



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

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 30 de Noviembre 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 Noviembre al 30 de Noviembre 2017	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	22	10,58%
Derecho de petición - consulta	6	2,88%
Derechos de petición alumbrado publico	5	2,40%
Derechos de petición otros casos	7	3,37%
Recursos de reposición	0	0,00%
Solicitudes alumbrado publico	32	15,38%
Solicitudes devolución dinero	4	1,92%
Solicitudes oficiales	0	0,00%
Solicitudes valorización	3	1,44%
Solicitudes de acceso a la información publica	2	0,96%
Agradecimiento	0	0,00%
Petición	31	14,90%
Queja	2	0,96%
Reclamo	27	12,98%
Buzón	0	0,00%
Solicitudes Informativas no Rta	67	32,21%
TOTALES	208	100,00%





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

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a derechos de petición, con una cantidad de (78) requerimientos que corresponden al 37.49% del total del periodo, Solicitudes de información que no requieren respuesta (67) con una frecuencia de 32.21%, Solicitudes de alumbrado público (32) con una frecuencia de 15.38%, comunicaciones oficiales externas (22) Solicitudes con una frecuencia de 10.58%, Solicitudes devolución de dinero (4) requerimientos con una frecuencia de 1.92%, El resto de las solicitudes tienen una frecuencia por debajo del 1.50%.

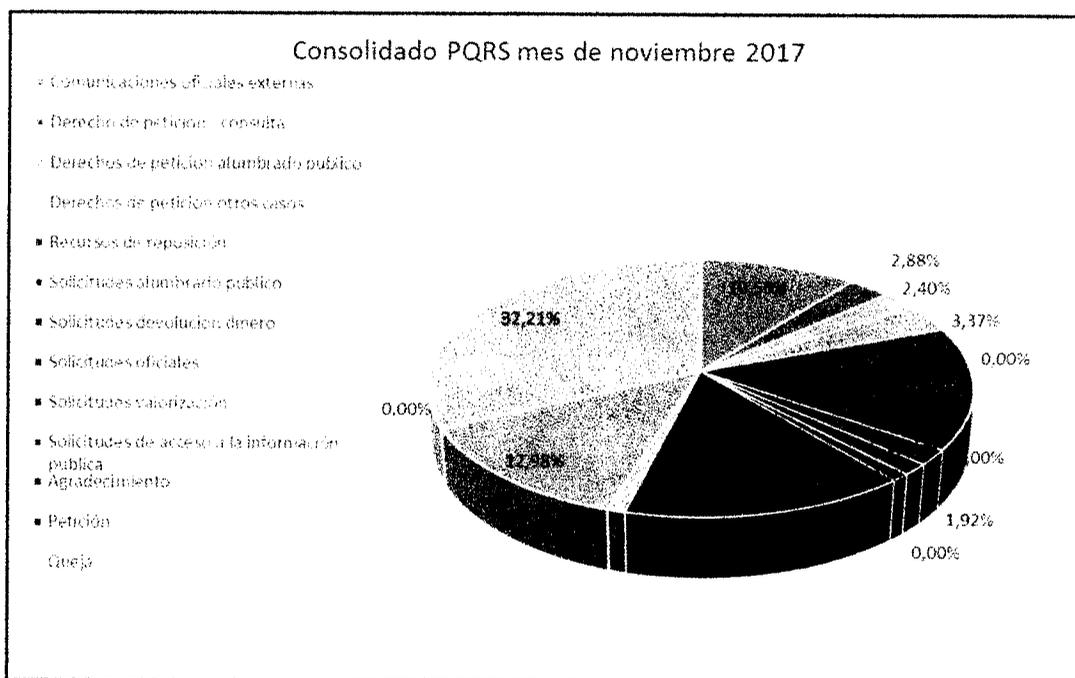


Gráfico No.1 PQRS recibidos.

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 71.15%, el uso del Email y las Redes sociales con un 8.65%, 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 12.02%, En este informe clasificaremos las solicitudes





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

presenciales que se hacen por el CIAC con una frecuencia de 8.17%, 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	17	0	18	148	25	208
TOTAL %	8,17%	0,00%	8,65%	71,15%	12,02%	100,00%

