



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Julio a 31 Julio/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 31 de Julio 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 Julio al 31 de Julio 2017	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	82	46,59%
Derecho de petición - consulta	8	4,54%
Derechos de petición alumbrado publico	10	5,68%
Derechos de petición otros casos	1	0,56%
Recursos de reposición	2	1,12%
Solicitudes alumbrado publico	23	13,06%
Solicitudes devolución dinero	17	9,65%
Solicitudes oficiales	2	1,12%
Solicitudes valorización	4	2,24%
Solicitudes de acceso a la información publica	3	1,70%
Agradecimiento	1	0,56%
Petición	12	6,81%
Queja	0	0,00%
Reclamo	10	5,68%
Buzón	1	0,56%
TOTALES	176	100,00%





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Julio a 31 Julio/2017

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a Comunicaciones oficiales externas, con una cantidad de (82) requerimientos que corresponden al 46.59% del total del periodo, Derechos de petición (41) requerimientos con una frecuencia de 23.29, Solicitudes de alumbrado público (23) requerimientos con una frecuencia de 13.06%, Solicitudes devolución de dinero (17) requerimientos con una frecuencia de 9.65%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 5%.

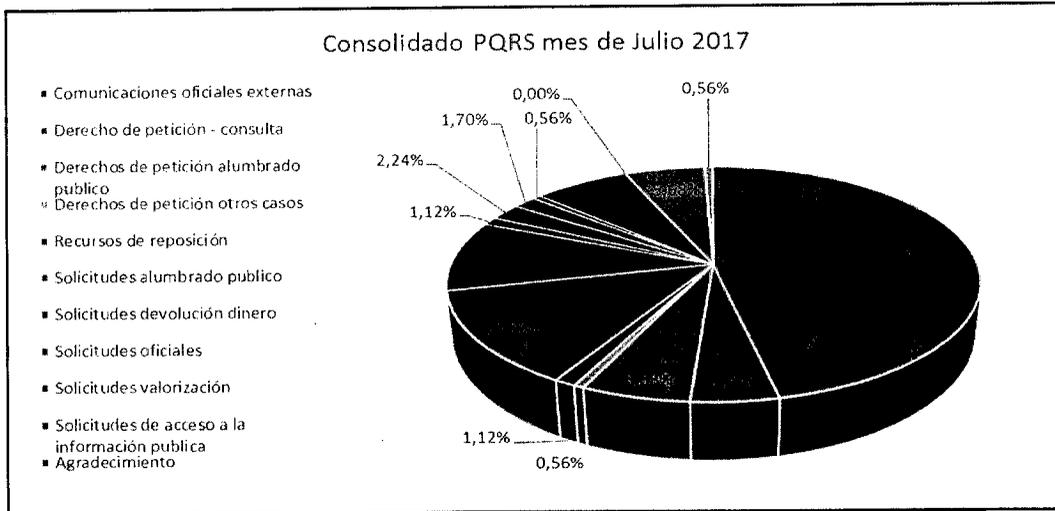


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 86.36%, el uso del Email y las Redes sociales con un 5.11%, 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 el informe anterior se puede observar que este medio se utilizó más en este mes que en los meses anteriores con una frecuencia de 7.95%, El buzón es uno de los canales menos utilizados por los usuarios con un porcentaje del 0.57%.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares
Tel: (6) 8891030
www.invama.gov.co



GP-CER447102

SC-CER447101



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Julio a 31 Julio/2017**

Ver Tabla 2.

CANALES DE RECEPCION	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	1	9	152	14	176
TOTAL %	0.57%	5.11%	86.36%	7.95%	100%

