



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
01 Agosto a 31 Agosto/2017

**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 al 31 de Agosto 2017.

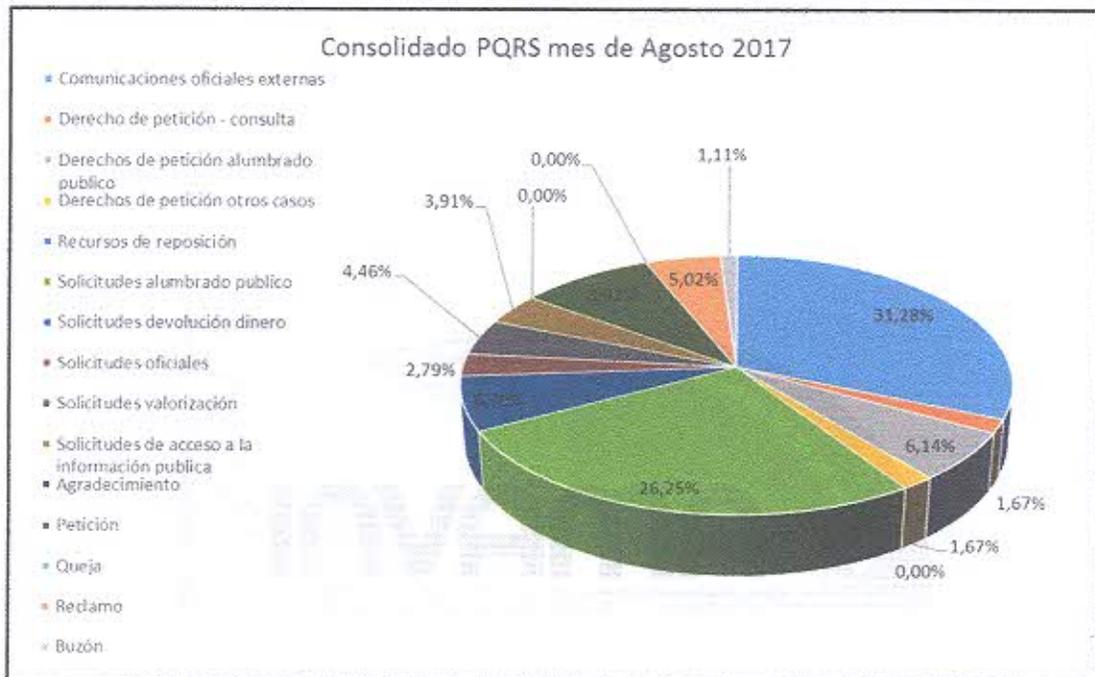
En el presente informe es la consolidación de la información remitida y las PQRS recibidas directamente.

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

<b>PQRSD Recibidas de 1 de Agosto al 31 de Agosto 2017</b>	<b>TOTAL PQRS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comunicaciones oficiales externas	56	31,28%
Derecho de petición - consulta	3	1.67%
Derechos de petición alumbrado publico	11	6.14%
Derechos de petición otros casos	3	1.67%
Recursos de reposición	0	0.00%
Solicitudes alumbrado publico	47	26.25%
Solicitudes devolución dinero	12	6.70%
Solicitudes oficiales	5	2.79%
Solicitudes valorización	8	4.46%
Solicitudes de acceso a la información publica	7	3.91%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	16	8.93%
Queja	0	0,00%
Reclamo	9	5.02%
Buzón	2	1,11%
<b>TOTALES</b>	<b>179</b>	<b>100,00%</b>



Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Comunicaciones oficiales externas, con una cantidad de (56) requerimientos que corresponden al 31.28% del total del periodo, Solicitudes de Alumbrado Público (47) requerimientos con una frecuencia de 26.25, Derechos de Petición (42) requerimientos con una frecuencia de 23.43%, Solicitudes devolución de dinero (12) requerimientos con una frecuencia de 6.70%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 5%.



