



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

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 al 31 de marzo 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

| PQRS Recibidas de 1 de marzo al 31 de marzo 2017 | TOTAL PQRS | PORCENTAJE |
|--|------------|----------------|
| Comunicaciones oficiales externas | 57 | 18,94% |
| Derecho de petición - consulta | 33 | 10,96% |
| Derechos de petición alumbrado publico | 16 | 5,32% |
| Derechos de petición otros casos | 5 | 1,66% |
| Recursos de reposición | 140 | 46,51% |
| Solicitudes alumbrado publico | 26 | 8,64% |
| Solicitudes oficiales | 0 | 0,00% |
| Solicitudes valorización | 0 | 0,00% |
| Solicitudes de acceso a la información publica | 1 | 0,33% |
| Agradecimiento | 1 | 0,33% |
| Petición | 8 | 2,66% |
| Queja | 5 | 1,66% |
| Reclamo | 7 | 2,33% |
| Sugerencia | 2 | 0,66% |
| TOTALES | 301 | 100,00% |

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Recursos de reposición, con una cantidad de (140) requerimientos que corresponden al 47% del total del periodo, Comunicaciones oficiales externas (57) solicitudes con una frecuencia de 19%, Derechos de petición consulta (33) con una frecuencia del 11%,



Solicitudes de alumbrado público (26) con una frecuencia del 9%, Derechos de Petición de Alumbrado público (16) con una frecuencia de 5%.
El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 5%.

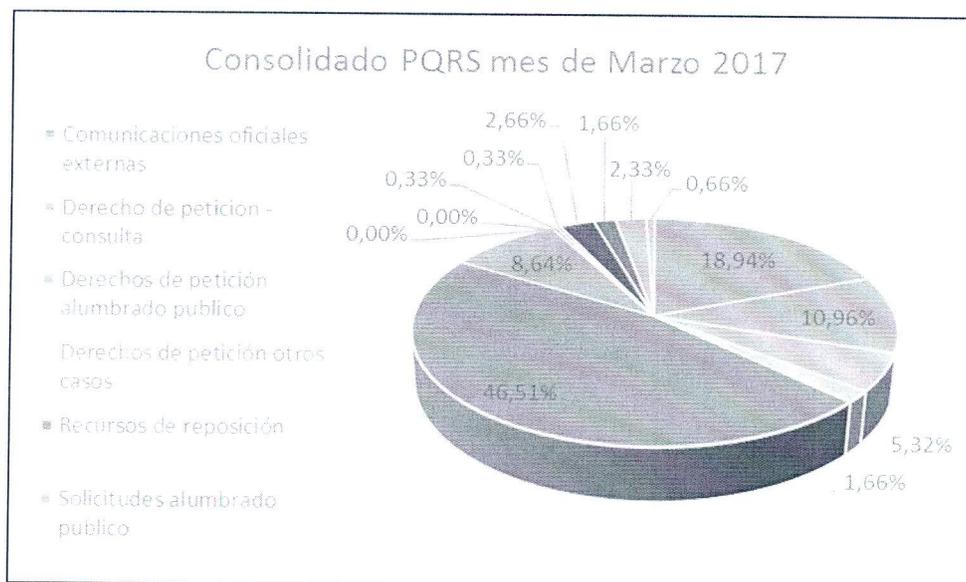


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 un 92%, el uso del Email y las Redes sociales con un 7%, comparado con los periodos anteriores del año 2017, este canal sigue siendo uno de los aplicativos más utilizados 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 el informe anterior se puede observar que este medio es uno de los menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 1%.

Ver Tabla 2.

| CANALES DE RECEPCIÓN | BUZÓN | E-MAIL Y REDES SOCIALES | FÍSICAS | TELÉFONO | TOTAL |
|----------------------|-------|-------------------------|---------|----------|-------|
| TOTAL | 0 | 21 | 278 | 2 | 301 |
| TOTAL % | 0% | 7% | 92% | 1% | 100% |

