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 Enero 2017.

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
Solicitud de información	69	36%
Recursos de Reposición	70	36%
Derecho de Petición	38	20%
Queja	2	1%
Reclamo	9	5%
Sugerencia	4	2%
TOTAL	**192**	**100%**

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Recursos de reposición, con una cantidad de 70 solicitudes que corresponden al 36% del total del periodo, Solicitudes de información tienen una frecuencia del 36%, Derechos de petición tiene una frecuencia del 20%, el resto de solicitudes por debajo del 5%.

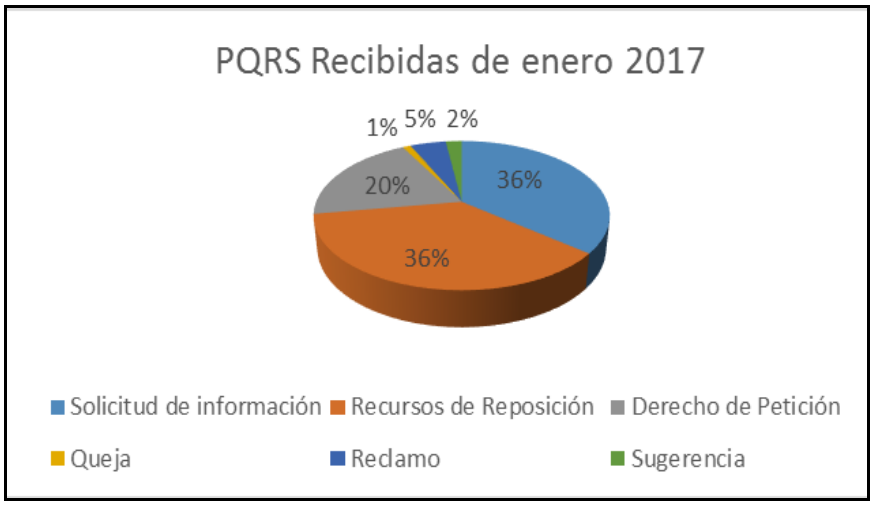

Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 15%, comparado con los periodos anteriores del año 2016, este canal sigue siendo uno de los aplicativos más utilizado ya que los usuarios usando este mecanismo, pueden guardar el anonimato y además posibilita él envió 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 2%.

Ver Tabla 2.

CANALES DE COMUNICACIÓN	BUZON	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FISICAS	TELEFÓNO	TOTAL
TOTAL	0	29	159	4	192
TOTAL %	0%	15%	83%	2%	100%

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

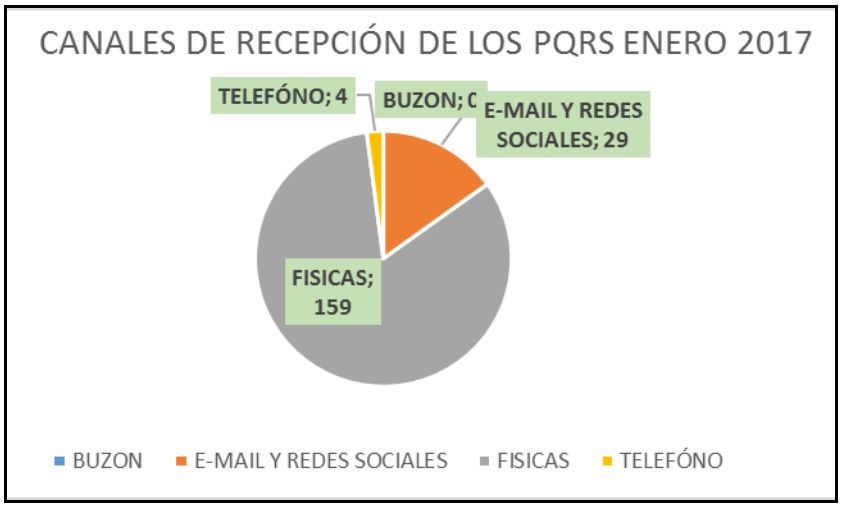

Gráfico No.2 Medio de recepción de las PQRS.

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 82%, la Unidad Financiera con un 5%, la unidad Jurídica con un 4%, el resto de las Dependencias tiene una frecuencia del 3%.

