



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Junio a 26 Junio/2018

PQRSD

CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSD)

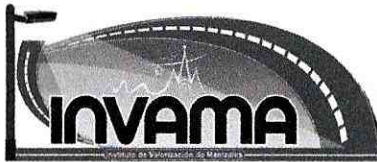
En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición, consultas y comentarios positivos (PQRSD), recibidos por el Instituto de Valorización del Municipio de Manizales (INVAMA), en el periodo 01 al 26 Junio 2018.

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 Junio al 26 de Junio 2018	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	13	8,97%
Derecho de petición - consulta	0	0,00%
Derechos de petición alumbrado publico	10	6,90%
Derechos de petición otros casos	4	2,76%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	23	15,86%
Solicitudes devolución dinero	0	0,00%
Solicitudes oficiales	2	1,38%
Solicitudes valorización	1	0,69%
Solicitudes de acceso a la información publica	1	0,69%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	11	7,59%
Queja	0	0,00%
Reclamos	33	22,76%
Sugerencias	1	0,69%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	46	31,72%
TOTALES	145	100,00%

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a derechos de petición, con una cantidad de (59) requerimientos que corresponden al 40.7% del total del periodo, Solicitudes de información que no requieren respuesta (46) con una



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Junio a 26 Junio/2018

frecuencia del 31,72%, Comunicaciones oficiales externas (13) Solicitudes con una frecuencia del 8,97

%, Solicitudes de alumbrado público (23) con una frecuencia de 15.86%, Solicitudes oficiales Dos (2) con una frecuencia del 1.38%, Solicitudes de acceso a la información pública (1) con una frecuencia del 0.69%, solicitudes de Valorización una (1) con una frecuencia del 0.69%.

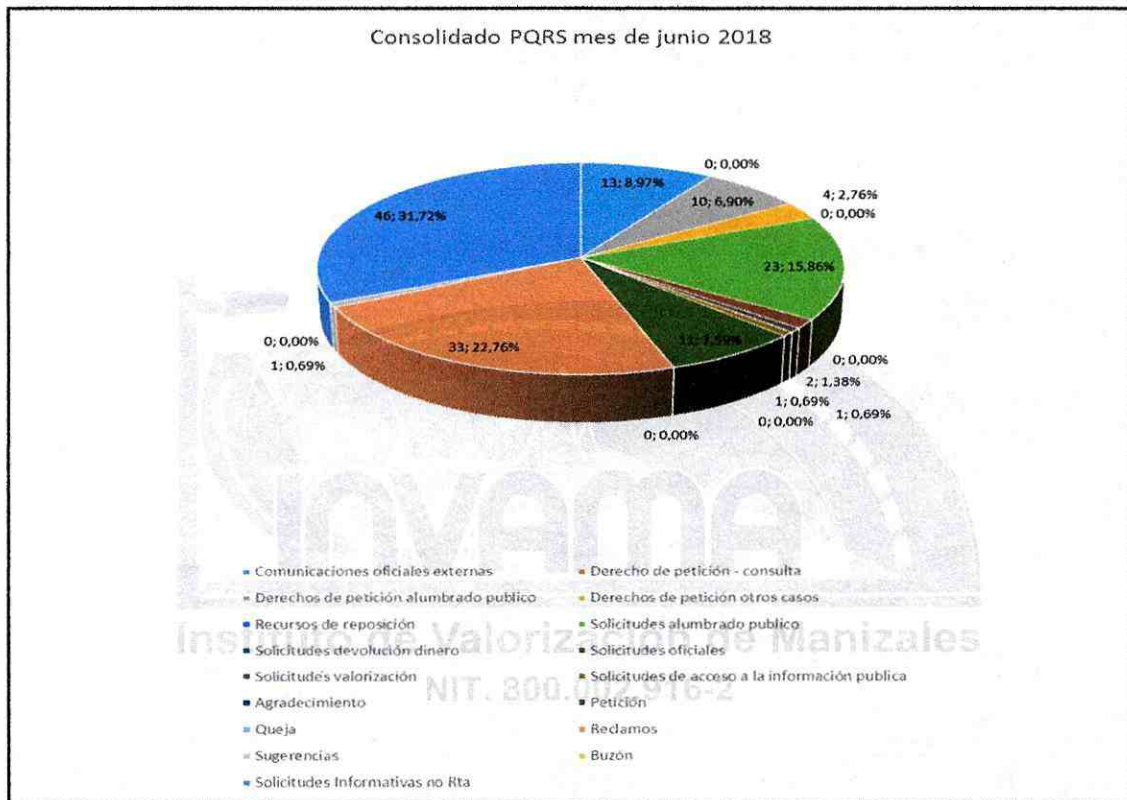
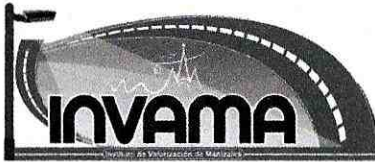