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

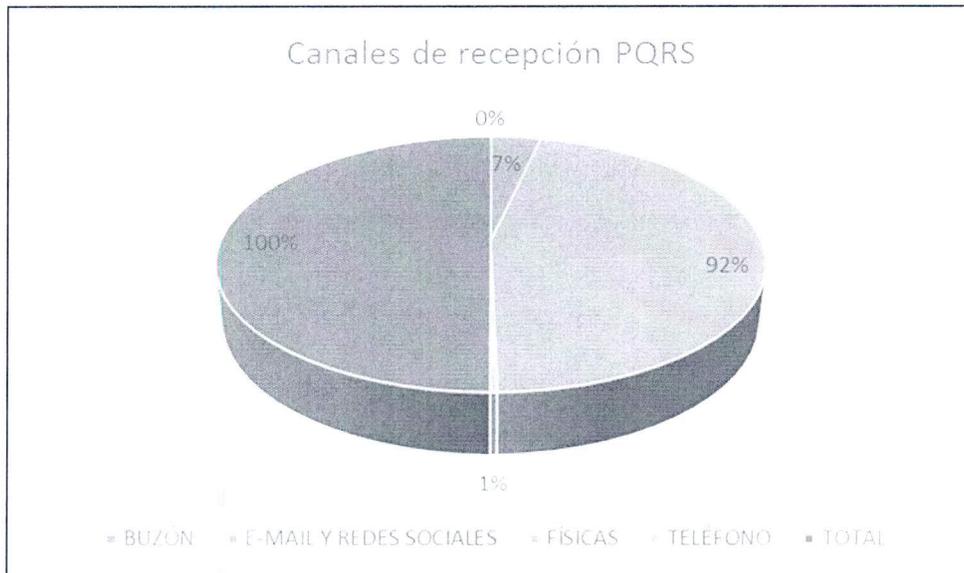


Gráfico No.2 Medio de recepción de las PQRS.

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 84%, la Unidad Financiera con un 10%, la unidad Jurídica con un 4%, el resto de las Dependencias tiene una frecuencia por debajo del 2%.

TABLA No.3

| Dependencia/Tipo de trámite | Gerencia | Gestión humana | Sistemas | Unidad Administrativa y Financiera | Unidad Jurídica | Unidad técnica | Total general |
|--|----------|----------------|----------|------------------------------------|-----------------|----------------|---------------|
| Comunicaciones oficiales externas | 4 | 1 | 0 | 21 | 8 | 23 | 57 |
| Derecho de petición - consulta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | 33 |
| Derechos de petición alumbrado publico | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 15 | 16 |
| Derechos de petición otros casos | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| Recursos de reposición | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 139 | 140 |
| Solicitudes alumbrado publico | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 | 26 |
| Solicitudes oficiales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes valorización | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes de acceso a la informacion publica | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Agradecimiento | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Petición | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 8 |
| Queja | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 |
| Sugerencia | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| TOTALES | 4 | 1 | 1 | 31 | 11 | 253 | 301 |

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 la Unidad Técnica de (253) solicitudes recibidas, (52) corresponden al 21% las cuales fueron cerradas eficazmente, (13) fueron cerradas por fuera del tiempo lo que corresponde a un 5%, hay (177) solicitudes que aún se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con un porcentaje del 70%, Once (11) están vencidas con un 4%.



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

En el Área de la Unidad Financiera se presentaron (31) solicitudes, Ocho (8) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 26%. Nueve (9) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 29%, Cinco (5) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 16%, Nueve (9) están vencidas 29%, en la Unidad Jurídica se presentaron (11) solicitudes, Ninguna fue cerrada a tiempo, una (1) se cerró por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del (9%), Nueve (9) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con un (82%), una (1) esta vencida 9%, en la Gerencia se presentaron (4) solicitudes, una se cerró Eficazmente con una Frecuencia 25%, tres (3) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 75%, 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 | ABIERTA RETRASADAS | % ABIERTAS | TOTAL | TOTAL % |
|------------------------------------|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|------------|--------------|--------------------|------------|------------|-------------|
| Gerencia | 1 | 25% | 0 | 0% | 3 | 75% | 0 | 0% | 4 | 100% |
| Unidad Técnica | 52 | 21% | 13 | 5% | 177 | 70% | 11 | 4% | 253 | 100% |
| Unidad Jurídica | 0 | 0% | 1 | 9% | 9 | 82% | 1 | 9% | 11 | 100% |
| Unidad Financiera y Administrativa | 8 | 26% | 9 | 29% | 5 | 16% | 9 | 29% | 31 | 100% |
| Gestión Humana | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 100% | 1 | 100% |
| Área de Sistemas | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 | 100% |
| TOTAL | 61 | 0% | 23 | 0% | 195 | 0% | 22 | 0% | 301 | 100% |

