Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

PRIMER TRIMESTRE DE 2021

PRESENTACIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, del Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 2641 de 2012 y en la herramienta denominada "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRS formulados por los ciudadanos durante la vigencia del semestre comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2020, registradas a través de del contac center. El análisis comprende el promedio de PQRS recibidas a nivel global, discriminada por el tipo de trámite pretendido por los ciudadanos (reclamación, queja, denuncia, derechos de petición), y el tiempo en el que se dio respuesta por parte de las diferentes Direcciones o Áreas administrativas de la Empresa. De este análisis se dan las siguientes conclusiones, observaciones y recomendaciones para mejorar la gestión en materia de atención y oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y que como consecuencia se verá reflejada en una fluida y constante comunicación con los grupos de interés de la Empresa y la comunidad en general.

Se presenta el informe del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por la Unidad Técnica desde el área de Atención Al Usuario, la cual es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios del Instituto de Valorización de Manizales, -INVAMA-, y de gestionar las peticiones con el resultado del seguimiento, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio.

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el aplicativo de PQRS y ventanilla única, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas durante el período analizado. Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a los diferentes requerimientos de los ciudadanos y usuarios.

Con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo**: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

El Instituto de Valorización de Manizales **INVAMA**, tiene dispuesto diferentes canales de servicio para los ciudadanos a través de los cuales recibimos los diferentes requerimientos:

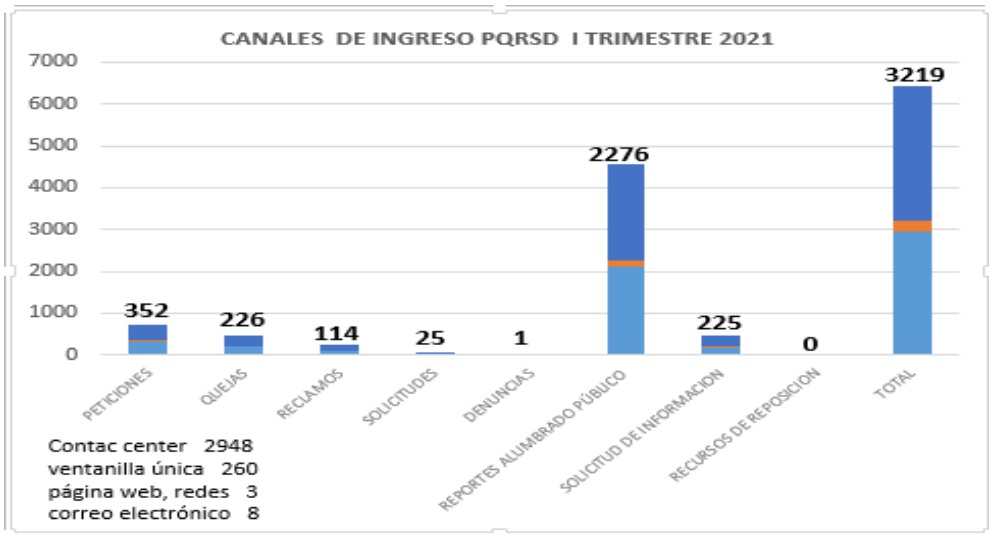
- Canal de servicio para atención presencial, **CIAC** y sede administrativa Alcázares
- Canal de servicio para atención telefónica, WhatsApp, (contac center).
- Canal de servicio para atención virtual (página web, correo electrónico (atencionalcliente@invama.gov.co), chat, redes sociales (Facebook), (Instagram, (twitter), https://invama.gov.co
- Canal de servicio por correspondencia (correo físico y buzón de sugerencias).

