



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Mayo al 31 de Mayo/2020

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 mayo al 31 de mayo 2020.

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 Mayo al 31 de Mayo 2020	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	0	0,00%
Derecho de petición - consulta	4	7,14%
Derechos de petición alumbrado publico	0	0,00%
Derechos de petición otros casos	1	1,79%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	5	8,93%
Solicitudes devolución dinero	0	0,00%
Solicitudes oficiales	1	1,79%
Solicitudes valorización	0	0,00%
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0,00%
Agradecimiento	1	1,79%
Petición	7	12,50%
Queja	0	0,00%
Reclamos	3	5,36%
Sugerencias	0	0,00%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	3	5,36%
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado	31	55,36%
TOTALES	56	100,00%

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Derechos de Petición con una cantidad de (16) requerimientos con una frecuencia del 28.58%, Solicitudes tarifa impuesto alumbrado público con una cantidad de (31) con una frecuencia del 55.36%, Solicitudes informativas que no requieren respuesta (3) con una frecuencia del 5.36%, Solicitudes de alumbrado público (5) con una frecuencia del 8.93%,

Solicitudes Oficiales (1) con una frecuencia del 1.79%, 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, en este periodo se evidencia que el canal más utilizado es por vía telefónica con una frecuencia del 55.36%, el Ciac con una frecuencia del 0.00%, el uso del Email y las Redes sociales con un 19.64%, comparado con los periodos anteriores del año 2020, este canal está siendo uno de los aplicativos más utilizado por los usuarios, Físicas con una frecuencia del 25.00%, buzón con un porcentaje del 0.00%. Este es uno de los canales menos utilizados por los usuarios.

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	0	0	11	14	31	56
TOTAL %	0,00%	0,00%	19,64%	25,00%	55,36%	100,00%

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

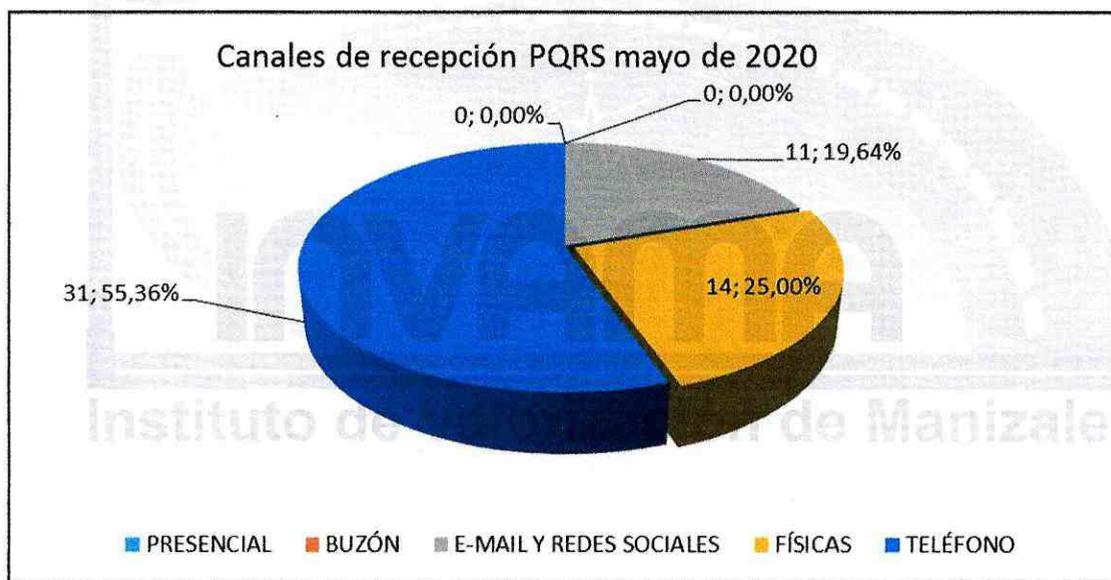


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 66.%, la Unidad Técnica Con una frecuencia del 34.%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Mayo al 31 de Mayo/2020**