**Gráfico No.1** PQRS recibidos.

### MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRS

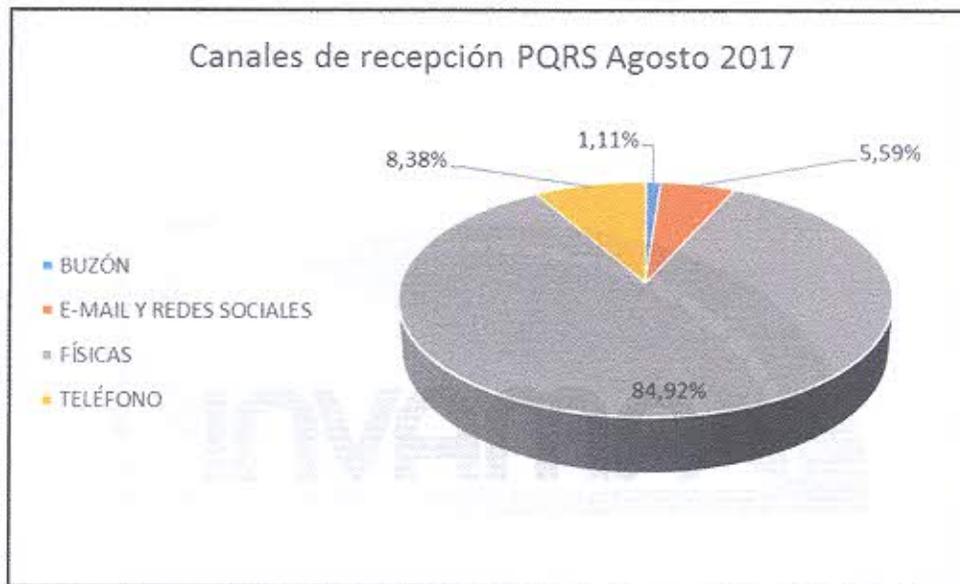
La siguiente clasificación pone en evidencia cual es el canal de comunicación por el cual se recibieron más PQRS, se evidencia que el más utilizado sigue siendo por vía física con una frecuencia de 84.92%, el uso del Email y las Redes sociales con un 5.59%, comparado con los periodos anteriores del año 2017, 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 más que en los meses anteriores

con una frecuencia de 8.38%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 1.11%.

**Ver Tabla 2.**

CANALES DE RECEPCIÓN	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	2	10	152	15	179
TOTAL %	1.11%	5.59%	84.92%	8.38%	100%

**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 69.84%, la Unidad Financiera con una frecuencia de 17.88%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 9.49%, el resto de las Dependencias tiene una frecuencia por debajo del 3%.

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	3	1	0	0	8	2	42	56
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0		3	3
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	11	11
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	1	2	0	3
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	47	47
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	4	1	0	5
Solicitudes valorización	0	0	0	1	1	3	3	8
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	12	0	0	12
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	4	1	2	7
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	0	7	9	16
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	1	8	9
Buzón	0	0	0	0	2	0	0	2
<b>TOTALES</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>17</b>	<b>125</b>	<b>179</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>1.69%</b>	<b>0.55%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.55%</b>	<b>17.88%</b>	<b>9.49%</b>	<b>69.84%</b>	<b>100%</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 (125) solicitudes, ciento dieciocho (118) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 94.4%, Cuatro (4) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 3.2%, Tres (3) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 2.4% en la Unidad Financiera se presentaron (32) solicitudes, Dieciséis (16) cerradas a tiempo con una frecuencia del 50%, Uno (1) se cerró por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 3.12%, quince (15) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 46.87%, En la unidad jurídica se presentaron Diecisiete (17) solicitudes, Trece (13) se cerraron Eficazmente con una



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Agosto a 31 Agosto/2017

Frecuencia del 76.47%, Tres (3), cerradas retrasadas con una frecuencia del 17.65%, uno (1) se encuentra abierto retrasado con una frecuencia de 5.88%, en la Gerencia se presentaron Tres (3) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en el resto de las áreas se presentó una solicitud.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
Unidad Técnica	118	94.4%	4	3.2%	3	2.4%	0	0%	125	100%
Unidad Jurídica	13	76.47%	3	17.65%	0	0%	1	5.88%	17	100%
Unidad Financiera y Administrativa	16	50%	1	3.12%	15	46.87%	0	0%	32	100%
Gestión Humana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Área de Sistemas	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Comunicaciones	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>84.98%</b>	<b>8</b>	<b>4.46%</b>	<b>18</b>	<b>10%</b>	<b>1</b>	<b>0.56%</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

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

### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del mes de Agosto del año en curso 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 (95) solicitudes con una frecuencia de 69.35%, la unidad Financiera con (31) solicitudes con una frecuencia del 22.63%, la unidad jurídica con (7) solicitudes con una frecuencia de 5.10%, las otras dependencias con 4 solicitudes que corresponden al 2.92%.

