



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Febrero a 28 Febrero/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 28 de febrero 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 Febrero al 28 de Febrero 2018	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	39	20,21%
Derecho de petición – consulta	1	0,52%
Derechos de petición alumbrado publico	6	3,11%
Derechos de petición otros casos	3	1,55%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	42	21,76%
Solicitudes devolución dinero	2	1,04%
Solicitudes oficiales	0	0,00%
Solicitudes valorización	1	0,52%
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0,00%
Agradecimiento	1	0,52%
Petición	27	13,99%
Queja	1	0,52%
Reclamos	19	9,84%
Sugerencias	1	0,52%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	50	25,91%
TOTALES	193	100,00%



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Febrero a 28 Febrero/2018

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a derechos de petición, con una cantidad de (59) requerimientos que corresponden al 30.57% del total del periodo, Solicitudes de información que no requieren respuesta (50) con una frecuencia de 25.91%, Solicitudes de alumbrado público (42) con una frecuencia de 21.76%, comunicaciones oficiales externas (39) Solicitudes con una frecuencia de 20.21%, Solicitudes devolución de dinero (2) requerimientos con una frecuencia de 1.04%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 0.51%.

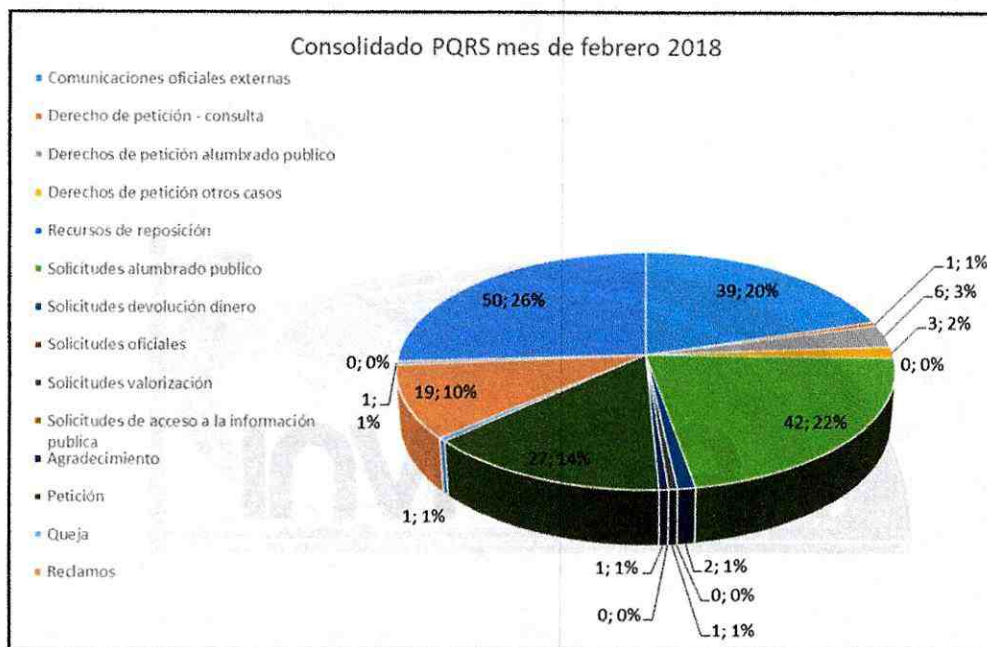


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 74.61%, el uso del Email y las Redes sociales con un 15.03%, 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 6.22%, En este informe clasificaremos las solicitudes



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Febrero a 28 Febrero/2018**

presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia de 4.15%, 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	8	0	29	144	12	193
TOTAL %	4,15%	0,00%	15,03%	74,61%	6,22%	100,00%

