

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Septiembre a 30 Septiembre/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 30 de septiembre 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 Septiembre al 30 de Septiembre 2017	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	42	20,48%
Derecho de petición - consulta	21	10.24%
Derechos de petición alumbrado publico	2	0.97%
Derechos de petición otros casos	9	4.39%
Recursos de reposición	0	0.00%
Solicitudes alumbrado publico	38	18.53%
Solicitudes devolución dinero	13	6.34%
Solicitudes oficiales	6	2.92%
Solicitudes valorización	3	1.46%
Solicitudes de acceso a la información publica	6	2.92%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	33	16.09%
Queja	0	0,00%
Reclamo	6	2.92%
Buzón	1	0,48%
Solicitudes Informativas no Rta	25	12.19
TOTALES	205	100,00%





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Septiembre a 30 Septiembre/2017

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a derechos de petición, con una cantidad de (72) requerimientos que corresponden al 35.09% del total del periodo, comunicaciones oficiales externas (42) Solicitudes con una frecuencia de 20.48%, Solicitudes Alumbrado Público (38) requerimientos con una frecuencia de 18.53%, Solicitudes de información que no requieren respuesta (25) requerimientos con una frecuencia de 12.19%, Solicitudes devolución de dinero (13) requerimientos con una frecuencia de 6.34%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 5%.

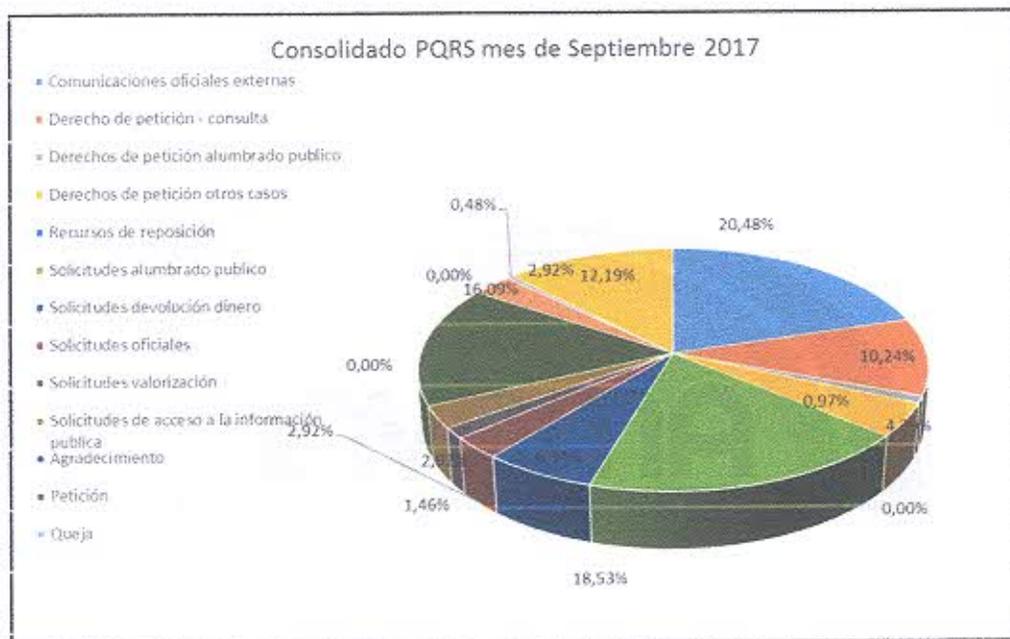
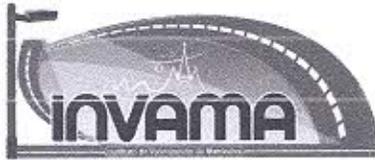


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 80.48%, el uso del Email y las Redes sociales con un 7.34%, 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



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Septiembre a 30 Septiembre/2017

con una frecuencia de 11.70%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.48%.