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSD

La siguiente tabla refleja el comportamiento de los canales de recepción más utilizados en el primer trimestre del año 2021, por la ciudadanía así:

Clasificación de PQRSD por canal de ingreso I trimestre 2021

CANALES DE INGRESO PQRSD I TRIMESTRE 2021					
CLASIFICACION	CONTACT CENTER	V. ÚNICA - CIAC	PÁGINA WEB REDES SOCIALES	CORREO ELECTRÓNICO	TOTAL
PETICIONES	329	23	0	0	352
QUEJAS	226	0	0	0	226
RECLAMOS	93	21	0	0	114
SOLICITUDES	0	19	1	5	25
DENUNCIAS	0	0	1	0	1
REPORTES ALUMBRADO PÚBLICO	2114	159	1	2	2276
SOLICITUD DE INFORMACION	186	38	0	1	225
RECURSOS DE REPOSICION	0	0	0	0	0
TOTAL	2948	260	3	8	3219

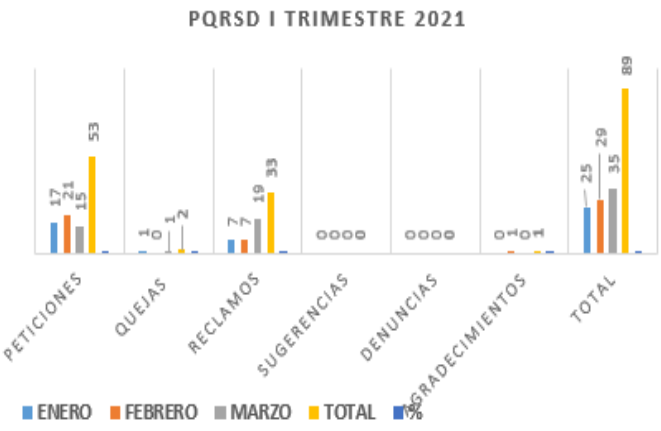


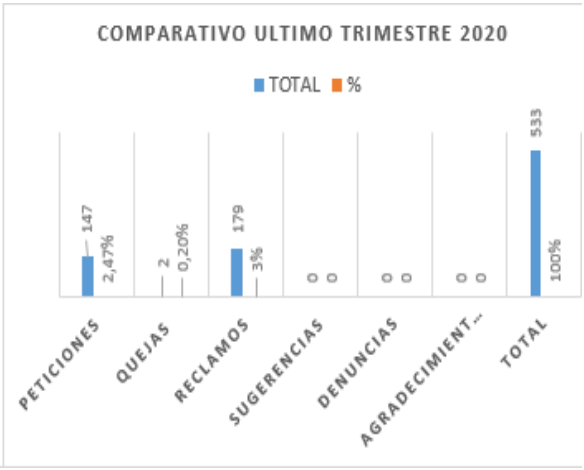
El resultado del análisis de las solicitudes que ingresaron por los diferentes canales de atención para el primer trimestre de 2021 las más representativas fueron: contac center 2948 solicitudes, ventanilla única 260 solicitudes.
Se continúa incentivando a los usuarios hacer manejo de nuestros canales virtuales, (Pagina web, para realizar los diferentes trámites).

PQRSD TRIMESTRE 2021 Y COMPARATIVO TRIMESTRE ANTERIOR 2020

PQRSD I TRIMESTRE 2021						COMPARATIVO ULTIMO TRIMESTRE 2020	
CLASIFICACION	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**	**%**	**TOTAL**	%
PETICIONES	**17**	**21**	**15**	**53**	**59%**	**147**	27,58%
QUEJAS	**1**	**0**	**1**	**2**	**0,24%**	**2**	0,37%
RECLAMOS	**7**	**7**	**19**	**33**	**37%**	**179**	34%
SUGERENCIAS	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0
DENUNCIAS	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0
AGRADECIMIENTOS	**0**	**1**	**0**	**1**	**1,0%**	**0**	0
TOTAL	**25**	**29**	**35**	**89**	**100%**	**533**	100%

Fuente: (Aplicativo PQRSD) Procesos Atención al Usuario





Para el primer trimestre del año 2021 se recibieron 89 solicitudes de usuarios, comparado con el trimestre anterior del año 2020 que se ingresaron 533 solicitudes de los usuarios, este comparativo muestra una disminución significativa en el ingreso de solicitudes por parte de los usuarios.

