



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Abril al 30 Junio/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 Abril al 30 de Junio 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 01 de abril al 30 de junio de 2018	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	103	16,80%
Derecho de petición - consulta	2	0,33%
Derechos de petición alumbrado publico	41	6,69%
Derechos de petición otros casos	21	3,43%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	55	8,97%
Solicitudes devolución dinero	7	1,14%
Solicitudes oficiales	2	0,33%
Solicitudes valorización	5	0,82%
Solicitudes de acceso a la información publica	8	1,31%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	49	7,99%
Queja	7	1,14%
Reclamos	123	20%
Sugerencias	5	0,82%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	185	30,18%
TOTALES	613	100,00%

USO OFICIAL - INVAMA



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Abril al 30 Junio/2018

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a derechos de petición, con una cantidad de (248) requerimientos que corresponden al 40.4%, del total del periodo, Solicitudes de información que no requieren respuesta (185) con una frecuencia del 30.18%, Solicitudes de alumbrado público (55) con una frecuencia de 8.97%, comunicaciones oficiales externas (103) Solicitudes con una frecuencia de 16.80%, Solicitudes devolución de dinero (7) con una frecuencia de 1.14%, Solicitudes de Valorización Cinco (5) con una frecuencia del 0.82%, Solicitudes Oficiales Dos (2) con una frecuencia del 0.33%, Solicitudes de acceso a la información pública Ocho (8) con un frecuencia del 1.31% El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 0.5%.

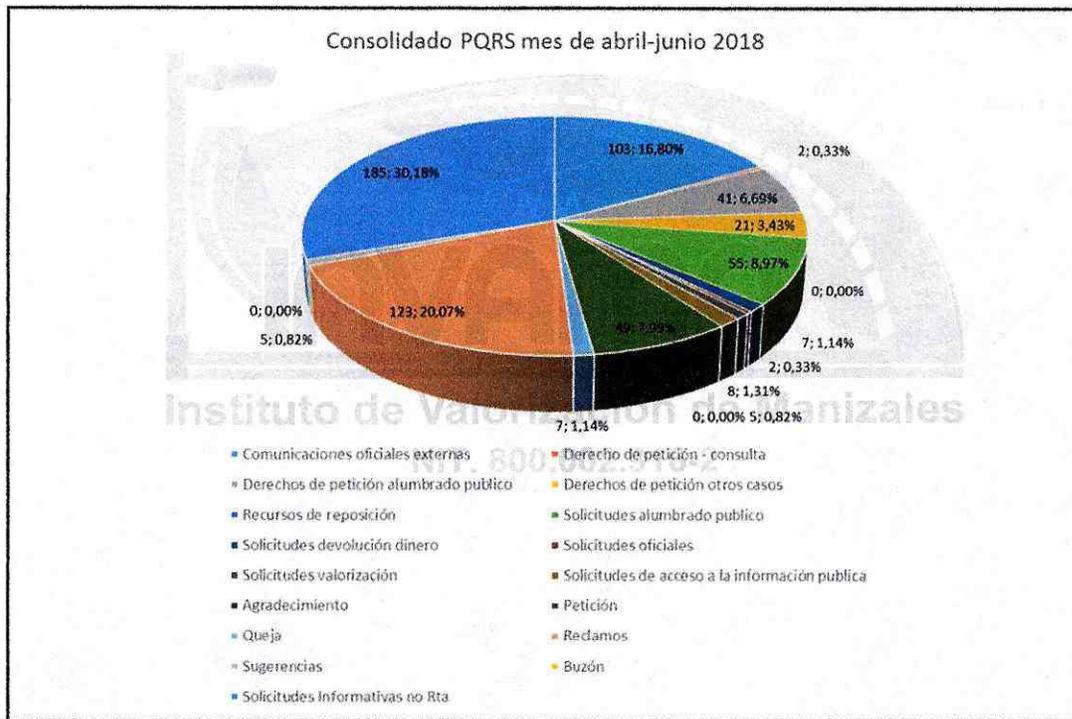


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 69.98%, el uso del Email y las Redes sociales con un 7.67%, 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,