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

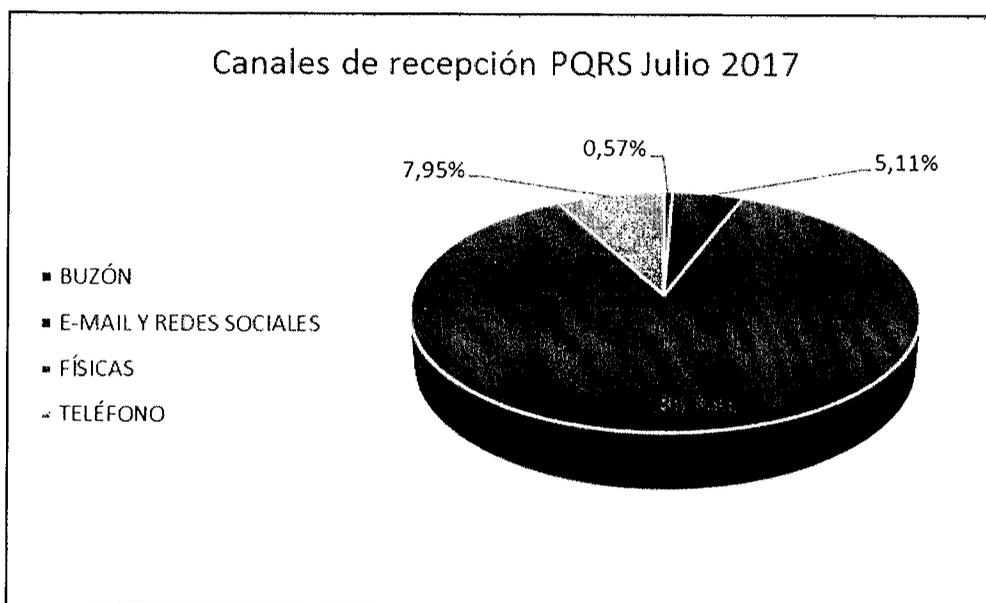


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS.

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 67%, la Unidad Financiera con una frecuencia de 18%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 13%, el resto de las Dependencias tiene una frecuencia por debajo del 2%.

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	7	15	57	82
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0		8	8
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	10	10
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	0	0	1	1
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	2	0	2
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	23	23
Solicitudes oficiales	0	0	0	0	1	0	1	2
Solicitudes valorización	0	0	0	0	2	1	1	4
Solicitud devolución dinero	0	0	0	0	17	0	0	17
Solicitudes de acceso a la información publica	0	0	0	0	3	0	0	3
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	1	1
Petición	0	0	0	0	0	4	8	12
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	2	0	8	10
Buzón	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTALES	2	0	1	0	32	23	118	176
TOTAL %	1%	0%	0.56%	0%	18%	13%	67%	100%

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 cinco (105) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 89%. Trece (13) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 11%, en la Unidad Financiera se presentaron (32) solicitudes, catorce (14) cerradas a tiempo con una frecuencia del 44%, tres (3) se cerraron por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 9%, quince (15) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 47%, En la unida jurídica se presentaron veintitrés (23) solicitudes, veintidós se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 96%, una (1), se encuentra abierta con tiempo de respuesta con una frecuencia del 4%, en la Gerencia se presentaron dos (2) solicitudes todas se



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Julio a 31 Julio/2017

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 RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Unidad Técnica	105	89%	13	11%	0	0%	0	0%	118	100%
Unidad Jurídica	22	96%	0	0%	1	4%	0	0%	23	100%
Unidad Financiera y Administrativa	14	44%	3	9%	15	47%	0	0%	32	100%
Gestión Humana	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	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	144	65%	16	4%	16	31%	0	0%	176	100%

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del mes de Julio 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 (82) solicitudes con una frecuencia de 62.6%, la unidad Financiera con (30) solicitudes con una frecuencia del 22.9%, la unidad jurídica con (16) solicitudes con una frecuencia de 12.2%, las otras dependencias con 3 solicitudes que corresponden al 2.3%.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	2	1,5%
Unidad Técnica	82	62,6%
Gestión Humana	1	0,8%
Área de Sistemas	0	0,0%
Unidad Financiera y Administrativa	30	22,9%
Unidad Jurídica	16	12,2%
TOTAL	131	100,0%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

