



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

En el presente informe es la consolidación de la información remitida y las PQRS recibidas directamente.

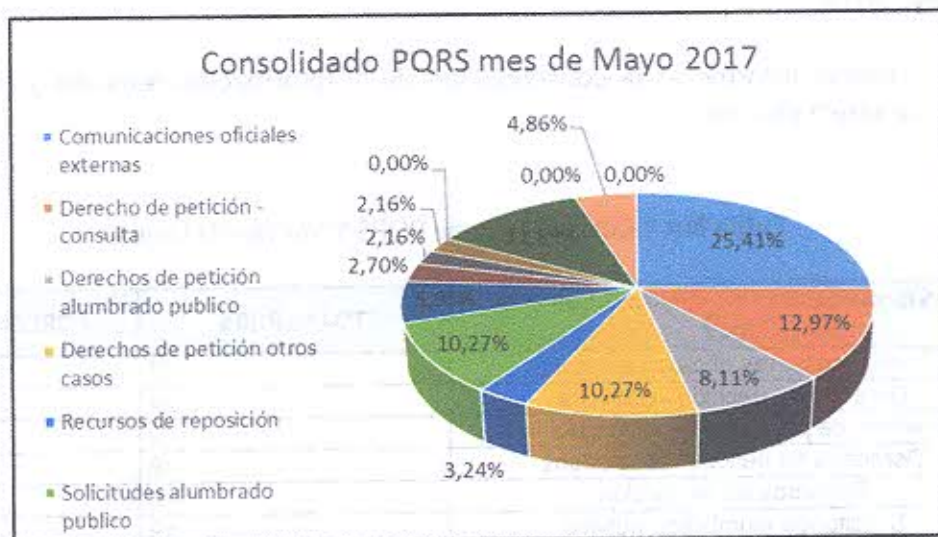
Tabla No.1 Consolidado de PQRS Y Ventanilla Única

PQRS Recibidas de 1 de mayo al 31 de mayo 2017	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	47	25,41%
Derecho de petición - consulta	24	12,97%
Derechos de petición alumbrado publico	15	8,11%
Derechos de petición otros casos	19	10,27%
Recursos de reposición	6	3,24%
Solicitudes alumbrado publico	19	10,27%
Solicitudes devolución dinero	11	5,95%
Solicitudes oficiales	5	2,70%
Solicitudes valorización	4	2,16%
Solicitudes de acceso a la información publica	4	2,16%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	22	11,89%
Queja	0	0,00%
Reclamo	9	4,86%
Sugerencia	0	0,00%
TOTALES	185	100,00%



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

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Derechos de Petición, con una cantidad de (56) requerimientos que corresponden al 30.27% del total del periodo, Comunicaciones oficiales externas (47) solicitudes con una frecuencia de 25.41%, Derechos de petición consulta (24) con una frecuencia del 12.97%, Solicitudes de alumbrado público (19) con una frecuencia del 10.27%, Solicitudes devolución de dinero (11) con una frecuencia 5.95%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 5%.



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 83.24%, el uso del Email y las Redes sociales con un 12.43%, 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 4.32%.



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

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	0	23	154	8	185
TOTAL %	0%	12,43%	83,24	4,32%	100%

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

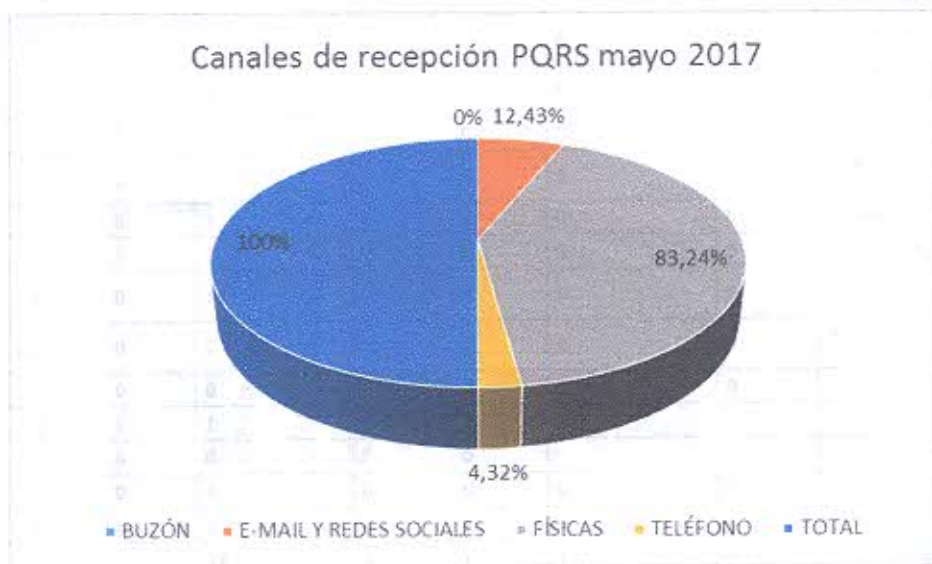


Gráfico No.2 Medio de recepción de las PQRS.

