

NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LA COMUNIDAD CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO DE VALORIZACION DE MANIZALES- INVAMA-

El Instituto de Valorización de Manizales Invama, Consiente de la importancia de brindar servicios y atención de calidad, han identificado las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanía en general, con el fin de fortalecer la gestión, la transparencia de valor público en la entidad. Constituyéndose un pilar de gran importancia para la planeación estratégica y mejora continua. Es debido a lo anterior que se han definido las siguientes partes Interesadas.

DEFINICION DEL GRUPO DE VALOR

PETICIONARIOS

- Ciudadanía.
- Juntas de acción comunal
- Personas naturales, jurídicas u organizaciones que tienen un vínculo contractual con la entidad.
- Otros proveedores de bienes, obras, servicios (relacionados con la Entidad).
- Ciudadanos y extranjeros que habitan las zonas de influencia directa de la Entidad y que están interesados en el cumplimiento misional de la misma.
- Quienes por decisión propia interactúan iniciando cualquier tipo de actuación para solicitar, entre otras cosas, la intervención de la entidad para el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- Personas naturales: Individuos que al actuar en su propio nombre se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite.
- Personas jurídicas: Entidades y organizaciones legalmente constituidas, tanto de carácter público como privado, con derechos y obligaciones que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite.

ANTECEDENTES: Al interior del instituto, el trabajo realizado para la identificación de las partes interesadas, así como sus necesidades, expectativas y evaluación hacia el INVAMA, ha sido adelantado de la siguiente manera:

- Elaboración de encuestas de percepción
- Metodología cualitativa basada en recolección de información por los diferentes canales de información y de participación ciudadana (PQRSD - ADMIARCHI - REDES SOCIALES - CONTAC CENTER -CIAC).
- Revisión de la información y clasificación de las necesidades.

Se analiza y valida la información recolectada previamente, relacionando las necesidades y expectativas. Los resultados arrojados fueron:

NECESIDADES:

1. Atención oportuna para verificación y restablecimiento del servicio alumbrado público
2. Ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios de alumbrado público en la zona rural y urbana.
3. Mejorar la calidad y la pertinencia de los servicios, de forma que sea posible prevenir y controlar los factores de riesgo en zonas peligrosas que carecen de iluminación.
4. Ser más eficientes en la entrega de información en la facturación. (Dirección de entrega, valor a pagar).
5. Mejorar la oportunidad, la eficiencia y la efectividad del sistema de entrega de facturación de valorización a la comunidad.
6. Dar respuesta a las PQRS dentro de los términos de ley.
7. Obtener respuesta oportuna a las solicitudes.
8. Mayor agilidad en la atención y en los procesos para reducir los trámites.
9. Que la entidad tenga convenio con la empresa “su suerte” para hacer el pago de la factura.

Análisis:

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA–, tiene la responsabilidad de garantizar a los usuarios un servicio eficiente y eficaz.

Es por este que se hace necesario reorganizar las acciones en cuanto a:

- ❖ Pertinencia en la entrega de facturación a los usuarios, la factura debe entregarse antes de la fecha de vencimiento de la misma y no después, de modo que no haya necesidad de cobro extemporáneos de intereses.
- ❖ Es importante tener en cuenta que gran parte de nuestros usuarios son adulto mayor, los cuales desconocen de la cultura del servicio virtual, es decir no hacen uso de la facturación electrónica y esperan tener la factura física para realizar el pago.
- ❖ Con respecto a la oportunidad de respuesta a las solicitudes, es importante que cada área haga el respectivo seguimiento a los trámites, con el fin de garantizar que los usuarios hayan recibido las notificaciones y se haya tramitado de manera pertinente, de existir inconformidad con la respuesta dada, brindar información adicional si es del caso.

Conclusiones generales

- ❖ Los resultados de la medición de la satisfacción son positivos, y dan cuenta de los esfuerzos del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA-, para la participación ciudadana que busca mantener sus procesos de mejoramiento en la prestación de sus servicios a la ciudadanía.
- ❖ El área de Atención al Usuario, del Invama, continua la búsqueda de mejorar la atención a la ciudadanía, para ello realiza la encuesta al ciudadano en el momento de presentar su solicitud ante la Entidad ya sea personal o telefónicamente, con el fin de medir la calidad del servicio prestado.

Fecha de elaboración: 13 de julio de 2021

Elaborado:
Lina Constanza Morales Franco
Profesional Universitario en Atención al Usuario