



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

### 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 Mayo 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

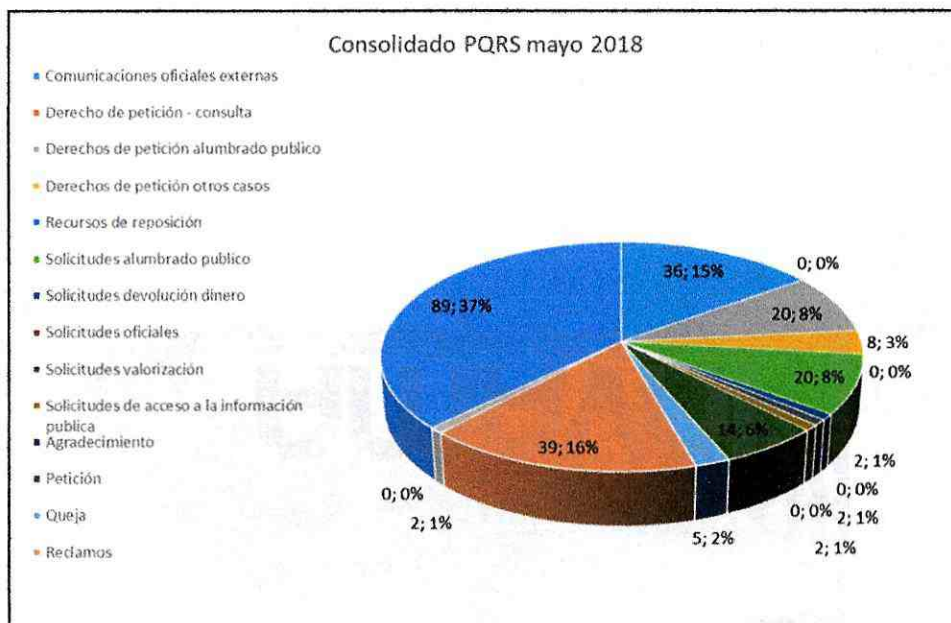
PQRS Recibidas del 1 de Mayo al 31 de Mayo 2018	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	36	15,06%
Derecho de petición - consulta	0	0,00%
Derechos de petición alumbrado publico	20	8,37%
Derechos de petición otros casos	8	3,35%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	20	8,37%
Solicitudes devolución dinero	2	0,84%
Solicitudes oficiales	0	0,00%
Solicitudes valorización	2	0,84%
Solicitudes de acceso a la información publica	2	0,84%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	14	5,86%
Queja	5	2,09%
Reclamos	39	16,32%
Sugerencias	2	0,84%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	89	37,24%
<b>TOTALES</b>	<b>239</b>	<b>100,00%</b>

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a derechos de petición, con una cantidad de (88) requerimientos que corresponden al 37% del total del periodo, Solicitudes de información que no requieren respuesta (89) con una frecuencia del 37%, Comunicaciones oficiales externas (36) Solicitudes con una frecuencia del 15%, Solicitudes de alumbrado público (20) con una frecuencia de



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

8.37%, Solicitudes de acceso a la información pública (2) con una frecuencia del 1%, Solicitudes devolución de dinero (2) requerimientos con una frecuencia de 1%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 0.63%.



**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 74.90%, el uso del Email y las Redes sociales con un 6.28%, 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 11.30%, En este informe clasificaremos las solicitudes presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia de 7.53%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.00%.