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 57%, la Unidad Financiera con una frecuencia de 29%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 7%, Gerencia con una frecuencia de 4% el resto de las Dependencias tiene una frecuencia por debajo del 3%.



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

TABLA No.3

Dependencia/Tipo de trámite	Gerencia	Comunicaciones	Gestión humana	Sistemas	Unidad Administrativa y Financiera	Unidad Jurídica	Unidad técnica	Total general
Comunicaciones oficiales externas	8	1	0	1	21	5	11	47
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	1	23	24
Derechos de petición alumbrado público	0	0	0	0	0	0	15	15
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	9	5	5	19
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	6	6
Solicitudes alumbrado público	0	0	0	0	0	0	19	19
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	1	0	4	5
Solicitudes valorización	0	0	0	0	1	1	2	4
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	11	0	0	11
Solicitudes de acceso a la información pública	0	0	1	1	2	0	0	4
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	1	1	20	22
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	7	0	2	9
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	8	1	1	2	53	13	107	185
TOTAL %	4%	1%	1%	1%	29%	7%	57%	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 (107) solicitudes recibidas, (83) corresponden al 78% las cuales fueron cerradas eficazmente, (9) fueron cerradas por fuera del tiempo lo que corresponde a un 8%, hay (15) solicitudes que aún se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con un porcentaje del 14%.





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

En el Área de la Unidad Financiera se presentaron (53) solicitudes, treinta siete (37) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 70%. Dos (2) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 4%, Catorce (14) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 26%, en la Unidad Jurídica se presentaron (13) solicitudes, Once (11) cerradas a tiempo con una frecuencia del 84%, una (1) se cerró por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del (8%), Una (1) se encuentra abierta con tiempo de respuesta con una frecuencia del (8%), en la Gerencia se presentaron Ocho (8) solicitudes, todas se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 100%, en el área de Sistemas se presentaron Dos (2) 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	8	100%	0	0%	0	0%	0	0%	8	100%
Unidad Técnica	83	78%	9	8%	15	14%	0	0%	107	100%
Unidad Jurídica	11	84%	1	8%	1	8%	0	0%	13	100%
Unidad Financiera y Administrativa	37	70%	2	4%	14	26%	0	0%	53	100%
Gestión Humana	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Área de Sistemas	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Comunicaciones	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
TOTAL	143		12		30		0		185	

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del mes de mayo 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.



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

La mayor cantidad la tiene la unidad financiera con (32) solicitudes con una frecuencia de 49.2%, la unidad técnica con (15) solicitudes con una frecuencia de 23.1%, gerencia con (8) solicitudes con una frecuencia de 12.3%, la unidad jurídica con (6) solicitudes con una frecuencia de 9.2%, las otras dependencias con 4 solicitudes que corresponden al 6,1%.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	8	12,3%
Unidad Técnica	15	23,1%
Gestión Humana	1	1,5%
Área de Sistemas	2	3,1%
Comunicaciones	1	1,5%
Unidad Financiera y Administrativa	32	49,2%
Unidad Jurídica	6	9,2%
TOTAL	65	100,0%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