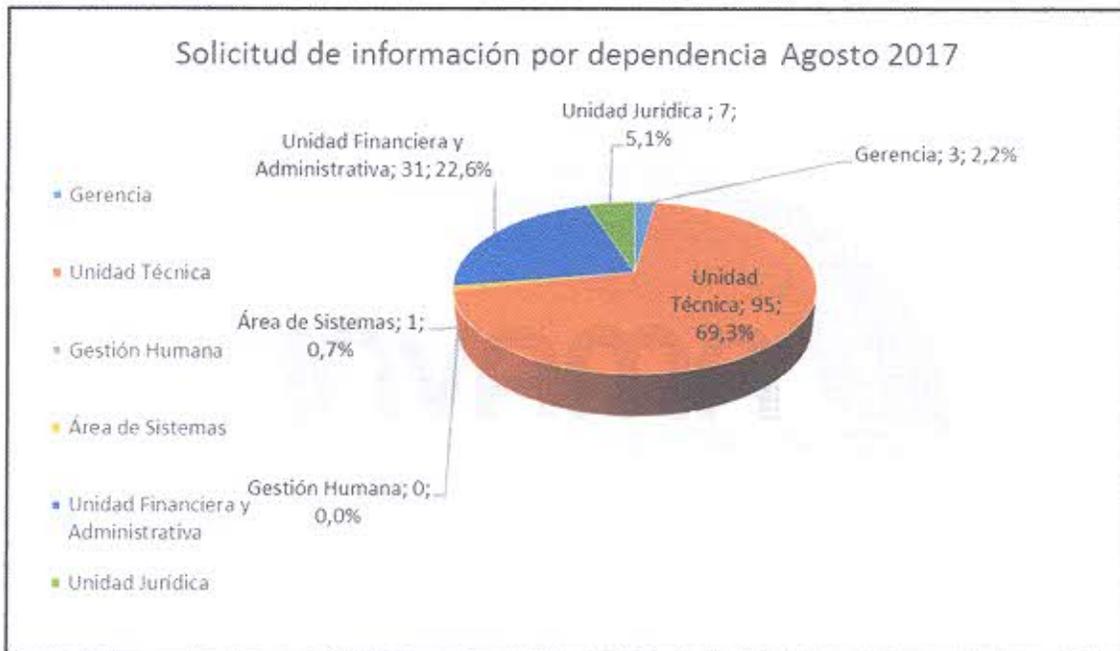




## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Agosto a 31 Agosto/2017

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	3	2,18%
Unidad Técnica	95	69,35%
Gestión Humana	0	0,0%
Área de Sistemas	1	0,74%
Unidad Financiera y Administrativa	31	22,63%
Unidad Jurídica	7	5,10%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100,0%</b>

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



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

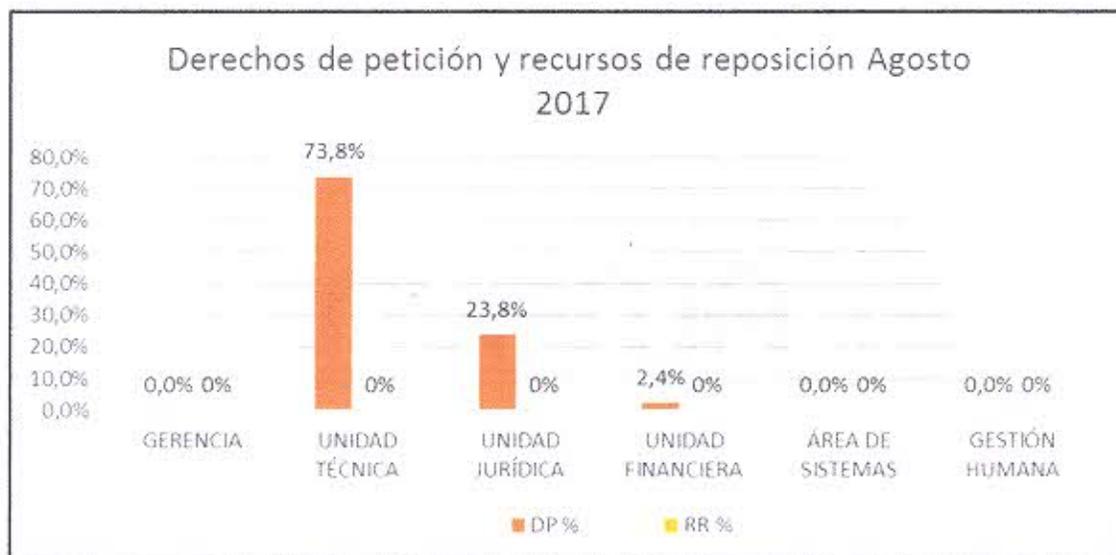
### DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN