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 una frecuencia de 68.97%, el uso del Email y las Redes sociales con un 7.59%, comparado con los periodos anteriores del año 2018, este canal está siendo poco utilizado, si los usuarios usan este aplicativo pueden guardar el anonimato y además posibilita el envío de solicitudes de cualquier parte de la ciudad, Si comparamos El uso telefónico con los informes anterior se puede observar que este medio se está utilizando menos que en los meses anteriores con una frecuencia de 13.79%, En este informe clasificaremos las solicitudes presenciales que se hacen por



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Junio a 26 Junio/2018

el CIAC con una frecuencia de 9.66%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.00%.

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	14	0	11	100	20	145
TOTAL %	9,66%	0,00%	7,59%	68,97%	13,79%	100,00%

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

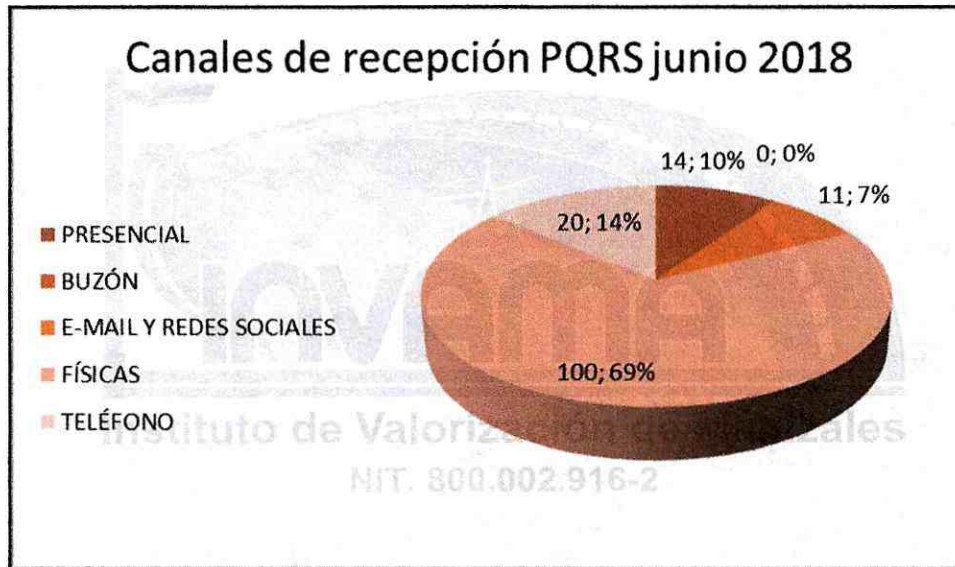
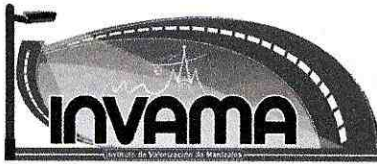


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 67.58%, la Unidad Financiera con una frecuencia de 22.06%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 7.58%, Gestión Humana con una frecuencia de 2.06%, en la Gerencia con una frecuencia del 0.68%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Junio a 26 Junio/2018**

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	0	0	0	0	4	2	7	13
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	1	1	8	10
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	2	0	2	4
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	23	23
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	0	0	2	2
Solicitudes valorización	0	0	0	0	1	0	0	1
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	1	0	0	0	0	1
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	1	0	10	11
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	16	2	15	33
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	1	1
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	1	0	2	0	7	6	30	46
TOTALES	1	0	3	0	32	11	98	145

