

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

PQRS

CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

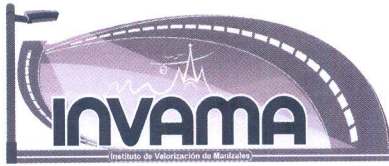
En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición, consultas y comentarios positivos (PQRS), recibidos por el Instituto de Valorización del Municipio de Manizales (INVAMA), en el periodo 01 al 31 de diciembre 2017.

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 Diciembre al 31 de Diciembre 2017	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	30	20,00%
Derecho de petición - consulta	0	0,00%
Derechos de petición alumbrado publico	9	6,00%
Derechos de petición otros casos	3	2,00%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	26	17,33%
Solicitudes devolución dinero	2	1,33%
Solicitudes oficiales	0	0,00%
Solicitudes valorización	2	1,33%
Solicitudes de acceso a la información publica	4	2,67%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	22	14,67%
Queja	1	0,67%
Reclamos	18	12,00%
Sugerencias	3	2,00%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	30	20,00%
TOTALES	150	100,00%





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

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a derechos de petición, con una cantidad de (56) requerimientos que corresponden al 37.34% del total del periodo, Solicitudes de información que no requieren respuesta (30) con una frecuencia del 20%, Comunicaciones oficiales externas (30) Solicitudes con una frecuencia del 20%, Solicitudes de alumbrado público (26) con una frecuencia de 17.33%, Solicitudes de acceso a la información pública (4) con una frecuencia del 2.64%, Solicitudes devolución de dinero (2) requerimientos con una frecuencia de 1.33%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 1.36%.

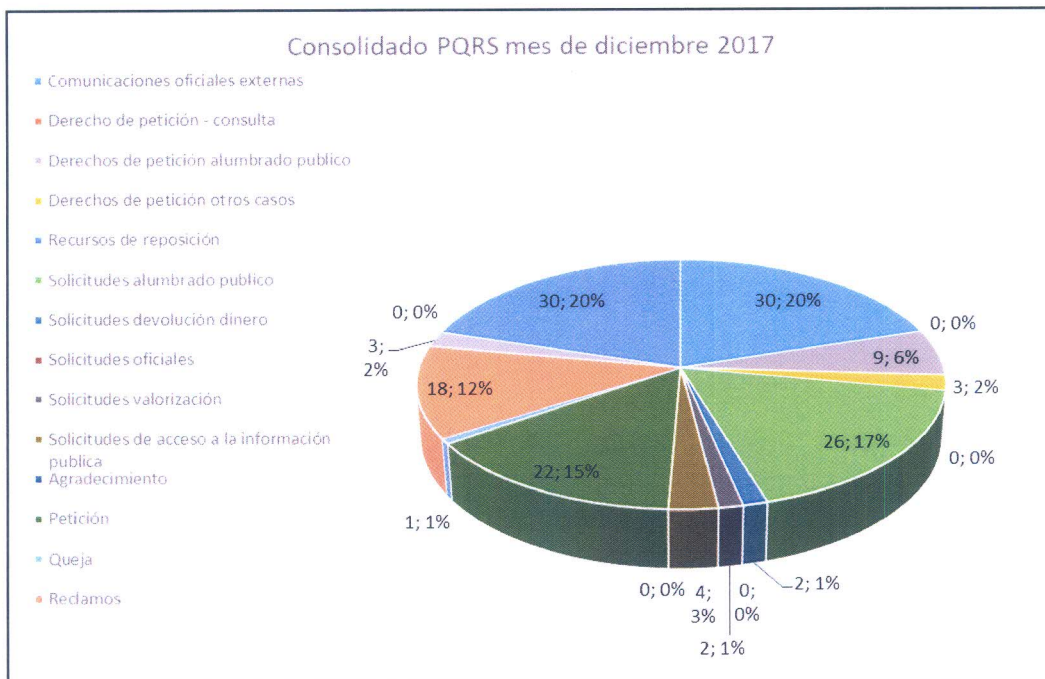


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 70.67%, el uso del Email y las Redes sociales con un 16%, 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 los informes anterior se puede observar que este medio se está utilizando menos que en los meses anteriores con una frecuencia de 8.67%, En este informe clasificaremos las solicitudes presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia de 4.67%, 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	7	0	24	106	13	150
TOTAL %	4,67%	0,00%	16,00%	70,67%	8,67%	100,00%