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCIÓN	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	1	15	165	24	205
TOTAL %	0.48%	7.34%	80.48%	11.70%	100%

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

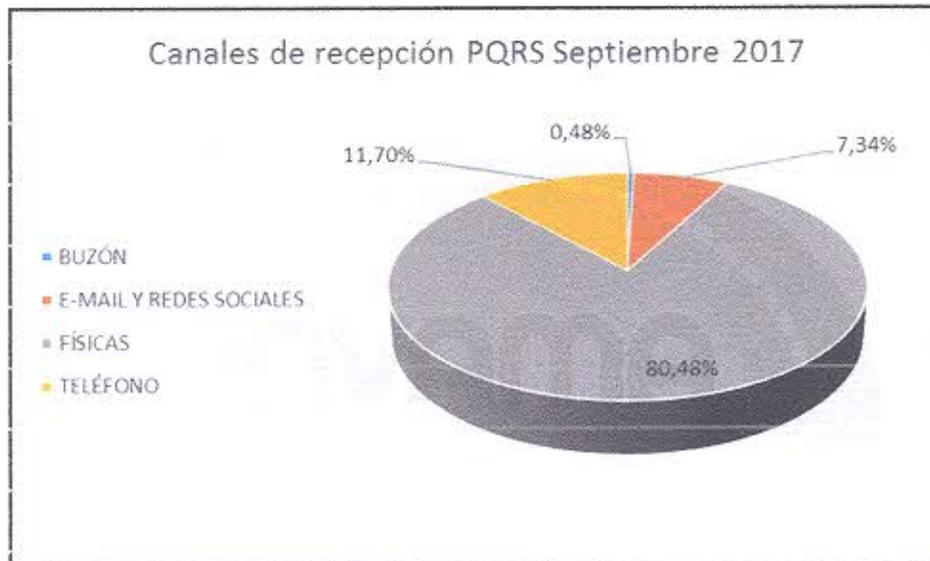


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Septiembre a 30 Septiembre/2017

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIAS.

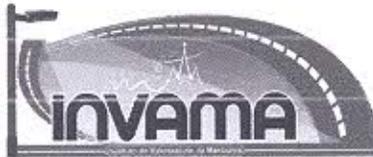
La distribución de PQRS por dependencia que emite respuesta, se puede observar en la siguiente tabla, se registraron las PQRS que se presentaron en las diferentes dependencias, en la tabla No.3 la dependencia con más derechos de petición y solicitudes fue la Unidad Técnica con una frecuencia de 69.26%, la Unidad Financiera con una frecuencia de 14.14%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 13.65%, el resto de las Dependencias tiene una frecuencia por debajo del 3%.

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	2	0	1	0	5	3	31	42
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0		21	21
Derechos de petición alumbrado público	0	0	0	0	1	0	1	2
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	5	0	4	9
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado público	0	0	0	0	0	0	38	38
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	1	2	3	6
Solicitudes valorización	0	0	0	0	3	0	0	3
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	13	0	0	13
Solicitudes de acceso a la información pública	0	0	0	0	0	5	1	6
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0	0	0	1	1	17	14	33
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0	6	6
Buzón	0	0	0	0	0	1	0	1
Solicitudes informativas no requiere respuesta	1	0	0	0	0	1	23	25
TOTALES	2	0	1	1	29	29	142	205
TOTAL %	1.46%	0.00%	0.48%	0.48%	14.14%	13.65%	69.26%	100%

Tabla No.3 Total de solicitudes por dependencias.





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Septiembre a 30 Septiembre/2017

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 (133) solicitudes, ciento catorce (114) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 85,71%, ocho (8) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 6,02%, Once (11) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 8,27% en la Unidad Jurídica se presentaron (35) solicitudes, treinta y dos (32) cerradas a tiempo con una frecuencia del 91,43%, Dos (2) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 5,71%, una (1) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 2,86%, En la unidad financiera se presentaron treinta y tres (33) solicitudes, Diecisiete (17) se cerraron eficazmente con una Frecuencia del 51,52%, Dos (2), cerradas retrasadas con una frecuencia del 6,06%, Trece (13) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 39,39%, una se encuentra abierta retrasada con una frecuencia de 3,03% en la Gerencia se presentaron Dos (2) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en el resto de las áreas se presentó una solicitud.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADA	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	2	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	100%
Unidad Técnica	114	85,71%	8	6,02%	11	8,27%	0	0,00%	133	100%
Unidad Jurídica	32	91,43%	2	5,71%	1	2,86%	0	0,00%	35	100%
Unidad Financiera y Administrativa	17	51,52%	2	6,06%	13	39,39%	1	3,03%	33	100%
Gestión Humana	1	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100%
Área de Sistemas	1	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100%
Comunicaciones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	100%
TOTAL	167	80,98%	12	6,34%	25	12,20%	1	0,49%	205	100%

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Septiembre a 30 Septiembre/2017

