



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Abril a 30 Abril/2017

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 30 de abril 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 abril al 30 de abril 2017	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	63	42,0%
Derecho de petición - consulta	14	9,3%
Derechos de petición alumbrado publico	10	6,7%
Derechos de petición otros casos	21	14,0%
Recursos de reposición	3	2,0%
Solicitudes alumbrado publico	1	0,7%
Solicitudes oficiales	0	0,0%
Solicitudes valorización	0	0,0%
Solicitudes de acceso a la información publica	12	8,0%
Agradecimiento	0	0,0%
Petición	16	10,7%
Queja	3	2,0%
Reclamo	7	4,7%
Sugerencia	0	0,0%
TOTALES	150	100,0%

USO OFICIAL - INVAMA



Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a comunicaciones oficiales externas, con una cantidad de (63) requerimientos que corresponden al 42% del total del periodo, derechos de petición (47) solicitudes con una frecuencia de 31.7%, Derechos de petición consulta (14) con una frecuencia del 9.3%, Solicitudes de acceso a la información pública (12) con una frecuencia del 8%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 5%.

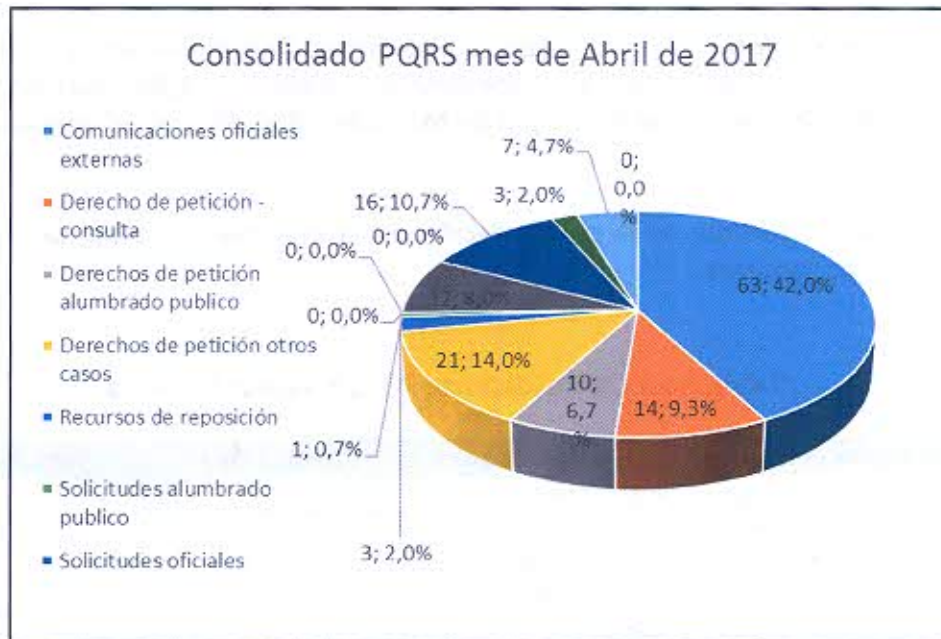


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 83%, el uso del Email y las Redes sociales con un 11%, 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 el informe anterior se puede observar que este medio es uno de los menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 6%.

Ver Tabla 2.

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



GP-CER447102



SC-CER447101





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Abril a 30 Abril/2017

CANALES DE RECEPCIÓN	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	0	17	124	9	150
TOTAL %	0%	11%	83%	6%	100%

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

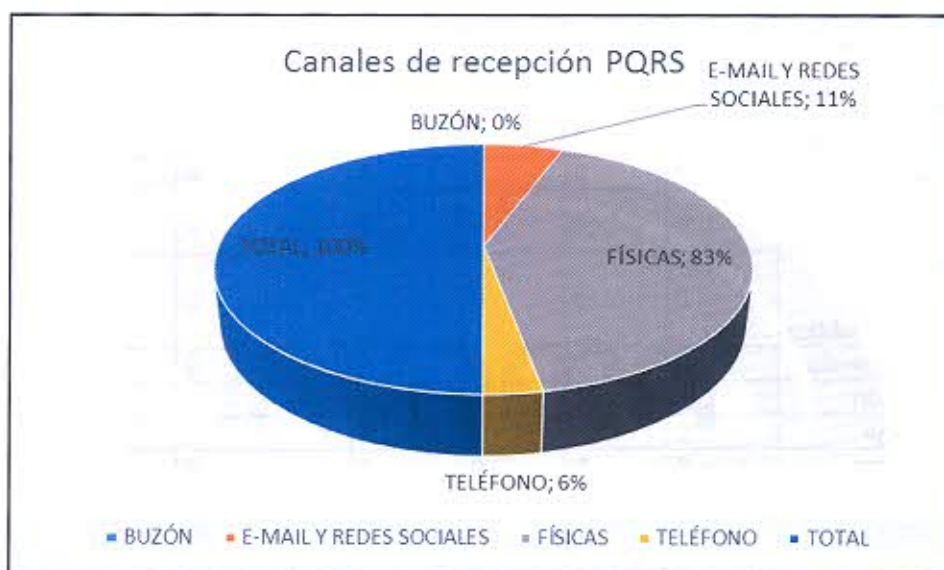


Gráfico No.2 Medio de recepción de las PQRS.

