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

SEGUNDO TRIMESTRE
Abril – junio 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 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:

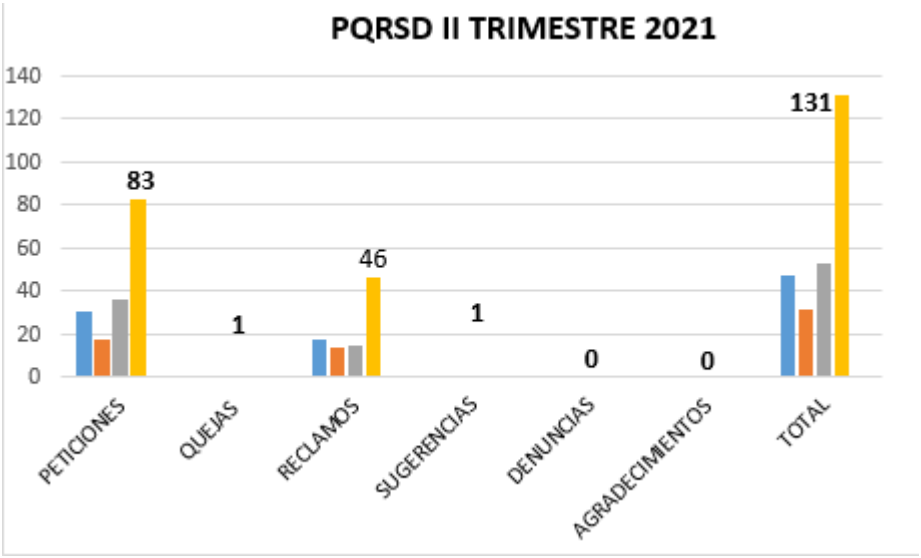
El Instituto de Valorización de Manizales **INVAMA**, tiene dispuesto diferentes canales de servicio para los ciudadanos a través de los cuales recibimos los diferentes requerimientos:

- 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).

Clasificación de PQRSD por canal de ingreso segundo TRIMESTRE 2021

La siguiente tabla refleja el comportamiento de los canales de recepción más utilizados en el segundo trimestre (abril - junio) del año 2021, por la ciudadanía así:

PQRSD TRIMESTRE II ABRIL -JUNIO 2021					
CLASIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	30	17	36	83	64%
QUEJAS	0	0	1	1	0,7%
RECLAMOS	17	14	15	46	35%
SUGERENCIAS	0	0	1	1	0,7
DENUNCIAS	0	0	0	0	0%
AGRADECIMIENTOS	0	0	0	0	0%
TOTAL	47	31	53	131	100%



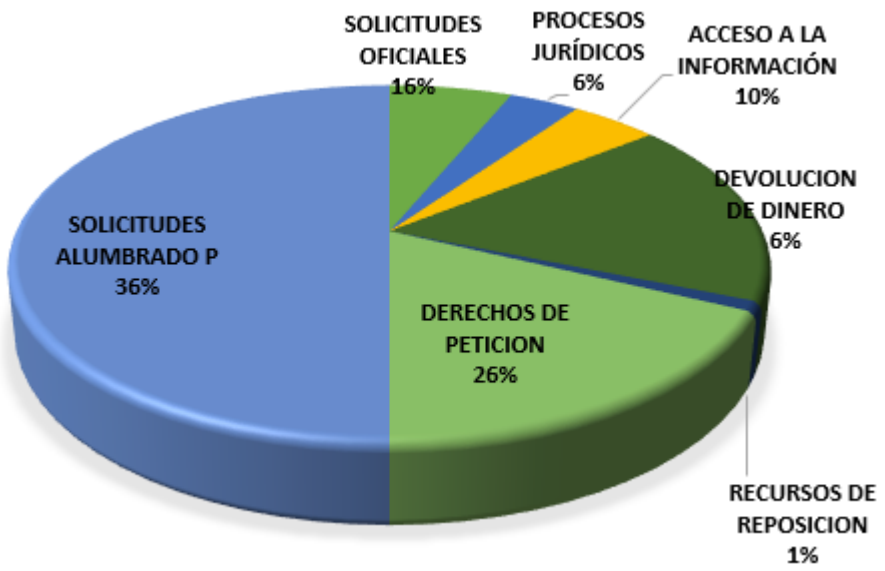
Fuente: (Aplicativo PQRSD) Procesos Atención al Usuario

En la tabla y gráfica se refleja como ha sido el ingreso de solicitudes en segundo trimestre del año 2021 así:

Con mayor representación las peticiones con un total de 83 solicitudes, y un porcentaje del 64%, reclamos con un total de 46 solicitudes equivalentes al 35%, quejas y sugerencia con una representación menor del 0.7%.

