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

PRIMER SEMESTRE
Enero – junio 2021

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 PQRSD 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 PQRSD 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 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 y control en términos a la atención a las PQRSD y apoya en la descongestión de las dependencias presentando un primer nivel de servicios en la atención de las peticiones ciudadanas, por otra parte promueve la cultura de atención al ciudadano, la atención a las PQRSD por parte de la dependencias y el cumplimiento de los protocolos de atención, 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 PQRSD 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:

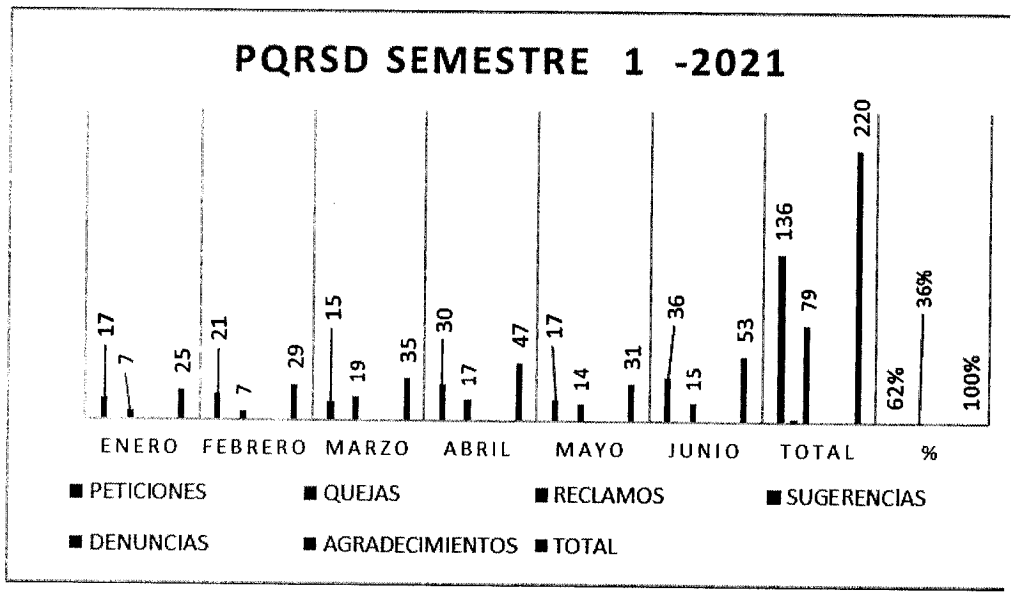
- Canal de servicio para atención presencial, **CIAC** y sede administrativa Alcázares.
- Canal de servicio para atención telefónica, WhatsApp, (contac center).
- Canal de servicio para atención virtual (página web, correo electrónico (atencionalcliente@invama.gov.co), chat, redes sociales (Facebook), (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 semestre (enero-junio) del año 2021, por la ciudadanía así:

Clasificación de PQRSD por canal de ingreso segundo SEMESTRE 2021

PQRSD SEMESTRE 1 ENERO-JUNIO 2021								
CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	17	21	15	30	17	36	136	62%
QUEJAS	1	0	1	0	0	1	3	1,36%
RECLAMOS	7	7	19	17	14	15	79	36%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	1	1	0,4
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	1	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	25	29	35	47	31	53	220	100%

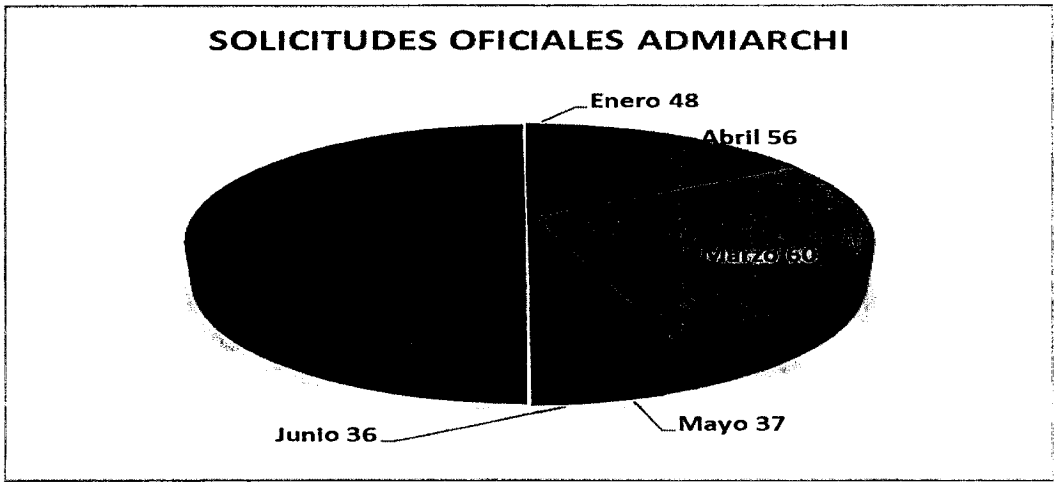


Fuente: (Aplicativo PQRSD) Procesos Atención al Usuario

En la tabla y gráfica se refleja cómo ha sido el ingreso de solicitudes en el primer semestre del año 2021 así:
Con mayor representación las peticiones con un total de 136 solicitudes con un 62%, seguido por reclamos con una cantidad de 79 y un 36% respectivamente, queja y sugerencia una representación menor de solicitudes.