CLASIFICACION DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS DEPENDENCIA.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA POR DEPENDENCIAS											
UNIDAD	TOTAL SOLICITUDES ENERO	TOTAL SOLICITUDES EN TIEMPO	%	TOTAL SOLICITUDES FEBRERO	TOTAL SOLICITUDES EN TIEMPO	%	TOTAL SOLICITUDES MARZO	TOTAL SOLICITUDES EN TIEMPO	%	TOTAL TRIMESTRE	% POR UNIDAD
GERENCIA	1	1	100%	2	2	100%	0	0		3	100%
JURIDICA	4	4	100%	2	2	100%	2	2	100%	8	100%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	8	89%	15	13	87%	11	9	82%	35	86%
TÉCNICA	29	28	97%	42	41	98%	45	42	93%	116	96%
GESTION HUMANA	0	0		2	2	100%	2	2	100%	4	100%
SISTEMAS	1	1	100%	0	0		0	0		1	100%
ATENCION AL USUARIO	0	0		0	0		0	0			
TOTAL	44	42	97%	63	60	97%	60	55	94%	167	97%

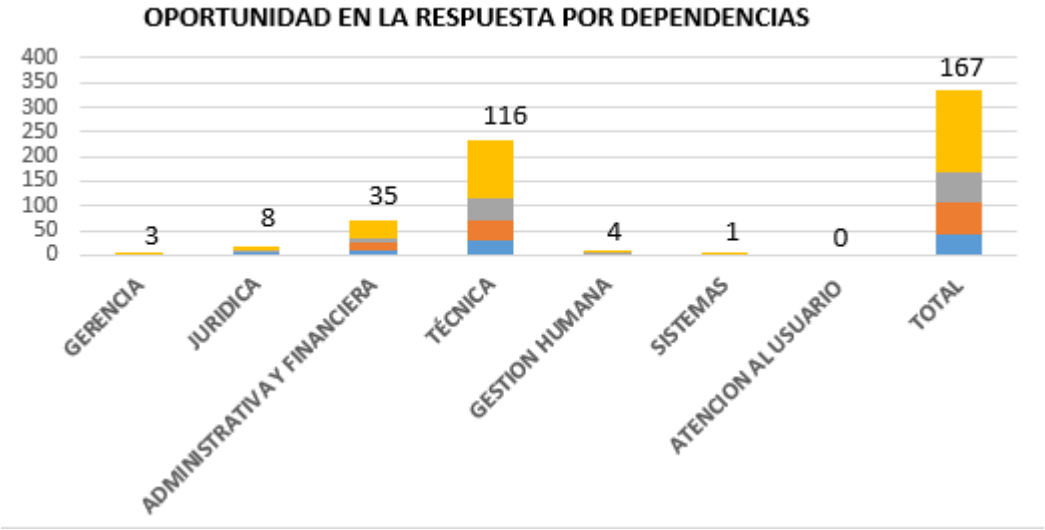


Gráfico. Solicitudes por dependencias

Con esta información se entrega en detalle todas las solicitudes ingresadas por ventanilla única y gestionada durante el primer trimestre, las restantes 93 solicitudes han sido clasificadas en cuentas de cobro, informativas que no requieren respuesta.

Gerencia: una totalidad de 3 solicitudes ingresadas cumpliendo en un 100% de oportunidad de respuesta

Unidad Jurídica: tuvo un total 8 solicitudes y un 100% en oportunidad de respuestas.

Unidad Técnica: para el primer trimestre de 2021, se reportaron 116 solicitudes con un 96 % en oportunidad de respuesta

Unidad Administrativa y financiera: se ingresaron 35 solicitudes de usuarios con un 86 % en oportunidad de respuesta.

