



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01Marzo a 31Marzo/2018**

**PQRSD**

**CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSD)**

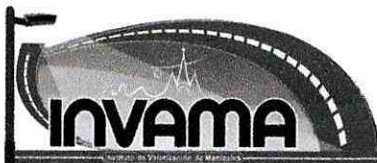
En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición, consultas y comentarios positivos (PQRSD), recibidos por el Instituto de Valorización del Municipio de Manizales (INVAMA), en el periodo 01 al 31 de marzo 2018.

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**

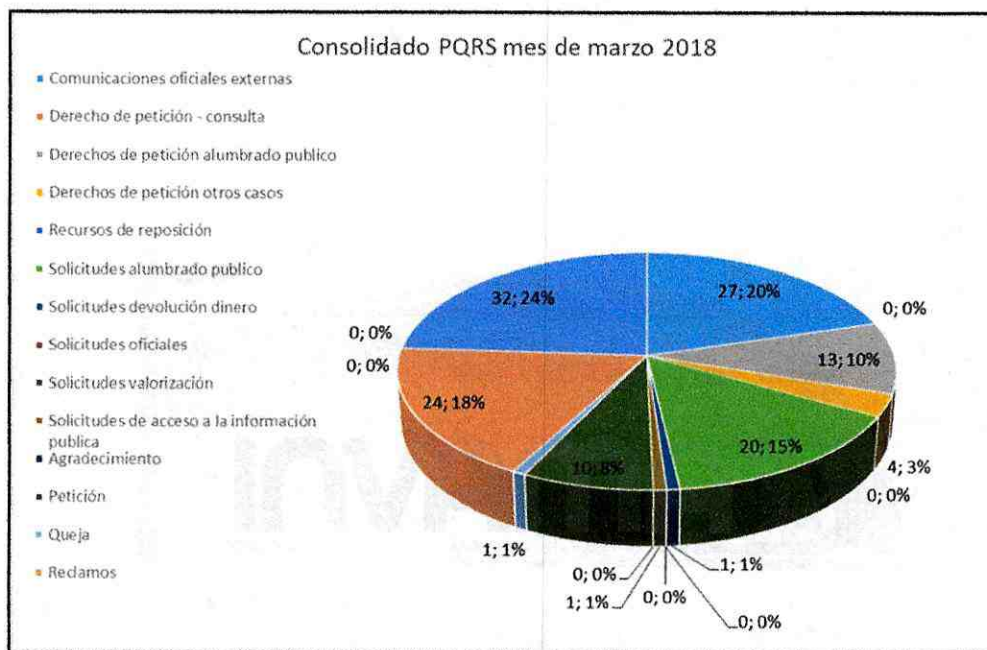
<b>PQRS Recibidas de 1 de Marzo al 31 de Marzo 2018</b>	<b>TOTAL PQRS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comunicaciones oficiales externas	27	20,30%
Derecho de petición - consulta	0	0,00%
Derechos de petición alumbrado publico	13	9,77%
Derechos de petición otros casos	4	3,01%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	20	15,04%
Solicitudes devolución dinero	1	0,75%
Solicitudes oficiales	0	0,00%
Solicitudes valorización	0	0,00%
Solicitudes de acceso a la información publica	1	0,75%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	10	7,52%
Queja	1	0,75%
Reclamos	24	18,05%
Sugerencias	0	0,00%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	32	24,06%
<b>TOTALES</b>	<b>133</b>	<b>100,00%</b>

USO OFICIAL - INVAMA



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Marzo a 31 Marzo/2018

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a derechos de petición, con una cantidad de (52) requerimientos que corresponden al 39.1% del total del periodo, Solicitudes de información que no requieren respuesta (32) con una frecuencia de 24.06%, Solicitudes de alumbrado público (20) con una frecuencia de 15.04%, comunicaciones oficiales externas (27) Solicitudes con una frecuencia de 20.30%, Solicitudes devolución de dinero (1) requerimientos con una frecuencia de 0.75%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 0.75%.



**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 73.68%, el uso del Email y las Redes sociales con un 9.02%, 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 más que en los meses anteriores con una frecuencia de 13.53%, En este informe clasificaremos las solicitudes presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia de 3.76%

USO OFICIAL - INVAMA





## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Marzo a 31 Marzo/2018

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	5	0	12	98	18	133
TOTAL %	3,76%	0,00%	9,02%	73,68%	13,53%	100,00%