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 el Área de la Unidad Técnica se presentaron (98) solicitudes, Ochenta y siete (87) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 88,77%, Siete (7) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 7,14%, Tres (3) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 3,06%, Una (1) abierta retrasada con una frecuencia del 1.03% en la Unidad Jurídica se presentaron Once (11) solicitudes, todas se cerraron a tiempo con una frecuencia del 100%, En la unidad financiera se presentaron Treinta y dos (32) solicitudes, Veintiocho (28) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 87.6%, Una (1) cerrada retrasada con una frecuencia del 3.12%, Dos (2) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 6.25%, Uno (1) se encuentra



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Junio a 26 Junio/2018**

abierta retrasada con una frecuencia del 3.12%, en el área de Gestión Humana se presentaron Tres (3) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en la Gerencia se presentó Una (1) solicitud, cerrada eficazmente con una frecuencia del 100%, en el resto de las áreas no se presentaron solicitudes.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	1	100%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100%
Unidad Técnica	87	88,77%	7	7,14%	3	3,06%	1	1,03%	98	100%
Unidad Jurídica	11	100%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	100%
Unidad Financiera y Administrativa	28	87,6%	1	3,12%	2	6,25%	1	3,12%	32	100%
Gestión Humana	3	100%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100%
Área de Sistemas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Comunicaciones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	130	89,66%	8	5,52%	5	3,44%	2	1,38%	145	100%

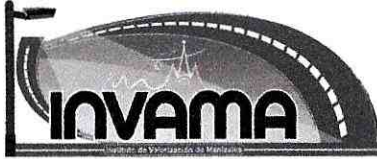
Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

Instituto de Valorización de Manizales

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del mes de Junio del año 2018 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.

La mayor cantidad la tiene la unidad Técnica con (62) solicitudes con una frecuencia de 72.09%, la unidad Financiera y administrativa con (12) solicitudes con una frecuencia del 13.95%, la unidad Jurídica con (8) solicitudes con una frecuencia de 9.30%, en Gestión Humana con Tres (3) Solicitudes con una frecuencia del 3.49%, en la Gerencia Una (1) Solicitud, con una frecuencia del 1,16%, en las otras dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Junio a 26 Junio/2018**

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	1	1,16%
Unidad Técnica	62	72,09%
Gestión Humana	3	3,49%
Área de Sistemas	0	0,00%
Unidad Financiera y Administrativa	12	13,95%
Unidad Jurídica	8	9,30%
TOTAL	86	100,00%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