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01Abril al 30Junio/2018**

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 meses anteriores con una frecuencia de 13.05%, En este informe clasificaremos las solicitudes presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia de 9.30%, 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	57	0	47	429	80	613
TOTAL %	9,30%	0,00%	7,67%	69,98%	13,05%	100,00%

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

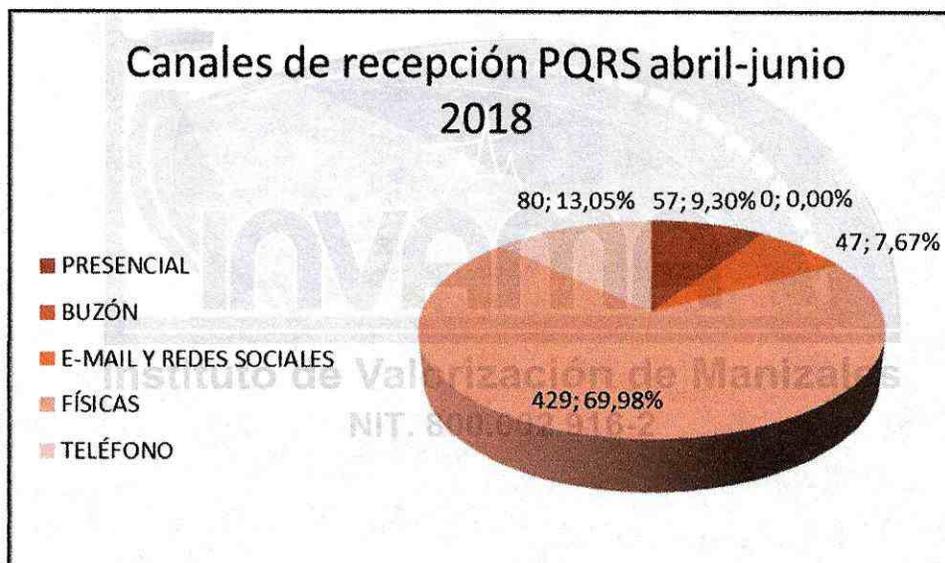


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 Técnica con una frecuencia de 55.30%, la Unidad Jurídica con una frecuencia de 18.92%, la unidad Financiera con una frecuencia de 24.30%, la Gerencia con una frecuencia de 0.81%, Gestión Humana con una frecuencia del 0.65%, en el resto de las Dependencias no se presentaron requerimientos.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01Abril al 30Junio/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	0	0	25	47	30	102
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	0	2	2
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	1	1	39	41
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	4	10	7	21
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	55	55
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	0	0	2	2
Solicitudes valorización	0	0	0	0	2	2	1	5
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	7	0	0	7
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	1	0	4	3	0	8
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	8	5	36	49
Queja	0	0	0	0	5	0	2	7
Reclamos	0	0	0	0	79	2	42	123
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	5	5
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	5	0	3	0	14	46	118	139
TOTALES	5	0	4	0	149	116	339	613

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 (339) solicitudes, Trecientos once (311) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 91,7%, Dieciocho (18) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 5,3%, Nueve (9) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 2,7%, una (1) se encuentra abierta retrasada con una frecuencia del 0.3%, en la Unidad Jurídica se presentaron (116) solicitudes, Ciento nueve (109) cerradas a tiempo con una frecuencia del 94.%, Tres (3) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 2.6%, Cuatro se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 3.4%, En la unida financiera



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01Abril al 30Junio/2018

se presentaron Ciento cuarentainueve (149) solicitudes, Ciento veintiséis (126) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 84.6%, , Diez (10) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 6.7%, Nueve (9) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 6.%, Cuatro (4) se encuentran abiertas retrasadas con una frecuencia del 2.7%, en la Gerencia se presentaron Seis (6) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en Gestión humana se presentaron Tres (3) Solicitudes todas cerradas 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	6	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	100 %
Unidad Técnica	311	91,7%	18	5,3%	9	2,7%	1	0,3%	339	100 %
Unidad Jurídica	109	94,0%	3	2,6%	4	3,4%	0	0,0%	116	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	126	84,6%	10	6,7%	9	6,0%	4	2,7%	149	100 %
Gestión Humana	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100 %
Área de Sistemas	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	100 %
Comunicaciones	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	100 %
TOTAL	555	317,1%	31	17,7%	22	12,6%	5	2,9%	613	390 %

