



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 de septiembre a 30 Septiembre/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 septiembre al 30 de septiembre 2018.

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

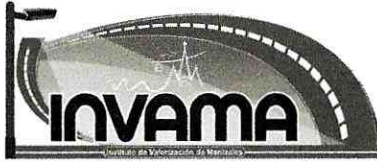
**Tabla No.1** Consolidado de PQRS Y Ventanilla Única

<b>PQRS Recibidas del 01 de Septiembre al 30 de Septiembre 2018</b>	<b>TOTAL PQRS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comunicaciones oficiales externas	27	2,87%
Derecho de petición - consulta	36	3,83%
Derechos de petición alumbrado publico	12	1,28%
Derechos de petición otros casos	14	1,49%
Recursos de reposición	1	0,11%
Solicitudes alumbrado publico	36	3,83%
Solicitudes devolución dinero	55	5,84%
Solicitudes oficiales	0	0,00%
Solicitudes valorización	1	0,11%
Solicitudes de acceso a la información publica	3	0,32%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	18	1,91%
Queja	0	0,00%
Reclamos	7	0,74%
Sugerencias	0	0,00%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	45	4,78%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	686	72,90%
<b>TOTALES</b>	<b>941</b>	<b>100,00%</b>

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Solicitudes tarifa alumbrado público con una cantidad de (686) requerimientos con una frecuencia del 72.90%, derechos de petición con una cantidad de (87) requerimientos con una frecuencia del 9.25%, Solicitudes devolución de dinero (55) con una frecuencia del

USO OFICIAL - INVAMA



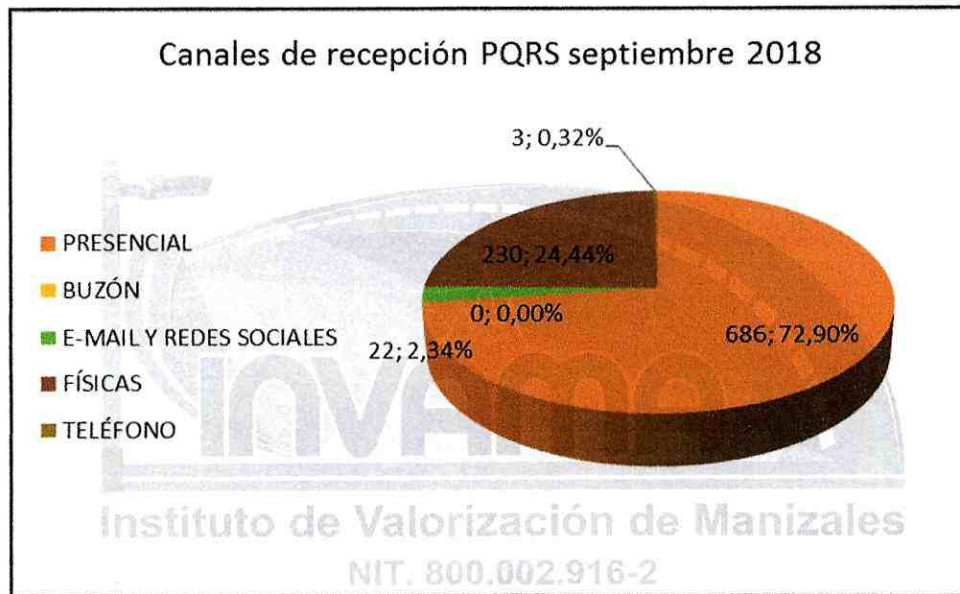


**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 de septiembre a 30 Septiembre/2018**

**Ver Tabla 2.**

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	686	0	22	230	3	941
TOTAL %	72,90%	0,00%	2,34%	24,44%	0,32%	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 del 84.90%, la Unidad Técnica con una frecuencia del 13.49%, la unidad Jurídica con una frecuencia del 1.06%,

La Gerencia con una frecuencia de 0.21%, Gestión Humana con una frecuencia del 0.21%, Comunicaciones con una frecuencia del 0.10%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.



