



## 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%
<b>TOTALES</b>	<b>150</b>	<b>100,00%</b>