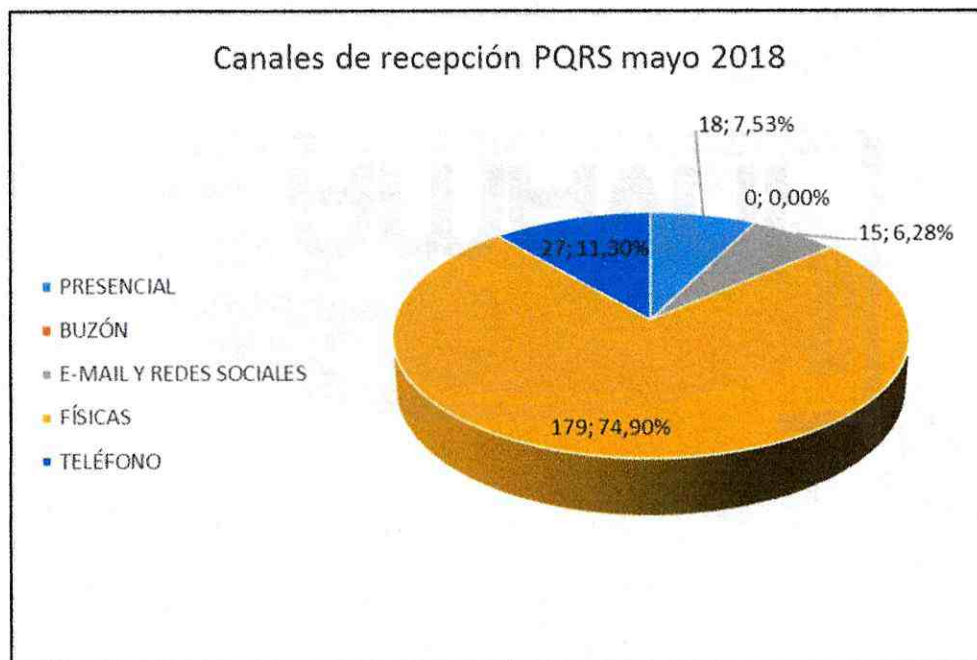


**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 Mayo a 31 Mayo/2018**

**Ver Tabla 2.**

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
<b>TOTAL</b>	18	0	15	179	27	239
<b>TOTAL %</b>	7,53%	0,00%	6,28%	74,90%	11,30%	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 49.38%, la Unidad Financiera con una frecuencia de 24.68%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 24.27%, la Gerencia con una frecuencia de 1.67%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.

USO OFICIAL - INVAMA



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 Mayo a 31 Mayo/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	1	0	0	0	12	11	12	36
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	20	20
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	1	4	3	8
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	1	1	0	2
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	2	0	0	2
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	1	1	0	2
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	0	1	3	10	14
Queja	0	0	0	0	5	0	0	5
Reclamos	0	0	0	0	31	0	8	39
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	2	2
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	3	0	0	0	5	38	43	89
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	<b>58</b>	<b>118</b>	<b>239</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 (118) solicitudes, Ciento nueve (109) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 92,37%, Cinco (5) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 4,24%, Cuatro (4) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 3,39%, en la Unidad Jurídica se presentaron (58) solicitudes, Cincuentaicinco (55) cerradas a tiempo con una frecuencia del 94.83%, Tres (3) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5.17%, En la unida financiera se presentaron Cincuentainueve (59) solicitudes, Cuarentaisiete (47) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 79.66%, , Seis (6) cerrada retrasada

USO OFICIAL - INVAMA



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

con una frecuencia del 10.17%, Tres (3) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 5.08%, Tres (3) se encuentran abiertas retrasadas con una frecuencia del 5.08%, en la Gerencia se presentaron Cuatro (4) 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	4	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100%
Unidad Técnica	109	92,37%	5	4,24%	4	3,39%	0	0,00%	118	100%
Unidad Jurídica	55	94,83%	0	0,00%	3	5,17%	0	0,00%	58	100%
Unidad Financiera y Administrativa	47	79,66%	6	10,17%	3	5,08%	3	5,08%	59	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%
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>89,96%</b>	<b>11</b>	<b>4,60%</b>	<b>10</b>	<b>4,18%</b>	<b>3</b>	<b>1,26%</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

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

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

En este informe del mes de Mayo 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 (75) solicitudes con una frecuencia del 49.7%, la unidad Financiera y administrativa con (21) solicitudes con una frecuencia del 13.9%, la unidad Jurídica con (51) solicitudes con una frecuencia del 33.8%, la Gerencia con Cuatro (4) Solicitudes con una frecuencia del 2.6%, en las otras dependencias no se presentaron solicitudes.