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

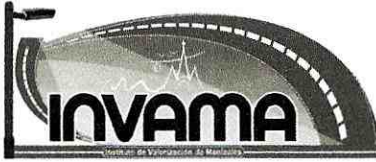
TABLA No.3

Dependencia/Tipo de trámite	Gerencia	Comunicaciones	Gestión humana	Sistemas	Unidad Administrativa y Financiera	Unidad Jurídica	Unidad técnica	Total general
Comunicaciones oficiales externas	0	0	1	0	7	4	15	27
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	36	0	0	36
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	12	12
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	11	1	2	14
Recursos de reposición	0	0	0	0	1	0	0	1
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	36	36
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	0	1	1
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	55	0	0	55
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	0	1	2	3
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	1	2	15	18
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	1	0	6	7
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	2	1	1	0	1	2	38	45
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	0	0	0	0	686	0	0	686
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>799</b>	<b>10</b>	<b>127</b>	<b>941</b>

**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 (127) solicitudes, Noventa y nueve (99) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 78,%, Diez (10) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 8,%, Dieciocho (18) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 14%, en la Unidad Jurídica se presentaron Diez (10) solicitudes, Nueve (9) cerradas a tiempo con una frecuencia del 90%, Una (1) se cerró



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

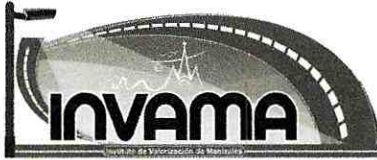
por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 10%, En la unida financiera se presentaron Setecientos noventa y nueve (799) solicitudes, Setecientos veintitrés (723) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 90.48%, Siete (7) cerrada retrasada con una frecuencia del 0.87.%, Sesentaiocho (68) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 8.51.%, Una (1) se encuentran abiertas retrasadas con una frecuencia del 0.14%, en la Gerencia se presentaron Dos (2) 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 presentó Una (1) 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	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Unidad Técnica	99	78%	10	8%	18	14%	0	0%	127	100%
Unidad Jurídica	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	10	100%
Unidad Financiera y Administrativa	723	90.48%	7	0.87%	68	8.51%	1	0.14%	799	100%
Gestión Humana	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Área de Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Comunicaciones	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>836</b>	<b>478%</b>	<b>18</b>	<b>10%</b>	<b>86</b>	<b>49%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>941</b>	<b>100%</b>

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

### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Septiembre al 30 de Septiembre 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.



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de septiembre a 30 Septiembre/2018

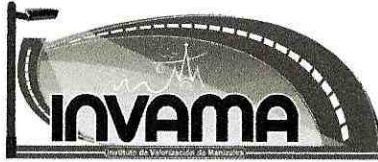
La mayor cantidad la tiene la unidad Financiera con (750) solicitudes con una frecuencia del 87.92%, la unidad Técnica con (92) solicitudes con una frecuencia del 10.79%, la unidad Jurídica con (7) solicitudes con una frecuencia del 0.82%, la Gerencia con Dos (2) Solicitudes con una frecuencia del 0.23%, Gestión Humana con Dos (2) solicitudes con una frecuencia del 0.23%, en Comunicaciones Una (1) solicitud con una frecuencia del 0.12% las otras dependencias no se presentaron solicitudes.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	2	0,23%
Unidad Técnica	92	10,79%
Gestión Humana	2	0,23%
Área de Sistemas	0	0,00%
Unidad Financiera y Administrativa	750	87,92%
Unidad Jurídica	7	0,82%
Comunicaciones	1	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>854</b>	<b>100,00%</b>

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



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



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de septiembre a 30 Septiembre/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 septiembre 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	35	40%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	3	3%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	49	56%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

