

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

OCTUBRE – DICIEMBRE 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 último trimestre de 2021 (octubre - diciembre), 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, 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 y oportunidad 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, el cumplimiento de los protocolos de atención, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio.

### OBJETIVO:

Realizar seguimiento, verificación y evaluación de la oportunidad de respuesta y cumplimiento de la normatividad vigente de la gestión de las PQRSD, formulada por los ciudadanos al Instituto de Valorización de Manizales -INVAMA-, en los meses de octubre a diciembre de 2021

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 PQRSD
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 durante el último trimestre (octubre- diciembre), para recibir los requerimientos hechos por los usuarios del Instituto de Valorización de Manizales –INVAMA-.

Tabla 1. Distribución por canales de atención

PQRSD POR CANALES DE RECEPCIÓN					
CANAL	OCTUB	NOV	DIC	TOTAL	%
CONTACT CENTER	2	19	14	35	14%
CIAC	57	36	45	138	49%
WEB	27	27	34	88	31%
CORREO ELECTRÓNICO	3	12	9	24	9%
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>94</b>	<b>102</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

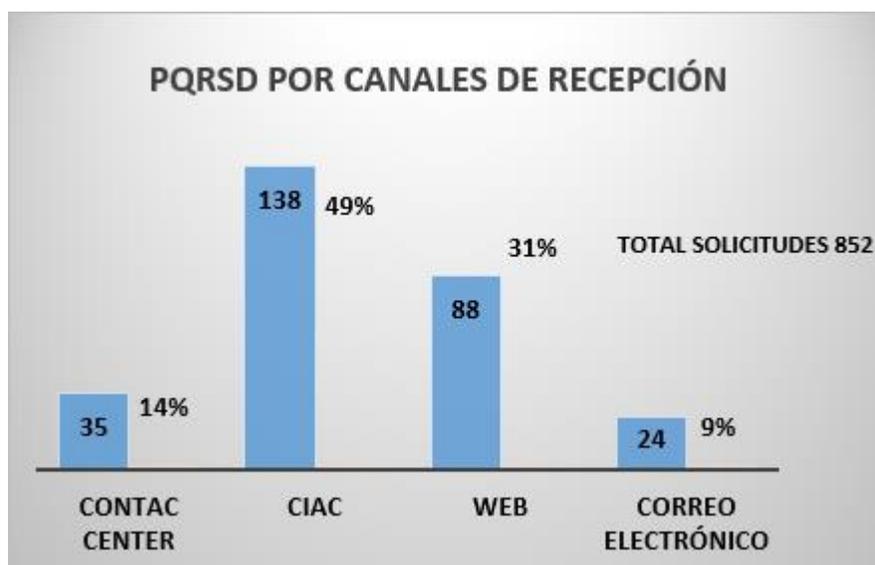


Gráfico 1. Distribución por canales de atención

Como se muestra en la tabla y gráfica (1), el canal más utilizado por los usuarios es el CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano), con 138 solicitudes radicadas, que también hace parte de ventanilla única, seguido por nuestra página web institucional con 88 solicitudes

radicadas, seguido por el Contact Center con 35 solicitudes radicadas, y el correo institucional con 24 correos recibidos con trámites de la ciudadanía.

➤ **CLASIFICACIÓN PQRSD (web)**

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

Con mayor representación de registro están las peticiones con 77 solicitudes equivalentes al 85%, reclamos 7 que equivalen al 6%, seguido por las quejas que son 6 con un porcentaje del 6%.

PQRSD AÑO 2021					
CLASIFICACION	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PETICIONES	26	23	28	77	85%
QUEJAS	2	2	2	6	6%
RECLAMOS	2	2	3	7	7%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	1	1	1%
AGRADECIMIENTOS	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. PQRSD (web)



Gráfico 2. PQRSD (web)

➤ **PQRSD POR TIPO DE SOLICITUD**

De acuerdo con los resultados por tipo de solicitudes recibidas, se puede identificar que las solicitudes de alumbrado público son las de mayor requerimiento con un total de 77 que equivalen al 47%, seguidos por derecho de petición con 49 trámites que equivalen al 30%, le sigue solicitudes oficiales con 14 trámites que equivalen al 9%, devolución de dinero con 11 solicitudes con un 7%, procesos jurídicos 10 solicitudes equivalentes 6%, acceso a la información 5 solicitudes que equivalen al 3%.