Sistemas: 1 solicitudes ingresadas y un 100% en la oportunidad de respuesta.

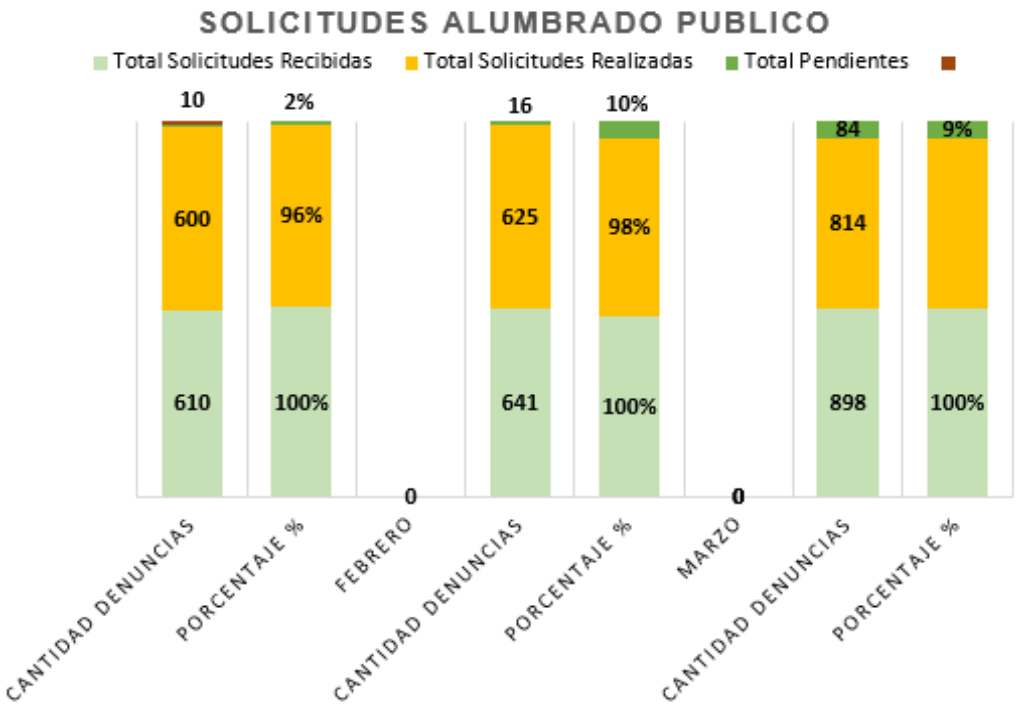
Atención al Usuario: no se reportaron solicitudes
.

SOLICITUDES ALUMBRADO PÚBLICO

ENERO 2021	Cantidad Denuncias	Porcentaje %
Total Solicitudes Recibidas	610	100%
Total Solicitudes Realizadas	600	96%
Total Pendientes	10	2%

FEBRERO 2021	Cantidad Denuncias	Porcentaje %
Total Solicitudes Recibidas	641	100%
Total Solicitudes Realizadas	625	98%
Total Pendientes	16	10%

MARZO 2021	Cantidad Denuncias	Porcentaje %
Total Solicitudes Recibidas	898	100%
Total Solicitudes Realizadas	814	91%
Total Pendientes	84	9%
TOTAL PENDIENTE DEL TRIMESTRE	107	42%



Fuente: (Aplicativo GEOLUMINA) Procesos Atención al Usuario

El análisis de las solicitudes de alumbrado público se realiza teniendo en cuenta que no se traslada al mes siguiente las solicitudes, es decir que por cada mes se gestiona la solicitud y sólo se actualiza el mes. El acumulado general es de 107 solicitudes sumando las pendientes de cada mes.

NOTA: Los tiempos de respuesta son dados teniendo en cuenta el decreto 491 de 2020 Art.5.