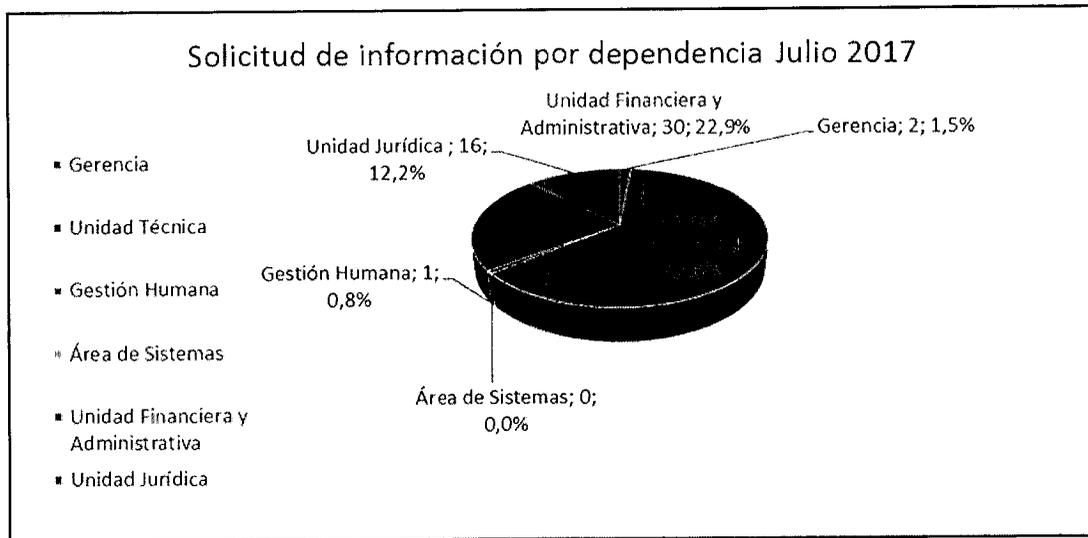


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.

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 Julio 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 Julio a 31 Julio/2017

DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS DE REPOSICIÓN				
DEPENDENCIAS	CANTIDAD DP	DP %	CANTIDAD RR	RR %
GERENCIA	0	0%	0	0%
UNIDAD TÉCNICA	35	85%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	4	10%	2	100%
UNIDAD FINANCIERA	2	5%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	41	100%	2	100%

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

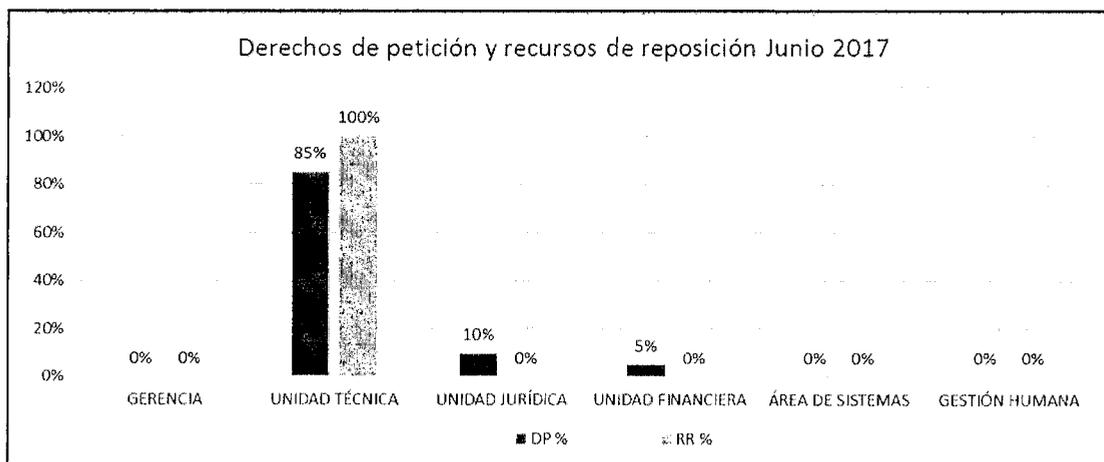


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.

EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

ESTADO/AREA	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	0%
Unidad Técnica	29	83%	6	17%	0	0%	0	0%	35	100%
Unidad Jurídica	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%
Unidad Financiera y Administrativa	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
TOTALES	35		6		0		0		41	100%

