



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01ENERO al 31Marzo/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 De Enero 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

PQRS Recibidas de 1 de Enero al 31 de Marzo 2018	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	106	21,46%
Derecho de petición - consulta	1	0,20%
Derechos de petición alumbrado publico	24	4,86%
Derechos de petición otros casos	11	2,23%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	93	18,83%
Solicitudes devolución dinero	3	0,61%
Solicitudes oficiales	0	0,00%
Solicitudes valorización	3	0,61%
Solicitudes de acceso a la información publica	2	0,40%
Agradecimiento	1	0,20%
Petición	56	11,34%
Queja	4	0,81%
Reclamos	64	12,96%
Sugerencias	2	0,40%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	124	25,10%
TOTALES	494	100,00%



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01ENERO al 31Marzo/2018

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a derechos de petición, con una cantidad de (162) requerimientos que corresponden al 32.8% del total del periodo, Solicitudes de información que no requieren respuesta (124) con una frecuencia de 25.10%, Solicitudes de alumbrado público (93) con una frecuencia de 18.83%, comunicaciones oficiales externas (106) Solicitudes con una frecuencia de 21.46%, Solicitudes devolución de dinero (3) requerimientos con una frecuencia de 0.61%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 1.2%.

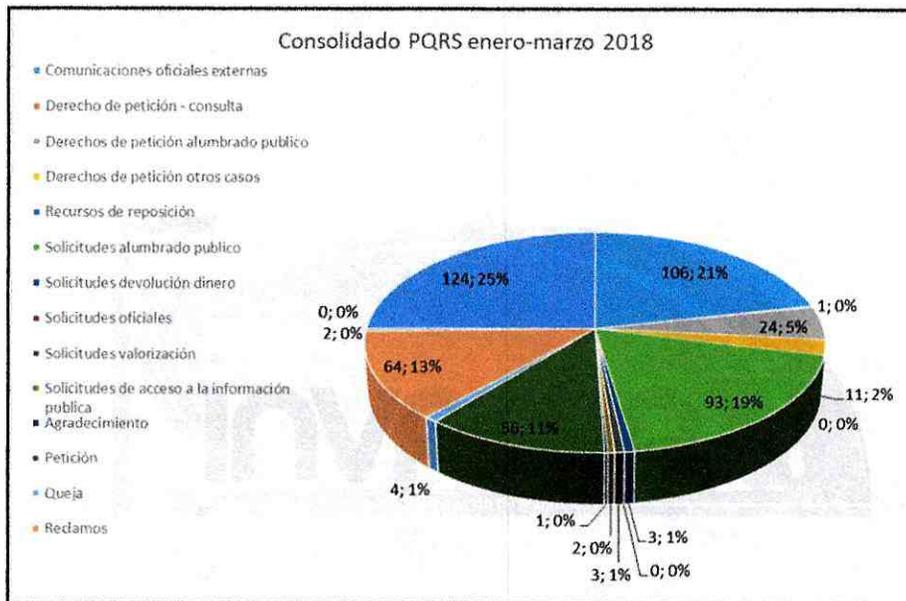


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 74.29%, el uso del Email y las Redes sociales con un 12.75%, 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 9.31%, En este informe clasificaremos las solicitudes

USO OFICIAL - INVAMA



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01ENERO al 31Marzo/2018

presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia de 3.64%, 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	18	0	63	367	46	494
TOTAL %	3,64%	0,00%	12,75%	74,29%	9,31%	100,00%