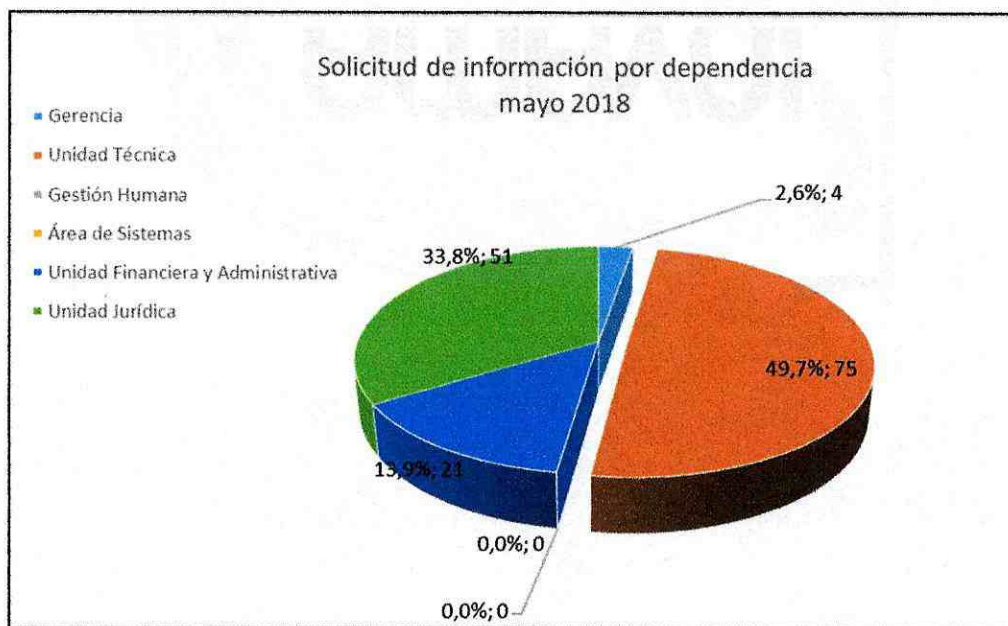
USO OFICIAL - INVAMA



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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	4	2,6%
Unidad Técnica	75	49,7%
Gestión Humana	0	0,0%
Área de Sistemas	0	0,0%
Unidad Financiera y Administrativa	21	13,9%
Unidad Jurídica	51	33,8%
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>100,0%</b>

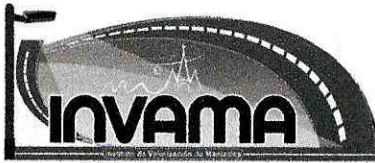
**Tabla 5.** Cantidad de Solicitudes de Información.



**Gráfico No.5** Solicitudes de Información por dependencia.

**DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN**

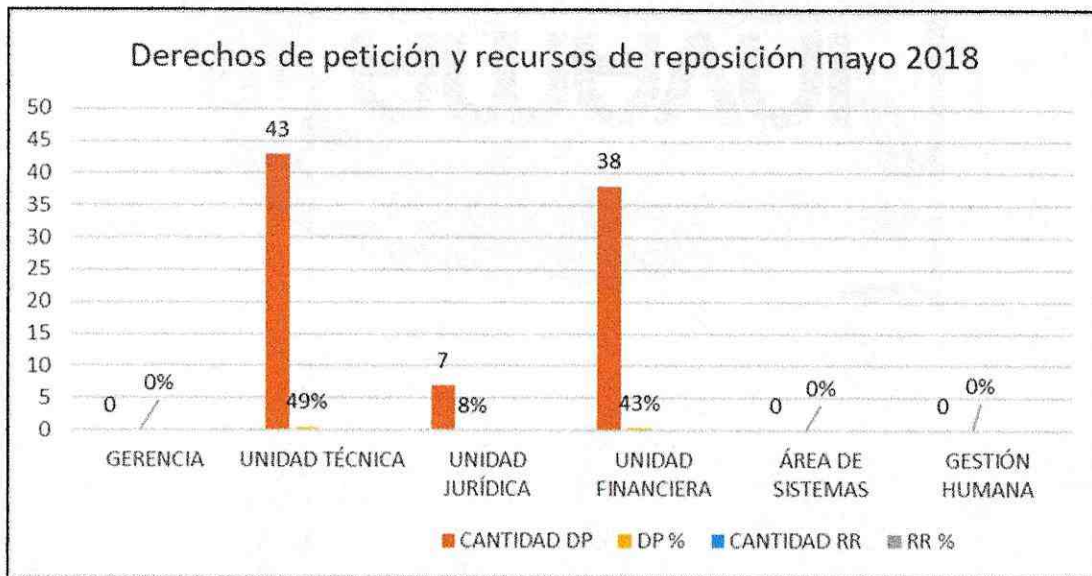
En este informe se trata de desglosar de una manera más específica, los derechos de petición y Recursos de Reposición presentados en el mes de mayo del año en curso, en la **tabla 6**, se puede ver principalmente las dependencias donde se asignaron más peticiones, en la **tabla 7**, se buscan cuantificar la eficacia de respuesta de estas peticiones.