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del mes de septiembre del año en curso 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 (89) solicitudes con una frecuencia de 66.42%, la unidad Financiera con (28) solicitudes con una frecuencia del 20.90%, la unidad jurídica con (14) solicitudes con una frecuencia de 10.45%, las otras dependencias con 3 solicitudes que corresponden al 2.23%.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	2	1,49%
Unidad Técnica	89	66,42%
Gestión Humana	1	0,74%
Área de Sistemas	0	0,0%
Unidad Financiera y Administrativa	28	20,90%
Unidad Jurídica	14	10,45%
TOTAL	134	100,0%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Septiembre a 30 Septiembre/2017

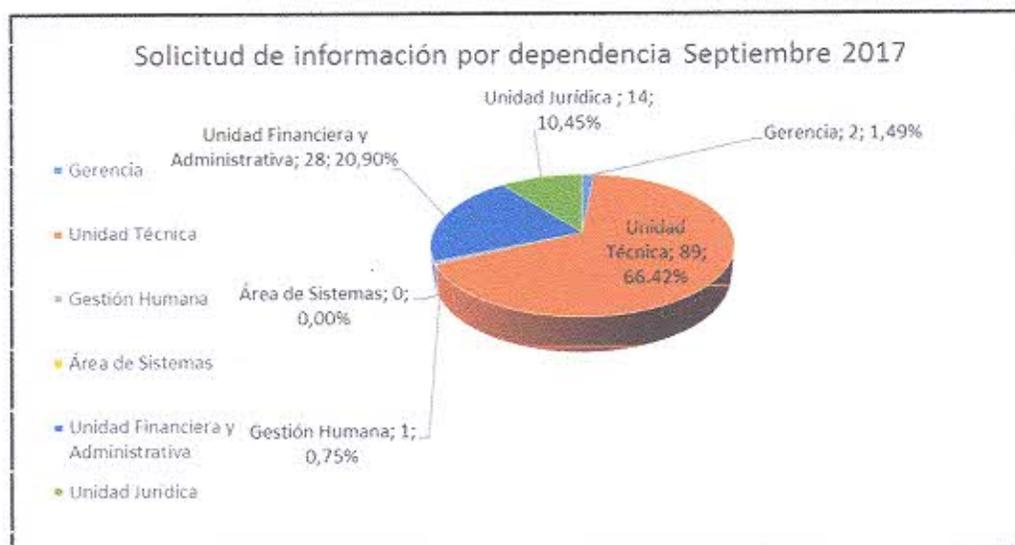


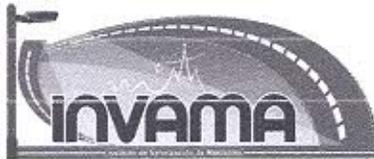
Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 Septiembre 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	46	64,78%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	17	23,94%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	7	9,85%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	1	1,40%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	71	100%	0	0%

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



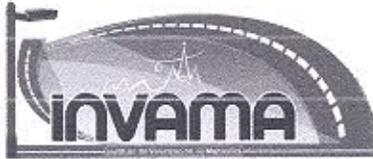
INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Septiembre a 30 Septiembre/2017



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

EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

ESTADO/ÁREA	CERRADA EIFCAZ	% 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	29	63%	6	13%	11	24%	0	0%	46	100%
Unidad Jurídica	17	100%	0	0%	0	0%	0	0%	17	100%
Unidad Financiera y Administrativa	5	72%	1	14%	0	0%	1	14%	7	100%
Sistemas	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
TOTALES	52		7		11		1		71	100%



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Septiembre a 30 Septiembre/2017**