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

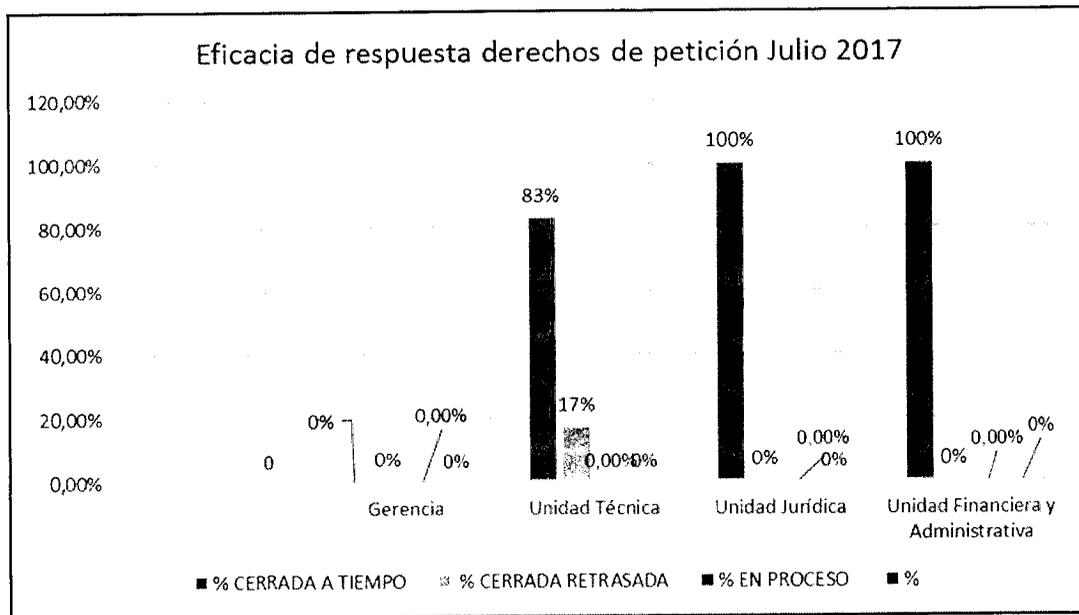


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (35) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Veintinueve (29) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 83%, Seis (6) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 17%, en la Unidad Jurídica se presentaron Cuatro (4) Derechos de Petición todos fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 100%, en la unidad financiera se presentaron Dos (2) Derechos de Petición cerrados eficazmente con una frecuencia del 100%.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Unidad Jurídica	1	50%	0	0%	1	50%	0	0%	2	100%
TOTAL	1		0		1		0		2	

Tabla 8. Eficacia de respuesta de los Recursos de Reposición



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Julio a 31 Julio/2017

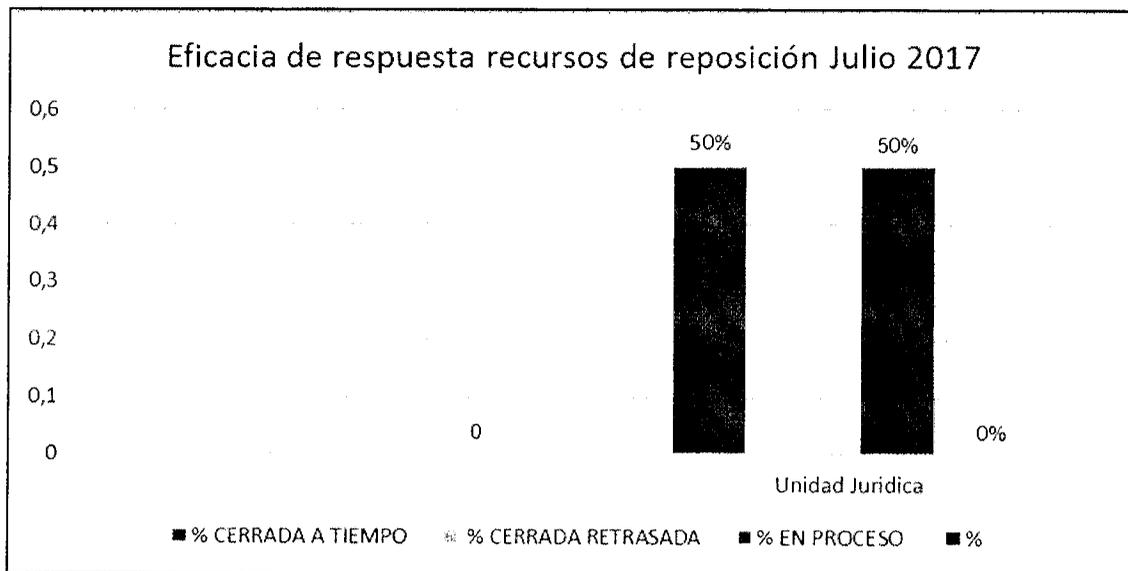


Gráfico No.8. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los recursos de reposición.

En la **Tabla 8**, se evidencia que de Dos (2) Recursos de Reposición, presentados a la Unidad Técnica y Jurídica, Uno (1) se respondió eficazmente con una frecuencia del 50%, Uno (1) se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 50%.

Radicados vencidos

Requerimiento	Dependencia	responsable	Radicado	Días de Mora
Comu. Ofic. Externas	Área Técnica	JM García	1585	13 Días después
Comu. Ofic. Externas	Área Técnica	JM García	1734	12 Días después
Comu. Ofic. Externas	Área Técnica	JM García	1736	12 Días después
Comu. Ofic. Externas	Área Técnica	JM García	1748	6 Días después
Comu. Ofic. Externas	Área Técnica	JM García	1750	6 Días después
Comu. Ofic. Externas	Área Técnica	JM García	1659	9 Días después
IDP Alumbrado Publico	Área Técnica	JJ. Castro	1588	2 Días después
IDP Alumbrado Publico	Área Técnica	JJ. Castro	1719	Anulado
Peticiones PQRS	Área Técnica	O. Restrepo	865	1 Día después
Peticiones PQRS	Área Técnica	Vanessa	872	5 Días después
Reclamos PQRS	Área Técnica	Vanessa	870	6 Días después
Reclamos PQRS	Área Técnica	Vanessa	873	5 Días después
Reclamos PQRS	Área Técnica	O. Restrepo	864	2 Días después
Comu. Ofic. Externas	Área Financiera	C.A. Aristizábal	1704	15 Días después
Solicitudes Valorización	Área Financiera	C.A. Aristizábal	1589	15 Días después
Solicitudes Valorización	Área Financiera	C.A. Aristizábal	1747	3 Días después



