

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

**TERCER TRIMESTRE
Julio – Septiembre 2021**

PRESENTACIÓN

El Instituto de Valorización de Manizales -INVAMA-, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y atendiendo lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta el informe del tercer trimestre (julio - septiembre de 2021), de seguimiento a la atención brindada por parte de la Institución a las Peticiones de la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor, con las que interactúa la entidad.

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-, de gestionar las peticiones con el resultado del seguimiento y control en términos a la atención a las PQRSD y apoyar 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.

A continuación 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:

1. Aplicativo PQRS
2. Contac center
3. Ventanilla única (sede alcázares – Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC.
4. Canal virtual (página web, redes sociales, correo electrónico, WhatsApp).

A continuación, en la Tabla 1, se observa los canales que fueron más utilizados para recibir los requerimientos hechos por los usuarios del Instituto de Valorización de Manizales durante el período reportado.

Tabla 1. Distribución por canales de atención

| DISTRIBUCION POR CANALES DE ATENCIÓN | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| CANAL | JULIO | AGOS | SEP | TOTAL | % |
| CONTAC CENTER | 3 | 12 | 2 | 17 | 5% |
| VENTANILLA ÚNICA | 49 | 78 | 133 | 260 | 67% |
| WEB | 31 | 43 | 39 | 113 | 29% |
| TOTAL | 83 | 133 | 174 | 390 | 100% |

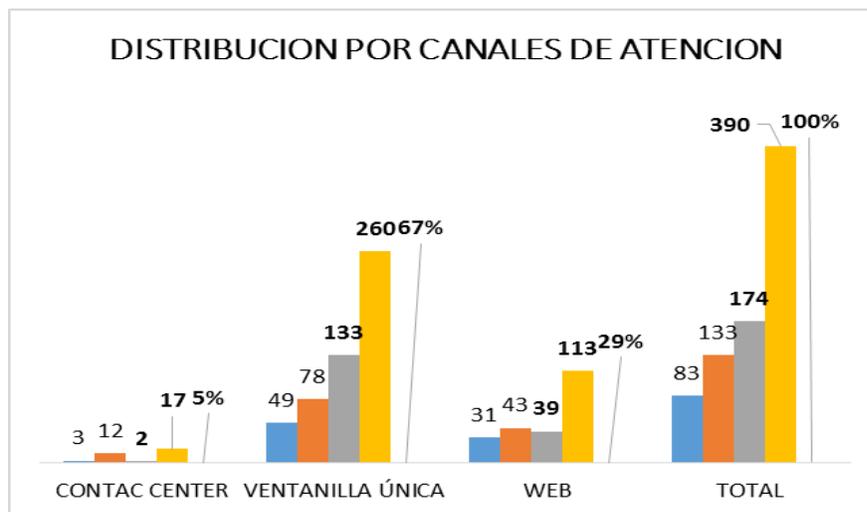


Gráfico 1. Distribución por canales de atención

Como se muestra en la tabla y en la gráfica, el canal más utilizado por los usuarios durante el periodo reportado es ventanilla única con 260 registros, seguido de página web con 113, Contac Center 17 registros., para un total de 390 solicitudes generadas en el trimestre.

TIPIFICACIÓN.

De acuerdo a las PQRSD radicadas según el tipo de trámite, para el consolidado del tercer trimestre de 2021, se muestran los siguientes resultados a la clasificación.

Tabla 2. Distribución de acuerdo al tipo de solicitud

| DISTRIBUCION DE ACUERDO AL TIPO DE SOLICITUD | | | | | |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| CLASIFICACION | JULIO | AGOSTO | SEP | TOTAL | % |
| PETICIONES | 27 | 41 | 33 | 101 | 26% |
| QUEJAS | 2 | 5 | 1 | 8 | 2% |
| RECLAMOS | 4 | 9 | 7 | 21 | 6% |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AGRADECIMIENTOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 1% |
| DERECHOS DE PETICION | 3 | 12 | 27 | 42 | 11% |
| PROCESOS JURÍDICOS | 4 | 23 | 85 | 112 | 29% |
| ACCESO A LA INFORMACIÓN | 8 | 1 | 0 | 9 | 3% |
| SOLICITUDES ALUMBRADO P | 17 | 31 | 19 | 67 | 18% |
| DEVOLUCION DE DINERO | 17 | 9 | 2 | 28 | 7% |
| RECURSOS DE REPOSICION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES OFICIALES | 0 | 2 | 0 | 2 | 0.21 |
| TOTAL | 83 | 133 | 174 | 390 | 100% |



Gráfico 2. Distribución de acuerdo al tipo de solicitud

TIPIFICACIÓN de acuerdo con el resultado para el tercer trimestre de la vigencia 2021, se recibieron un total 390 registro de solicitudes tipificadas de la siguiente manera Peticiones 101(26%) son las que presentan mayor número de registro, quejas 8 (2%), reclamos 21 (6%), derechos de petición 42 (11%), procesos jurídicos 112 (29%) acceso a la información 9 (3%), solicitudes de alumbrado público 67 (18%), devolución de dinero 28 (7%), solicitudes oficiales 2.