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del mes de Marzo 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.



| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | | |
|------------------------------------|-----------|-------------|
| DEPENDENCIAS | CANTIDAD | % |
| Gerencia | 4 | 5% |
| Unidad Técnica | 49 | 58% |
| Gestión Humana | 1 | 1% |
| Área de Sistemas | 0 | 0% |
| Unidad Financiera y Administrativa | 21 | 25% |
| Unidad Jurídica | 9 | 11% |
| TOTAL | 84 | 100% |

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

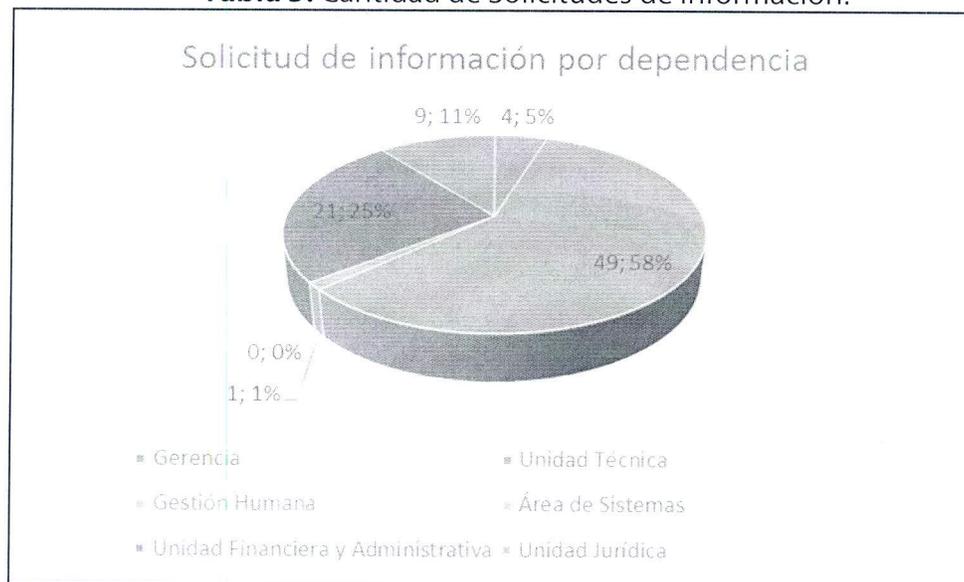


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

DERECHOS DE PETICIÓN

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 Marzo 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**
01 Marzo a 31 Marzo/2017

| DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|------------|
| DEPENDENCIAS | CANTIDAD DP | DP % | CANTIDAD RR | RR % |
| GERENCIA | 0 | 0% | 0 | 0% |
| UNIDAD TÉCNICA | 76 | 95% | 139 | 84% |
| UNIDAD JURÍDICA | 1 | 1% | 1 | 1% |
| UNIDAD FINANCIERA | 2 | 3% | 0 | 0% |
| ÁREA DE SISTEMAS | 1 | 1% | 0 | 0% |
| GESTIÓN HUMANA | 0 | 0% | 0 | 0% |
| TOTAL | 80 | 100% | 140 | 84% |

Tabla 6. Derechos de petición por tipo de usuario.

LOS RECURSOS DE REPOSICION APARECEN POR EL SISTEMA DE ADMIARCHI, CARGADOS A LA UNIDAD TECNICA, PERO ES DE ACLARAR QUE ESTOS REQUIEREN RESPUESTAS CONJUNTAS DE LA UNIDAD TECNICA Y LA OFICINA JURIDICA.