TABLA No.3

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIAS Y ÁREAS.								
DEPENDENCIAS Y AREAS	DERECHOS DE PETICIÓN	RECURSOS DE REPOSICION	**QUEJAS**	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	0	0	0	0	6	0	6	3%
Unidad Técnica	30	69	2	3	49	4	157	82%
Unidad Jurídica	2	1	0	0	5	0	8	4%
Unidad Financiera y Administrativa	5	0	0	6	8	0	19	5%
Gestión Humana	0	0	0	0	1	0	1	3%
Área de Sistemas	1	0	0	0	0	0	1	3%
	38	**70**	**2**	**9**	**69**	**4**	**192**	100%

EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA.

Como puede observarse en la **tabla 4,** del total de PQRS, En la Unidad Técnica de (157) solicitudes recibidas, (55) corresponden al 35% las cuales fueron cerradas eficazmente, (11) fueron cerradas por fuera del tiempo lo que corresponde a un 7%, hay (91) solicitudes que aún se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con un porcentaje del 58%,

En el Área de la Unidad Financiera se presentaron (19) solicitudes, nueve (9) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 47%. Dos (2) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 11%, tres (3) se encuentran en proceso con una frecuencia del 16%, y cinco (5) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 26%, en la Unidad Jurídica de ocho (8) solicitudes siete (7) fueron cerradas a tiempo con una frecuencia del (88%), una (1) se encuentra abierta con tiempo de respuesta con una frecuencia del (12%), en la Gerencia se presentaron (6) solicitudes todas se cerraron Eficazmente con un 100%, el resto de las áreas presentan una frecuencia por debajo del (1%).

EFICACIA DE RESPUESTA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO	ABIERTA	CON TIEMPO ABIERTA	TOTAL
Gerencia	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%	6
Unidad Técnica	55	35%	11	7%	0	0%	91	58%	157
Unidad Jurídica	7	88%	0	0%	0	0%	1	12%	8
Unidad Financiera y Administrativa	9	47%	2	11%	3	16%	5	26%	19
Gestión Humana	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Área de Sistemas	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
TOTAL	**79**		**13**		**3**		**97**		192

Tabla No.4 Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del mes de Enero 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	**6**	**9%**
Unidad Técnica	**49**	**71%**
Gestión Humana	**1**	**1%**
Área de Sistemas	**0**	**0%**
Unidad Financiera y Administrativa	**8**	**12%**
Unidad Jurídica	**5**	**7%**
TOTAL	**69**	**100%**

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

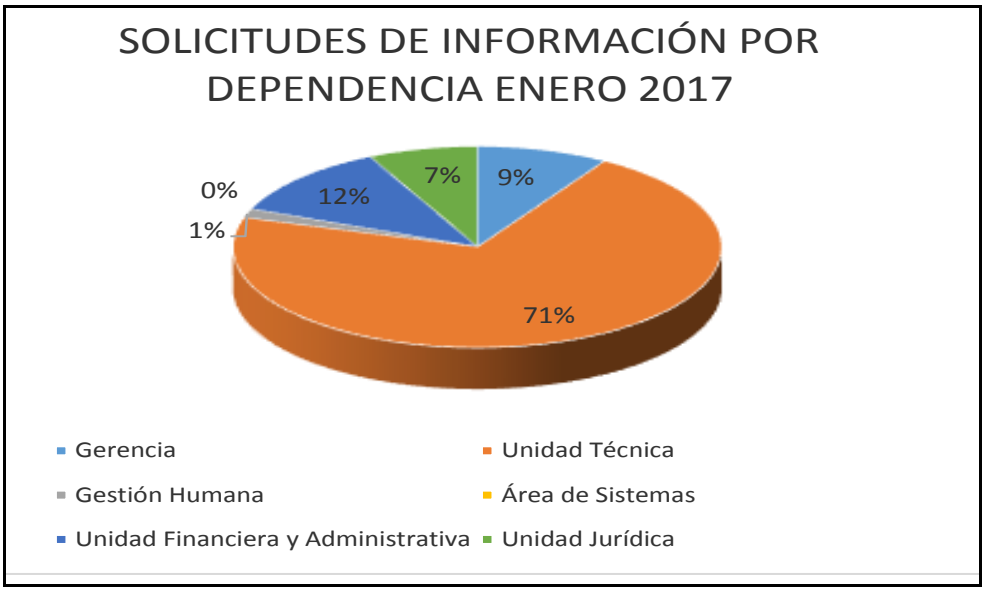

Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 Enero 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 REPOSICION				
DEPENDENCIAS	**CANTIDAD DP**	**%**	**CANTIDAD RR**	**%**
GERENCIA	0	0%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	30	79%	69	99%
UNIDAD JURÍDICA	2	5%	1	1%
UNIDAD FINANCIERA	5	13%	0	0%
AREA DE SISTEMAS	1	3%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	38	100%	70	100%

Tabla 6. Derechos de petición por tipo de usuario.