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	0	0	0	0
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	4	0	0	4
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	0	1	1
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	5	5
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	0	0	1	1
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	0	0	0	0
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	1	1
Petición	0	0	0	0	2	0	5	7
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0	0	3	3
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	0	0	0	0	0	0	3	3
Solicitudes tarifa Impuesto de Alumbrado publico	0	0	0	0	31	0	0	31
TOTALES	0	0	0	0	37	0	19	56

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 Financiera se presentaron (39) solicitudes, Treinta y seis (36) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 92.31%, Tres (3) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 7.69%, en la Unidad Financiera se presentaron (17) solicitudes Doce (12) cerradas a tiempo con una frecuencia del 70.59%, Cinco (5) se encuentran cerradas retrasadas con una frecuencia del 29.41%, en el resto de las áreas no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Mayo al 31 de Mayo/2020**

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
Unidad Técnica	12	70,59 %	5	29,41%	0	0,00%	0	0,00%	17	100 %
Unidad Jurídica	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	36	92,31 %	0	0,00%	3	7,69%	0	0,00%	39	100 %
Gestión Humana	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
Área de Sistemas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
Comunicaciones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100 %
TOTAL	48	85,71 %	5	8,93%	3	5,36%	0	0,00%	56	100 %

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Mayo al 31 de Mayo del año 2020 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 (31) solicitudes con una frecuencia del 77.5%, la unidad técnica con (9) solicitudes con una frecuencia del 22.5%, en las otras dependencias no se presentaron solicitudes.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Mayo al 31 de Mayo/2020

ÁREA	Comunicaciones Oficiales Externas	Solicitudes de Alumbrado Público	Solicitudes Oficiales	Solicitudes Valorización	Solicitudes Acceso a la Información pública	Solicitudes Devolución Dinero	Solicitudes Informativas no Respuesta	Solicitudes Tarifa Impuesto A.P.	Totales Solicitudes	Total %
Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Unidad Técnica	0	5	1	0	0	0	3	0	9	22,5 %
Unidad Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Unidad Financiera y Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	31	31	77,5 %
Gestión Humana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Área de Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	0	5	1	0	0	0	3	31	40	100,0%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

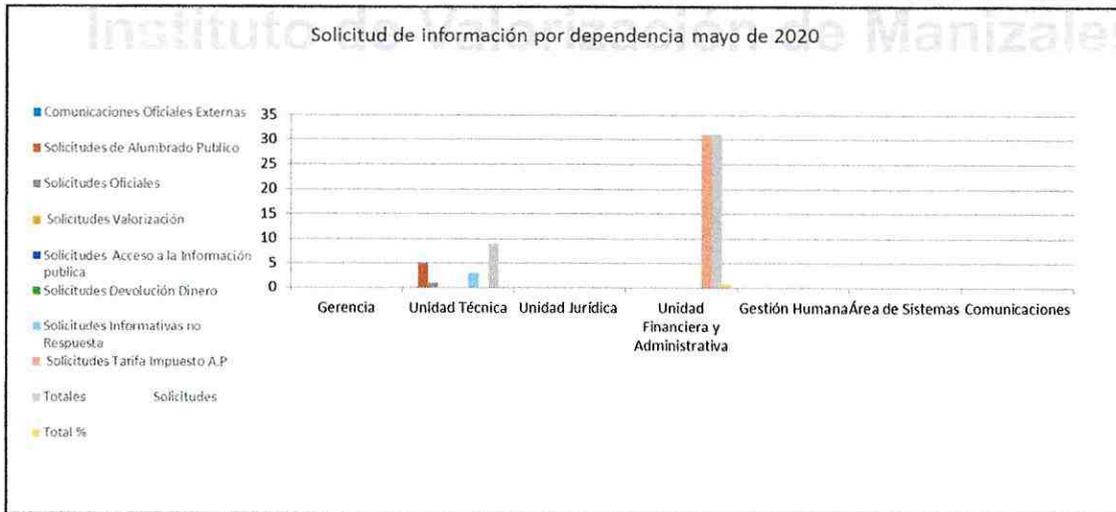


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 Mayo 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	8	90%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	0	5%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	8	5%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	16	100%	0	0%

