



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS *01 febrero a 28 febrero/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 28 de febrero 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
Comunicaciones oficiales externas	67	12,1%
Derecho de petición - consulta	54	9,7%
Derechos de petición alumbrado publico	6	1,1%
Derechos de petición otros casos	8	1,4%
Recursos de reposición	356	64,1%
Solicitudes alumbrado publico	29	5,2%
Solicitudes oficiales	1	0,2%
Solicitudes valorización	1	0,2%
Petición	14	2,5%
Queja	4	0,7%
Reclamo	13	2,3%
Sugerencia	2	0,4%
TOTALES	555	100,0%

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Recursos de reposición, con una cantidad de (356) requerimientos que corresponden al 64% del total del periodo, Comunicaciones oficiales externas (67) solicitudes con una frecuencia de 12%, Derechos de petición consulta (54) con una frecuencia del 10%, Solicitudes de alumbrado público (29) con una frecuencia del 5%, el resto de solicitudes por debajo del 5%.

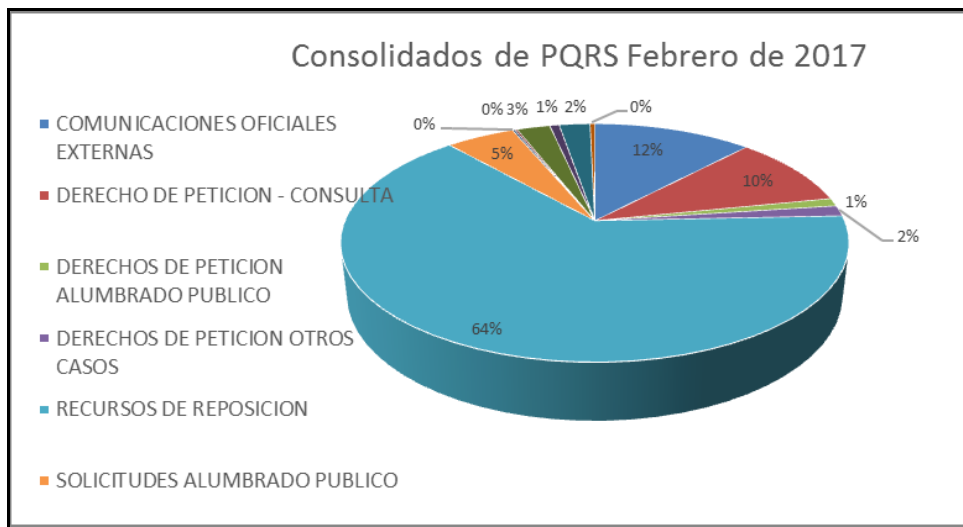


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 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 2%.

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	0	23	522	10	555
TOTAL %	0%	15%	83%	2%	100%

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

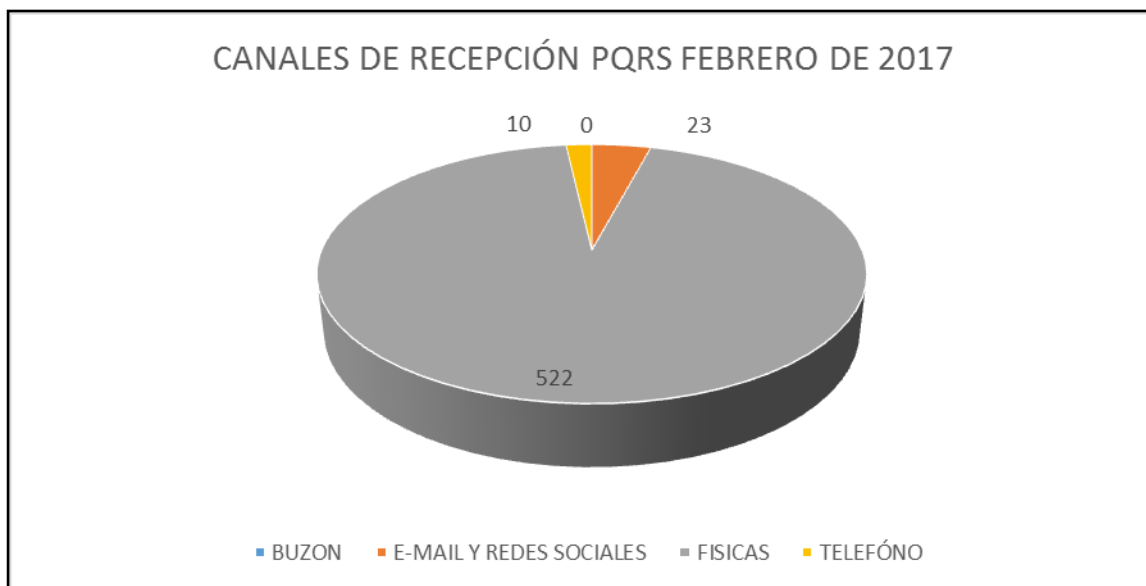


Gráfico No.2 Medio de recepción de las PQRS.