La recepción de solicitudes y requerimientos de la ciudadanía recopilada en este cuadro son del aplicativo PQRSD, el cual se encuentra disponible en nuestra página web.

ADMIARCHI SEMESTRE 1 ENERO JUNIO 2021								
CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DERECHOS DE PETICION	3	4	18	7	15	15	62	21%
PROCESOS JURÍDICOS	6	1	3	4	3	1	18	1,70%
ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	0	12	5	5	4	27	9%
SOLICITUDES ALUMBRADO P	28	34	16	19	21	12	130	44%
DEVOLUCION DE DINERO	9	21	3	1	5	2	41	14%
RECURSOS DE REPOSICION	0	0	0	0	1	0	1	0,33%
SOLICITUDES OFICIALES	1	3	8	20	2	2	36	12,0%
TOTAL	48	63	60	56	37	36	300	100%



Fuente: (Aplicativo ADMIARCHI) Procesos Atención al Usuario

Para el primer semestre del año 2021 se recibieron en total 300 solicitudes de usuarios, clasificados de la siguiente manera:
La mayor cantidad de requerimientos fueron de alumbrado público para un total de 130 solicitudes con un 44% equivalente a la cantidad de solicitudes, seguidos por derechos de petición las cuales ingresaron 62 solicitudes con un porcentaje del 21%, le siguen las solicitudes de devolución de dinero con un total de 41 y un porcentaje del 14% del total de requerimientos, continúan las solicitudes oficiales de 36 ingresadas en el semestre para un 12%,el acceso a la información pública conto con 27 solicitudes equivalentes a un 9% sobre la cantidad de solicitudes ingresadas. Procesos jurídicos fueron de 18 requerimientos de la ciudadanía, con un porcentaje de 1,70%. De recursos de reposición se contó sólo con el ingreso de una solicitud.

CLASIFICACION DE SERVICIO O TRÁMITES

SERVICIOS O TRÁMITES		
MES	**SERVICIO**	**CANTIDAD**
ENERO	Daño en Alumbrado Público	12
	Valorización	1
	Queja Atención	1
	Facturación	2
	Tarifa alumbrada	2
	Tarifa CHEC	3
	Solicitud de información	4
	TOTAL	**25**
FEBRERO	Agradecimientos	1
	Daño en Alumbrado Público	14
	Modificación ficha catastral	7
	Reclamo tarifa CHEC	4
	Solicitud de información	3
	TOTAL	**29**
MARZO	Daño en Alumbrado Público	15
	Modificación ficha catastral	2
	Reclamo tarifa CHEC	12
	Solicitud de información	2
	Atención al Usuario	1
	Factura Valorización	3
	TOTAL	**35**
ABRIL	Daño en Alumbrado Público	27
	Reclamo facturación	8
	Reclamo tarifa CHEC	8
	Solicitud de información	4
	TOTAL	**47**
MAYO	Daño en Alumbrado Público	15
	Reclamo facturación	7
	Reclamo tarifa CHEC	5
	Solicitud de información	1
	Modificación ficha catastral	3
	TOTAL	**31**
JUNIO	Daño en Alumbrado Público	34
	Valorización	4
	Queja Atención	1
	Facturación	1
	Tarifa CHEC	10
	Modificación ficha catastral	3
	TOTAL	**53**

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 SOLICITUDES ABRIL	TOTAL SOLICITUDES EN TIEMPO	%	TOTAL SOLICITUDES MAYO	TOTAL SOLICITUDES EN TIEMPO	%	TOTAL SOLICITUDES JUNIO	TOTAL SOLICITUDES EN TIEMPO	%	TOTAL SEMESTRE
GERENCIA	1	1	100%	2	2	100%	0	0		2	2	100%	0	0	100%	0	0	0%	5
JURIDICA	4	4	100%	2	2	100%	2	2	100%	3	2	97%	3	3	95%	6	6	100%	20
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	8	89%	15	13	87%	11	9	82%	5	3	98%	4	3	96%	8	7	96%	52
TÉCNICA	29	28	97%	42	41	98%	45	42	93%	44	40	100%	35	28	93%	22	20	94%	217
GESTION HUMANA	0	0		2	2	100%	2	2	100%	2	2	100%	0	0	100%	0	0	0%	6
SISTEMAS	1	1	100%	0	0	0%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	0%	0	0	0%	1
TOTAL	44	42	97.1	63	60	11%	60	55	95%	56	54	96.4%	42	41	97.2%	36	33	94%	301