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

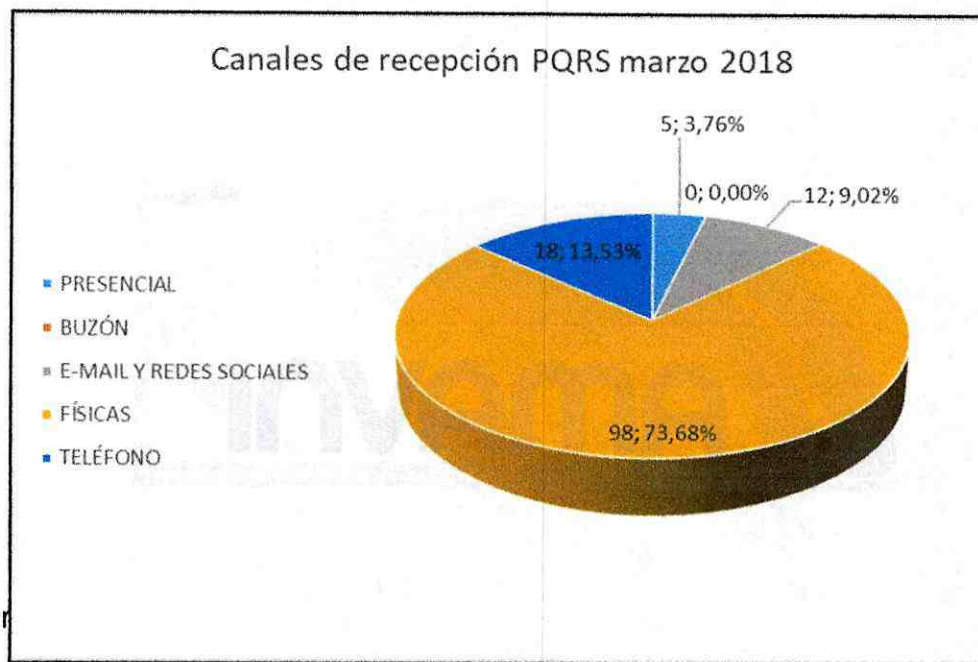


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRSD.

### DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD 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 63.15%, la Unidad Financiera con una frecuencia de 18.79%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 16.54%, la Gerencia con una frecuencia de 0.76%, en el área de sistemas con una frecuencia de 0.76%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.

USO OFICIAL - INVAMA



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 Marzo a 31 Marzo/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	2	20	5	27
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	13	13
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	1	3	4
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	20	20
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	1	0	0	1
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	0	1	0	1
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	1	0	9	10
Queja	0	0	0	0	0	0	1	1
Reclamos					18	0	6	24
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	1	0	0	1	3	0	27	32
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>84</b>	<b>133</b>

**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 (84) solicitudes, setenta y seis (76) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 90,48%, ocho (8) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 9,52%, en la Unidad Jurídica se presentaron (22) solicitudes, todas cerradas a tiempo con una frecuencia del 100%, En la unida financiera se presentaron Veinticinco (25) solicitudes, veintidós (22) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 88%, dos (2) cerradas retrasadas con una frecuencia del 8%, una (1) se encuentra





**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01Marzo a 31Marzo/2018**

abierta con tiempo de respuesta con una frecuencia de 4%, en el resto de las áreas se presentaron dos solicitudes cerradas eficazmente.

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%	0	0%	0	0.00%	1	100%
Unidad Técnica	76	90.48%	8	9.52%	0	0%	0	0.00%	84	100%
Unidad Jurídica	22	100%	0	0%	0	0%	0	0.00%	22	100%
Unidad Financiera y Administrativa	22	88%	2	8%	1	4%	0	0.00%	25	100%
Gestión Humana	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0	100%
Área de Sistemas	1	100%	0	0	0	0	0	0.00%	1	100%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>		<b>10</b>		<b>1</b>		<b>0</b>		<b>133</b>	<b>100%</b>

**Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.**

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

En este informe del mes de marzo 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 (52) solicitudes con una frecuencia de 64.2%, la unidad Jurídica con (21) solicitudes con una frecuencia del 25.9%, la unidad Financiera con (6) solicitudes con una frecuencia de 7.4%, las otras dependencias con (2) solicitudes con una frecuencia del 2.5%



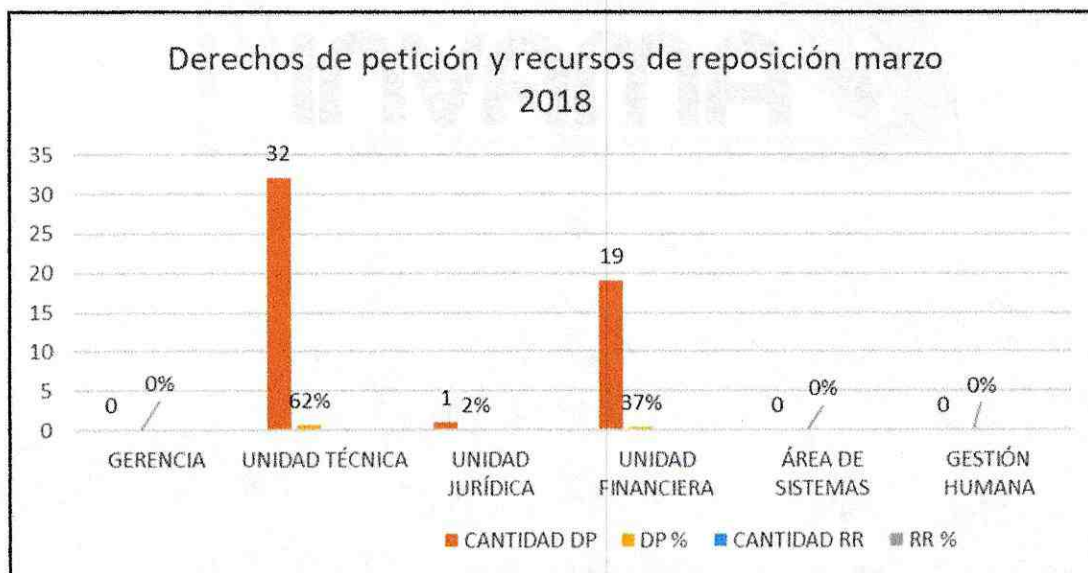
**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01Marzo a 31Marzo/2018**