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 Agosto 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	31	73.80%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	10	23.80%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	1	2.40%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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

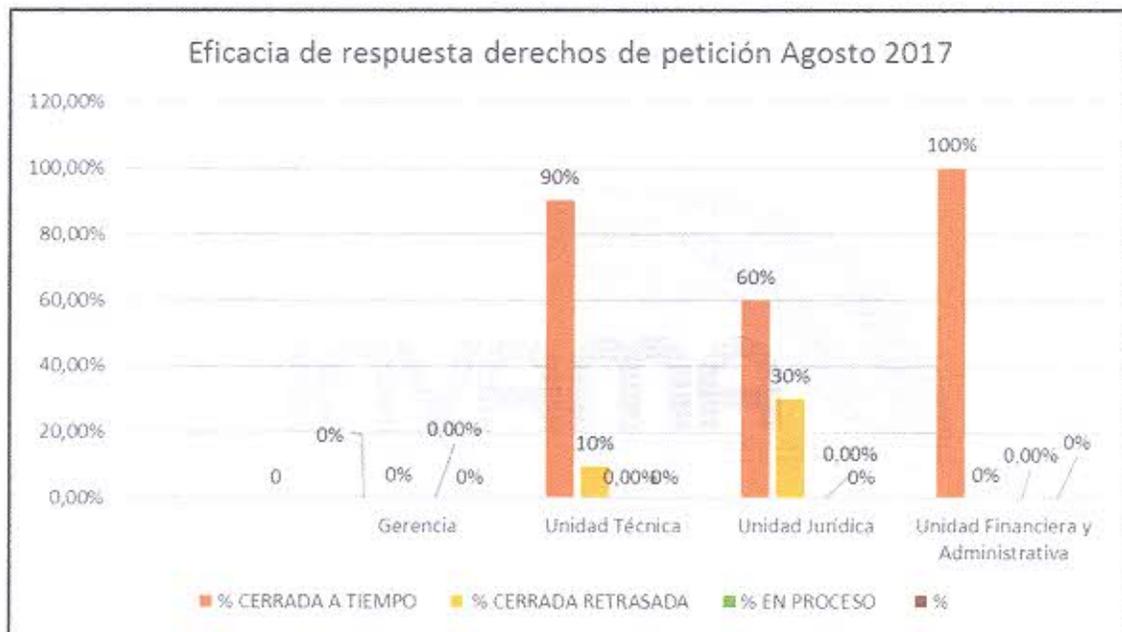


**Gráfico No.6.** Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

**EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN**

ESTADO/ÁREA	CERRADA EIFCAZ	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO O CON TIEMPO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Unidad Técnica	28	90.32%	3	9.68%	0	0%	0	0%	31	100%
Unidad Jurídica	6	60%	3	30%	0	0%	1	10%	10	100%
Unidad Financiera y Administrativa	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
<b>TOTALES</b>	<b>35</b>		<b>6</b>		<b>0</b>		<b>1</b>		<b>42</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 (31) derechos de petición, presentados a la unidad técnica, veintiocho (28) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 90.32%, tres (3) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 9.68%, en la unidad jurídica se presentaron diez (10) derechos de petición, seis (6) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 60%, tres (3) fueron cerrados retrasados con una frecuencia del 30%, uno (1) está abierto retrasado sin respuesta con una frecuencia del 10%, en la unidad financiera se presentó un (1) derecho de petición cerrado eficazmente con una frecuencia del 100%.