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

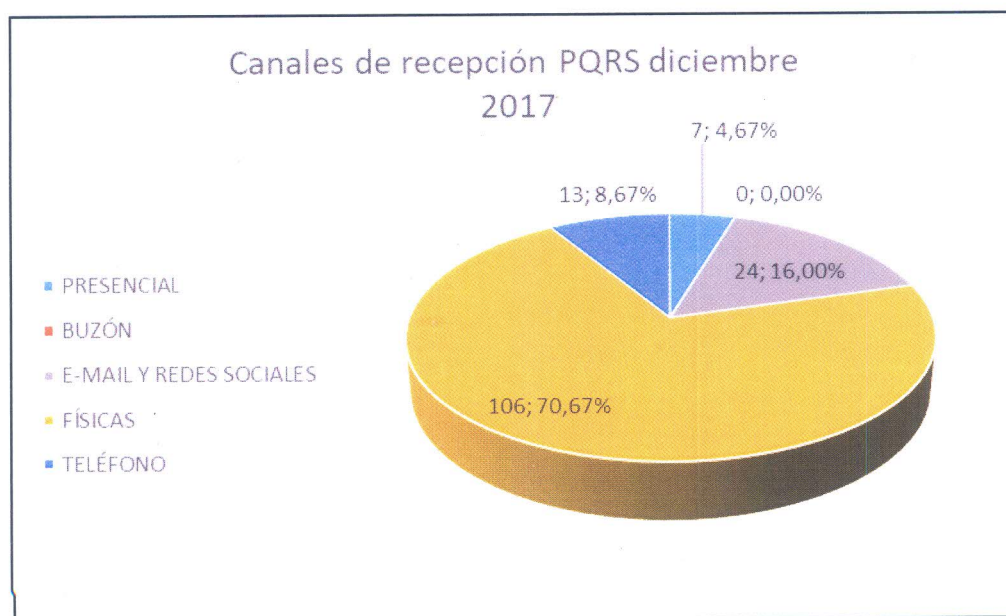
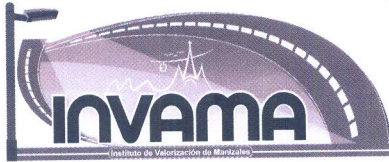


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 72.67%, la Unidad Financiera



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

con una frecuencia de 9.33%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 16.%, la Gerencia con una frecuencia de 2%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.

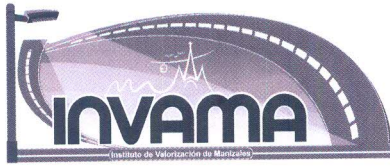
TABLA No.3

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	6	4	20	30
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	1	0	8	9
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	0	3	3
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	26	26
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	1	1	2
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	2	0	0	2
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	2	2	0	4
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	1	5	16	22
Queja	0	0	0	0	0	0	1	1
Reclamos						9	9	18
Sugerencias	0	0	0	0	0	2	1	3
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	3	0	0	0	2	1	24	30
TOTALES	3	0	0	0	14	24	109	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 el Área de la Unidad Técnica se presentaron (109) solicitudes, Ochentaiocho (88) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 80,73%, Nueve (9) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 8,26%, Once (11) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 10,09%, Una (1) abierta retrasada con una frecuencia del 0.92% en



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

la Unidad Jurídica se presentaron (24) solicitudes, veintiuna (21) cerradas a tiempo con una frecuencia del 87.50%, Dos (2) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 8.33%, una (1) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 4.17%, En la unida financiera se presentaron Catorce (14) solicitudes, Ocho (8) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 57.14%, , Una (1) cerrada retrasada con una frecuencia del 7.14%, Dos (2) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 14.29%, Tres (3) se encuentran abiertas retrasadas con una frecuencia del 21.43%, en la Gerencia se presentaron Tres (3) solicitudes todas se cerraron 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 O CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	3	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100%
Unidad Técnica	88	80,73%	9	8,26%	11	10,09%	1	0,92%	109	100%
Unidad Jurídica	21	87,50%	2	8,33%	1	4,17%	0	0,00%	24	100%
Unidad Financiera y Administrativa	8	57,14%	1	7,14%	2	14,29%	3	21,43%	14	100%
Gestión Humana	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100%
Área de Sistemas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100%
Comunicaciones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100%
TOTAL	120	80,00%	12	8,00%	14	9,33%	4	2,67%	150	100%

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del mes de diciembre del año 2017 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 diciembre a 31 Diciembre/2017