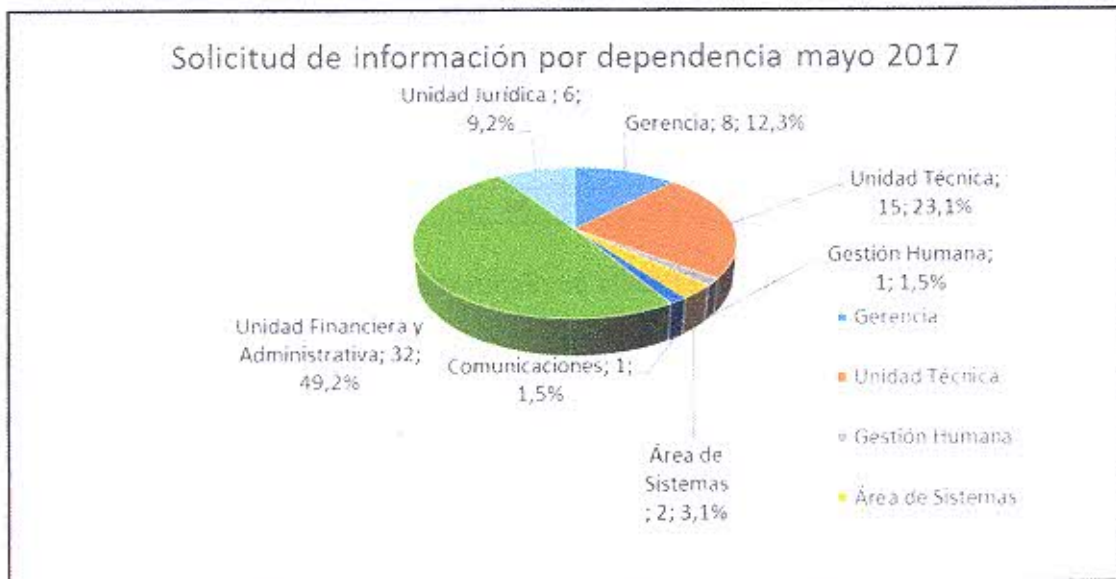


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.



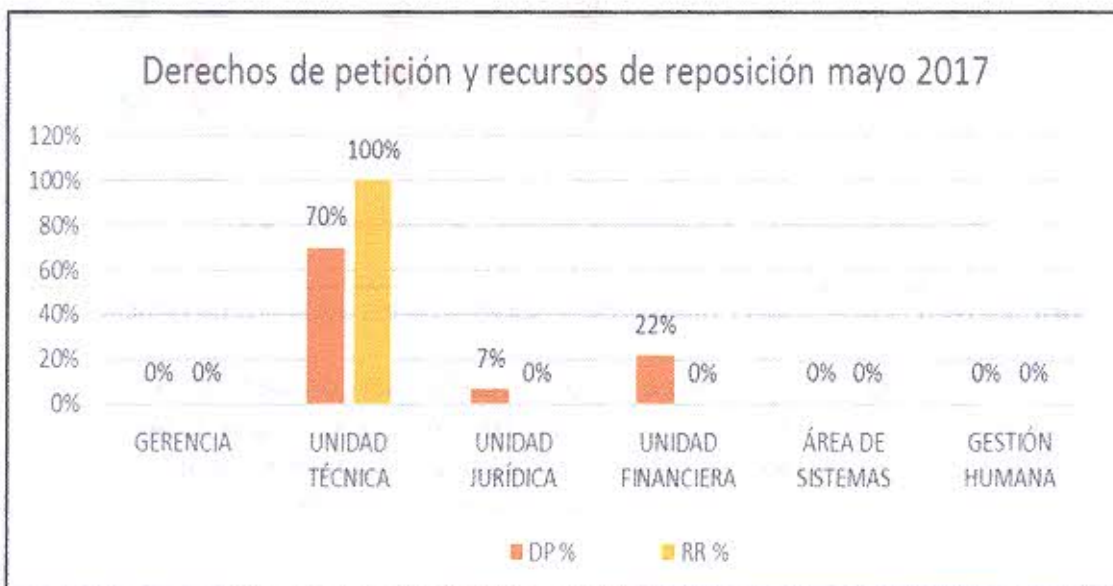
**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Mayo a 31 Mayo/2017**

DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN

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 mayo 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	DP %	CANTIDAD RR	RR %
GERENCIA	0	0%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	86	70%	6	100%
UNIDAD JURÍDICA	6	7%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	22	22%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	114	99%	6	100%

Tabla 6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.





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

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

EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

ESTADO/ÁREA	CERRADA EFICAZ	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO O CON TIEMPO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%
Unidad Técnica	67	77,9%	9	10,5%	10	11,6%	0	0,0%	86	75%
Unidad Jurídica	6	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	5%
Unidad Financiera y Administrativa	7	31,8%	0	0,0%	15	68,2%	0	0,0%	22	19%
TOTALES	80		9		25		0		114	100%