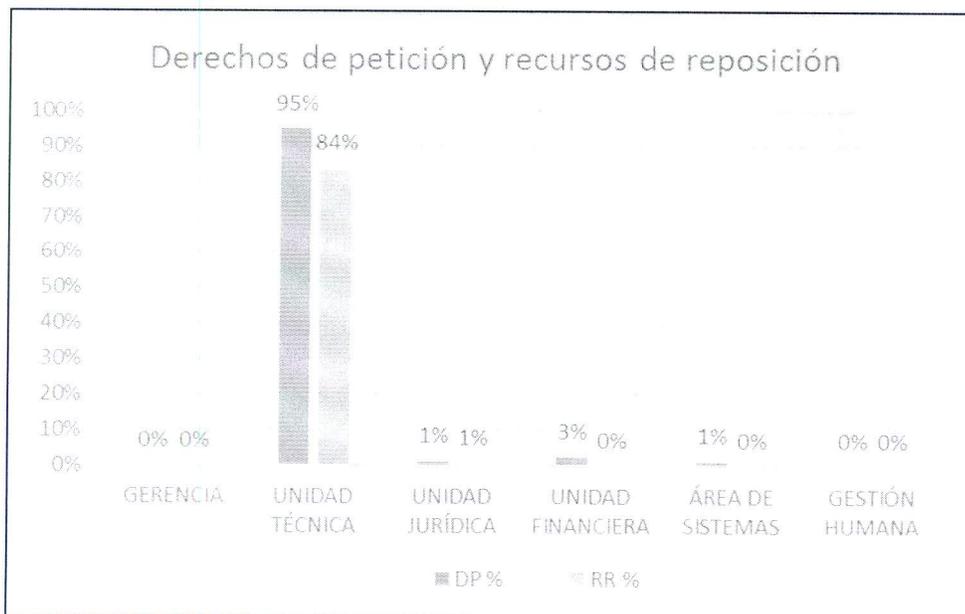


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.





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

| ESTADO/ÁREA | CERRADA A TIEMPO | % CERRADA A TIEMPO | CERRADA RETRASADA | % CERRADA RETRASADA | EN PROCESO | % EN PROCESO | ABIERTA RETRASADAS | % ABIERTAS | TOTAL | TOTAL % |
|------------------------------------|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|------------|--------------|--------------------|------------|-----------|-------------|
| Gerencia | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Unidad Técnica | 40 | 53% | 0 | 0% | 36 | 47% | 0 | 0% | 76 | 95% |
| Unidad Jurídica | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 | 1% |
| Unidad Financiera y Administrativa | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 50% | 1 | 50% | 2 | 3% |
| Gestión Humana | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Área de Sistemas | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 | 1% |
| TOTAL | 40 | 50% | 0 | 0 | 39 | 49% | 1 | 1% | 80 | 100% |

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

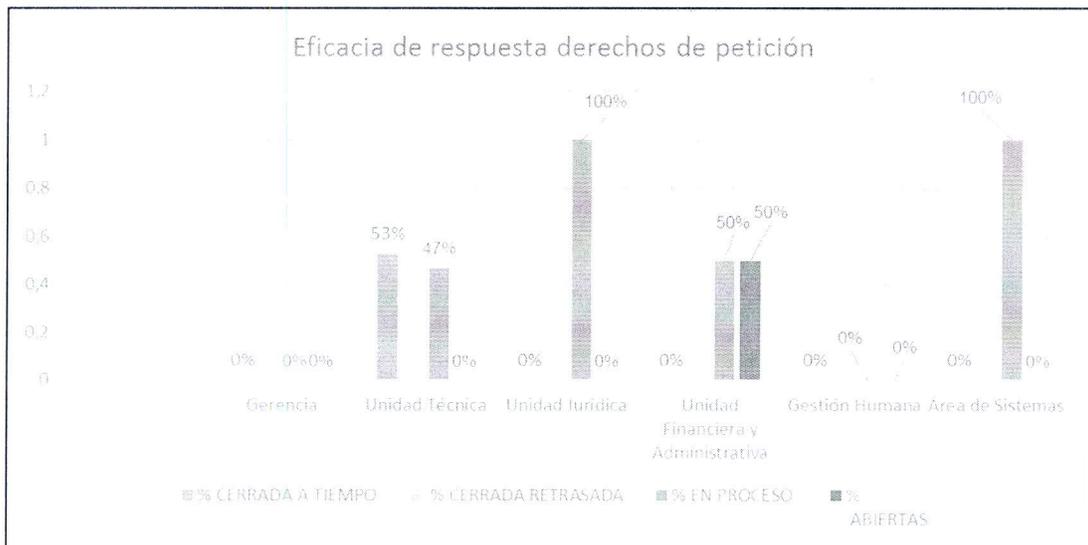


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (76) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Cuarenta (40) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 53%, y (36) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia de (47%), En la Unidad Financiera se presentaron dos (2) Derechos de