"Artículo 5. *Ampliación de términos para atender las peticiones.*

Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

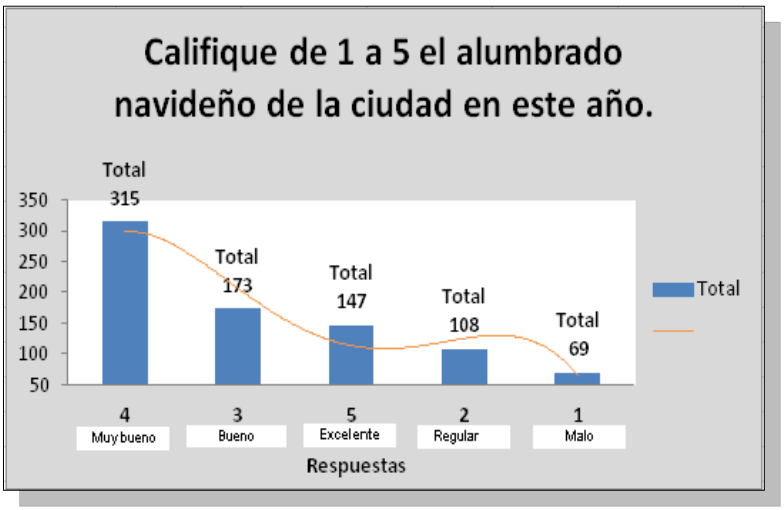
Con el objetivo de conocer la percepción que tuvo la ciudadanía en general del alumbrado navideño, el Instituto de Valorización de Manizales –INVAMA- anualmente elabora encuesta de satisfacción y así mejorar el servicio.

El resultado de esta escueta arrojó los siguientes resultados:

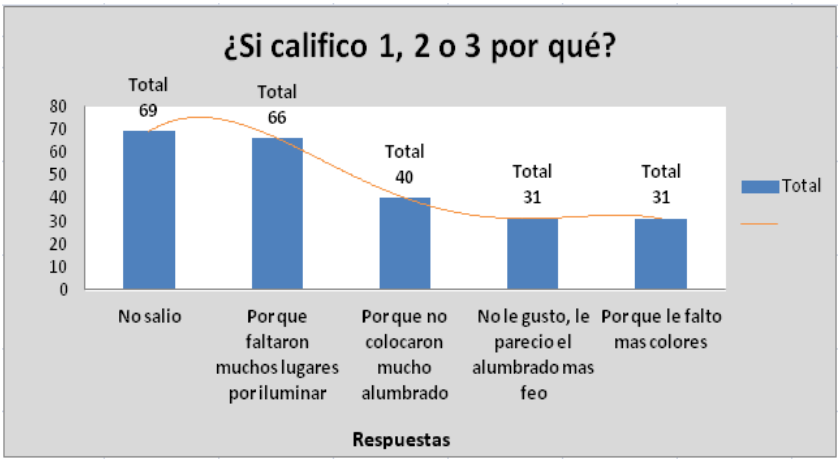
- Muestra total 812 personas que fueron contactadas aleatoriamente en las doce (12) cada comuna de la ciudad de Manizales.

ZONA URBANA	CANTIDAD	EFECTIVAS
COMUNA 01 ATARDECERES	1377	196
COMUNA 11 LA MACARENA	159	125
COMUNA 06 ECOTURISTICO CERRO DE ORO	129	73
COMUNA 05 CIUDADELA DEL NORTE	114	53
COMUNA 03 CUMANDAY	98	73
COMUNA 10 LA FUENTE	66	66
COMUNA 09 UNIVERSITARIA	58	50
COMUNA 07 TESORITO	49	45
COMUNA 04 LA ESTACION	47	31
COMUNA 08 PALOGRANDE	33	28
TOTAL ZONA RURAL	30	47
COMUNA 02 SAN JOSÉ	17	25
TOTAL	**2177**	**812**