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Abril al 30 de Junio 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 01Abril al 30Junio/2018

La mayor cantidad la tiene la unidad Técnica con (206) solicitudes con una frecuencia de 56.44%, la unidad Financiera con (53) solicitudes con una frecuencia del 14.52%, la unidad Jurídica con (97) solicitudes con una frecuencia de 26.58%, las otras dependencias con (9) solicitudes que corresponden al 2.34%.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	6	1,64%
Unidad Técnica	206	56,44%
Gestión Humana	3	0,82%
Área de Sistemas	0	0,00%
Unidad Financiera y Administrativa	53	14,52%
Unidad Jurídica	97	26,58%
TOTAL	365	100,00%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

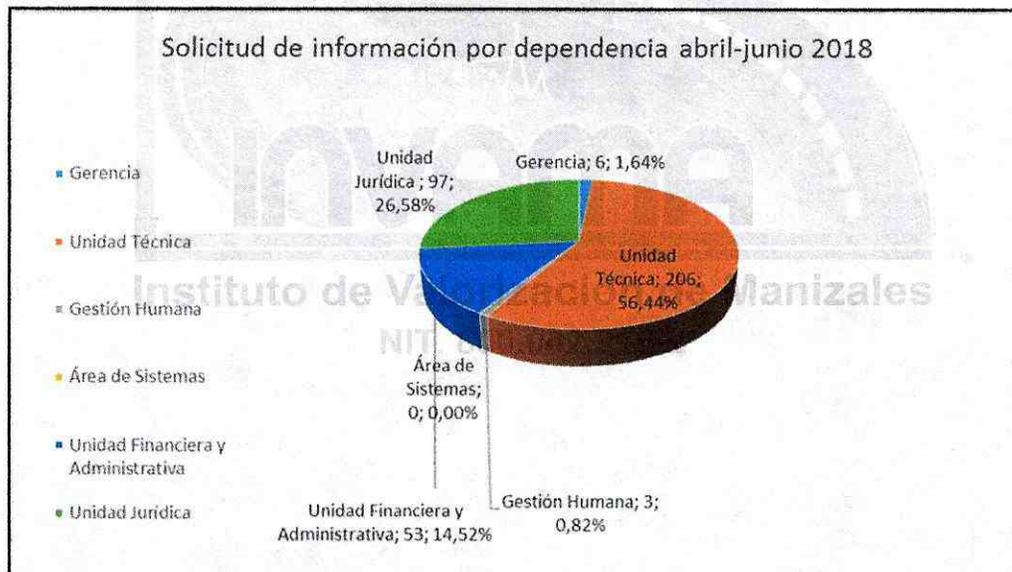
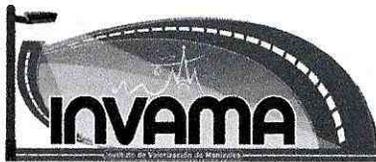


Gráfico No.3 Solicitudes de Información por dependencias

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 los meses de 01Abril al 30 de Junio 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.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01Abril al 30Junio/2018**

DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN				
DEPENDENCIAS	CANTIDAD DP	DP %	CANTIDAD RR	RR %
GERENCIA	0	0%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	133	54%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	19	8%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	96	39%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	248	100%	0	0%

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



Gráfico No.4. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

USO OFICIAL - INVAMA



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**
01Abril al 30Junio/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	111	83,46%	15	11,28%	7	5,26%	0	0%	133	100%
Unidad Jurídica	14	73,68%	2	10,53%	3	15,79%	0	0%	19	100%
Unidad Financiera y Administrativa	89	92,71%	6	6,25%	1	1,04%	0	0%	96	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	214		23		11		0		248	100%