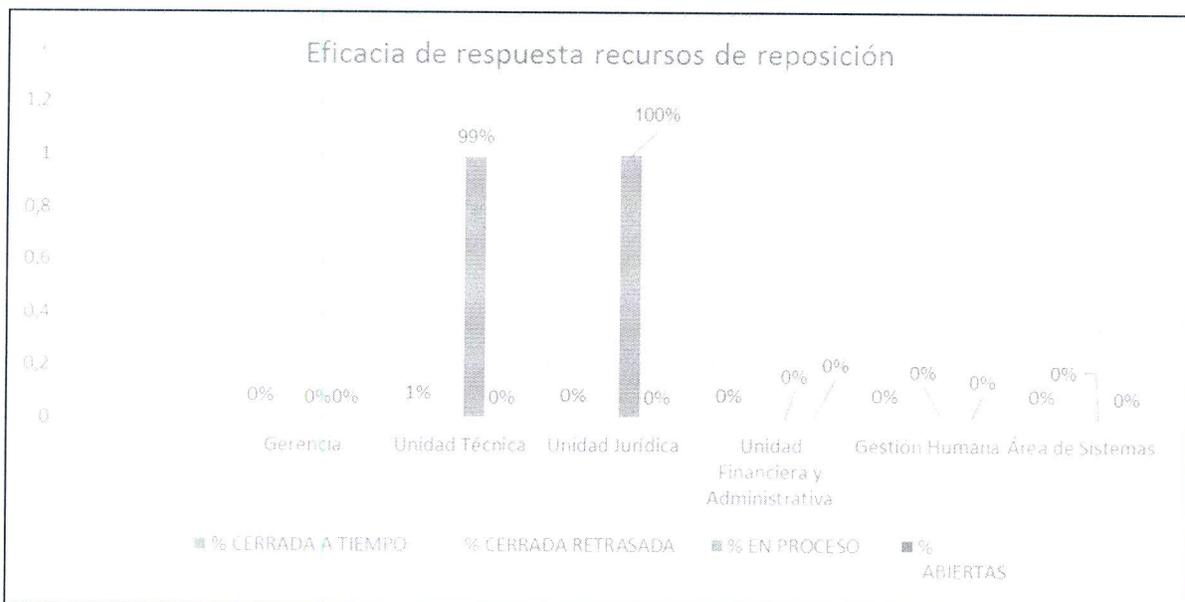


INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Marzo a 31 Marzo/2017

petición uno (1), se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia de 50%, y uno(1) se encuentra abierto retrasado con una frecuencia del 50%, en la Unidad Jurídica se presentó un (1) Derecho de Petición, el cuales se encuentra abiertos con tiempo de respuesta, en el área de Sistemas se presentó un (1), derecho de petición el cual se encuentra abierto con tiempo de respuesta, 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 % |
|------------------------------------|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|------------|--------------|--------------------|------------|------------|-------------|
| Gerencia | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Unidad Técnica | 1 | 1% | 0 | 0% | 138 | 99% | 0 | 0% | 139 | 99% |
| Unidad Jurídica | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 | 1% |
| Unidad Financiera y Administrativa | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Gestión Humana | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Área de Sistemas | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| TOTAL | 1 | 1% | 0 | 0 | 139 | 99% | 0 | 0% | 140 | 100% |

Tabla 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición





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

Gráfico No.8. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los recursos de reposición.

En la **Tabla 8**, se evidencia que de (139) Recursos de Reposición, presentados a la Unidad Técnica Uno (1), se respondió eficazmente y (138) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 99%, en la Unidad Jurídica se presentó Un (1) Recursos de Reposición se encuentra abierto con tiempo de respuesta.

CONTROL DE INGRESO DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE VENTANILLA UNICA

De igual forma hay varias situaciones dadas por la gran cantidad de solicitudes de valorización recepcionadas, se identificó diferentes documentos radicados con días de demora con relación a la fecha en la cual el solicitante radico el documento; por lo cual se hace necesario realizar controles al respecto.

La tabla incluida a continuación presenta las cantidades de recursos y derechos relacionados con los días demora con relación a la fecha de radicación del oficio.