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 88%, la Unidad Financiera con un 6%, la unidad Jurídica con un 5%, el resto de las Dependencias tiene una frecuencia del 1%.

TABLA No.3

Dependencia	Comunicaciones oficiales externas	Derecho de petición - consulta	Derechos de petición alumbrado publico	Derechos de petición otros casos	Recursos de reposición	Solicitudes alumbrado publico	Solicitudes oficiales	Solicitudes valorización	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Totales	Porcentaje total
Gestión humana	1	0		1									2	0%
Unidad Financiera	22	0		1				1			8		32	6%
Gerencia	2	1		0									3	1%
Unidad Jurídica	17	1		1	8				2				29	5%
Unidad Técnica	25	52	6	5	348	29	1		12	4	5	2	489	88%
TOTALES	67	54	6	8	356	29	1	1	14	4	13	2	555	100%

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 (489) solicitudes recibidas, (55) corresponden al 11% las cuales fueron cerradas eficazmente, (4) fueron cerradas por fuera del tiempo lo que corresponde a un 1%, hay (430) solicitudes que aún se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con un porcentaje del 88%,

En el Área de la Unidad Financiera se presentaron (32) solicitudes, (24) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 75%. Siete (7) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 22%, y una (1) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 3%, en la Unidad Jurídica se presentaron (29) solicitudes, Doce (12) fueron cerradas a tiempo con una frecuencia del (41%), una (1) se cerró por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del (4%), dieciséis (16) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con un (55%), en la Gerencia se presentaron (3) solicitudes todas se cerraron Eficazmente con un 100%, el resto de las áreas presentan una frecuencia por debajo del (2%).

EFICACIA DE RESPUESTA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO	ABIERTA	CON TIEMPO ABIERTA	TOTAL %
Gerencia	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	3
Unidad Técnica	55	11%	4	1%	0	0%	430	88%	489
Unidad Jurídica	12	41%	1	4%	0	0%	16	55%	29
Unidad Financiera y Administrativa	24	75%	7	22%	0	0%	1	3%	32
Gestión Humana	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2
Área de Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
TOTAL	96	17%	12	2%	0	0%	447	81%	555

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del mes de febrero 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	2	2%
Unidad Técnica	55	56%
Gestión Humana	1	1%
Área de Sistemas	0	0%
Unidad Financiera y Administrativa	23	23%
Unidad Jurídica	17	17%
TOTAL	98	100%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

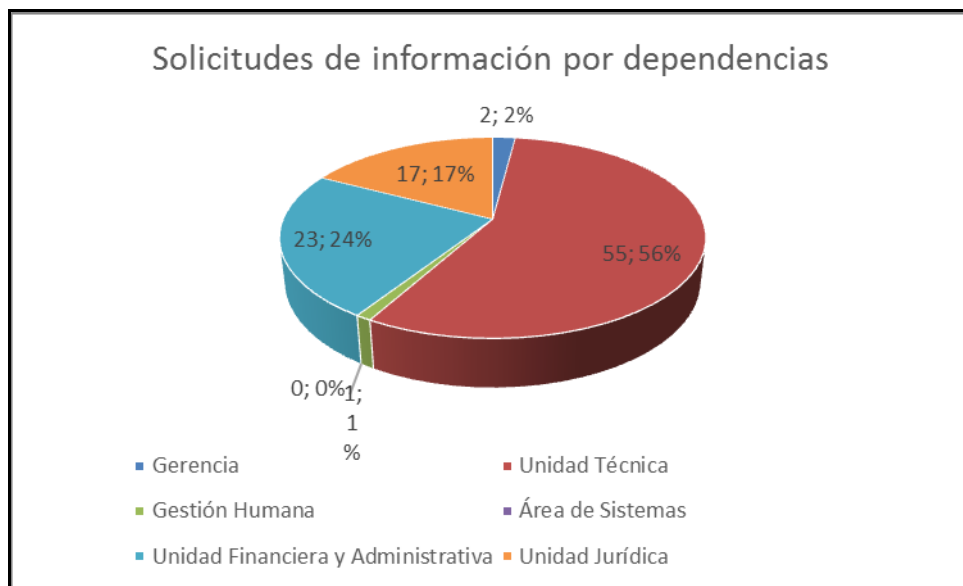


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 febrero 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	%	CANTIDAD RR	%
GERENCIA	1	1%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	63	93%	348	98%
UNIDAD JURÍDICA	2	3%	8	2%
UNIDAD FINANCIERA	1	1%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	1	1%	0	0%
TOTAL	68	100%	356	100%

Tabla 6. Derechos de petición por tipo de usuario.