Tabla 3. Clasificación solicitudes

PQRSD POR TIPO DE SOLICITUD					
CLASIFICACION	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
<b>DERECHOS DE PETICION</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>49</b>	<b>30%</b>
<b>PROCESOS JURÍDICOS</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>6%</b>
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3%</b>
<b>SOLICITUDES ALUMBRADO P</b>	<b>43</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>77</b>	<b>47%</b>
<b>DEVOLUCION DE DINERO</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>7%</b>
<b>RECURSOS DE REPOSICION</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>SOLICITUDES OFICIALES</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>58</b>	<b>48</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

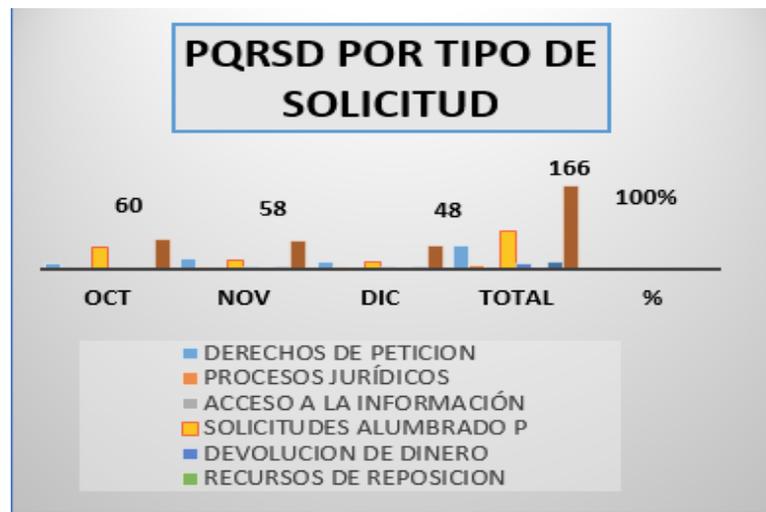


Gráfico 3. PQRSD (web) AÑO 2021

El total de solicitudes que ingresan por estos dos medios son de 166, estas ingresaron desde ventanilla única y el aplicativo de la página web (pqrds), siendo alumbrado público el que mayor número de solicitudes tuvo.

➤ **OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA**

Para el último trimestre de 2021, la medición del indicador de oportunidad en la respuesta se realizó basado en el número de radicados generados por cada una de las áreas productivas de la institución, pendientes de contestación y tramitado oportuno.

Durante el tiempo comprendido entre 01 de octubre y 31 de diciembre de 2021 se recibieron un total de 186 solicitudes, el 96% de estas solicitudes se tramitaron de manera oportuna.

Tabla 4. Oportunidad de respuesta

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA		
ESTADO	Cantidad	%
TRAMITADO OPORTUNO	180	96%
PENDIENTE VIGENTE	4	2%
PENDIENTE VENCIDO	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>100%</b>



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.

➤ En cuestras de satisfacción telefónica

Esta encuesta se realiza a fin de conocer la satisfacción de los usuarios con el servicio brindado, de manera que la información suministrada ayude a mejorar la atención prestada.

ENCUESTA TELEFÓNICA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO 2021					
	SATISFECHO CON LA ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA ADECUADO	RESPEUSTA SATISFACTORIA	SATISFACCIÓN %	TOTAL MUESTRA
SI	1174	1161	1152	98%	1192
NO	16	31	60	2%	



La muestra total fue de 1192 usuarios encuestados, reflejando el 98% de satisfacción con el servicio prestado por parte de las asesoras del Contact center.

➤ Encuesta página web

Esta encuesta busca identificar las necesidades de los usuarios que interactúan con el sitio web del Instituto de Valorización de Maizales –INVAMA-, y de esta manera detectar y mejorar la accesibilidad de la ciudadanía y tener mayor acercamiento con nuestro grupo de valor .