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 TRIMESTRE II ABRIL -JUNIO 2021					
CLASIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DERECHOS DE PETICION	7	15	15	37	26%
PROCESOS JURÍDICOS	4	3	1	8	6%
ACCESO A LA INFORMACIÓN	5	5	4	14	10%
SOLICITUDES ALUMBRADO P	19	21	12	52	36%
DEVOLUCION DE DINERO	1	5	2	8	6%
RECURSOS DE REPOSICION	0	1	0	1	1%
SOLICITUDES OFICIALES	20	2	2	24	16%
TOTAL	56	37	36	144	100%



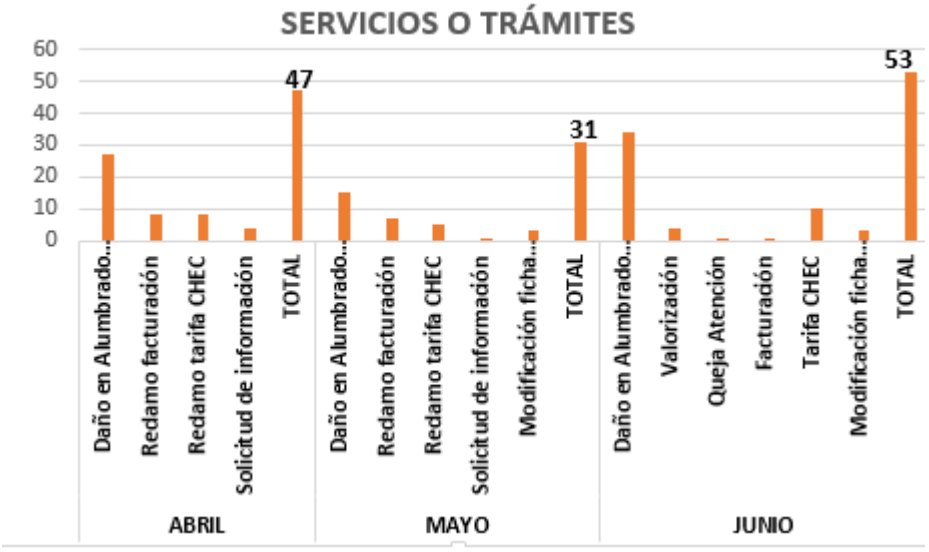
Fuente: (Aplicativo ADMIARCHI) Procesos Atención al Usuario

Para el segundo trimestre de 2021se recibieron en total 144 solicitudes de usuarios, clasificados de la siguiente manera:

La mayor cantidad de requerimientos fueron de alumbrado público para un total de 52 solicitudes con un 36% equivalente a la cantidad de solicitudes, seguidos por derechos de petición las cuales ingresaron 37 solicitudes con un porcentaje del 26%, le siguen las solicitudes oficiales con una totalidad de 24 equivalentes al 16%, acceso a la información pública cuenta con un total de 14 solicitudes equivalentes al 10%, devolución de dinero y procesos jurídicos cada uno con 8 solicitudes las que equivalen al 6%, recursos de reposición se contó sólo con el ingreso de una solicitud.

CLASIFICACION DE SERVICIO O TRÁMITES

SERVICIOS O TRÁMITES		
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**



La gráfica anterior muestra que el mes con mayor número de trámites ha sido junio con un total de 53 solicitudes en su mayoría de alumbrado público, abril tuvo un total de 47 solicitudes de las cuales 27 fueron de alumbrado público.

CLASIFICACION DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS DEPENDENCIA.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA POR DEPENDENCIAS										
UNIDAD	TOTAL SOLICITUDES ABRIL	SOLICITUDES EN TIEMPO	%	TOTAL SOLICITUDES MAYO	SOLICITUDES EN TIEMPO	%	TOTAL SOLICITUDES JUNIO	SOLICITUDES EN TIEMPO	%	TOTAL SEMESTRE
GERENCIA	2	2	100%	0	0	100%	0	0	0%	2
JURIDICA	3	2	97%	3	3	100%	6	6	98%	12
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	3	98%	4	3	96%	8	7	96%	17
TÉCNICA	44	40	100%	35	28	93%	22	20	94%	101
GESTION HUMANA	2	2	100%	0	0	100%	0	0	0%	2
SISTEMAS	1	1	100%	0	0	0%	0	0	0%	1
TOTAL	57	54	96%	42	41	97.2%	36	33	94%	135