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

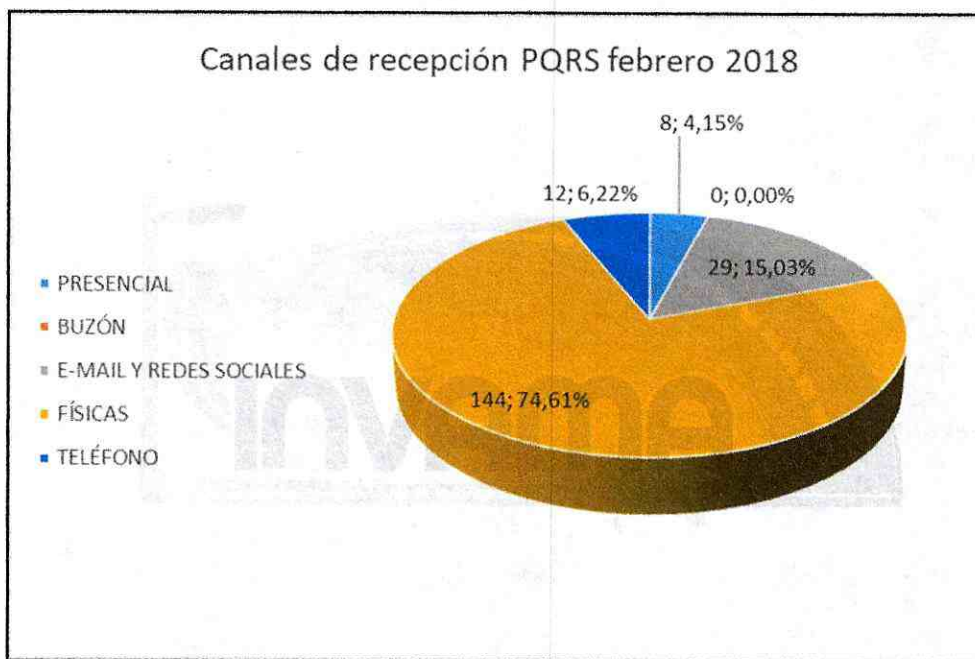


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 77.73%, la Unidad Financiera con una frecuencia de 11.91%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 8.80%, la Gerencia con una frecuencia de 1.56%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Febrero a 28 Febrero/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	15	2	22	39
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	1	0	0	1
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	6	6
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	2	1	3
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	42	42
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	0	1	1
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	2	0	0	2
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	0	0	0	0
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	1	1
Petición	0	0	0	0	0	4	23	27
Queja	0	0	0	0	0	0	1	1
Reclamos					1	8	10	19
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	1	1
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	3	0	0	0	4	1	42	50
TOTALES	3	0	0	0	23	17	150	193

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 (150) solicitudes, ciento treintaicuatro (134) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 89%, Doce (12) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 8%, Tres (3) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 2%, Una (1) se encuentra abierta vencida con una frecuencia de 1%, en la Unidad Jurídica se presentaron (17) solicitudes, Dieciséis (16) cerradas a tiempo con una frecuencia del 94%, una (1) se cerró por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 6%, En la unida financiera se



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Febrero a 28 Febrero/2018**

presentaron Veintitrés (23) solicitudes, diecinueve (19) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 83%, Dos (2) fueron Cerradas retrasadas con una frecuencia de 9%, Una (1) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 4.%, Una (1) se encuentra abierta vencida con una frecuencia del 4%, 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 CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
Unidad Técnica	134	89%	12	8%	3	2%	1	1%	150	100%
Unidad Jurídica	16	94%	1	6%	0	0%	0	0%	17	100%
Unidad Financiera y Administrativa	19	83%	2	9%	1	4%	1	4%	23	100%
Gestión Humana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Área de Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Comunicaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
TOTAL	172		15		4		2		193	100%

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del mes de febrero 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 (107) solicitudes con una frecuencia de 79.9%, la unidad Jurídica con (3) solicitudes con una frecuencia del 2.2%, la unidad Financiera con (21) solicitudes con una frecuencia de 15.7%, las otras dependencias con (3) solicitudes que corresponden al 2.2%.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Febrero a 28 Febrero/2018**

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	3	2,2%
Unidad Técnica	107	79,9%
Gestión Humana	0	0,0%
Área de Sistemas	0	0,0%
Unidad Financiera y Administrativa	21	15,7%
Unidad Jurídica	3	2,2%
TOTAL	134	100,0%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