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

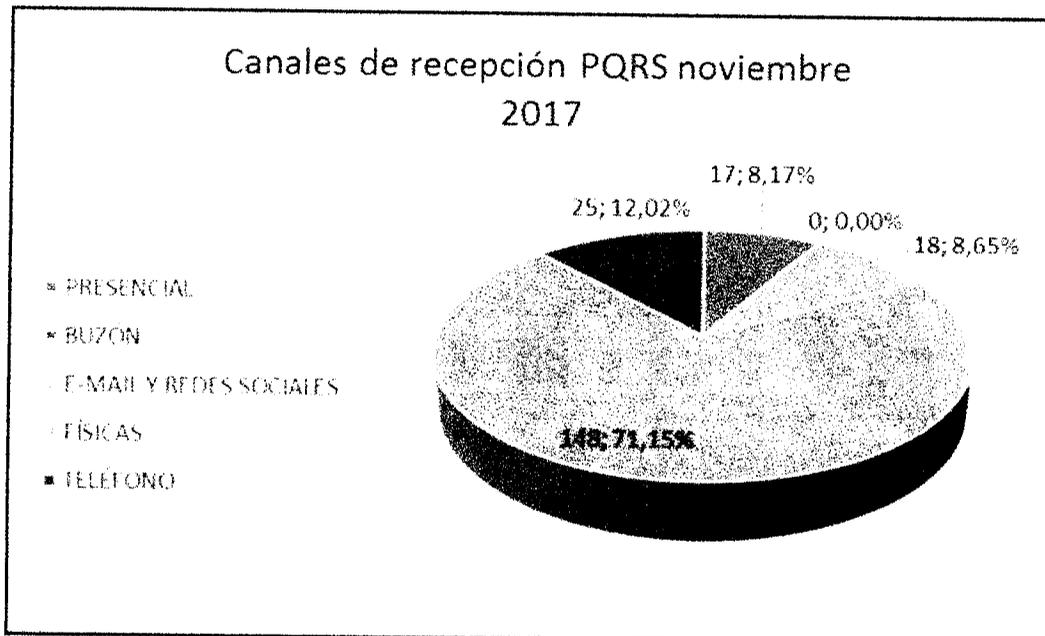


Gráfico No. 2 Medio de recepción de las PQRS

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 77.40%, la Unidad Financiera con una frecuencia de 6.25%, la unidad Jurídica con una frecuencia de 13.47%, la



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

Gerencia con una frecuencia de 2.88%, en el resto de las Dependencias no se presentaron solicitudes.

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	3	10	8	22
Derecho de petición - consulta	0	0	0	0	0	1	5	6
Derechos de petición alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	5	5
Derechos de petición otros casos	0	0	0	0	2	1	4	7
Recursos de reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes alumbrado publico	0	0	0	0	0	0	32	32
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	4	0	0	4
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	0	7	24	31
Queja	0	0	0	0	0	0	2	2
Reclamo	0	0	0	0	0	2	25	27
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes informativas no requiere respuesta	5	0	0	0	3	4	55	67
TOTALES	6	0	0	0	13	28	161	208
TOTAL %	2.88%	0.00%	0.00%	0.00%	6.25%	13.47%	77.40	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 Como puede observarse en la **tabla 4**, del total de PQRS En el Área de la Unidad Técnica se presentaron (163) solicitudes, ciento cuarentaicuatro (144) se cerraron a tiempo con una frecuencia del 88,35%, quince (15) fueron cerradas por fuera del tiempo con una frecuencia del 9,20%, cuatro (4) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 2,45%, en la Unidad Jurídica se presentaron (26) solicitudes, veinticuatro (24) cerradas a tiempo





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

con una frecuencia del 92.30%, una (1) se cerró por fuera del tiempo de respuesta con una frecuencia del 3.85%, una (1) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 3.85%, En la unidad financiera se presentaron trece (13) solicitudes, siete (7) se cerraron Eficazmente con una Frecuencia del 53.85%, seis (6) se encuentran abiertas con tiempo de respuesta con una frecuencia del 46.15%, en la Gerencia se presentaron seis (6) 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	6	100%	0	0%	0	0%	0	0.00%	6	100%
Unidad Técnica	144	88.35%	15	9.20%	4	2.45%	0	0.00%	163	100%
Unidad Jurídica	24	92.30%	1	3.85%	1	3.85%	0	0.00%	26	100%
Unidad Financiera y Administrativa	7	53.85%	0	0	6	46.15%	0	0.00%	13	100%
Gestión Humana	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0	100%
Área de Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0	100%
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0	100%
TOTAL	181		16		11		0		208	100%

Tabla No.4. Eficacia de respuesta de PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del mes de noviembre 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 (96) solicitudes con una frecuencia de 73.85%, la unidad Jurídica con (17) solicitudes con una frecuencia del 13.07%, la unidad Financiera con (11) solicitudes con una frecuencia de 8.46%, las otras dependencias con (6) solicitudes que corresponden al 4.62%.