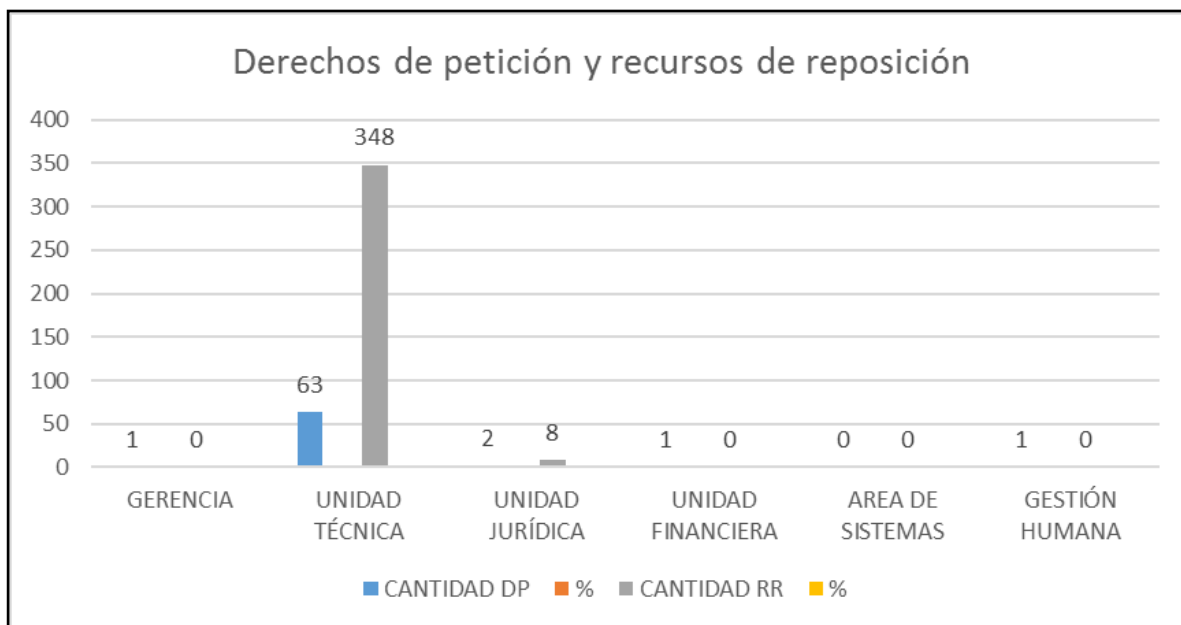
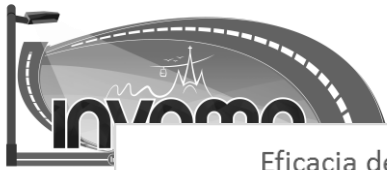


Gráfico No.6. Derechos de petición por tipo de usuario.

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	1	100%	0	0%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	8	13%	1	2%	54	86%
UNIDAD JURÍDICA	1	50%	0	0%	1	50%
UNIDAD FINANCIERA	1	100%	0	0%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	1	100%	0	0%
TOTAL	11		2		55	