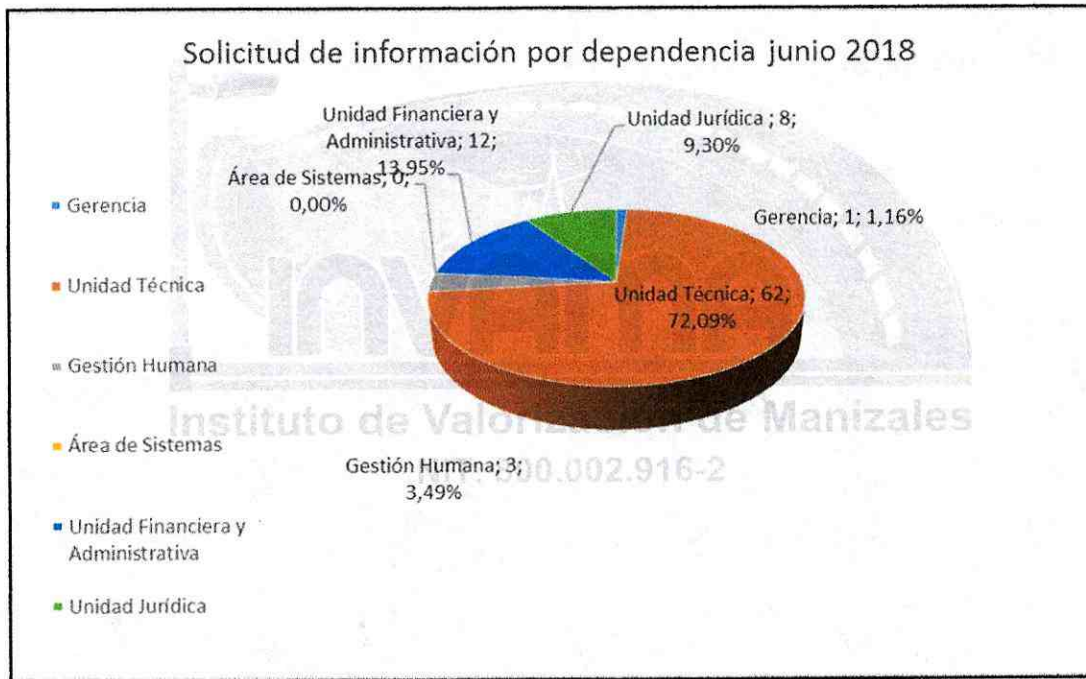


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Junio a 26 Junio/2018

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 Junio 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	36	61%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	3	5%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	20	34%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	59	100%	0	0%

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

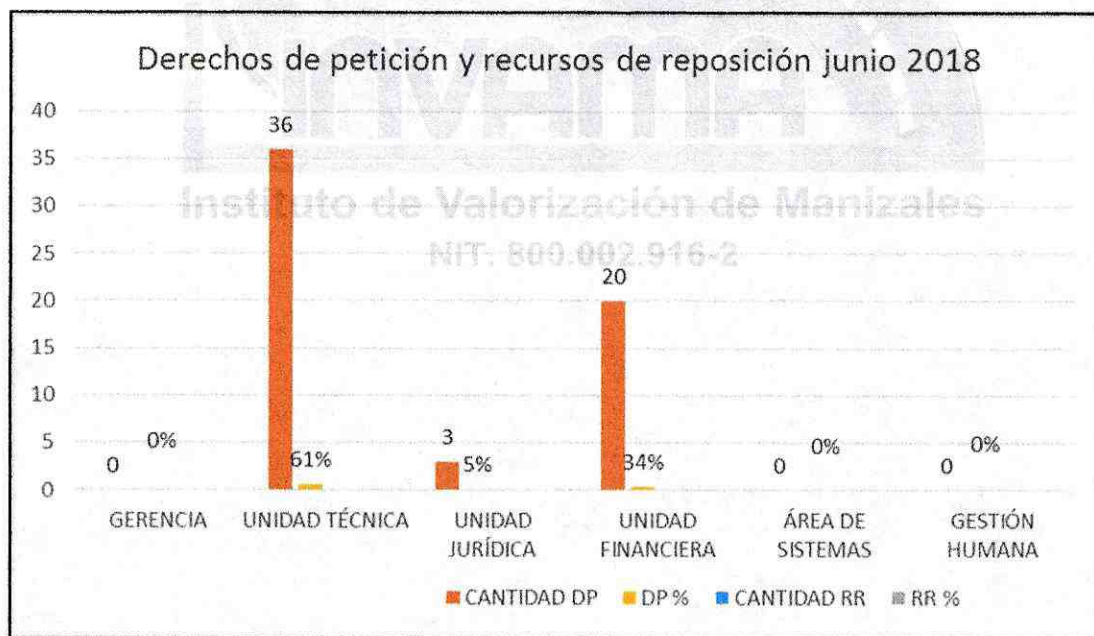
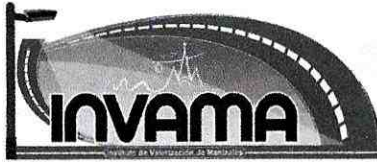


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**
01 Junio a 26 Junio/2018

EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

ESTADO/ÁREA	CERRADA EIFCAZ	% 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%
Unidad Técnica	29	80,56%	6	16,67%	1	2,78%	0	0%	36	100%
Unidad Jurídica	3	100,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	3	100%
Unidad Financiera y Administrativa	19	95%	0	0%	1	5%	0	0%	20	100%
Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Gestión Humana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
TOTALES	51		6		2		0		59	100%