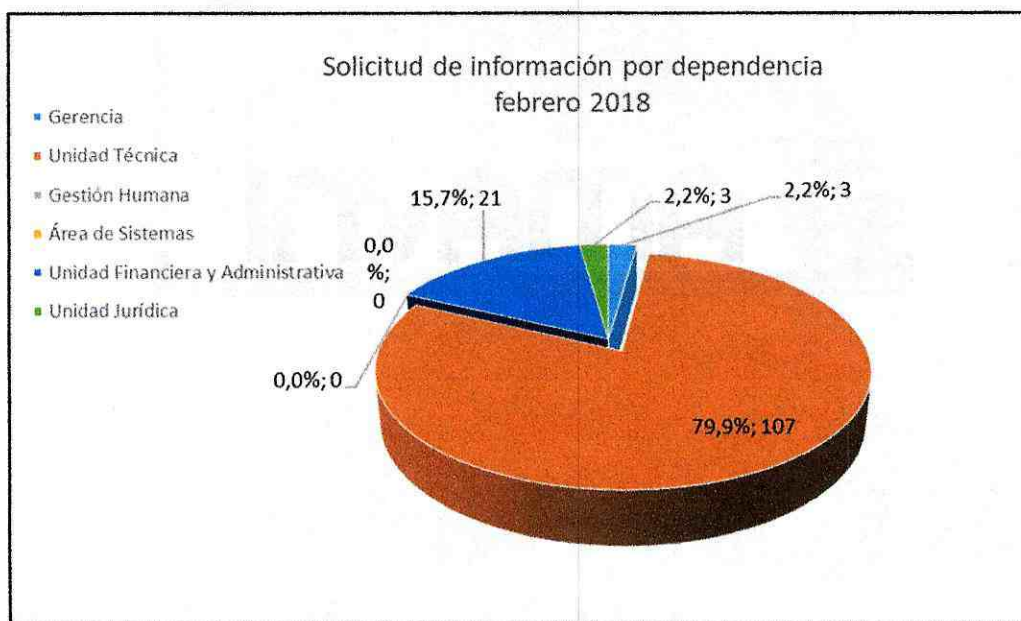


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 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.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Febrero a 28 Febrero/2018**

DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN				
DEPENDENCIAS	CANTIDAD DP	DP %	CANTIDAD RR	RR %
GERENCIA	0	0%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	43	73%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	14	24%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	2	3%	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.

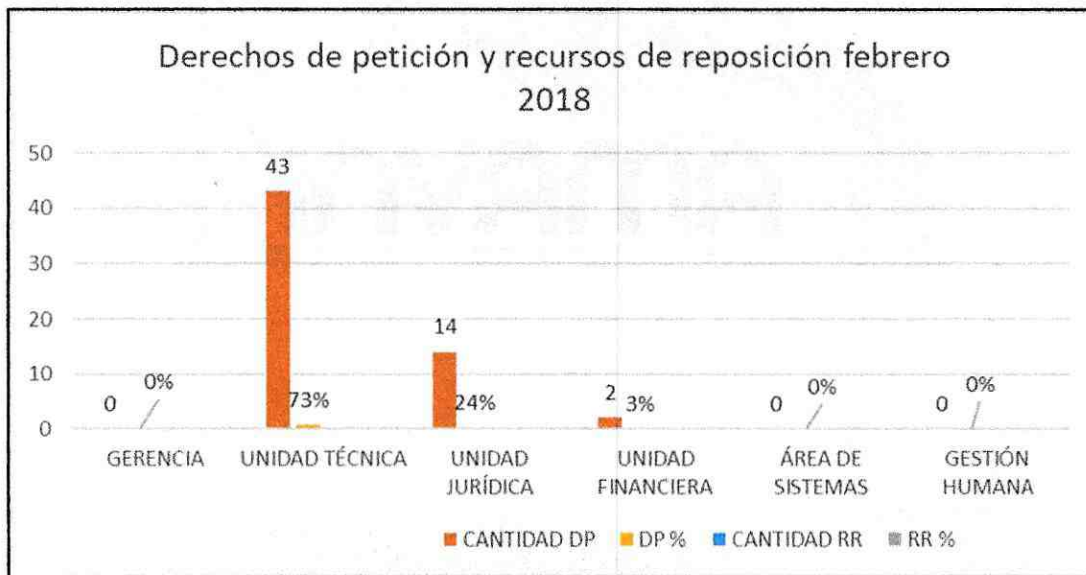
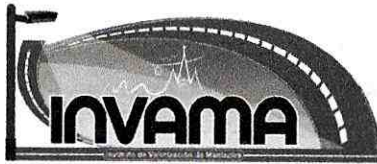