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



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 febrero a 28 febrero/2017

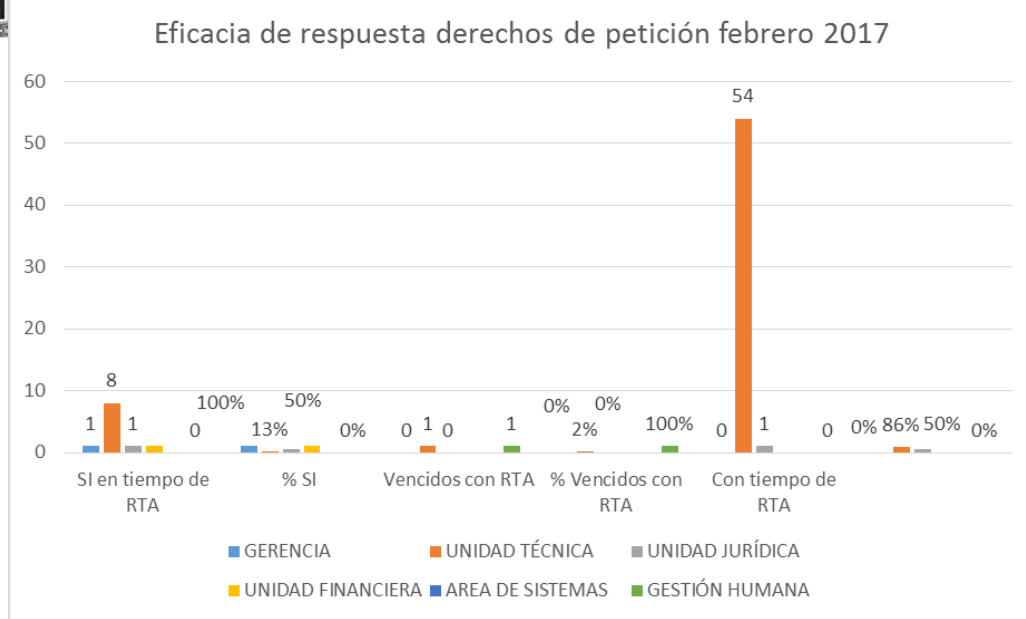


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (63) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Ocho (8) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 13%, Uno (1) fue cerrado por fuera del tiempo con una frecuencia del 2%, y (54) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia de (86%), En la Unidad Financiera se presentó un (1) Derecho de petición el cual fue cerrado eficazmente en el tiempo de respuesta, en la Unidad Jurídica se presentaron ocho (8) Derechos de Petición, los cuales se encuentran abiertos con tiempo de respuesta, en el Área de Gestión Humana se presentó (1) Derecho de Petición, fue cerrado por fuera del tiempo, en la Gerencia se presentó un (1), derecho de petición el cual fue cerrado eficazmente.

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	4	1%	0	0%	344	99%
UNIDAD JURÍDICA	0	0%	0	0%	8	100%
UNIDAD FINANCIERA	0	0%	0	0%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	4		0		352	

Tabla 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición

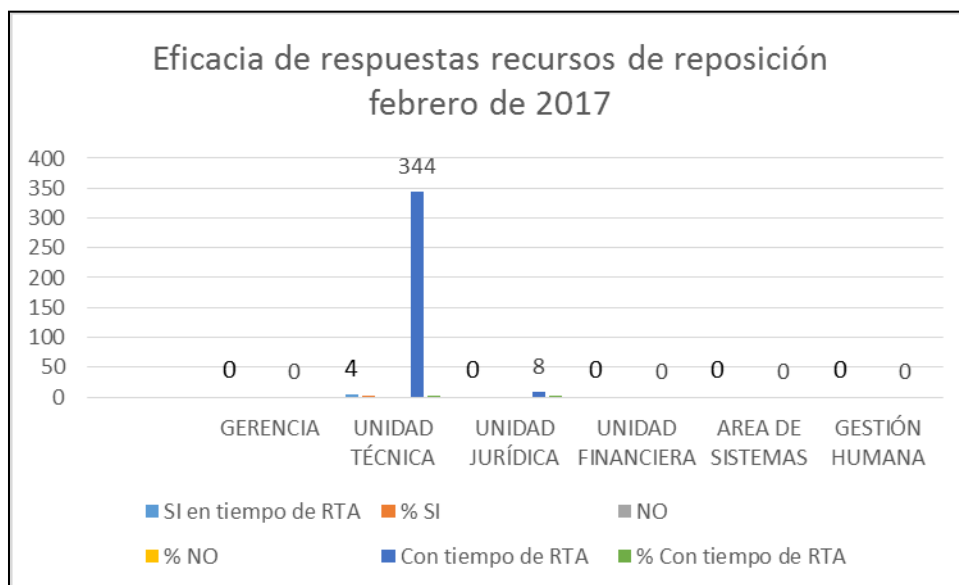


Gráfico No.8. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los recursos de reposición.

En la **Tabla 8**, se evidencia que de (348) Recursos de Reposición, presentados a la Unidad Técnica cuatro (4), se respondieron eficazmente y (344) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 99%, en la Unidad Jurídica se presentó ocho (8) Recursos de Reposición se encuentran abiertos con tiempo de respuesta.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

01 febrero a 28 febrero/2017

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), y la falta de compromiso por parte de los funcionarios que deben responder satisfactoriamente las solicitudes.

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

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.





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS *01 febrero a 28 febrero/2017*

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.

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 febrero a 28 febrero/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 par 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 Universitario