Este es el resultado para cada una de las preguntas:



El total de personas que respondieron a la pregunta ¿cuál es el propósito principal de su visita? Es de 165 de las cuales 143 (84%) responden hacer trámites en línea y las 22 (13%) restantes ver información.



El total de personas que respondieron a la pregunta ¿encontró la información que buscaba? Es de 158 de las cuales 147 (88%) responden SI y las 11 restantes (12%) responden que NO.



El total de personas que respondieron a la pregunta ¿tuvo alguna dificultad para encontrar la información? Es: 25 (15%) personas que responden SI 140 (85%) responden NO para un total de muestra de 165 ciudadanos.



A la pregunta ¿es clara la información? Los usuarios que consultaron la página respondieron:  
 SI 145 (88%)  
 NO 20 (12) para un total de 165 usuarios

5. ¿Encuentra atractivo nuestro sitio web?	PUNTUACIÓN	%
1	12	7%
2	5	2%
3	3	3%
4	24	15%
5	122	73%
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

A la pregunta ¿encuentra atractivo el sitio web? Los usuarios respondieron:

- 12 (7%)
- 5 (2%)
- 3 (3%)
- 24 (15%)
- 122 (73%)

Para un total de usuarios de 166

6. ¿Tiene confianza en el sitio web?	PUNTUACIÓN	%
1	9	6%
2	7	7%
3	0	
4	27	6%
5	122	74%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

A la pregunta ¿tiene confianza en el sitio web? Los usuarios respondieron:

- 9 (6%)
- 7 (7%)
- 
- 27 (6%)
- 122 (74%)

Para un total de usuarios de 165

7 ¿Facilidad de navegación?	PUNTUACIÓN	%	8 ¿La exactitud de la información?
1	3	2%	1
2	6	6%	2
3	12	6%	3
4	38	23%	4
5	106	64%	5
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>	

A la pregunta ¿facilidad de navegación?

Los usuarios respondieron:

1. 3 (2%)
2. 6 (6%)
3. 12 (6%)
4. 38 (23%)
5. 106 (64%)

Para un total de usuarios de 165

8 ¿La exactitud de la información?	PUNTUACIÓN	%
1	13	10%
2	3	3%
3	2	2%
4	25	20%
5	122	74%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

A la pregunta ¿La exactitud de la información?

Los usuarios respondieron:

1. 13 (10%)
2. 3 (3%)
3. 2 (2%)
4. 25 (20%)
5. 122 (74%)

Para un total de usuarios de 165

9 ¿Calidad del contenido?	PUNTUACIÓN	%
1	1	1%
2	4	4%
3	15	15%
4	40	29%
5	110	64%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

A la pregunta ¿calidad del contenido?

Los usuarios respondieron:

1. 1 (1%)
2. 4 (4%)
3. 15 (15%)
4. 40 (20%)
5. 110 (64%)

Para un total de usuarios de 165

10 ¿La satisfacción de sus necesidades?	PUNTUACIÓN	%
1	13	10%
2	4	1%
3	2	2%
4	23	19%
5	123	69%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

A la pregunta ¿calidad del contenido?

Los usuarios respondieron:

1. 13 (1%)
2. 4 (1%)
3. 2 (2%)
4. 23 (19%)
5. 123 (69%)

Para un total de usuarios de 165

➤ **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”.

OCTUBRE	Denuncias
Total, Solicitudes Recibidas	779
Total, Solicitudes Realizadas	762
Total, Pendientes	17
NOVIEMBRE	Denuncias
Total, Solicitudes Recibidas	746
Total, Solicitudes Realizadas	733
Total, Pendientes	13
DICIEMBRE	Denuncias
Total, Solicitudes Recibidas	755
Total, Solicitudes Realizadas	635
Total, Pendientes	120

**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.*

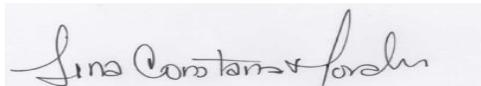
*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que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