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

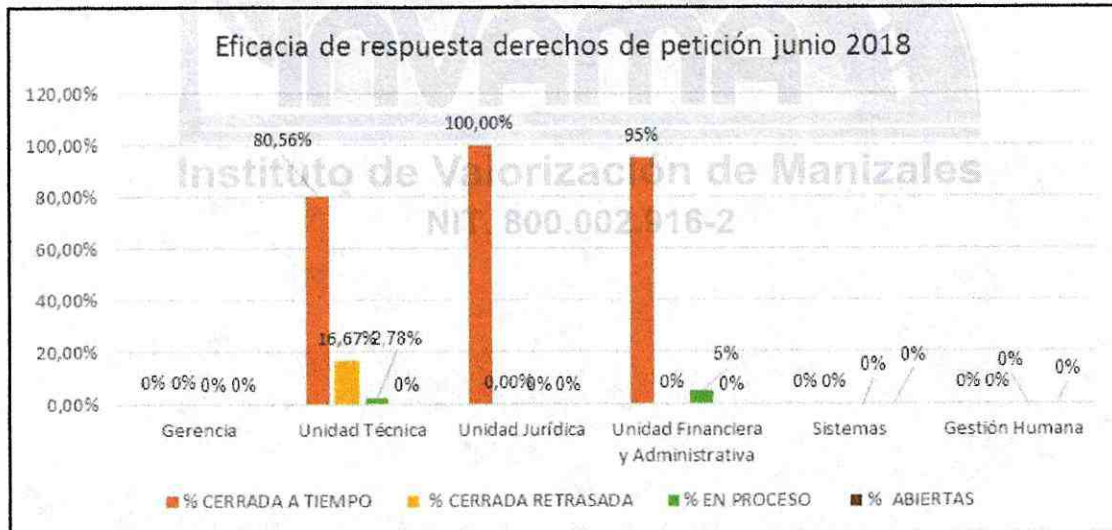


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que de (36) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Veintinueve (29) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 80,56%, Seis (6) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 16,67%, (1) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 2,78%, en la Unidad Jurídica se presentaron Tres (3) Derechos de



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Junio a 26 Junio/2018**

Petición todos fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 100%, en la unidad financiera se presentaron Veinte (20) Derechos de Petición, Diecinueve (19) se cerraron eficazmente con una frecuencia del 95%, Uno (1) se encuentran abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5%, En el resto de las área no se presentaron derechos de petición.

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

Tabla 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición

En la **Tabla 8**, se evidencia que no se presentaron recursos de reposición en este mes.

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción.

DEBILIDADES

Los carros canasta que prestan el servicio para un óptimo desarrollo de la operación presentan fallas mecánicas, también se presentó inconvenientes con el combustible afectando la ejecución del servicio.

Se sigue presentando inconvenientes con la entrega de algunas facturas de valorización.

En la ejecución del servicio de este mes se continúa presentando, el inconveniente de carro grúa, el cual se encuentra en reparación; lo cual impide los trabajos relacionados con la instalación de postes y el arreglo de luminarias en altura.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Junio a 26 Junio/2018**

FORTALEZAS

Los usuarios manifiestan que se encuentran muy satisfechos con el servicio y la proximidad del Centro Integrado de atención al ciudadano CIAC, donde los usuarios pueden hacer todo tipo de solicitudes.

PROPUESTAS

Se sigue realizando seguimiento y control a las facturas que han presentado inconvenientes de entrega, para mejorar el servicio.

Se sigue realizando contactos telefónicos y mesas de trabajo con el supervisor de la empresa encargada de la distribución del correo y facturación generada por la entidad; con el fin de encontrar soluciones a los inconvenientes presentados.

ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRS MÁS REPETITIVAS O RELEVANTES.

Se sigue realizado seguimiento y control a los PQRS, más relevantes; mediante el contacto telefónico con los usuarios, inspección a sus solicitudes y ejecución de las peticiones realizadas.

NIT. 800.002.916-2

A los reclamos Recepcionados por redes sociales y medios de comunicación, se les sigue dando la prioridad que requieren, radicándolos y atendiéndolos con prontitud, evitando ruidos que vayan en contra de la imagen del INVAMA.



CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO
Prof. Universitario Atención Cliente