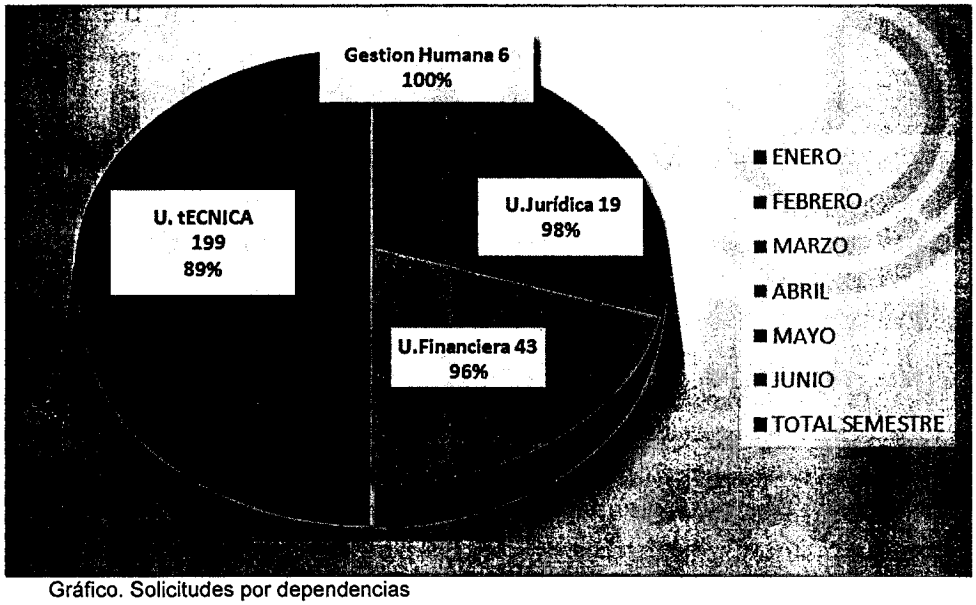


Gráfico. Solicitudes por dependencias

La oportunidad de respuesta refleja la eficacia en los tiempos requeridos y estimados para dar cumplimiento a los requerimientos de la ciudadanía general.

Las dependencias o unidades productivas del Invama que cumplieron con la oportunidad de respuesta fueron:

Gerencia: una totalidad de 5 solicitudes ingresadas cumpliendo en un 100% de oportunidad de respuesta
Unidad Jurídica: tuvo un total 20 solicitudes y un 98% en oportunidad de respuestas.

Unidad Técnica: reporto un total de 217 solicitudes con un 89 % en oportunidad de respuesta

Unidad Administrativa y financiera: se ingresaron 52 solicitudes de usuarios con un 96 % en oportunidad de respuesta.

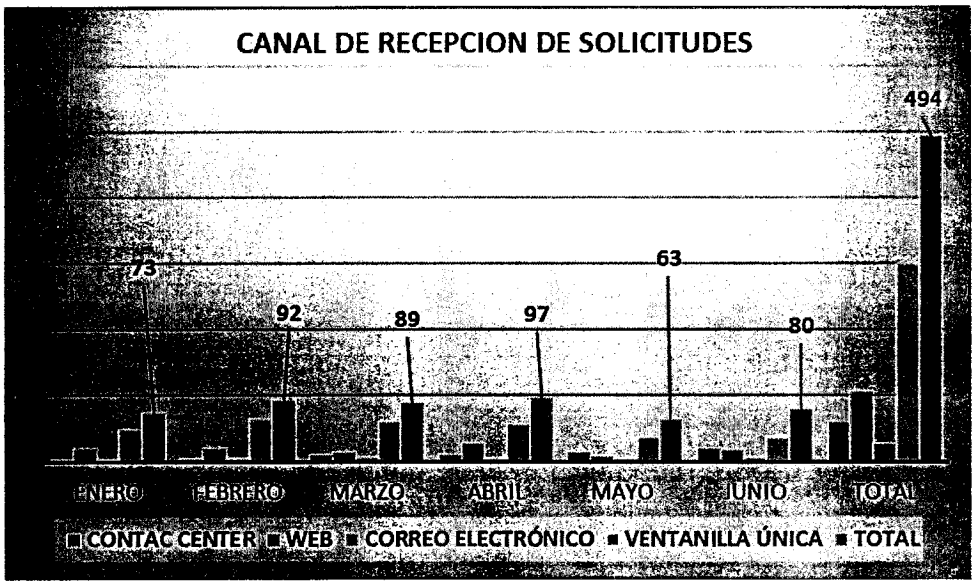
Sistemas: 1 solicitudes ingresadas y un 100% en la oportunidad de respuesta.