**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 marzo 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	32	62%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	1	2%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	19	37%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

**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



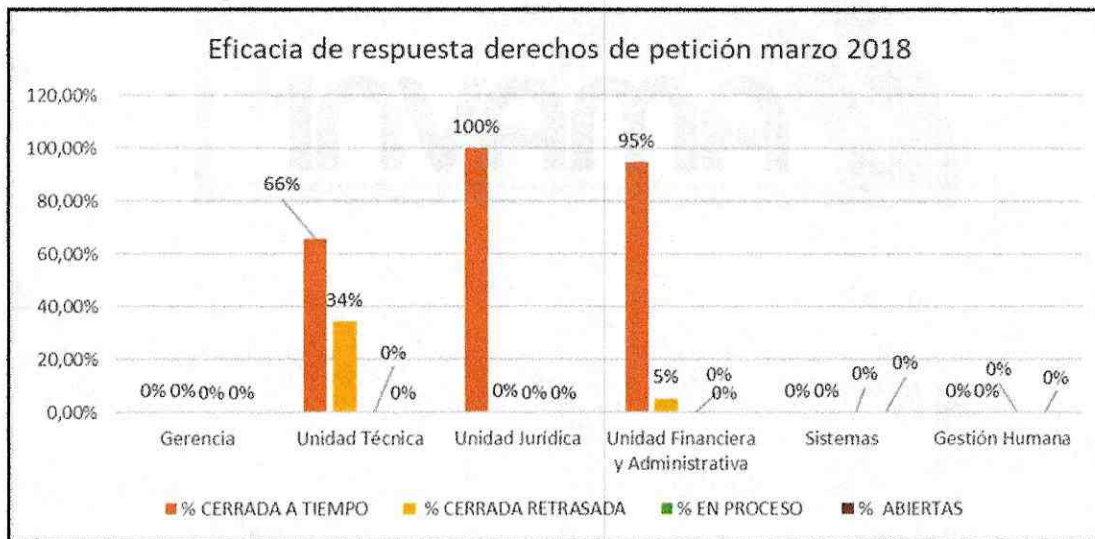


**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 Marzo a 31 Marzo/2018**

**EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN**

ESTADO/ÁREA	CERRADA EFICAZ	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA A 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	21	66%	11	34%	0	0%	0	0%	32	100%
Unidad Jurídica	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Unidad Financiera y Administrativa	18	95%	1	5%	0	0%	0	0%	19	100%
Sistemas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Gestión Humana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
<b>TOTALES</b>	<b>40</b>		<b>12</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>52</b>	<b>100%</b>

**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 (32) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Veintiuno (21) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 66%, Once (11) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 34%, en la Unidad Jurídica se presentó Un (1) Derecho de Petición fue cerrado eficazmente con una frecuencia del 100%, En la unidad financiera se presentaron Diecinueve (19) Derechos de Petición Dieciocho (18) se encuentran cerrados eficazmente con una frecuencia del

USO OFICIAL - INVAMA



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 Marzo a 31 Marzo/2018**

95%, uno (1) cerrado retrasado con una frecuencia del 5%, En el resto de las áreas 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%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	

**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**

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS	TOTAL SOLICITUDES REALIZADAS	TOTAL DE SOLICITUDES PENDIENTES
725	641	85

**DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**No se presentaron denuncias anónimas.**

**ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**No se presentaron Actos de Corrupción.**

**DEBILIDADES**

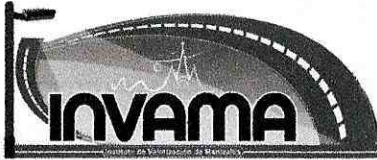
En la ejecución del servicio se continúa presentando el Inconveniente de los carros que están en reparación; el cual impide los trabajos relacionados con la instalación de postes y luminarias.

El stock de inventario de materiales en el almacén no es el suficiente, para la gran cantidad de solicitudes que entran a la entidad.

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

USO OFICIAL - INVAMA





**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01Marzo a 31Marzo/2018**

**FORTALEZAS**

Se hace gestión en las áreas con los requerimientos que presentan algún tipo de inconveniente, para dar solución y satisfacción al usuario.

Pesando en los usuarios se Inauguró un nuevo punto de atención al usuario (CIAC) Centro integrado de atención al usuario, donde los usuarios pueden hacer todo tipo de solicitudes.

**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

USO OFICIAL - INVAMA