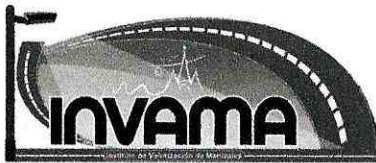
**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 Mayo a 31 Mayo/2018**

DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN				
DEPENDENCIAS	CANTIDAD DP	DP %	CANTIDAD RR	RR %
GERENCIA	0	0%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	43	49%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	7	8%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	38	43%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>88</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.

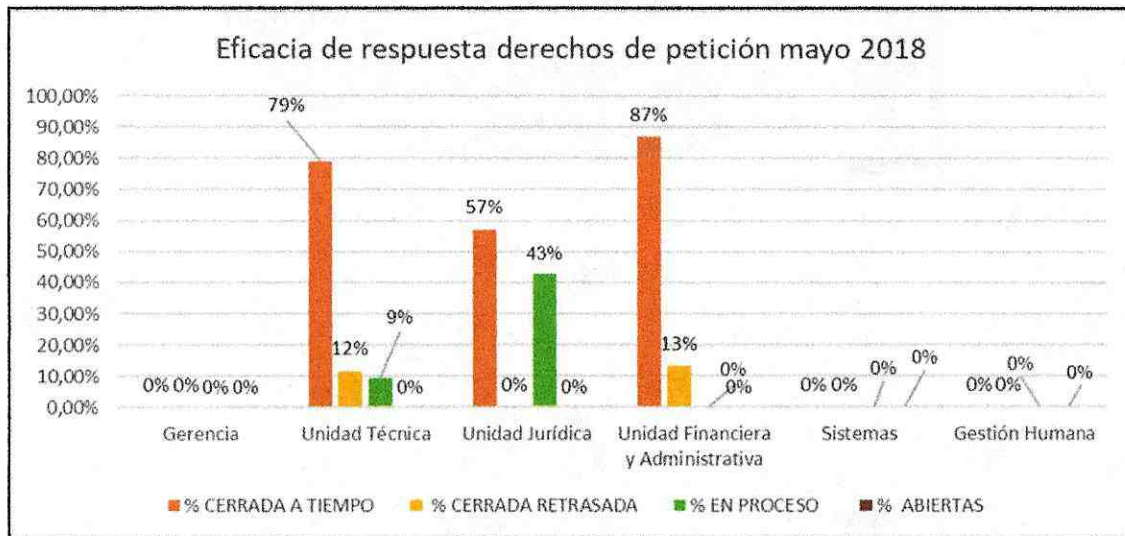


**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
01 Mayo a 31 Mayo/2018**

**EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN**

ESTADO/ÁREA	CERRADA EÍFCAZ	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO O CON TIEMPO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	%	TOTAL	TOTAL %
								ABIERTAS		
Gerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Unidad Técnica	34	79%	5	12%	4	9%	0	0%	43	100%
Unidad Jurídica	4	57%		0%	3	43%	0	0%	7	100%
Unidad Financiera y Administrativa	33	87%	5	13%	0	0%	0	0%	38	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>71</b>		<b>10</b>		<b>7</b>		<b>0</b>		<b>88</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 (43) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Treinta y cuatro (34) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 79%, Cinco (5) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 12%, Cuatro (4) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 9%, en la Unidad Jurídica se presentaron Siete (7) Derechos de Petición Cuatro (4) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 57%, Tres (3) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia 43%, en la

USO OFICIAL - INVAMA





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

unidad financiera se presentaron Treintaiocho (38) Derechos de Petición, Treinta y tres se cerraron eficazmente con una frecuencia del 87%, Cinco (5) cerrados retrasados con una frecuencia del 13%, 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%
<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**

TIPO	VALORES
<b>Total de solicitudes recibidas</b>	742
<b>Total de solicitudes atendidas</b>	632
<b>Total de solicitudes pendientes</b>	110

**DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**No se presentaron denuncias anónimas.**

**ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**No se presentaron Actos de Corrupción.**



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

**DEBILIDADES**

La falta de materiales en especial los bobillos de 70w impiden el buen desarrollo de la ejecución del servicio, porque son de vital importancia para la entidad, ya que contamos con 16.000 lámparas que necesitan de este material.

En la ejecución del servicio se continúa presentando, el inconveniente del carro grúa, el cual mantiene más en el taller que en la ejecución del servicio; lo cual impide los trabajos relacionados con la instalación de postes y el arreglo de luminarias en altura.

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

**FORTALEZAS**

Se priorizaron la reparación de circuitos

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.



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

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**