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Agosto a 31 Agosto/2017

### Requerimientos Vencidos

Requerimiento	Dependencia	responsable	Radica do	Días de Mora
Comu. Ofic. Externas	Área Técnica	JM García	1768	4 Días después
Peticiones PQRSD	Área Técnica	JJCastro	885	2 Días después
Peticiones PQRSD	Área Técnica	JJCastro	888	1 Día después
Peticiones PQRSD	Área Técnica	JJCastro	900	1 Día después
Reclamos PQRSD	Área Jurídica	Lina Dávila	905	3 Días después
Reclamos PQRSD	Área Jurídica	Lina Dávila	906	3 Días después
Reclamos PQRSD	Área Jurídica	Lina Dávila	907	3 Días después
Solicitud de acceso a la información	Área Jurídica	Amalia Giraldo	1817	Vencido sin respuesta
Solicitudes Oficiales	Área Financiera	C.A. Aristizábal	1820	9 Días después

### DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

### ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción.

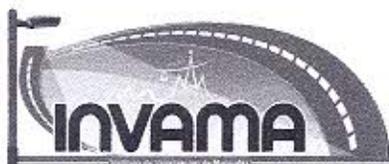
### DEBILIDADES

El programa Geolumina está presentando fallas en la información que muestra, no es coherente la información de las gráficas con las tablas.

Existe dificultad en la instalación de postes, este trabajo se realiza con el carro grúa el cual se encuentra en reparación.

Se sigue presentando ausencia de respuesta eficaz, a los requerimientos que entran a la entidad por parte de los usuarios.





## **INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Agosto a 31 Agosto/2017**

Se han presentado algunos casos excepcionales en la entrega de la factura, se viene relacionando los datos de los usuarios que no les llega la factura para compáralas y registrarlas en la base de datos de la empresa que nos distribuye la facturación. (Redex) para que sean entregadas con prioridad al mes siguiente.

### **FORTALEZAS**

Se hace extensiva la participación a los funcionarios que intervienen directamente con los usuarios, para asistir a la capacitación de atención al cliente con énfasis en protocolo y atención telefónica.

La Prueba piloto que se está implementando para el pago de la factura por parte de los usuarios, los primeros cinco días de cada mes se puede volver una fortaleza para la entidad mejorando su imagen y beneficiando a los usuarios.

### **PROPUESTAS**

Se debe continuar con los controles y seguimientos por parte del funcionario encargado de atención al cliente, para mejorar la eficacia de la respuesta que se les debe dar a los usuarios por parte del personal encargado.

Capacitar a los agentes del call center en la recepción y direccionamiento de solicitudes por redes sociales; para que los operarios de las cuadrillas puedan visualizarlas en sus Tablet.

Seguir con el trabajo de campo, que se viene haciendo con la comunidad y líderes comunitarios para acercar a los usuarios con el Instituto de valorización de Manzales **INVAMA**. (Mesas de Seguridad, Aguas toca tu puerta)

### **CONCLUSIONES Y ACCIONES**

Debemos continuar con la actitud, compromiso y el deber de dar soluciones asertivas a los usuarios generando confianza y credibilidad para la entidad.





## **INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Agosto a 31 Agosto/2017**

### **ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRS MÁS REPETITIVAS O RELEVANTES.**

El comunicado que salió del comité de Gerencia para los líderes de áreas con respecto a la eficacia en la respuesta que se les debe dar a los usuarios, nos permite ser más oportunos y eficaces.

Seguir con el pronto direccionamiento de los requerimientos que hace el usuario, para los responsables de dar respuesta con el fin de evitar traumatismos tanto para la entidad como para el peticionario.

Mantener por parte de los funcionarios la cultura y el compromiso de dar respuestas oportunas en los tiempos estipulados por la ley con el fin de mejorar en este aspecto.

### **RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO**

Se realizará una encuesta de satisfacción con los usuarios de nuestros servicios para analizar su grado de satisfacción del servicio que se presta en la entidad, evidenciando la percepción de los usuarios con la entidad.

**CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO**  
**Prof. Universitario Atención Cliente**