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

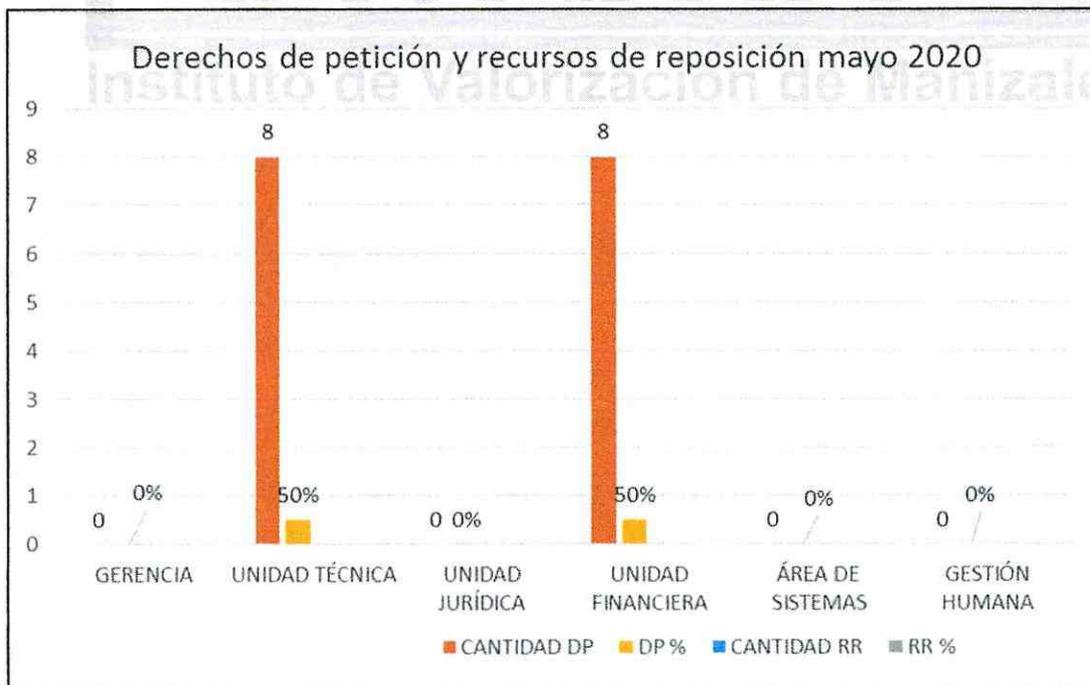


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Mayo al 31 de Mayo/2020

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	3	37.5%	5	62.5%	0	0%	0	0%	8	100%
Unidad Jurídica	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Unidad Financiera y Administrativa	5	62.5%	0	0%	3	37.5%	0	0%	8	100%
Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Gestión Humana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
TOTALES	8		5		3		0		16	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.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 de Mayo al 31 de Mayo/2020

En la **tabla 7**, se evidencia que de (8) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Tres (3) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 37.5%, Cinco (5) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 62.5%, en la Unidad Financiera se presentaron (8) Derecho de Petición Cinco (5) cerrados eficazmente con una frecuencia del 62.5%, Tres (3) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 37.5%, en el resto de las áreas 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%	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
may-19	888	92	980	864	59	923	57
jun-19	667	103	770	657	72	729	41
jul-19	597	135	732	489	78	567	165
ago-19	621	208	829	610	144	754	75
sep-19	628	157	785	627	107	734	51
oct-19	876	133	1009	792	40	832	177
nov-19	994	65	1059	891	27	918	141
dic-19	663	66	729	601	41	642	87
ene-20	652	56	708	584	47	631	77
feb-20	737	108	845	436	49	485	360
mar-20	718	61	779	612	37	649	130
abr-20	536	35	571	370	30	400	171
may-20	423	40	463	312	14	326	137

Tabla 9. Control de solicitudes alumbrado público año 2020.