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 53%, la Unidad Financiera con un 21%, la unidad Jurídica con un 17%, Gerencia con un 6% el resto de las Dependencias tiene una frecuencia por debajo del 3%.

TABLA No.3

Dependencia/Tipo de trámite	Gerencia	Servicio al cliente	Gestión humana	Sistemas	Unidad Administrativa y Financiera	Unidad Jurídica	Unidad técnica	Total general
Comunicaciones oficiales externas	9	1	0	3	14	18	18	63
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	1	0	13	14
Derechos de petición alumbrado público	0	0	0	0	0	1	9	10
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	13	6	2	21
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	3	3
Solicitudes alumbrado público	0	0	0	0	1	0	0	1
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de acceso a la información pública	0	0	0	0	0	0	12	12
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	0	0	16	16
Queja	0	0	0	0	3	0	0	3
Reclamo	0	0	0	0	0	0	7	7
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	9	1	0	3	32	25	80	150

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 (80) solicitudes recibidas, (57) corresponden al 71% las cuales fueron cerradas eficazmente, (20) fueron cerradas por fuera del tiempo lo que corresponde a un 25%, hay (3) solicitudes que aún se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con un porcentaje del 4%.

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



GP-CER447102



SC-CER447101





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Abril a 30 Abril/2017

En el Área de la Unidad Financiera se presentaron (32) solicitudes, Once (11) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 34%. Cinco (5) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 16%, Dieciséis (16) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 50%, en la Unidad Jurídica se presentaron (25) solicitudes, veintidós (22) cerradas a tiempo con una frecuencia del 88%, una (1) se cerró por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del (4%), dos (2) se encuentran abiertas retrasadas con una frecuencia del ocho(8%), en la Gerencia se presentaron nueve (9) solicitudes, todas se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 100%, en el área de Sistemas se presentaron tres (3) Solicitudes, cerradas eficazmente, 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	9	100%	0	0%	0	0%	0	0%	9	100%
Unidad Técnica	57	71%	20	25%	3	4%	0	0%	80	100%
Unidad Jurídica	22	88%	1	4%	0	0%	2	8%	25	100%
Unidad Financiera y Administrativa	11	34%	5	16%	16	50%	0	0%	32	100%
Servicio al cliente	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
Área de Sistemas	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
TOTAL	102		26		20		2		150	100%

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del mes de ABRIL 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	9	12%
Unidad Técnica	30	39%
Gestión Humana	0	0%
Área de Sistemas	3	4%
Servicio al cliente	1	1%
Unidad Financiera y Administrativa	15	20%
Unidad Jurídica	18	24%
TOTAL	76	100%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

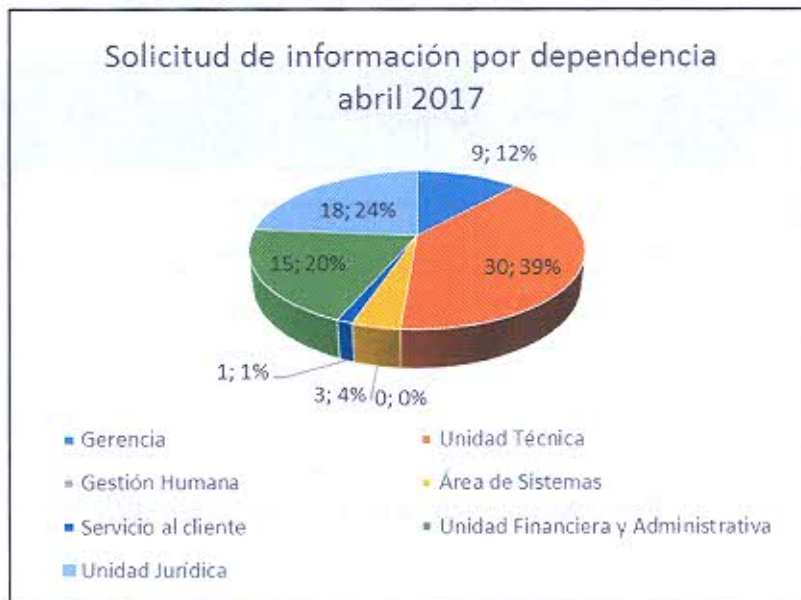


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 Abril 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 Abril a 30 Abril/2017

DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN				
DEPENDENCIAS	CANTIDAD DP	DP %	CANTIDAD RR	RR %
GERENCIA	0	0%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	36	63%	3	100%
UNIDAD JURÍDICA	7	12%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	14	25%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	57	100%	3	100%

Tabla 6. Derechos de petición por tipo de usuario.