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

USO OFICIAL - INVAMA



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**
01 Febrero a 28 Febrero/2018

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	100%
Unidad Técnica	35	81%	7	16%	1	3%	0	0%	43	100%
Unidad Jurídica	13	93%	1	7%	0	0%	0	0%	14	100%
Unidad Financiera y Administrativa	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	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	49		9		1		0		59	100%

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

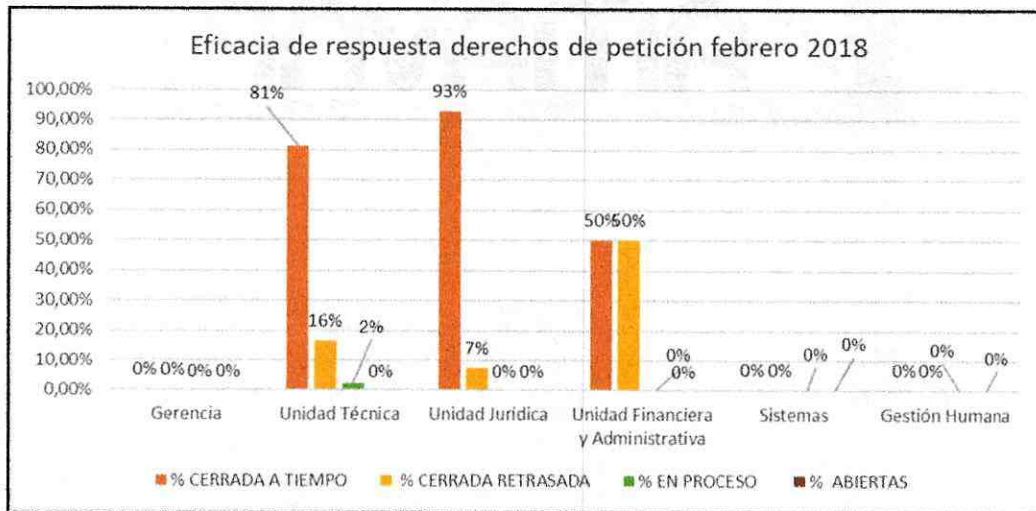


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (43) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Treintaicinco (35) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 81%. Siete (7) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 16%, Una (1) se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 3%, en la Unidad Jurídica se presentaron Catorce (14) Derechos de Petición Trece (13) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 93%, Uno (1) se encuentra



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Febrero a 28 Febrero/2018**

abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 7%, en la unidad financiera se presentaron Dos (2) Derechos de Petición uno (1) cerrado eficazmente con una frecuencia del 50%, Uno (1) Cerrado retrasado con una frecuencia del 50%, 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.

SOLICITUDES RECEPCIONADAS Y EJECUTADAS DE ALUMBRADO PÚBLICO

TIPO	VALORES
Total de solicitudes recibidas	706
Total de solicitudes atendidas	675
Total de solicitudes pendientes	31

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

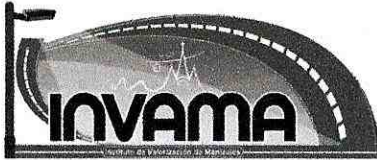
ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción.

DEBILIDADES:

La disponibilidad total del personal técnico, impide la ejecución óptima del trabajo.

Se presenta inconvenientes al cargar el mapa en la aplicación Geolumina para poder descargar las solicitudes de los usuarios en el CIAC.



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Febrero a 28 Febrero/2018**

En la ejecución del servicio se continúa presentando, el inconveniente de los carros grúa, lo cual impide los trabajos relacionados con la instalación de postes y luminarias.

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

FORTALEZAS

Los usuarios manifiestan su conformismo con la creación del nuevo punto de atención CIAC por el ahorro en tiempo y dinero.

Se ha mejorado notoriamente en la ejecución del servicio y en el seguimiento de los reclamos generando más confianza y eficacia a los usuarios.

PROPUESTAS

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

Se continúa 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 ha 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 ha dado prioridad, radicándolos y atendiéndolos con prontitud, evitando ruidos que vayan en contra de la imagen del INVAMA.


CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO
Prof. Universitario Atención Cliente