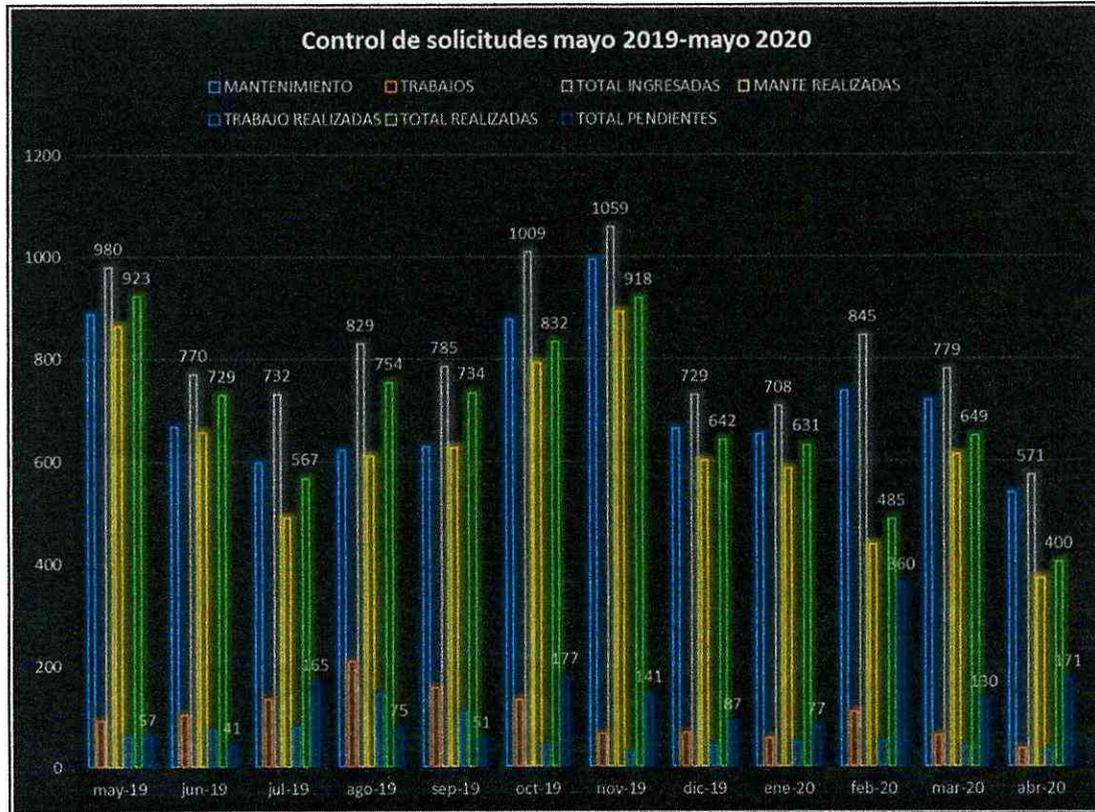


Gráfico No.9. Control de solicitudes alumbrado público año 2020.

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 Mayo al 31 de Mayo/2020

DEBILIDADES

Escases de materiales bombillos de "70" y arrancadores de "100 – 400", Fotoceldas afectando las reparaciones en barrios y avenidas.

Operación a media marcha y temporada invernal; variables que aumenta las solicitudes de los usuarios.

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

FORTALEZAS

Disposición de los Funcionarios que operan las cuadrillas para dar soluciones a las solicitudes presentadas por los usuarios.

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

El stock de materiales que reposa en el almacén debe ser suficiente para cuando se presente el proceso de licitación, para no afectar la operación.

Hacer mantenimiento preventivo al parque automotor de la entidad con el fin de cumplir a cabalidad con el objeto misional de la empresa.

Se sigue realizando seguimiento y control a las facturas que han presentado inconvenientes de entrega, para mejorar el servicio.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 de Mayo al 31 de Mayo/2020**

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