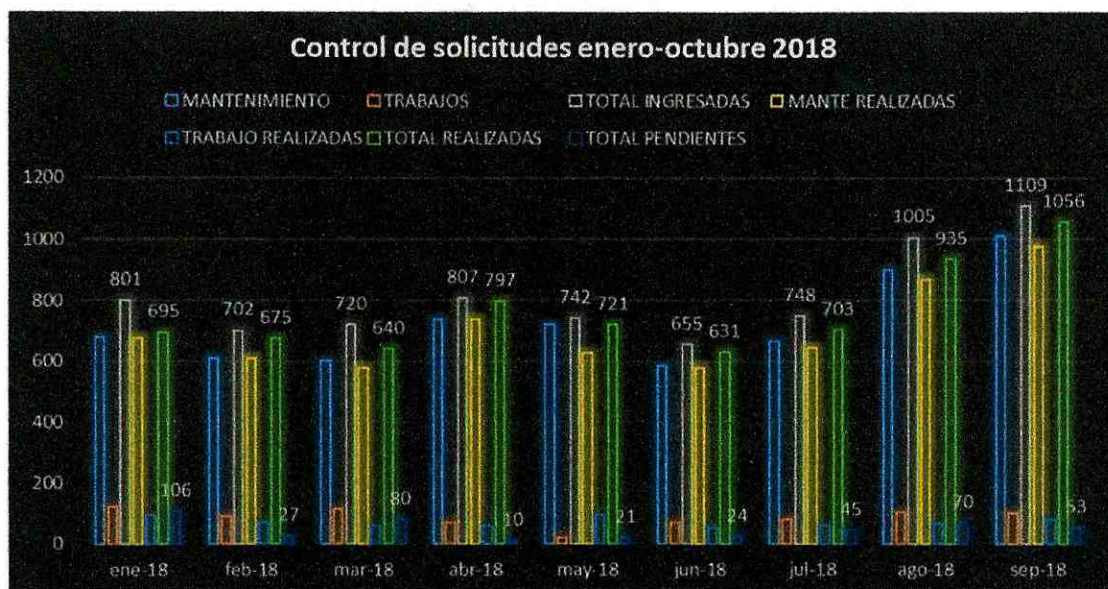


**INFORME DE PETICIONES  
QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS**  
*01 de Octubre a 31 Octubre/2018*

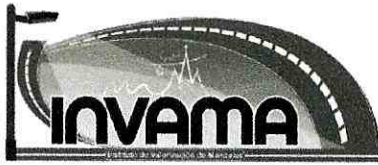
**CONTROL DE SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO**

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

**Tabla 9.** Control de solicitudes alumbrado público año 2018.



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



**INFORME DE PETICIONES  
QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS  
01 de Octubre a 31 Octubre/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 algunas facturas de valorización.

Se debe tener una mejor planificación en todos los procesos que intervienen en la operación del servicio con el fin de ser más eficaces con los servicios que presta la entidad.

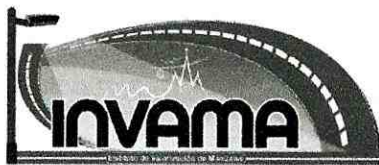
**FORTALEZAS**

Las cuadrillas han mejorado notoriamente el rendimiento en la operación generando satisfacción a los usuarios.

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 Octubre a 31 Octubre/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**