CLASIFICACION DE SERVICIO O TRÁMITES

Esta clasificación se realiza con el fin de identificar

Tabla 3. Clasificación servicios o trámites

| CLASIFICACIÓN SERVICIOS O TRÁMITES PQRSD (tercer trimestre) | | |
|---|------------|-------------|
| SERVICIO | CANTIDAD | % |
| Daño en Alumbrado Público | 70 | 54% |
| Valorización | 5 | 4% |
| Queja Atención | 7 | 6% |
| Facturación | 11 | 9% |
| Tarifa alumbrado | 3 | 3% |
| Tarifa CHEC | 5 | 4% |
| Solicitud de información | 10 | 8% |
| Instalación nueva | 13 | 10% |
| Retiro o traslado de elemento | 6 | 5% |
| TOTAL | 130 | 100% |

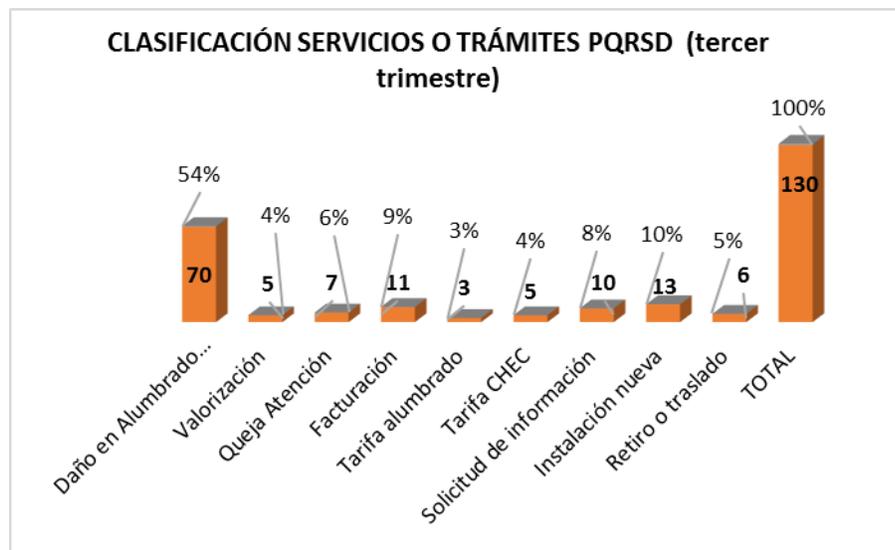


Gráfico 3- Clasificación servicios o trámites

En estos gráficos se muestra los diferentes trámites realizados por el aplicativo PQRSD en el tercer trimestre del año 2021, donde se destaca daños de alumbrado público con 70 registros equivalentes al 54%, instalaciones nuevas 13 que equivalen al 10% del total de solicitudes, facturación con 11 registros que equivalen al 9%, solicitud de información con 10 registros que equivalen al 8% del total de solicitudes, en menor proporción están los trámites de tarifa alumbrado público, tarifa Chec, retiro o traslado de elemento.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

Del total de solicitudes que requieren respuesta fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos el 96% (390), y 1.5% (4) se respondió de manera extemporánea. Existen algunas modalidades que no requieren respuesta y las acciones judiciales se determina el término dentro del proceso y por tanto es variable. En el siguiente gráfico se presenta la proporción sobre el total de las PQRSD recibidas, de acuerdo al tratamiento de respuesta:

Tabla 4. Oportunidad de respuesta

| OPORTUNIDAD DE RESPUESTA III TRIMESTRE 2021 | | |
|---|------------|-------------|
| En tiempo | PQRSD | % |
| Dentro del término | 367 | 96% |
| Fuera del término | 4 | 1,5% |
| En proceso sin término vencido | 17 | 4,50% |
| vencidas | 2 | 0,50% |
| total | 390 | 100% |



Gráfico 4 Oportunidad de respuesta

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

REPORTE SOLICITUDES GEOLUMINA

Con esta información se muestra el total de solicitudes de alumbrado público, programadas que se han registrado en los meses de Julio a Septiembre de 2021 a través de nuestra plataforma tecnológica “Geolumina”.

| JULIO | Denuncias | % |
|-------------------------------|------------------|----------|
| Total, Solicitudes Recibidas | 811 | 100% |
| Total, Solicitudes Realizadas | 807 | 99% |
| Total, Pendientes | 4 | 1% |
| AGOSTO | Denuncias | % |
| Total, Solicitudes Recibidas | 834 | 100% |
| Total, Solicitudes Realizadas | 813 | 97% |
| Total, Pendientes | 21 | 2% |
| SEPTIEMBRE | Denuncias | % |
| Total, Solicitudes Recibidas | 757 | 100% |
| Total, Solicitudes Realizadas | 649 | 86% |
| Total, Pendientes | 108 | 14% |

Tabla 5

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.

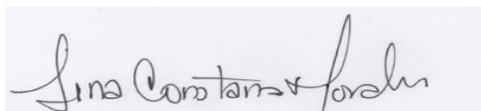
Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que 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 continuo 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 cuales 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 por la ley.

Elaboró



LINA CONSTANZA MORALES FRANCO
Prof. Universitario Atención al Usuario