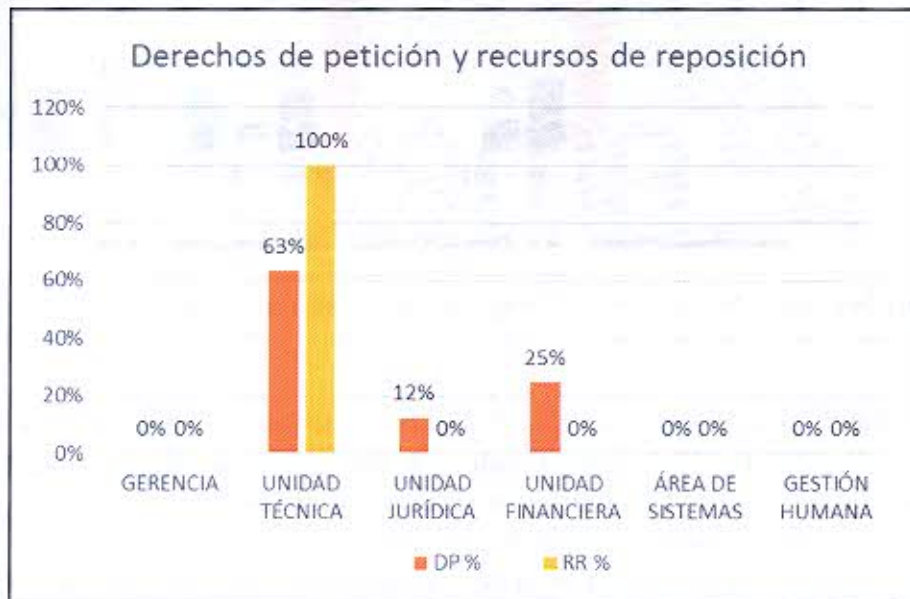


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

USO OFICIAL - INVAMA



ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO CON TIEMPO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Unidad Técnica	27	75%	6	17%	3	8%	0	0%	36	100 %
Unidad Jurídica	5	70%	1	15%	0	0%	1	15%	7	100 %
Unidad Financiera y Administrativa	2	15 %	2	15 %	10	70 %	0	0%	14	100 %
TOTALES	34		9		13		1		57	100%

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

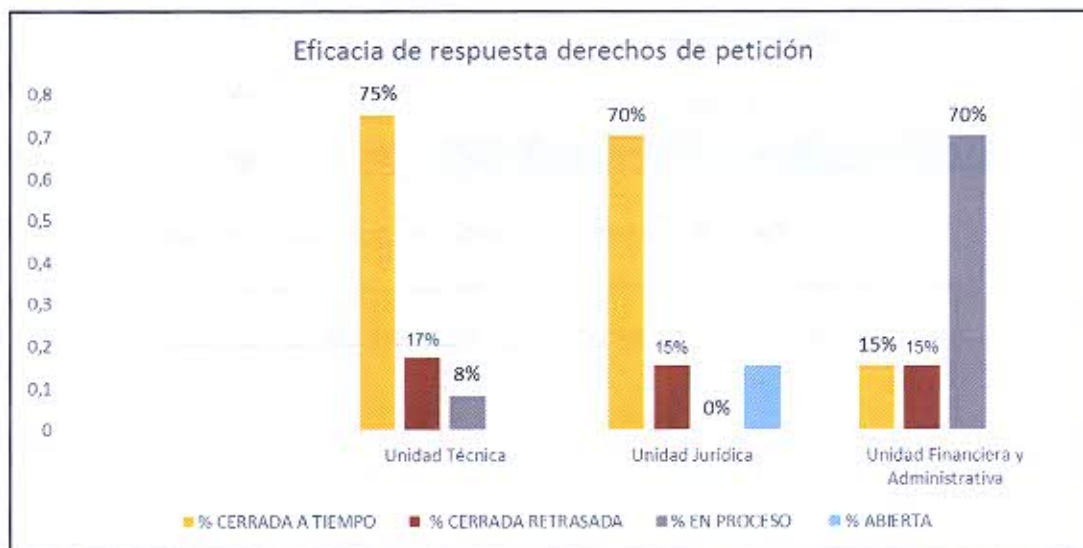


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (36) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Veintisiete (27) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 75%, Seis (6) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 17%, y (3) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del (8%), En la Unidad Financiera se presentaron catorce (14) Derechos de petición, dos (2) fueron cerrados eficazmente en el tiempo de respuesta con una frecuencia del 15%, dos (2) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 15%, diez (10) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 70%, en la Unidad Jurídica se presentaron siete (7) Derechos de Petición, cinco fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 70%, uno (1) fue cerrado por fuera del