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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Gerencia	6	4,62%
Unidad Técnica	96	73,85%
Gestión Humana	0	0,00%
Área de Sistemas	0	0,00%
Unidad Financiera y Administrativa	11	8,46%
Unidad Jurídica	17	13,07%
TOTAL	130	100,00%

Tabla 5. Cantidad de Solicitudes de Información.

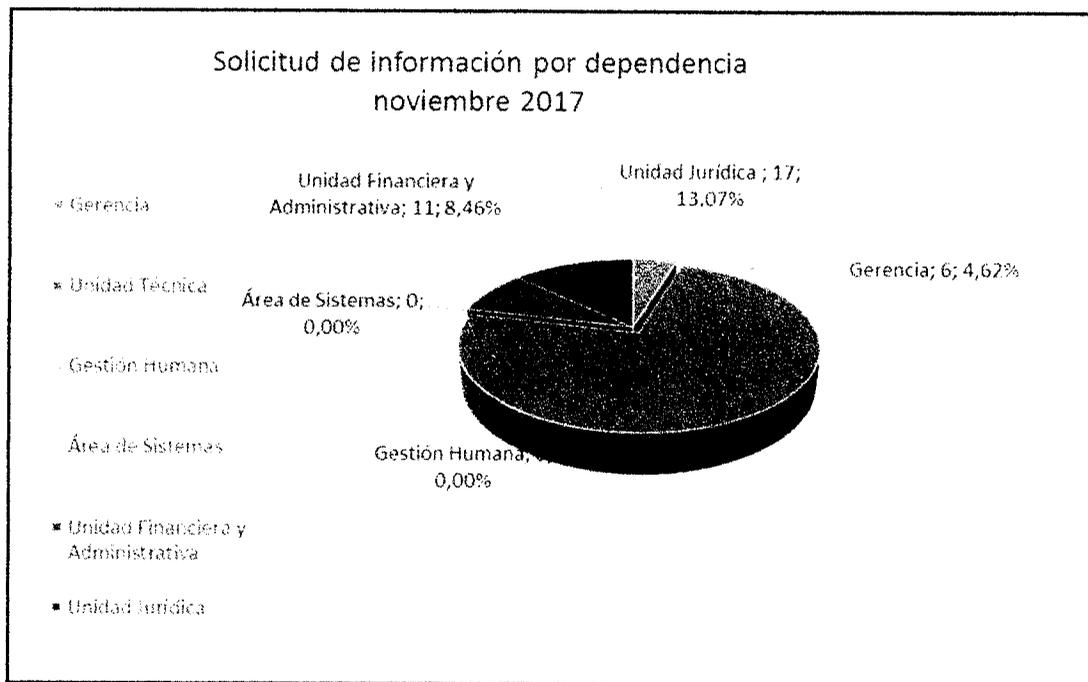


Gráfico No.5 Solicitudes de Información por dependencia.





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

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 noviembre 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	67	86%	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	9	12%	0	0%
UNIDAD FINANCIERA	2	3%	0	0%
ÁREA DE SISTEMAS	0	0%	0	0%
GESTIÓN HUMANA	0	0%	0	0%
TOTAL	78	100%	0	0%