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

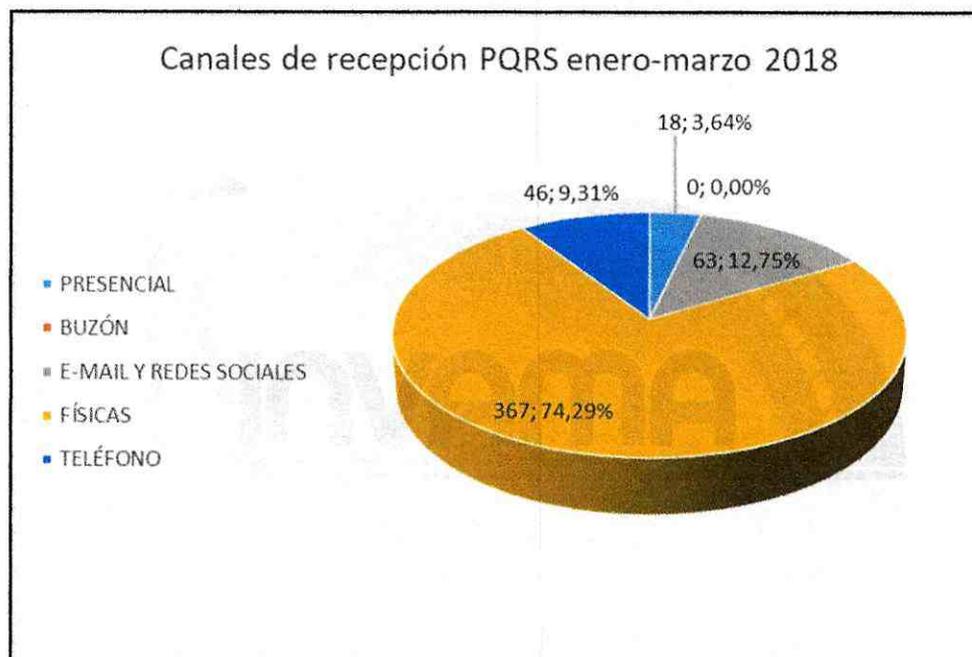


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 72.67%, la Unidad Jurídica con una frecuencia de 13.56%, la unidad Financiera con una frecuencia de 12.55%, la



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

Gerencia con una frecuencia de 1.01%, el resto de las Dependencias con una frecuencia del 0.21%.

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	30	30	46	106
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	1	0	0	1
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	24	24
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	3	8	11
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	93	93
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes valorización	0	0	0	0	0	2	1	3
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	3	0	0	3
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	0	1	1	2
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	1	1
Petición	0	0	0	0	1	7	48	56
Queja	0	0	0	0	0	0	4	4
Reclamos	0	0	0	0	19	18	27	64
Sugerencias	0	0	0	0	0	1	1	2
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	5	0	0	1	8	5	105	124
TOTALES	5	0	0	1	62	67	359	494

Tabla No.3 Total de solicitudes por dependencias.

EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA.

Como puede observarse en la **tabla 4**, del total de PQRSD, En el Área de la Unidad Técnica se presentaron (359) solicitudes, Trecientos veintiuno (321) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 89,41%, Treinta y cuatro (34) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 9,47%, Tres (3) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 0,84%, una (1) se encuentra abierta retrasada con una frecuencia del 0.27%, en la Unidad Jurídica se presentaron (67) solicitudes,



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01ENERO al 31Marzo/2018

Sesenta (60) cerradas a tiempo con una frecuencia del 89.55%, Siete (7) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 10.45%, En la unidad financiera se presentaron Sesenta y dos (62) solicitudes, Cuarenta y nueve (49) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 79.03%, , Nueve (9) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 14.51%, Dos (2) encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 3.23%, Dos abiertas retrasadas con una frecuencia del 3.23% en la Gerencia se presentaron Cinco (5) solicitudes todas se cerraron eficazmente con una frecuencia del 100%, en el resto de las áreas se presentó una (1) solicitud.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	5	100%	0	0%	0	0%	0	0.00%	5	100%
Unidad Técnica	321	89.41%	34	9.47%	3	0.84%	1	0.27%	359	100%
Unidad Jurídica	60	89.55%	7	10.45%	0	0%	0	0.00%	67	100%
Unidad Financiera y Administrativa	49	79.03%	9	14.51%	2	3.23%	2	3.23%	62	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%
TOTAL	436		50		5		3		494	100%

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del 01 de Enero al 31 de 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.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01ENERO al 31Marzo/2018

La mayor cantidad la tiene la unidad Técnica con (246) solicitudes con una frecuencia de 74.32%, la unidad Financiera con (41) solicitudes con una frecuencia del 12.4%, la unidad Jurídica con (38) solicitudes con una frecuencia de 11.5%, las otras dependencias con (6) solicitudes que corresponden al 1.53%.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	5	1,5%
Unidad Técnica	246	74,3%
Gestión Humana	0	0,0%
Área de Sistemas	1	0,3%
Unidad Financiera y Administrativa	41	12,4%
Unidad Jurídica	38	11,5%
TOTAL	331	100,0%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