Gestión Humana: tuvo 6 solicitudes a las cuales dio cumplimiento en un 100%

Atención al Usuario: no se reportaron solicitudes

CANALES UTILIZADOS PARA LA RECEPCION DE SOLICIUDES

CANALES DE RECEPCION SOLICITUDES								
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
CONTAC CENTER	2	5	10	9	14	20	60	12.2%
WEB	20	20	13	27	8	18	106	21.5%
CORREO ELECTRÓNICO	3	4	6	5	4	6	28	5.7%
VENTANILLA ÚNICA	48	63	60	56	37	36	300	60.8%
TOTAL	73	92	89	97	63	80	494	100%



Esta distribución se hace teniendo en cuenta, el número de solicitudes que ingresas a la institución, por los diferentes canales con que cuenta para realizar y gestionar los diferentes trámites y solicitudes de la comunidad.
Siendo la más utilizada la ventanilla única, la radicación de documentos que ingresan desde nuestro punto de atención presencial CIAC, y sede principal Alcázares, para un total de 300 solicitudes radicadas en el primer semestre (enero – junio de 2021).

Se puede identificar que el canal más utilizado es Ventanilla Única con un 60.8% equivalente a 300 solicitudes ingresadas.

Nuestro sitio web (página institucional) tiene un porcentaje del 21.5% con un total de 106 solicitudes radicadas.

El Contac center, tiene un porcentaje de participación del 12,2 % con una cantidad de 60 solicitudes radicadas.
El correo electrónico atencionalcliente@invama.gov.co tiene una participación del 5.7% para un total de 28 solicitudes, es importante anotar, que toda solicitud que ingresa por este correo se radica igualmente En el sistema Administrador de documental (Admiarchi).

REPORTE SOLICITUDES GEOLUMINA

ENERO	Denuncias	%
Total, Solicitudes Recibidas	610	100%
Total, Solicitudes Realizadas	604	99%
Total, Pendientes	6	2%
FEBRERO	**Denuncias**	**%**
Total, Solicitudes Recibidas	640	100%
Total, Solicitudes Realizadas	634	99%
Total, Pendientes	6	1%
MARZO	**Denuncias**	**%**
Total, Solicitudes Recibidas	898	100%
Total, Solicitudes Realizadas	889	99%
Total, Pendientes	9	1%
ABRIL	**Denuncias**	**%**
Total, Solicitudes Recibidas	858	100%
Total, Solicitudes Realizadas	850	99%
Total, Pendientes	8	1%
MAYO	**Denuncias**	**%**
Total, Solicitudes Recibidas	795	100%
Total, Solicitudes Realizadas	786	98%
Total, Pendientes	9	2%
JUNIO	**Denuncias**	**%**
Total, Solicitudes Recibidas	776	100%
Total, Solicitudes Realizadas	757	90%
Total, Pendientes	19	10%

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.

Conclusiones finales.

- Es reiterativo en la entidad, que NO se Vela por la adecuada gestión de las PQRSD, de acuerdo a los requisitos legales. Se evidencia incumplimiento por parte de los responsables de responder en los tiempos los derechos de petición, al igual que él profesional encargado de velar que estos se respondan en los tiempos de ley, incumpliendo lo preceptuado en la circular interna de fecha del 24 de enero de 2020, en el punto 5 y 6 que rezan respectivamente "5. El funcionario encargado debe dar respuesta en los tiempos de Ley, si no puede, debe informar esta situación al usuario, antes del vencimiento del término señalado por la Ley expresando los motivos de la demora y el plazo en que se le dará respuesta al peticionario en forma escrita. 6. Si se presenta incumplimiento por parte del funcionario que debe dar respuesta, se dará traslado de dicha situación a la personería para que inicie la respectiva investigación disciplinaria (O el área encargada de control interno disciplinario) Los procesos que son recurrentes en las respuestas extemporáneas son la Unidad Técnica y la Unidad Financiera y Administrativa. No se evidencia remisión a la Personería o Control Interno Disciplinario de la entidad en unos derechos de petición respondidos con extemporaneidad.

- Se deben implementar acciones que permitan una buena gestión de los PQRSD, capacitaciones a los funcionarios responsables de los incumplimientos generados por la extemporaneidad en las respuestas de estos, como reportar estas situaciones a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad.

Jorge Hernan Henao Zuluaga
Asesor de Control Interno