La mayor cantidad la tiene la unidad Técnica con (71) solicitudes con una frecuencia de 75.5%, la unidad Financiera y administrativa con (12) solicitudes con una frecuencia del 12.7%, la unidad Jurídica con (8) solicitudes con una frecuencia de 8.5%, la Gerencia con Tres (3) Solicitudes con una frecuencia del 3.3%, en las otras dependencias no se presentaron solicitudes.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	3	3,3%
Unidad Técnica	71	75,5%
Gestión Humana	0	0,0%
Área de Sistemas	0	0,0%
Unidad Financiera y Administrativa	12	12,7%
Unidad Jurídica	8	8,5%
TOTAL	94	100%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

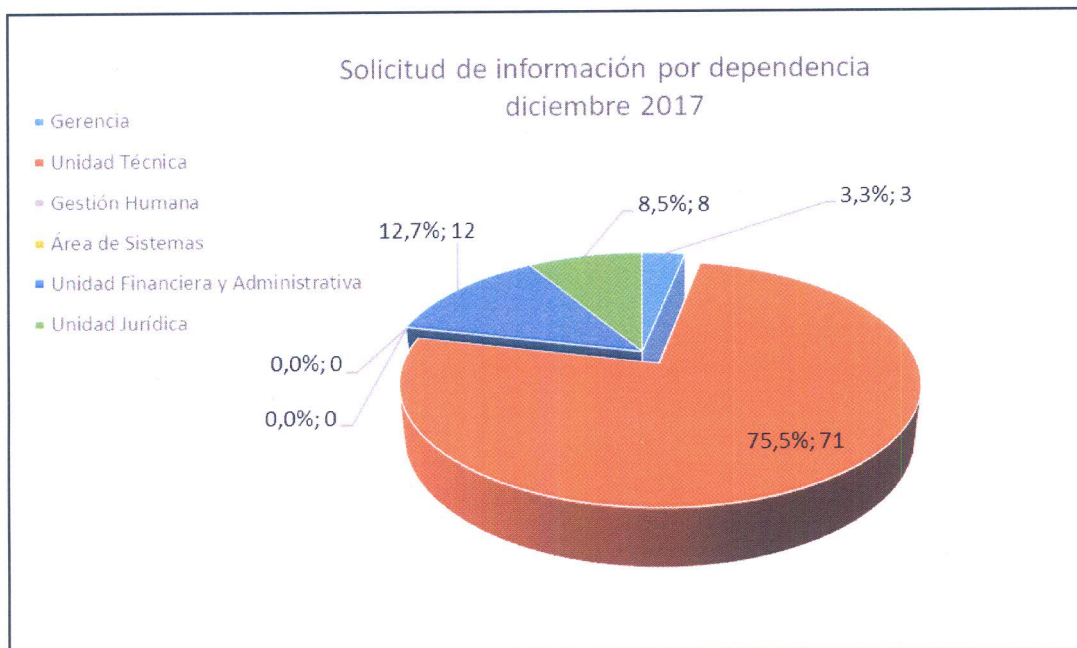


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 diciembre 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	38	68%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	16	29%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	2	4%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	56	100%	0	0%