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

| DÍAS DE DEMORA | CANTIDAD DE RECURSOS O DERECHOS |
|----------------|---------------------------------|
| 0 | 207 |
| 1 | 15 |
| 2 | 17 |
| 3 | 8 |
| 4 | 8 |
| 5 | 6 |
| 6 | 3 |
| 7 | 11 |
| 8 | 22 |
| 9 | 12 |
| 10 | 3 |
| 11 | 1 |
| 12 | 9 |
| 13 | 9 |
| 14 | 6 |
| 15 | 4 |
| 16 | 6 |
| 17 | 11 |
| 18 | 3 |
| 19 | 10 |
| 20 | 1 |
| 21 | 4 |
| 22 | 17 |
| 25 | 4 |
| 26 | 5 |
| 31 | 1 |
| 38 | 1 |
| TOTALES | 404 |

De 404 Documentos Recepcionados y analizados se presentaron 197 con demora en el ingreso al sistema.





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

01 Marzo a 31 Marzo/2017

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción

DEBILIDADES

Se presentaron inconsistencias en el Proceso de Ventanilla Única, generando traumatismos en los tiempos de respuesta, esto pudo ser debido a la gran cantidad de derechos de petición y recursos en valorización.

No se contó por parte de la Entidad, un plan alerno para poder entregar la cantidad de respuestas que se emitieron por parte del Instituto, con respecto a los Recursos de Reposición y Derechos de Petición.

Se continúan presentando inconvenientes con la empresa de mensajería 4/72, ya que existen inconformidades por parte de los usuarios y por ende insatisfacción, además de generar una mala percepción de nuestra entidad.

FORTALEZAS

Se puede observar como los controles realizados han permitido evidenciar antes del vencimiento de tiempos, la ausencia de respuestas, lo cual ha permitido hacer los correctivos a tiempo, permitiendo a la entidad tener eficacia y oportunidad de las respuestas.

PROPUESTAS

Se determinó que existen PQR, que los agentes direccionan erradamente, por lo cual es pertinente realizar una retroalimentación a estos, con el fin de orientarlos y



familiarizarlos con las áreas de la entidad, mucho más con el reciente cambio de personal en el contact-center.

Concientizar a toda la familia INVAMA de que somos una entidad de servicios públicos y que como tal tenemos que tener vocación de servicio proyectado a la comunidad con calidad.

Hacer trabajo de campo con la comunidad y líderes comunitarios para acercar a los usuarios con el Área de servicio al cliente del Instituto.

CONCLUSIONES Y ACCIONES

Todos los que hacemos parte de la familia **INVAMA**, debemos tener conciencia de lo importante que es para los usuarios darles respuesta eficaz a sus Requerimientos.

ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRS MÁS REPETITIVAS O RELEVANTES.

Generar controles puntuales a la ampliación de tiempos a los derechos de petición y recursos de valorización, con el fin de garantizar la no omisión de respuestas certeras y a tiempo.

Hacer campañas de concientización y culturización de la Atención al Cliente.

Generar reportes que presenten la pronta radicación en el sistema de las solicitudes realizadas por los usuarios.

Velar para que los funcionarios encargados de dar respuesta, tengan un mejor control de los tiempos estipulados en que se debe responder con el fin de darle el trámite correspondiente a los requerimientos que entran a la entidad.

Buscar un control más eficaz y un direccionamiento estratégico para buscar una mayor eficiencia y así dar una solución más efectiva y cumpliendo con los tiempos a las PQRS más relevantes para poder ser más eficaces.



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

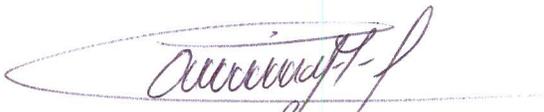
OPORTUNIDAD EN LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE PQRS.

El programa de PQRS, brinda una oportunidad de mejora en todos los procesos, si nosotros los funcionarios aprovechamos todas las fortalezas que el programa nos brinda para ser más eficaces en los tiempos de respuesta.

Se deben tomar acciones correctivas y preventivas, para generar espacios que fomenten el buen desarrollo de las actividades y por ende una mejor prestación de nuestros servicios.

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
Profesional U. Atención Cliente