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01 Julio a 31 Julio/2017**

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción.

DEBILIDADES

Se debe tomar acciones correctivas para ser más eficaces en la respuesta que se les debe dar a los usuarios en la oportunidad de los reclamos.

Se hace necesario que un funcionario quede encargado de las labores de facturación, cuando la funcionaria encargada no se encuentre. Con el fin de evitar disgustos a los Usuarios y mala imagen para la entidad.

Todos los funcionarios del Instituto de Valorización de Manzales INVAMA. Somos Atención al cliente, por que hacemos parte de una entidad de servicios públicos; por lo tanto, se debe tener respeto por el Usuario que es nuestra razón de ser.

Los vehículos que sirven de apoyo para ejecutar los trabajos no están en condiciones óptimas, y esto retrasa las labores.

FORTALEZAS

La recepción y direccionamiento de documentos por parte del funcionario de ventanilla única mejoro ostensiblemente con relación a periodos anteriores.

Se ha mejorado notoriamente los tiempos de respuestas para los usuarios con respecto a los Derechos de Petición Y Recursos de Reposición.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares
Tel: (6) 8891030
www.invama.gov.co



GP-CER447102



SC-CER447101





INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 01 Julio a 31 Julio/2017

La ejecución del servicio de alumbrado público ha tenido mejoras importantes, en los tiempos de ejecución

Se puede observar como los controles realizados han permitido evidenciar antes de vencimiento de tiempos, la ausencia de respuestas, lo cual ha permitido hacer los correctivos a tiempo, permitiendo a la entidad mejorar en la eficacia y oportunidad de las respuestas

PROPUESTAS

La Comunicación asertiva entre los funcionarios es fundamental y necesaria para tener un mayor conocimiento de la entidad, con respecto a programas, proyectos y actividades que se ejecutan en el marco del objeto misional.

Concientizar a toda la familia INVAMA de que somos una entidad de servicios públicos y que como tal tenemos que tener vocación de servicio proyectado a la comunidad con calidad.

Hacer trabajo de campo con la comunidad y líderes comunitarios para acercar a los usuarios con el Área de servicio al cliente del Instituto. (Mesas de Seguridad)

CONCLUSIONES Y ACCIONES

Todos los que hacemos parte de la familia **INVAMA**, debemos tener conciencia de lo importante que es para los usuarios darles respuesta eficaz a sus Requerimientos.

ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRS MÁS REPETITIVAS O RELEVANTES.

Hacer campañas de concientización y culturización de la Atención al Cliente.

Generar reportes que presenten la pronta radicación en el sistema de las solicitudes realizadas por los usuarios.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

01 Julio a 31 Julio/2017

Velar para que los funcionarios encargados de dar respuesta, tengan un mejor control de los tiempos estipulados en que se debe responder con el fin de darle el trámite correspondiente a los requerimientos que entran a la entidad.

Buscar un control más eficaz y un direccionamiento estratégico para buscar una mayor eficiencia y así dar una solución más efectiva y cumpliendo con los tiempos a las PQRS más relevantes para poder ser más eficaces.

OPORTUNIDAD EN LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE PQRS.

El programa de PQRS, brinda una oportunidad de mejora en todos los procesos, si nosotros los funcionarios aprovechamos todas las fortalezas que el programa nos brinda para ser más eficaces en los tiempos de respuesta.

Se deben tomar acciones correctivas y preventivas, para generar espacios que fomenten el buen desarrollo de las actividades y por ende una mejor prestación de nuestros servicios.

RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

Se realizará una encuesta de satisfacción con los usuarios de nuestros servicios para analizar su grado de satisfacción del servicio que se presta en la entidad, evidenciando la percepción de los usuarios con la entidad.

CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO
Prof. Universitario Atención Cliente

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares
Tel: (6) 8891030
www.invama.gov.co



GP-CER447102



SC-CER447101