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**
01 Abril a 30 Abril/2017

tiempo con una frecuencia del 15%, uno (1) se encuentran abierto retrasado con una frecuencia del 15%.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADA	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Unidad Técnica	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
TOTAL	3	100%	0	0	0	0%	0	0%	3	100%

Tabla 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición

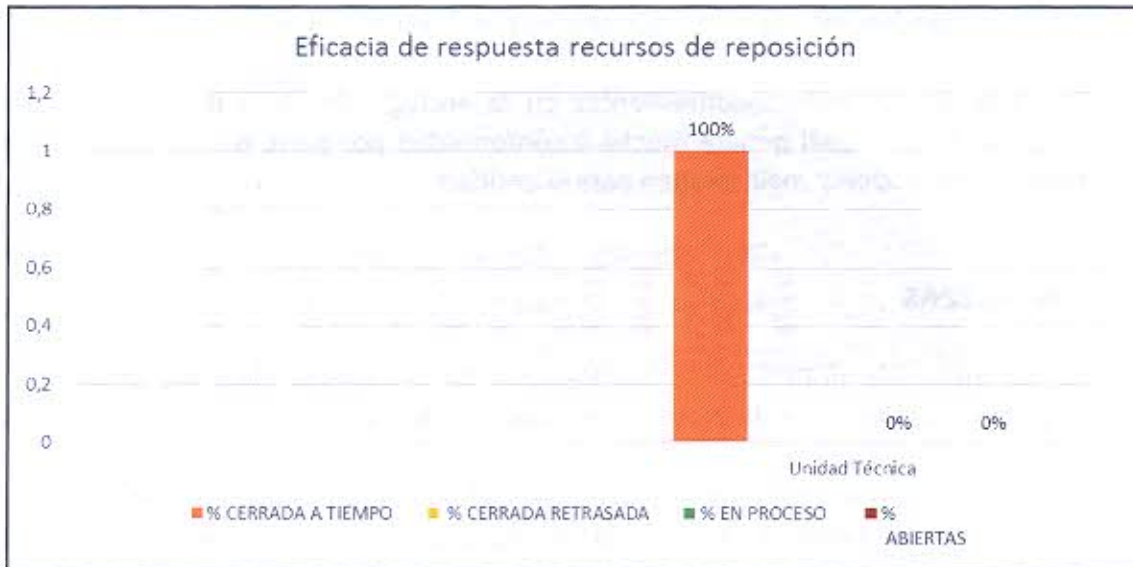


Gráfico No.8. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los recursos de reposición.

En la **Tabla 8**, se evidencia que de tres (3) Recursos de Reposición, presentados a la Unidad Técnica y Jurídica se respondieron eficazmente todos.

USO OFICIAL - INVAMA



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Abril a 30 Abril/2017

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción

DEBILIDADES

Se hace necesario que el personal encargado de las notificaciones, en el momento de ausentarse deje un funcionario a cargo de las mismas con el fin de evitar traumatismos a los usuarios, ya que se han presentado varios inconvenientes.

Se sigue presentando mal direccionamiento de ciertos documentos a las áreas que no corresponden, esto genera traumatismos en los tiempos de respuesta.

Se sigue presentando inconvenientes en la entrega de facturas por parte de la empresa 4/72, el cual genera mucha inconformidad por parte de los usuarios y por ende insatisfacción y mala imagen para la entidad.

FORTALEZAS

Se ha mejorado notoriamente los tiempos de respuestas para los usuarios con respecto a los Derechos de Petición Y Recursos de Reposición.

Se puede observar como los controles realizados han permitido evidenciar antes de vencimiento de tiempos, la ausencia de respuestas, lo cual ha permitido hacer los correctivos a tiempo, permitiendo a la entidad mejorar en la 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.

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



GP-CER447102



SC-CER447101





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Abril a 30 Abril/2017

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. (Mesas de Seguridad)

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.



USO OFICIAL - INVAMA



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Abril a 30 Abril/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
Prof. Universitario Atención Cliente

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



GP-CER447102



SO-CER447101