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

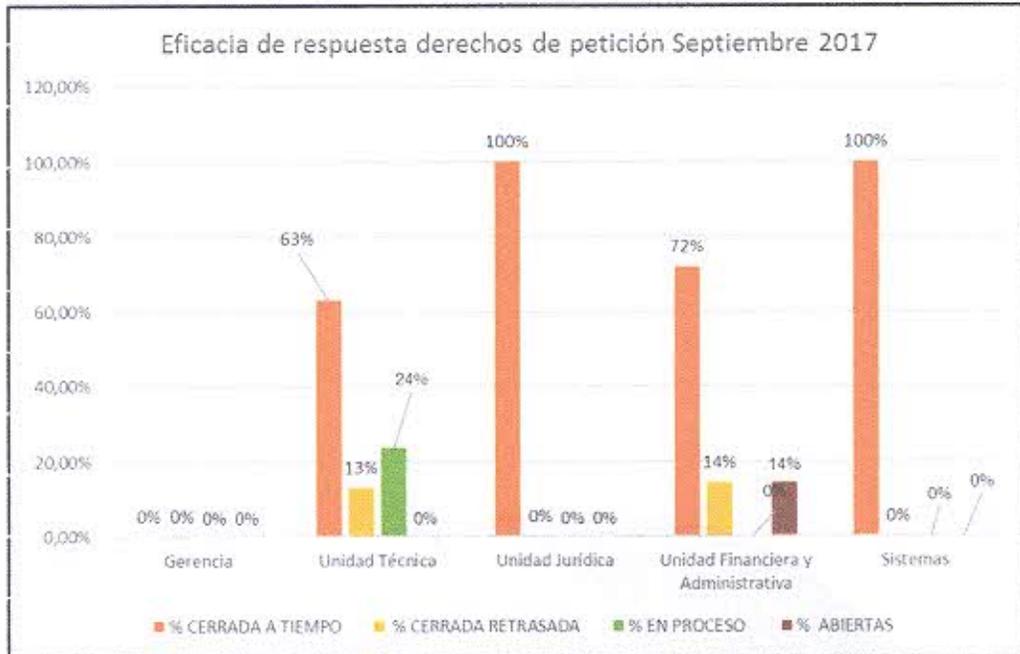
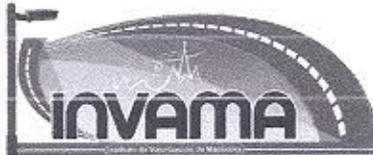


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (46) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Veintinueve (29) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 63%, Seis (6) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 13%, Once (11) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia de 24%, en la Unidad Jurídica se presentaron Diecisiete (17) Derechos de Petición todos fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 100%, en la unidad financiera se presentaron Siete (7) Derechos de Petición, cinco (5) cerrados eficazmente con una frecuencia del 72%, Uno (1) cerrado retrasado con una frecuencia de 14%, Uno abierto retrasado con una frecuencia de 14%. En el área de sistemas se presentó un (1) derecho de petición cerrado eficazmente con una frecuencia de 100%.





**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Septiembre a 30 Septiembre/2017**

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	

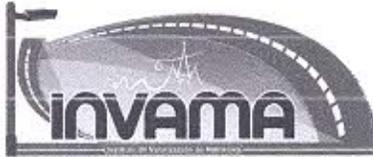
Tabla 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición

En la **Tabla 8**, se evidencia que no se presentaron recursos de reposición en este mes.

Requerimientos Vencidos

Requerimiento	Dependencia	responsable	Radicado	Días de mora
Comu. Ofic. Externas	Área Técnica	JM García	2092	6 Días después
Solicitudes de acceso a la información pública	Área Técnica	JM García	1978	3 Días después
DP otros casos	Área Técnica	JM García	2021	4 Días después
DP consulta	Área Técnica	JM García	1965	4 Días después
Peticiones PQRSD	Área Técnica	Vanessa	945	1 Día después
Peticiones PQRSD	Área Técnica	Vanessa	946	1 Día después
Peticiones PQRSD	Área Técnica	Vanessa	947	1 Día después
Peticiones PQRSD	Área Técnica	Vanessa	940	3 Días después
DP otros casos	Área financiera	Claudia Henao	1996	1Día después
Comu. ofic. externas	Área financiera	Claudia Henao	1960	4 Días después
Solicitudes de acceso a la información pública	Área Jurídica	Amalia	1973	3 Días después
Solicitudes de acceso a la información pública	Área Jurídica	Amalia	2037	1 Días después





**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Septiembre a 30 Septiembre/2017**

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 carro grúa, el cual se encuentra en reparación; lo cual impide los trabajos relacionados con la instalación de postes.

Se presentaron fallas en el servicio de atención del Contact Center, por inconvenientes ajenos, asociados con la red de servicio telefónico público, lo cual afecto en la tarde y noche del día jueves 12 de octubre de 2017.

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

FORTALEZAS

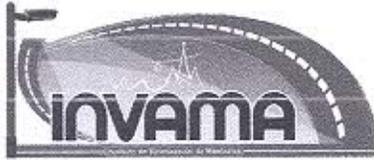
Se ha mejorado notoriamente en la ejecución del servicio y en el seguimiento de los reclamos.

PROPUESTAS

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

Se han realizados 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.



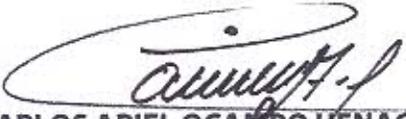


**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Septiembre a 30 Septiembre/2017**

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, atendiéndolas con prontitud, evitando ruidos que vayan en contra de la imagen del INVAMA.


CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO
Prof. Universitario Atención Cliente