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

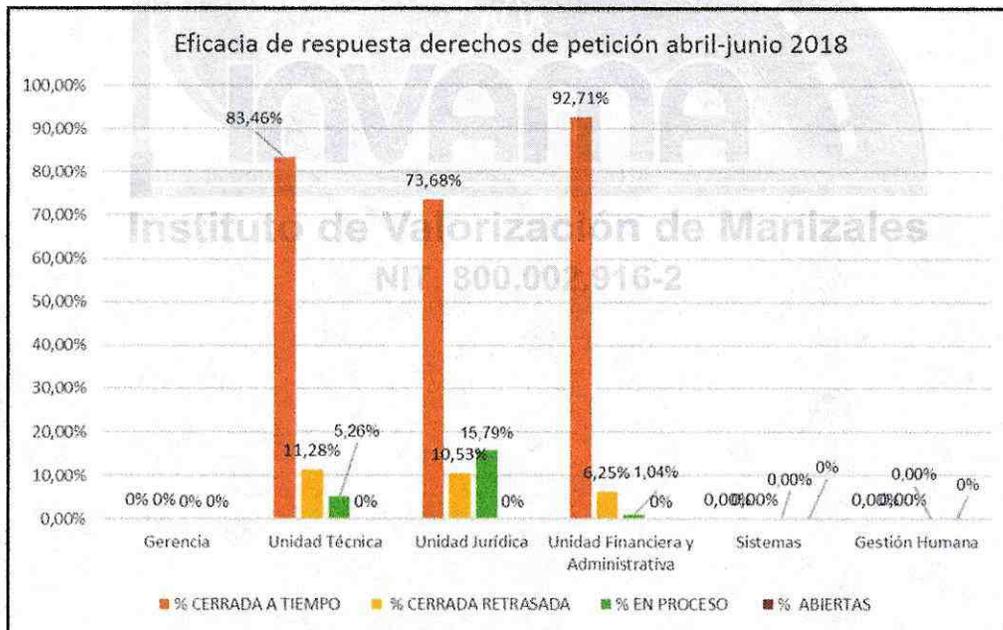


Gráfico No.5. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (133) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Ciento once (111) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 83,46%, Quince (15) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 11,28%, Siete (7) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01Abril al 30Junio/2018**

con una frecuencia del 5,26%, en la Unidad Jurídica se presentaron diecinueve (19) Derechos de Petición Catorce (14) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 73,68%, Dos (2) fueron cerrados por fuera del tiempo de ley con una frecuencia del 10,53, Tres (3) se encuentran abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 15,79%, en la unidad financiera se presentaron Noventa y seis (96) Derechos de Petición, Ochenta y nueve (89) cerrados eficazmente con una frecuencia del 92,71%, Seis (6) fueron cerrados por fuera del tiempo de ley con una frecuencia del 6,25%, Uno (1) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 1,04%, 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

En el segundo trimestre del año en curso no se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

En el segundo trimestre del año en curso no se presentaron Actos de Corrupción.

DEBILIDADES

Se debe tener una mejor planificación para obtener un óptimo servicio en la ejecución de alumbrado público.

Stock de Inventarios suficientes para la operación.

Mantenimiento preventivo del parque automotor.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01Abril al 30Junio/2018**

Hacer seguimiento a los rendimientos de los operarios electricistas, para determinar debilidades que impacten la operación en alumbrado público.

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

PROPUESTAS

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

Se continúa 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.

Construir resúmenes ejecutivos de las solicitudes recepcionadas por los diferentes canales, para analizar la calidad de la operación, los tiempos de ejecución, los rendimientos totales e individuales por operario electricista y la satisfacción del cliente

ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRS MÁS REPETITIVAS O RELEVANTES.

Se ha 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 ha dado prioridad, radicándolos y atendiéndolos con prontitud, evitando ruidos que vayan en contra de la imagen del INVAMA.

CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO
Prof. Universitario Atención Cliente