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

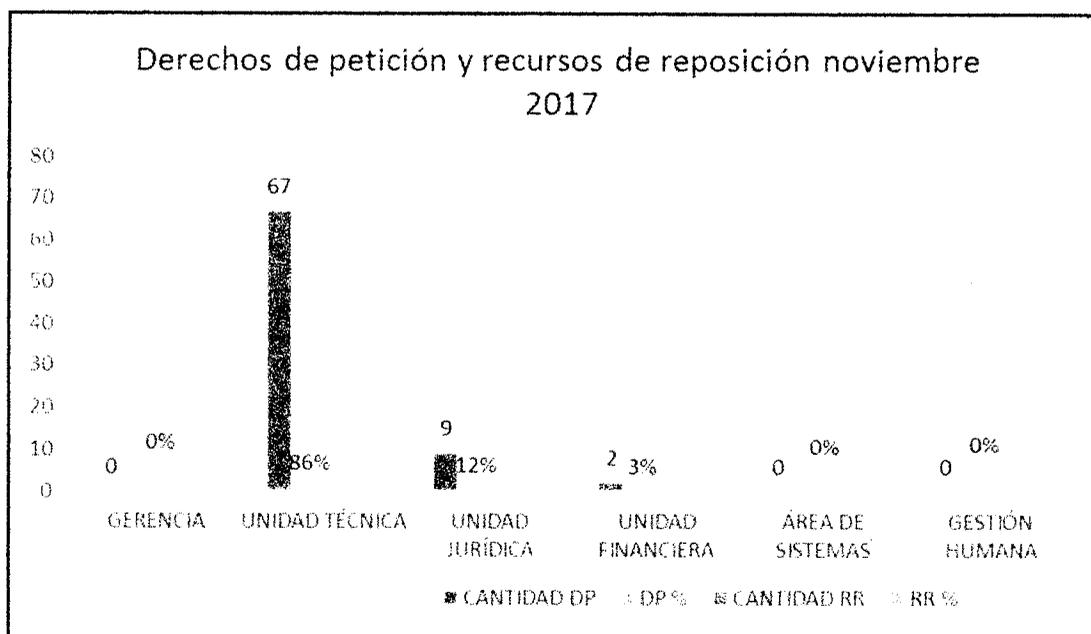


Gráfico No.6. Derechos de petición y recursos de reposición por tipo de usuario.





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

EFICACIA DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

ESTADO/ÁREA	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	51	76%	14	21%	2	3%	0	0%	67	100%
Unidad Jurídica	8	89%	0	0%	1	11%	0	0%	9	100%
Unidad Financiera y Administrativa	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	2	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	59		14		5		0		78	100%

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

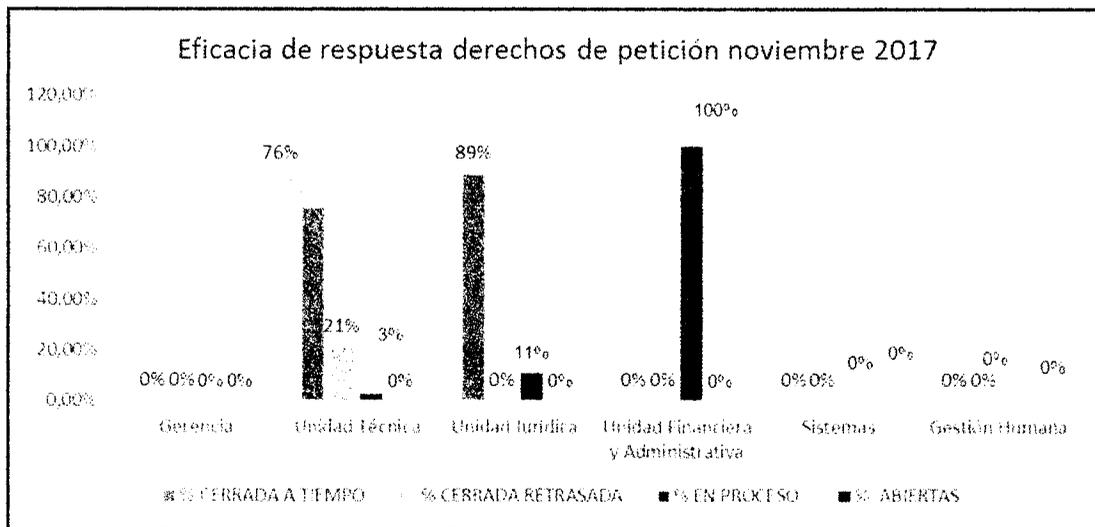


Gráfico No.7. Eficacia en el Tiempo de Respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 7**, se evidencia que, de (67) Derechos de Petición, presentados a la Unidad Técnica, Cincuentauno (51) fueron cerrados eficazmente en los tiempos de ley con una frecuencia del 76%, Catorce (14) fueron cerrados por fuera del tiempo con una frecuencia del 21%, Dos (2) se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una





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

frecuencia del 3%, en la Unidad Jurídica se presentaron Nueve (9) Derechos de Petición Ocho fueron cerrados eficazmente con una frecuencia del 89%, Uno (1) se encuentra abierto con tiempo de respuesta con una frecuencia del 11%, en la unidad financiera se presentaron Dos (2) Derechos de Petición se encuentran abiertos con tiempo de respuesta con una frecuencia del 100%, 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.

DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron denuncias anónimas.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron Actos de Corrupción.

DEBILIDADES

Se presenta inconvenientes al cargar el mapa en la aplicación Geolumina para poder descargar las solicitudes de los usuarios en el CIAC.

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 sigue presentado inconvenientes con la entrega de algunas facturas de valorización.





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

FORTALEZAS

Pesando en los usuario 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.

Se ha mejorado notoriamente en la ejecución del servicio y en el seguimiento de los reclamos generando más confianza y eficacia a los usuarios.

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