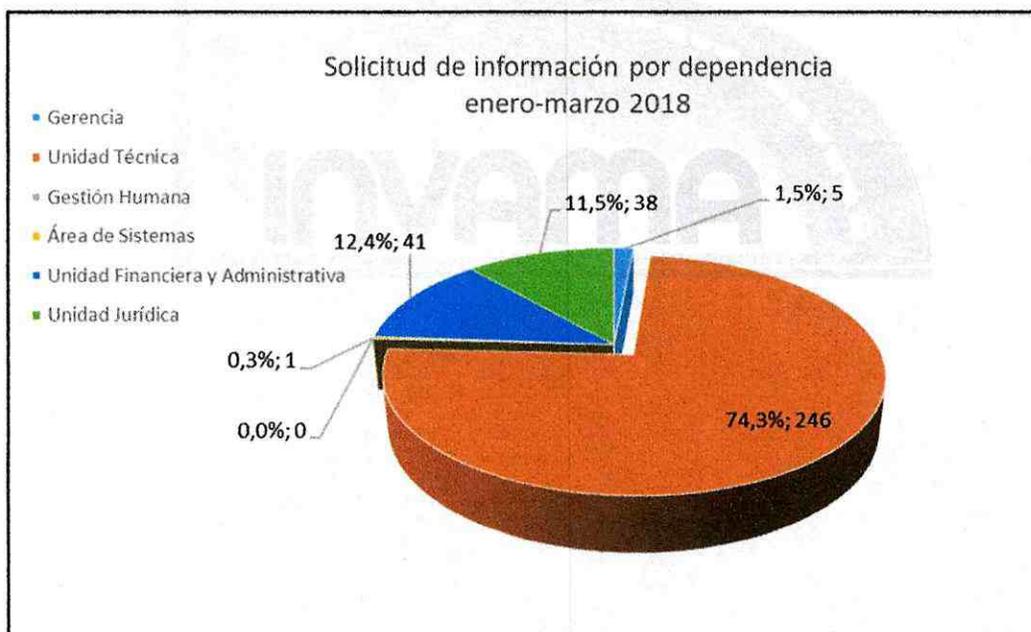


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01ENERO al 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 primer trimestre 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	113	69%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	29	18%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	21	13%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	163	100%	0	0%

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

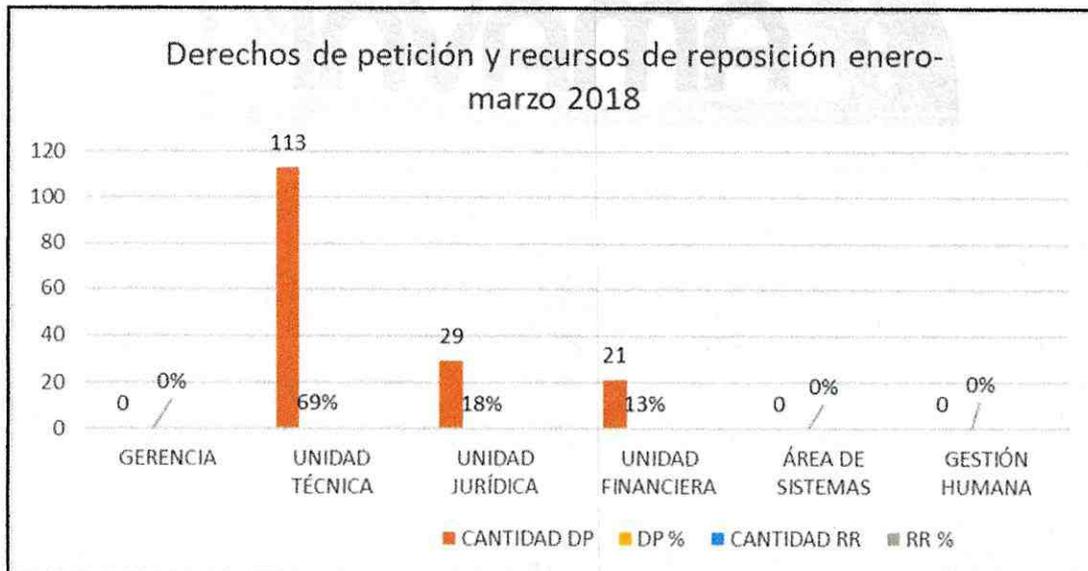


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.