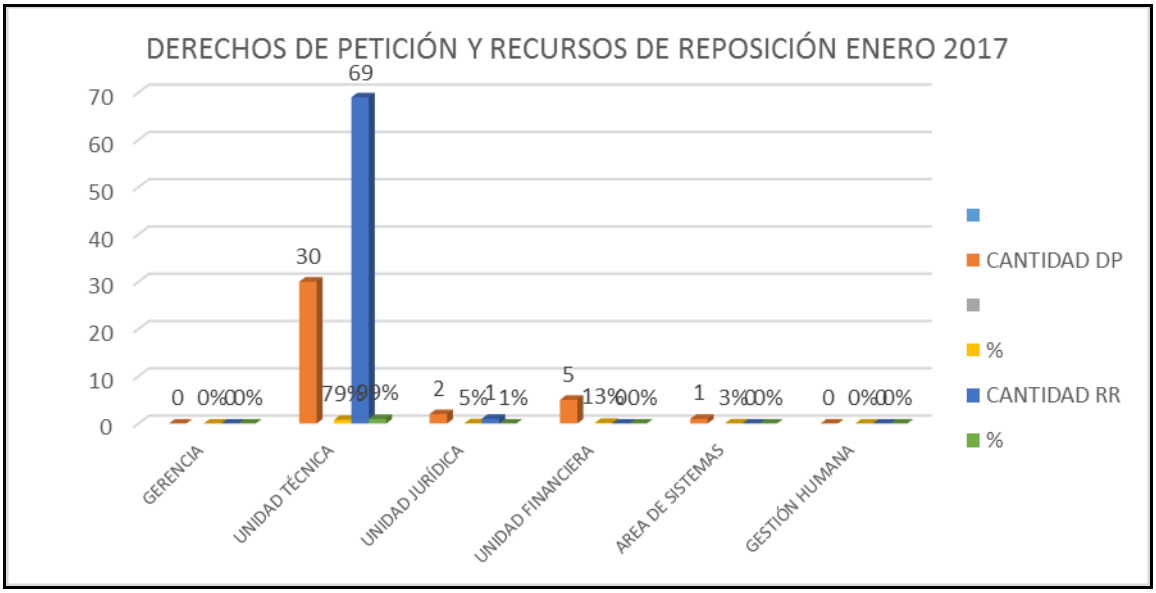

Gráfico No.6. Derechos de petición por tipo de usuario.

EFICACIA TIEMPO DE RESPUESTAS EN LOS DERECHOS DE

PETICIONES						
DEPENDENCIAS	**SI en tiempo de RTA**	**% SI**	**Vencidos con RTA**	**% Vencidos con RTA**	**Con tiempo de RTA**	**% Con tiempo de RTA**
GERENCIA	0	0%	0	0%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	10	33%	5	16%	15	51%
UNIDAD JURÍDICA	2	100%	0	0%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	3	60%	2	40%	0	0%
AREA DE SISTEMAS	1	100%	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	**16**		**7**		**15**	