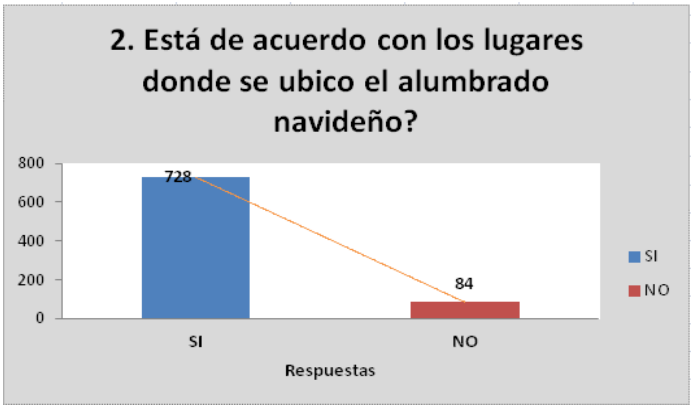
1. Califique de 1 a 5 el alumbrado navideño de la ciudad



Si califico 1, 2 o 3 ¿por qué?

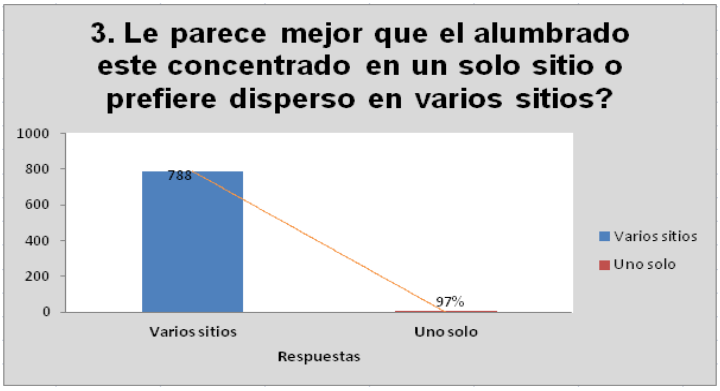


2. Está de acuerdo con los lugares donde se ubicó el alumbrado navideño.

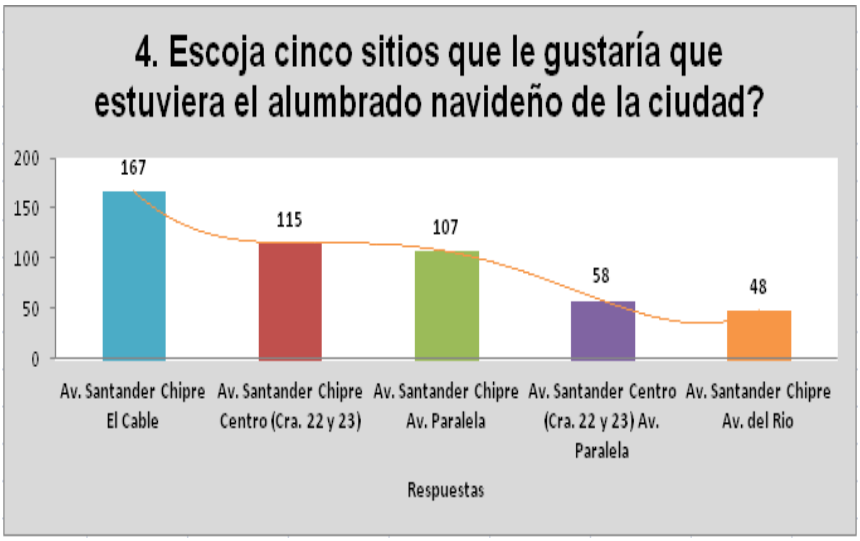


Por qué.