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

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 %
Unidad Técnica	82	73%	30	27%	1	1%	0	0%	113	100%
Unidad Jurídica	22	76%	7	24%	0	0%	0	0%	29	100%
Unidad Financiera y Administrativa	19	90%	2	10%	0	0%	0	0%	21	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	123		39		1				163	100%

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

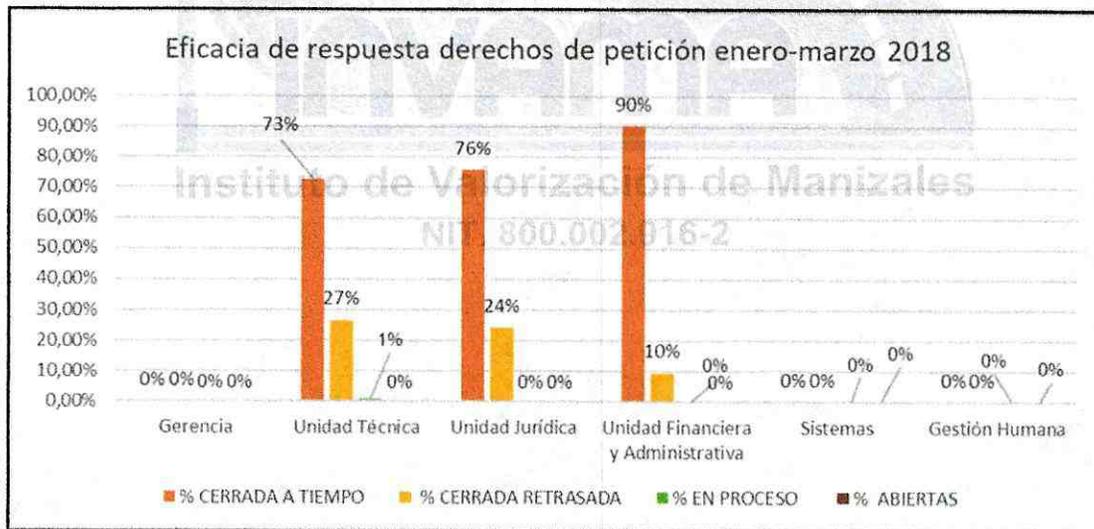


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (113) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Ochenta y dos (82) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 73%, Treinta (30) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 27%, Una (1) se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 1%, en la Unidad Jurídica se presentaron Veintinueve Nueve (29) Derechos de Petición, Veintidós (22) fueron cerrados eficazmente con una frecuencia



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

del 76%, Siete (7) Cerrados retrasados con una frecuencia de 24%, en la unidad financiera se presentaron Veintiuno (21) Derechos de Petición,

Diecinueve (19) Cerrados eficazmente con una frecuencia del 90%, Dos (2) cerrados retrasados con una frecuencia del 10%, 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	2245
Total de solicitudes atendidas	2010
Total de solicitudes pendientes	235

Instituto de Valorización de Manizales

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

En el primer trimestre del año en curso no se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

En el primer trimestre del año en curso no se presentaron Actos de Corrupción.

DEBILIDADES

En la ejecución del servicio se continúa presentando el inconveniente por problemas de disponibilidad total de los vehículos, lo cual impide los trabajos relacionados con la instalación de postes y reparación de luminarias.



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

De igual forma el proceso compra de materiales para mantenimiento de alumbrado está en curso, lo que genera limitaciones en la ejecución de las reparaciones.

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

Es necesario que el stock de materiales que reposa en el almacén sea más amplio para que la ejecución del servicio no se afecte y la ciudadanía no se moleste.

PROPUESTAS

La Disponibilidad de los operarios para ejecutar sus labores sería más eficaz si el stock de materiales para la ejecución siempre este al día.

Se debe hacer mantenimiento preventivo al parque automotor de la entidad con periodicidad, con el fin de ser más eficaces en la operación y ahorro de dinero.

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