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

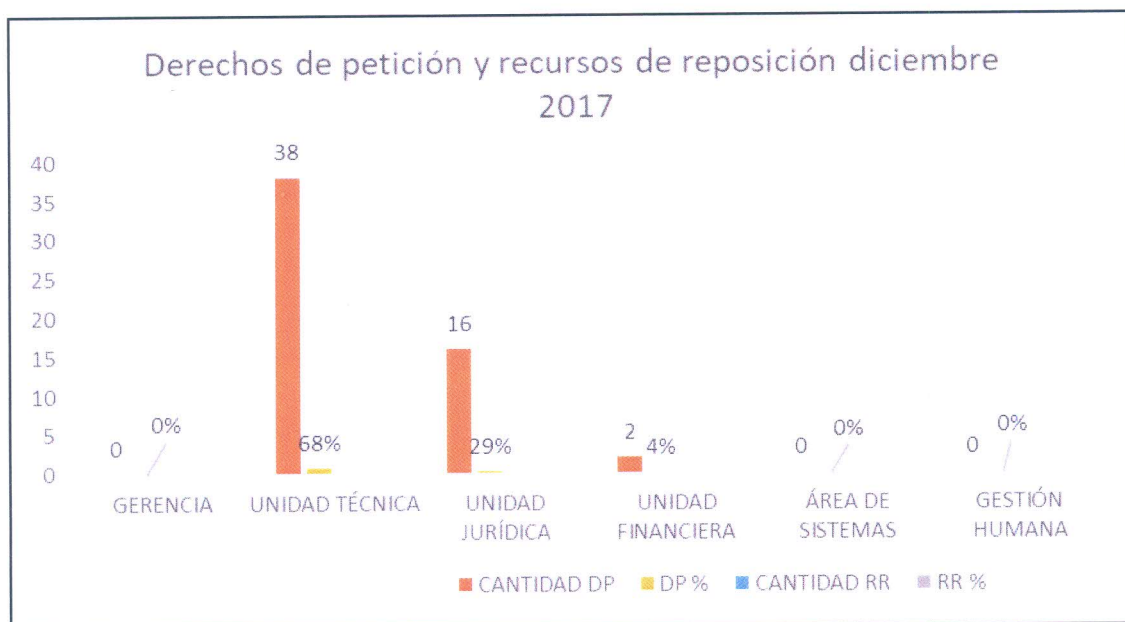


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

ESTADO/ÁREA	CERRADA EFICAZ	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO CON TIEMPO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Unidad Técnica	27	71%	7	18%	4	11%	0	0%	38	100%
Unidad Jurídica	14	88%	2	12%	0	0%	0	0%	16	100%
Unidad Financiera y Administrativa	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	2	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	41		9		4		0		56	100%

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

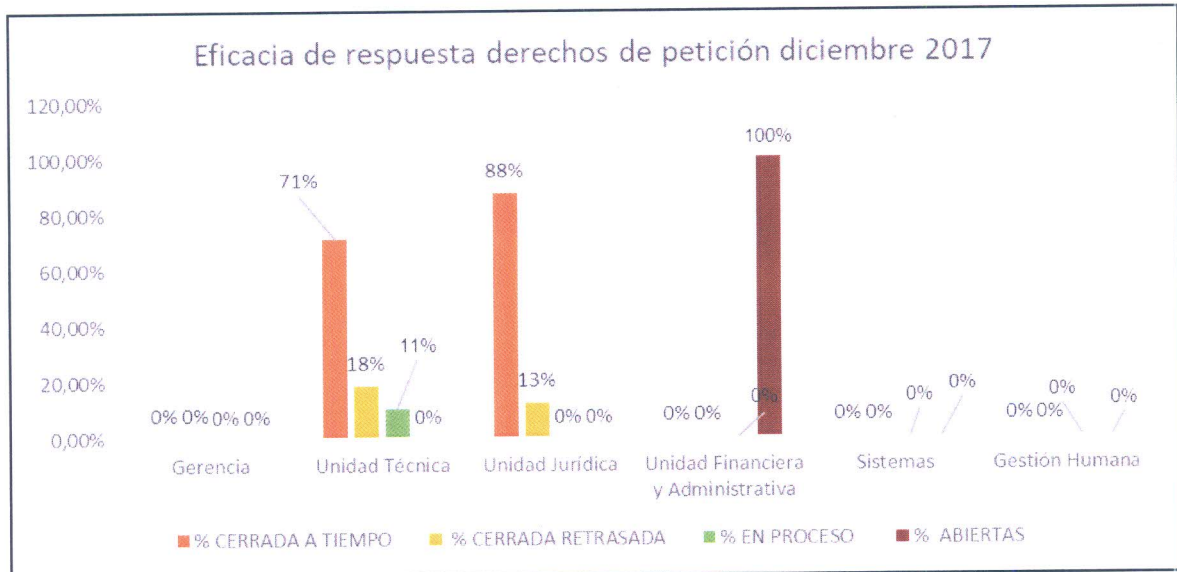


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (38) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Veintisiete (27) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 71%, Siete (7) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia

del 18%, Cuatro (4) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 11%, en la Unidad Jurídica se presentaron Dieciséis (16) Derechos de Petición Catorce (14) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 88%, Dos (2) se cerraron por fuera del tiempo con una frecuencia del 12%, en la unidad financiera se presentaron Dos (2) Derechos de Petición se encuentran abiertos vencidos con una frecuencia del 100%, 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

La ejecución del servicio presenta inconvenientes por problemas de contratación de las cuadrillas el cual afecta el buen desarrollo de la operatividad.

En la ejecución del servicio 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.

Se ha desmejorado notoriamente la ejecución del servicio y el de los reclamos generando a los usuarios Inconformismo.



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

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

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.

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