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

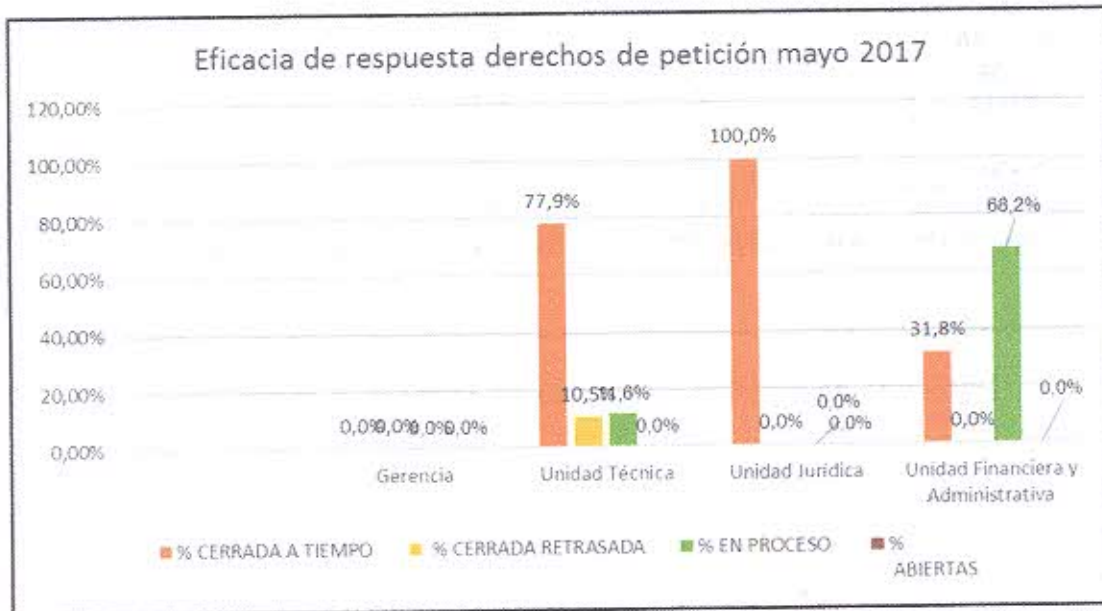


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (86) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Sesenta y siete (67) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 77.9%, Nueve (9) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 10.5%, Diez (10) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia de 11.6%,



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

En la Unidad Financiera se presentaron veintiuno (22) Derechos de petición, siete (7) fueron cerrados eficazmente en el tiempo de respuesta con una frecuencia del 31.8%, Quince (15) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia de 68.2%, en la Unidad Jurídica se presentaron Seis (6) Derechos de Petición, todos fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 100%.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Unidad Técnica	1	17%	0	0%	5	83%	0	0%	6	100%
TOTAL	1		0		5		0		6	

Tabla 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición

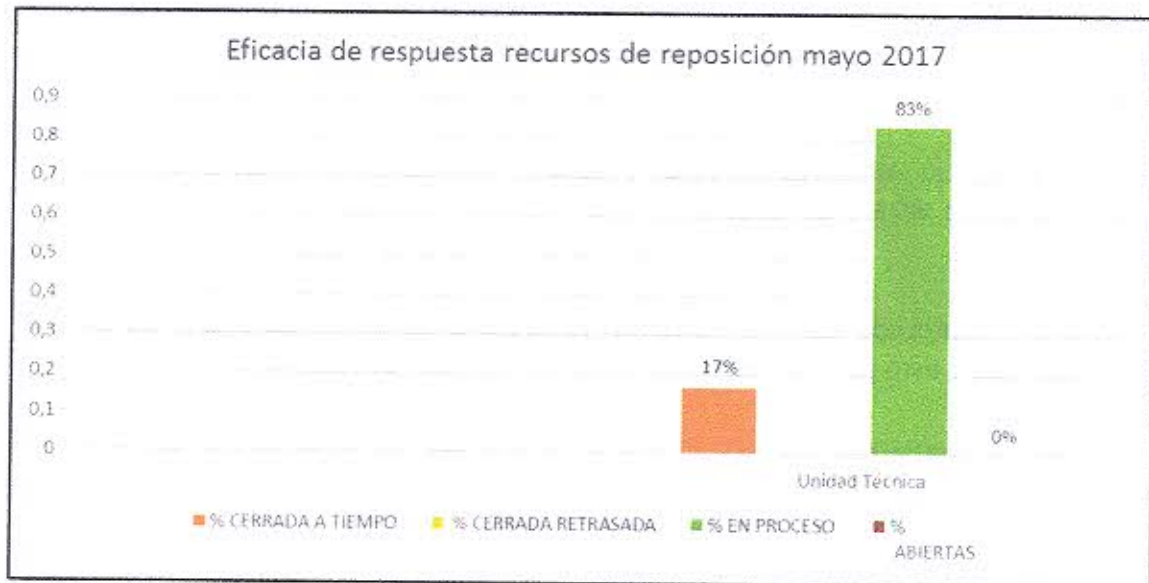


Gráfico No.8. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los recursos de reposición.



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

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción.

DEBILIDADES

Las cuadrillas no tienen las herramientas tecnológicas suficientes para el desarrollo de sus labores con un óptimo rendimiento, esto se ve reflejado en la prestación del servicio.

Los vehículos que sirven de apoyo para ejecutar los trabajos no están en condiciones óptimas, y esto retrasa las labores.

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.





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

FORTALEZAS

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

La ejecución del servicio de alumbrado público ha tenido mejoras importantes, en los tiempos de ejecución

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.

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.





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

ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRS MÁS REPETITIVAS O RELEVANTES.

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.

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

