

### **PQRSD**

### 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 enero al 15 de diciembre 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 enero al 31 de enero 2017	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Enero	192	7%
Febrero	555	21%
Marzo	301	12%
Abril	150	6%
Mayo	185	7%
Junio	175	7%
Julio	176	7%
Agosto	179	7%
Septiembre	205	8%
Octubre	189	7%
Noviembre	208	8%
Diciembre	81	3%
TOTALES	2596	100%

Del total de PQRS recibidas en el año la mayor frecuencia corresponde al mes de febrero con una frecuencia del 21%, marzo con una frecuencia del 12%, los meses de Septiembre y noviembre con una frecuencia del 8%, el resto de los meses del año con una frecuencia del 7%.









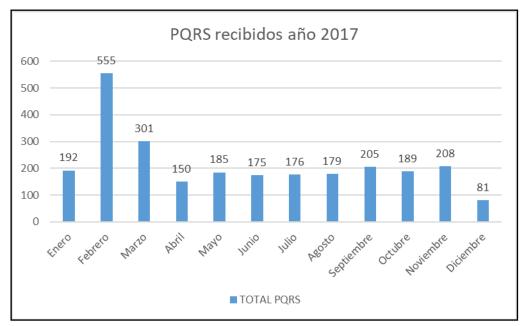


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

### MEDIO DE RECEPCIÓN DE PORS

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 (2193) Solicitudes, el uso del Email y las Redes sociales con (204) Solicitudes, El uso telefónico con (154) Solicitudes, Presencial CIAC con (37) Solicitudes, el uso del buzón con (4) solicitudes.

Nota: los canales de recepción más utilizados por los usuarios son por vía física, redes sociales y telefónico con una frecuencia del 98.26%, el menos utilizado es el buzón.







Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030 www.invama.gov.co



### Ver Tabla 2.

MES	PRESENCIAL CIAC	BUZON	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FISICAS	TELEFÓNO	TOTAL
Enero	0	0	29	159	4	192
Febrero	0	0	23	522	10	555
Marzo	0	0	21	278	2	301
Abril	0	0	17	124	9	150
Mayo	0	0	23	154	8	185
Junio	0	0	8	162	5	175
Julio	0	1	9	152	14	176
Agosto	0	2	10	152	15	179
Septiembre	0	1	15	165	24	205
Octubre	0	0	18	142	29	189
Noviembre	17	0	18	148	25	208
Diciembre	20	0	13	39	9	81
TOTALES	37	4	204	2197	154	2596

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

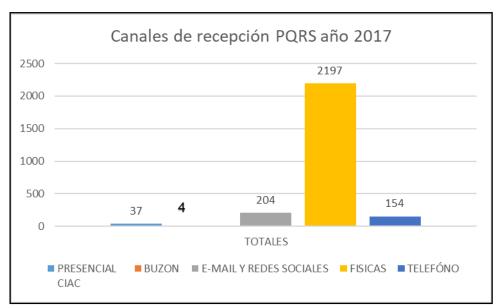


Gráfico No.2 Medio de recepción de las PQRS.









### DISTRIBUCIÓN DE LAS PORS 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 (1902), la Unidad Financiera con (374) Solicitudes, la unidad Jurídica con un (216) Solicitudes, la Gerencia con (57) Solicitudes, el resto de las dependencias con (47) Solicitudes.

Nota: Las dependencias donde los usuarios requieren más de los servicios de INVAMA, son de la Unidad Técnica, Financiera Y Jurídica con una frecuencia del 95.99%, las demás dependencias con una frecuencia del 4.01%.

### TABLA No.3

MES	Geren cia	Comunicacion es y atención al cliente	Gestió n human a	Sistema s	Unidad Administrati va y Financiera	Unida d Jurídic a	Unida d técnic a	Total gener al
Enero	6	0	1	1	19	8	157	192
Febrero	3	0	2	0	32	29	489	555
Marzo	4	0	1	1	31	11	253	301
Abril	9	1	0	3	32	25	80	150
Mayo	8	1	1	2	53	13	107	185
Junio	6	0	1	1	60	7	100	175
Julio	2	0	1	0	32	23	118	176
Agosto	3	1	0	1	32	17	125	179
Septiembre	3	0	1	1	29	29	142	205
Octubre	7	0	3	3	34	21	121	189
Noviembre	6	0	0	0	13	28	161	208
Diciembre	0	20	0	0	7	5	49	81
TOTALES	57	23	11	13	374	216	1902	2596







Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030 www.invama.gov.co



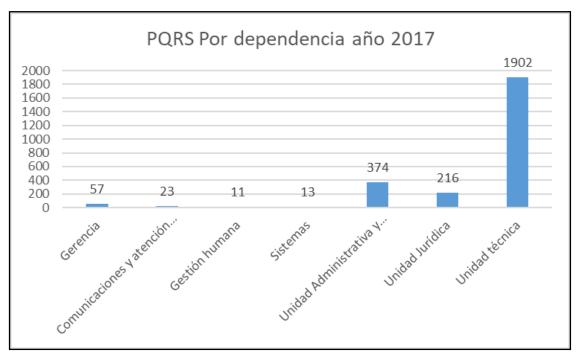


Gráfico No. 3 PQRSD Por dependencia

### EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA.

Como puede observarse en la tabla 4, del total de PQRS, que entraron a la entidad (1460) fueron cerradas eficazmente, (157) fueron cerrados retrasados, (979) abiertos con tiempo de respuesta; para un total de (2596) Solicitudes.

Nota: Las solicitudes cerradas eficazmente tienen una frecuencia del 56.24%, las solicitudes cerradas retrasadas con una frecuencia del 6.04%, las solicitudes abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 37.72%







Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030 www.invama.gov.co



MES	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	ABIERTA CON TIEMPO	TOTAL	TOTAL %
Enero	79	13	100	192	7%
Febrero	96	12	447	555	21%
Marzo	61	23	217	301	12%
Abril	102	26	22	150	6%
Mayo	143	12	30	185	7%
Junio	114	7	54	175	7%
Julio	144	16	16	176	7%
Agosto	152	8	19	179	7%
Septiembre	167	12	26	205	8%
Octubre	166	8	15	189	7%
Noviembre	181	16	11	208	8%
Diciembre	55	4	22	81	3%
TOTALES	1460	157	979	2596	100%

Tabla No.4 Eficacia de respuesta de PQRSD.

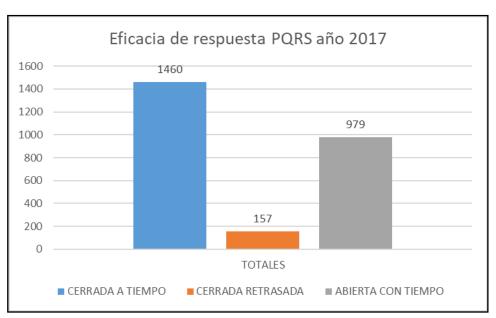


GRAFICO NO.4 Eficacia de respuesta de PQRSD.







Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030 www.invama.gov.co



### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de enero al 15 de diciembre del año 2017, 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 durante todo el año en la entidad.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN					
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%			
Enero	84	6%			
Febrero	131	10%			
Marzo	81	6%			
Abril	90	7%			
Mayo	65	5%			
Junio	121	9%			
Julio	133	10%			
Agosto	137	11%			
Septiembre	134	10%			
Octubre	130	10%			
Noviembre	130	10%			
Diciembre	62	5%			
TOTALES	1298	100%			

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

Nota: En Agosto fue el mes que más solicitudes entraron a la entidad con una frecuencia del 11%, Diciembre fue el mes que menos solicitudes entraron a la entidad con una frecuencia del 5%.







Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030 www.invama.gov.co





Gráfico No.5 Cantidad Solicitudes de Información.

### DERECHOS DE PETICIÓN

En este informe se trata de desglosar de una manera más específica, los derechos de petición y Recursos de Reposición presentados del 01 de Enero al 15 de diciembre del año 2017, en la tabla 6, se puede ver principalmente los meses del año donde se asignaron más peticiones y recursos, en la tabla 7, se buscan cuantificar la eficacia de respuesta de estas peticiones.

Nota: En febrero fue el mes que más se generaron Derechos de petición y Recursos de reposición con una frecuencia del 32.66%, Diciembre fue el mes que menos se generaron Derechos de petición y Recursos de reposición con una frecuencia del 1.46%.







Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030 www.invama.gov.co



DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICION							
MES CANTIDAD DP CANTIDAD RE							
Enero	38	70					
Febrero	68	356					
Marzo	80	140					
Abril	57	3					
Mayo	114	6					
Junio	53	1					
Julio	41	2					
Agosto	42	0					
Septiembre	71	0					
Octubre	59	0					
Noviembre	78	0					
Diciembre	19	0					
TOTALES	720	578					

Tabla 6. Cantidad de Derechos y Recursos 2017.

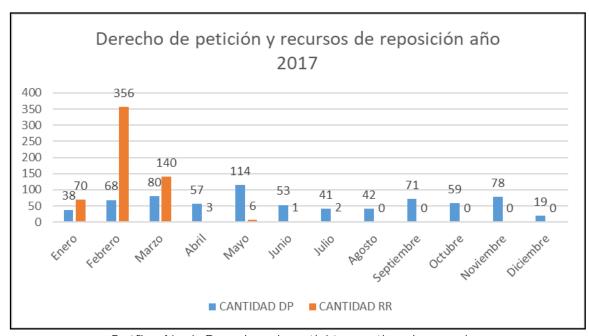


Gráfico No.6. Derechos de petición por tipo de usuario.







Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030 www.invama.gov.co



EFICACIA TIEMPO DE RESPUESTAS EN LOS DERECHOS DE PETICIONES						
MES	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	TOTAL	
Enero	16	7	0	15	38	
Febrero	11	2	0	55	68	
Marzo	40	0	39	39	118	
Abril	34	9	13	1	57	
Mayo	80	9	25	0	114	
Junio	36	4	13	0	53	
Julio	35	6	0	0	41	
Agosto	35	6	0	1	42	
Septiembre	52	7	11	1	71	
Octubre	54	3	2	0	59	
Noviembre	59	14	5	0	78	
Diciembre	19	0	0	0	19	
TOTALES	471	67	108	112	758	

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

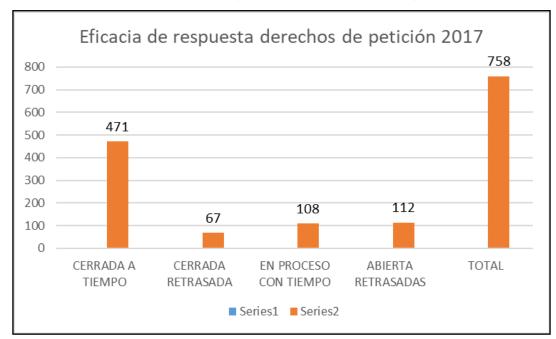


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.









En la tabla 7, se evidencia que del total de Derechos de Petición, presentados a la entidad del 01 de Enero al 15 de Diciembre del 2017, (471) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 62.14%, (67) fueron cerrados retrasados con una frecuencia del 8.84%, (108) abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 14.24%, (112) abiertas retrasadas con una frecuencia del 14.78%,

EFICACIA TIEMPO DE RESPUESTAS EN LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN							
MES	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	TOTAL		
Enero	0	0	70	0	70		
Febrero	4	0	352	0	356		
Marzo	1	0	139	0	140		
Abril	3	0	0	0	3		
Mayo	1	0	5	0	6		
Junio	1	0	0	0	1		
Julio	1	0	1	0	2		
Agosto	0	0	0	0	0		
Septiembre	0	0	0	0	0		
Octubre	0	0	0	0	0		
Noviembre	0	0	0	0	0		
Diciembre	0	0	0	0	0		
TOTALES	11	0	567	0	578		

Tabla 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición







Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030 www.invama.gov.co



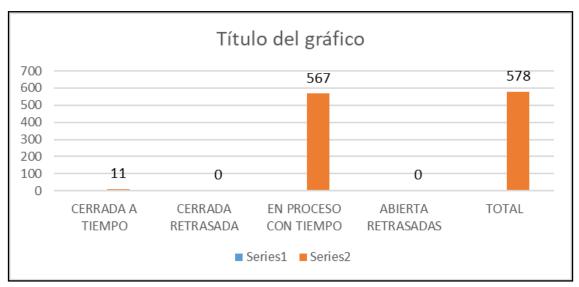


Gráfico No.8. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los recursos de reposición.

En la Tabla 8, se evidencia que del total de Recursos de Reposición, presentados a la entidad en el periodo 01 de Enero al 15 de Diciembre del año 2017, (11) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 1.91%, (567) abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia de 98.09%.

Nota: en febrero fue el mes donde más se asignaron Recursos de reposición con una frecuencia del 61.59%.

### DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas durante todo el año 2017.

### ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción para el año 2017







Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030 www.invama.gov.co



### ACCIONES PROPUESTAS DE CORRECCIÓN REALIZADAS

A raíz de la presencia de respuestas vencidas en algunos meses se generaron controles y políticas para garantizar una efectividad de los tiempos de respuesta para el 2017; mediante la cual se definían de manera clara lineamientos gerenciales que definían la importancia en el control de los tiempos de respuesta.

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

Se obtuvo un control más eficaz y un direccionamiento estratégico para alcanzar una mayor eficiencia con solución más efectiva cumpliendo con los tiempos a las PQRS más relevantes.

### MEJORAMIENTO DE LA OPERATIVIDAD DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Se implementó por parte de la administración central un Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC); con lo cual el INVAMA consigue trabajar de la mano con la Alcaldía y las demás entidades descentralizadas prestadoras de servicios; prestando un servicio más ágil y personalizado a las solicitudes presenciales de los ciudadanos.







Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030 www.invama.gov.co