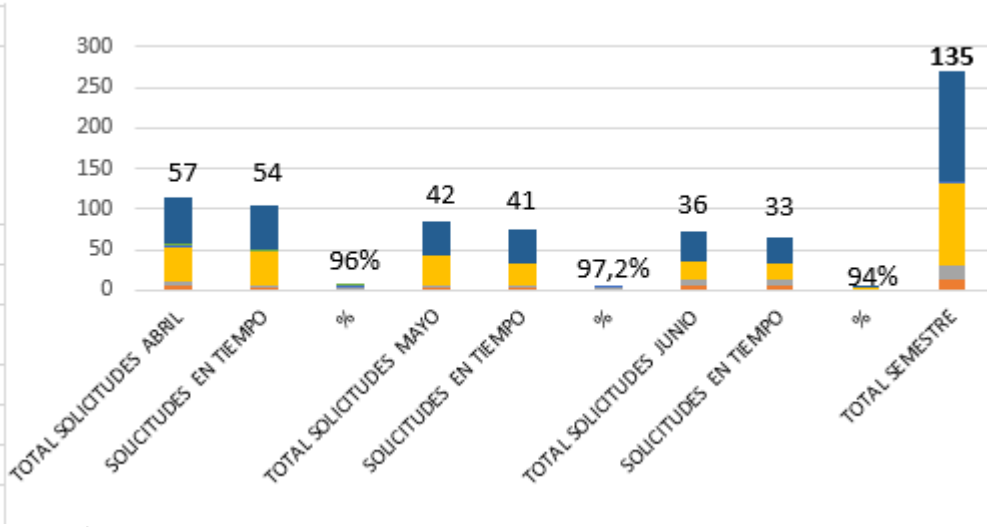


Gráfico. Solicitudes por dependencias

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 2 solicitudes ingresadas cumpliendo en un 100% de oportunidad de respuesta

Unidad Jurídica: tuvo un total 12 solicitudes y un 98% en oportunidad de respuestas.

Unidad Técnica: reporto un total de 101 solicitudes con un 94 % en oportunidad de respuesta

Unidad Administrativa y financiera: se ingresaron 17 solicitudes de usuarios con un 96% en oportunidad de respuesta.

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

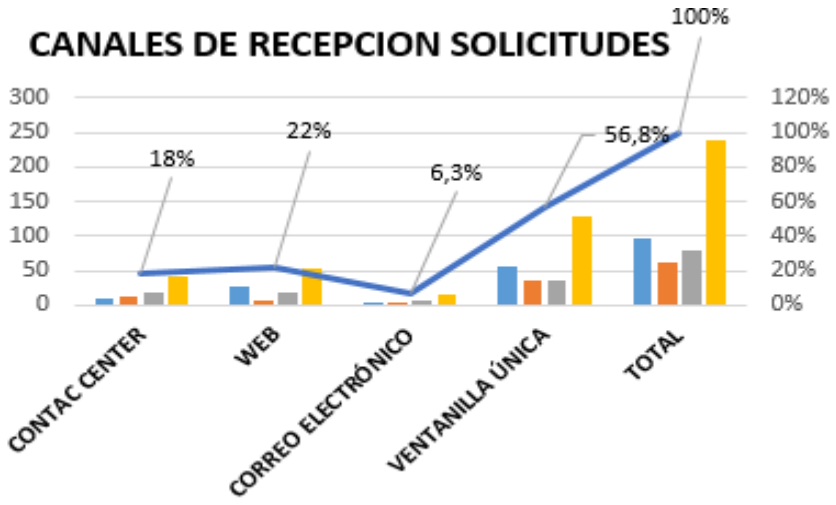
Gestión Humana: tuvo 2 solicitudes a las cuales dio cumplimiento en un 100%

Atención al Usuario: no se reportaron solicitudes

.

CANALES UTILIZADOS PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

CANALES DE RECEPCION SOLICITUDES					
CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
CONTAC CENTER	9	14	20	43	18%
WEB	27	8	18	53	22%
CORREO ELECTRÓNICO	5	4	6	15	6,3%
VENTANILLA ÚNICA	56	37	36	129	56,8%
TOTAL	**97**	**63**	**80**	**240**	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 56.8% equivalente a 129 solicitudes ingresadas en el segundo trimestre (abril – junio de 2021).

Nuestro sitio web (página institucional) tiene un porcentaje del 22% con un total de 53 solicitudes radicadas.

El Contac center, tiene un porcentaje de participación del 18 % con una cantidad de 43 solicitudes radicadas.

El correo electrónico atencionalcliente@invama.gov.co tiene una participación del 2.7% para un total de 11 solicitudes, es importante anotar, que toda solicitud que ingresa por este correo se radica igualmente En el sistema Administrador de documental (Admiarchi).

ACUMULATIVO SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE AÑO 2021

TOTAL SOLICITUDES RECEPCIONADAS DEL SEMESTRE								
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	120	21.5%
CORREO ELECTRÓNICO	3	4	6	5	4	6	40	5.7%
VENTANILLA ÚNICA	48	63	60	56	37	36	300	60.8%
TOTAL	**73**	**92**	**89**	**97**	**63**	**80**	**520**	100%

REPORTE SOLICITUDES GEOLUMINA

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	**758**	**90%**
Total, Pendientes	**18**	**9%**

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:

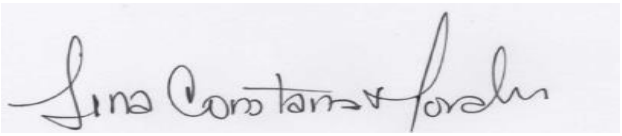
Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes 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.

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