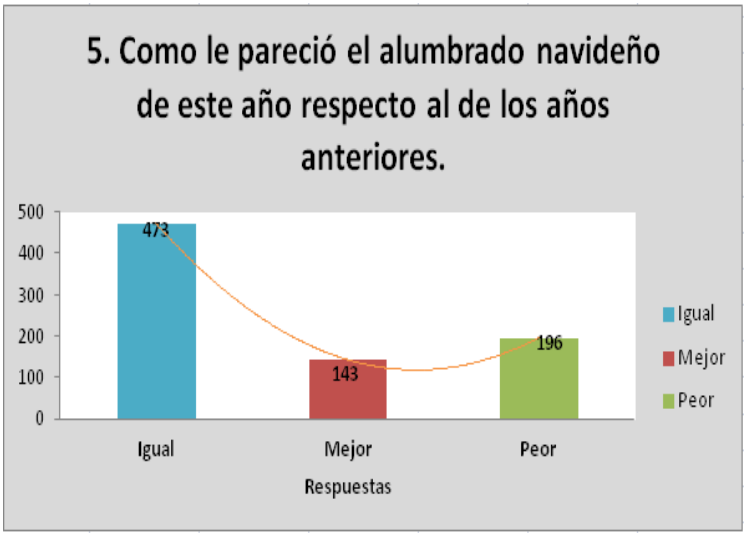
3. Le parece mejor que el alumbrado este concentrado en un solo sitio o prefiere disperso en varios sitios.



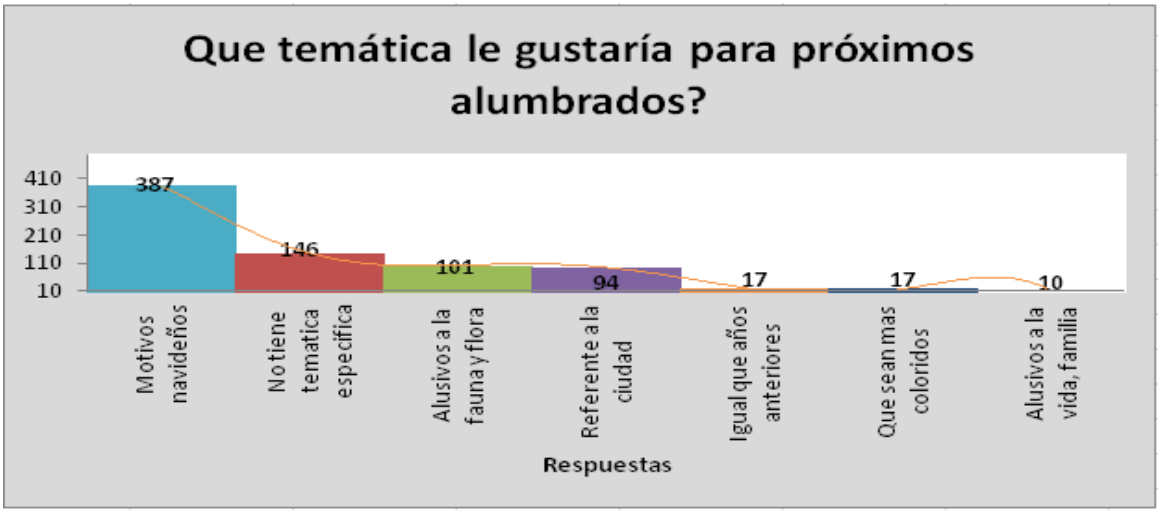
4. Escoja cinco sitios que le gustaría que estuviera el alumbrado navideño de la ciudad.



5. como le pareció el alumbrado navideño respecto al de años anteriores.



6. Que temática le gustaría para próximos alumbrados



Conclusiones finales.

En el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA-, busca el mejoramiento continúo a través de la agilidad en la gestión, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, buscando minimizar el impacto negativo y las situaciones identificadas al interior de la institución. Especialmente aquellas con las cuelas el usuario manifiesta la vulneración de sus derechos.

Desde el área de Atención al Usuario, la institución promueve la participación ciudadana así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios; el área de Atención al Usuario responde a los peticionarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza el seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos de ley.

Elaboró

LINA CONSTANZA MORALES FRANCO
Prof. Universitario Atención al Usuario