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

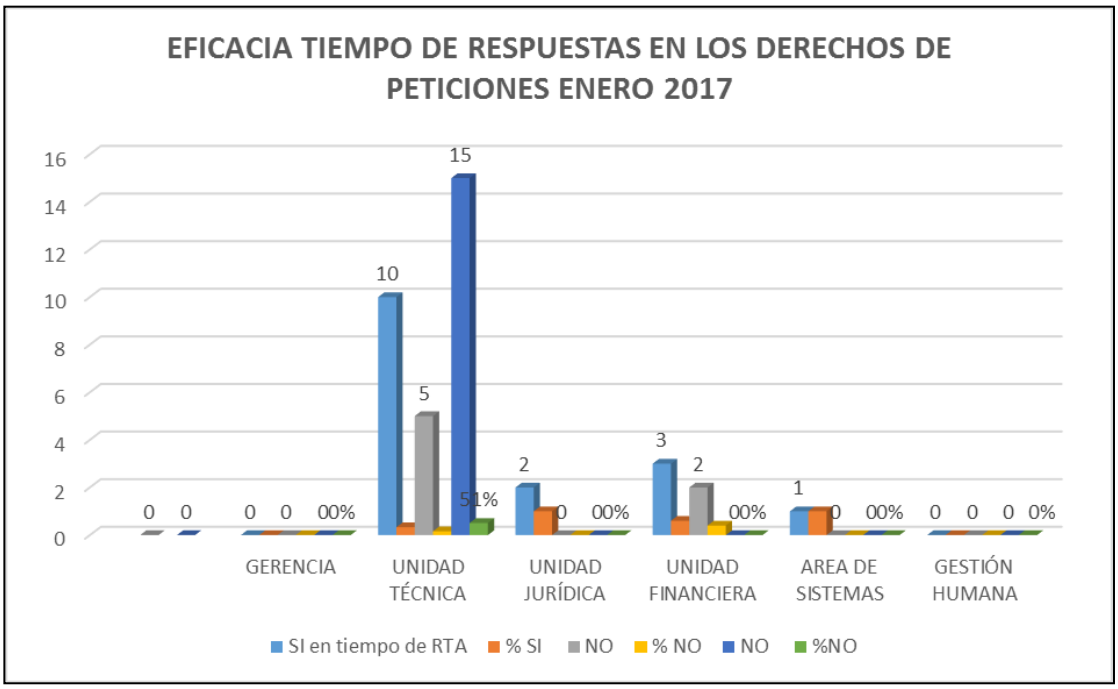

Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que de 30 Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Diez (10) fueron cerrados eficazmente en los tiempo de ley con una frecuencia del 33%, Cinco (5) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 16%, y Quince (15) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con un 51%. En la Unidad Financiera se presentaron cinco (5) Derechos de petición los cuales fueron cerrados eficazmente en el tiempo de respuesta, tres (3) esto equivale a un 60%, y dos (2) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 40%, en la Unidad Jurídica se presentaron dos (2) Derechos de Petición, los cuales fueron cerrados eficazmente, en el Área de Sistemas se presentó (1) Derecho de Petición, fue cerrado eficazmente, en el resto de las dependencias no se presentaron derechos de petición.

EFICACIA TIEMPO DE RESPUESTAS EN LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN						
DEPENDENCIAS	**SI en tiempo de RTA**	**% SI**	**NO Vencidos con RTA**	**% NO**	**Con tiempo de RTA**	**% Con tiempo de RTA**
GERENCIA	0	0%	0	0%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	0	0%	0	0%	69	99%
UNIDAD JURÍDICA	0	0%	0	0%	1	1%
UNIDAD FINANCIERA	0	0%	0	0%	0	0%
AREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	**0**		**0**	**0**	**70**	**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 dé (69) Recursos de Reposición, presentados a la Unidad Técnica todos se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 99%, en la Unidad Jurídica se presentó un (1) Recurso de Reposición se encuentra abierto con tiempo de respuesta.

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción

DEBILIDADES

Se presentaron deficiencias en el tiempo de respuesta de los derechos de petición, causados por las necesidades que tuvo la empresa de disponer de la secretaria de la unidad técnica, para efectuar el empalme con la entrega de cargos de la unidad jurídica (Auxiliar administrativa).

FORTALEZAS

A pesar del vencimiento de los tiempos, se logró determinar antes del vencimiento de estas solicitudes, los motivos que los causarían, pero debido a esta ausencia se perdió el control en los tiempos de respuestas imposibilitando realizar los controles necesarios.
Por otro lado, se ha ido consolidando la interlocución con el contact-center y los usuarios, empleando los múltiples canales generados como son; las redes sociales, las mesas de seguridad, los contactos generados por el gerente con los líderes. Todas estas herramientas enriquecen la entidad, pero igualmente genera retos que hacen necesario buscar la optimización de las acciones y los recursos, con el fin de preservar los tiempos de respuesta y ejecución de los diferentes compromisos asumidos.

PROPUESTAS

Durante este periodo se identificaron ausencias de llamadas y perdidas de comunicación con los usuarios por la cantidad de requerimientos que ingresaban, por lo cual se determina mediante reunión con los agentes y directivos del contact-center, colocar a prueba el sistema call-back, que permite recepcionar las solicitudes cuando los agentes estén ocupados con otros usuarios, este sistema se colocara a prueba durante un periodo de un mes, para poder analizar su eficacia.

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.

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.

OPORTUNIDAD EN LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE PQRS.

El programa de PQRS, brinda una oportunidad de mejora en todos los procesos, ya que la variedad de quejas y reclamos expone muchas falencias al interior del Instituto.

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 realizara 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 Universitario