**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.

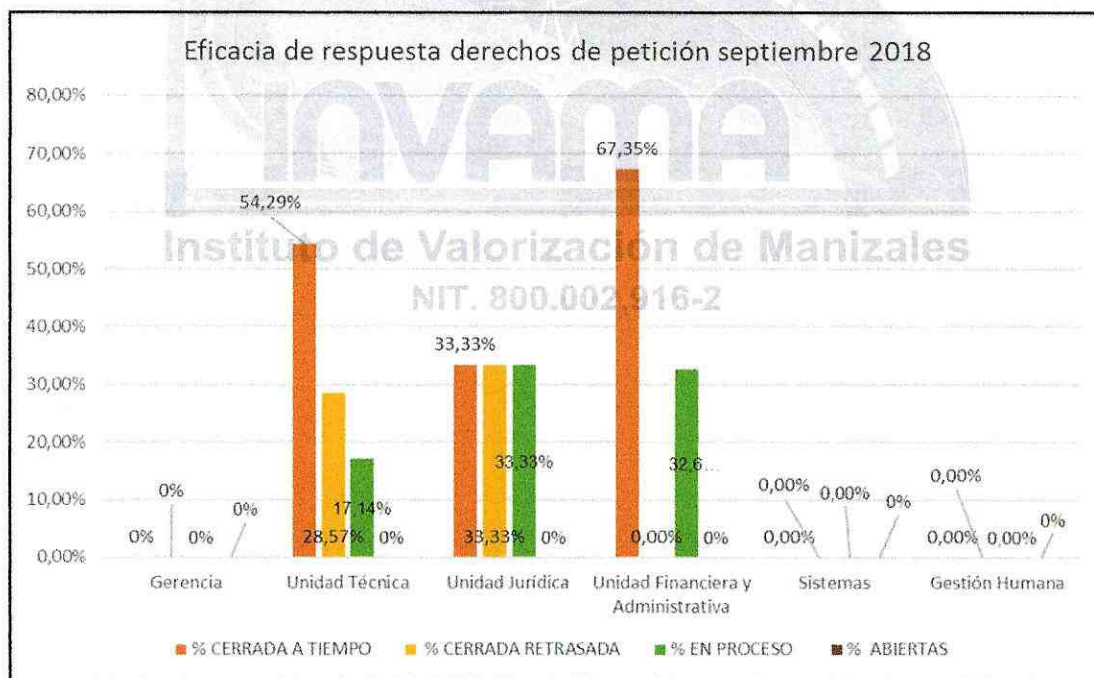


## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de septiembre a 30 Septiembre/2018

### 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	19	54,29%	10	28,57%	6	17,14%	0	0%	35	100%
Unidad Jurídica	1	33,33%	1	33,33%	1	33,33%	0	0%	3	100%
Unidad Financiera y Administrativa	33	67,35%	0	0,00%	16	32,65%	0	0%	49	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>53</b>		<b>11</b>		<b>23</b>		<b>0</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>

**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 (35) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Diecinueve (19) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 54.29%, Diez (10) fueron cerrados por fuera del tiempo con una





## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de septiembre a 30 Septiembre/2018

frecuencia del 28.57%, Seis (6) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 17.14%, en la Unidad Jurídica se presentaron (3) Derechos de Petición Uno (1) fue cerrado eficazmente con una frecuencia del 33.33%, Uno (1) se cerró por fuera del tiempo con una frecuencia del 33.33%, Uno se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 33.33%, en la unidad financiera se presentaron Cuarentainueve (49) Derechos de Petición, treinta tres (33) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 67.35%, Dieciséis (16) encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 32.65%, 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	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>1</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 se presentó un (1) recurso de reposición en este mes cerrado eficazmente.

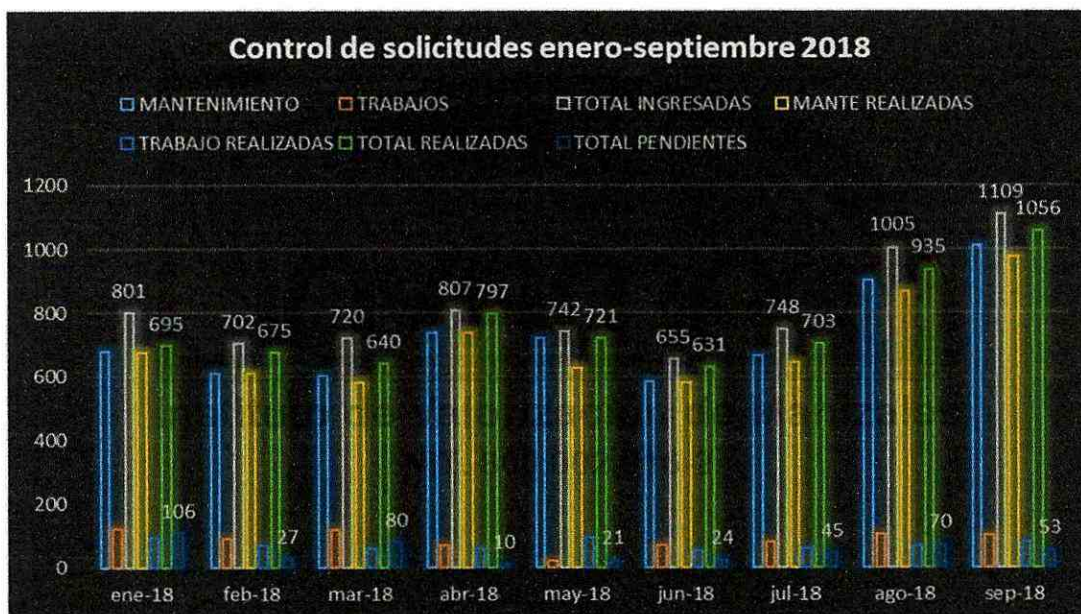


**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
01 de septiembre a 30 Septiembre/2018

**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

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



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

**DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**No se presentaron denuncias anónimas.**

**ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**No se presentaron Actos de Corrupción.**



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

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

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

**FORTALEZAS**

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 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.



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

**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