Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)
SEGUNDO SEMESTRE 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 segundo semestre 2021 (julio - 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, 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.

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-, comprendido entre el 1 de Julio al 31 de 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 los meses de julio a diciembre de 2021 para recibir los requerimientos hechos por los usuarios del Instituto de Valorización de Manizales.

PQRSD POR CANALES DE RECEPCIÓN								
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEP	OCTUB	NOV	DIC	TOTAL	%
CONTAC CENTER	3	2	2	2	19	14	42	9%
CIAC	34	90	13	57	1	45	240	46%
WEB	30	47	38	27	27	34	203	40%
CORREO ELECTRÓNICO	2	2	2	3	12	9	30	6%
TOTAL	69	141	55	89	59	102	515	100%

Tabla 1. Distribución por canales de atención

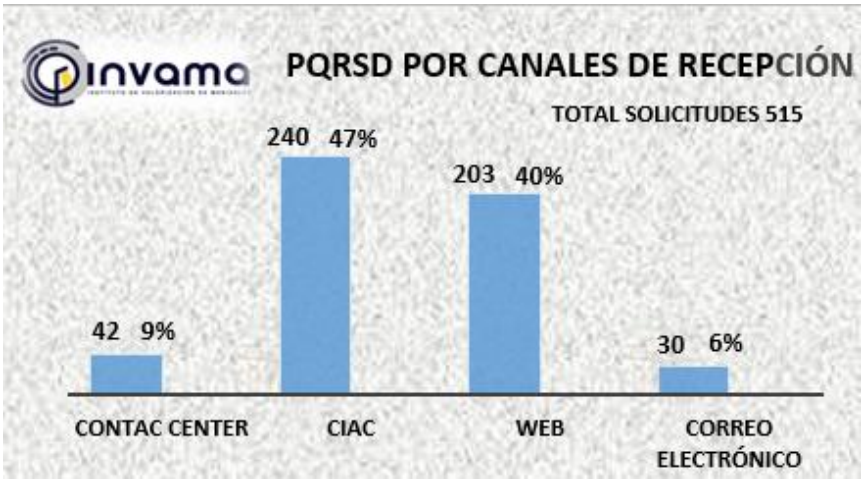


Gráfico 1. Distribución por canales de atención

Como se muestra en la tabla 1 y en la gráfica, el canal más utilizado por los usuarios es el CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano) con 240 solicitudes realizadas, seguido por la página web con un total de 203 solicitudes radicadas, seguido por el Contac Center con 42 solicitudes radicadas, y el correo institucional con 30 correos recibidos con trámites de la ciudadanía.

- **CLASIFICACIÓN PQRSD (web)**

De acuerdo a las PQRSD radicadas según el tipo de trámite, para el consolidado entre los meses de julio a Diciembre de 2021, se muestran los siguientes resultados a la clasificación.
Se recibieron en total 221 registros de solicitudes tipificadas de la siguiente manera:
Peticiones 178 (70%), 27 reclamos con un porcentaje del 25% sobre el total de solicitudes, quejas 14 equivalentes al 4%.

PQRSD julio - diciembre 2021								
CLASIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PETICIONES	27	41	33	26	23	28	178	81%
QUEJAS	2	5	1	2	2	2	14	6,5%
RECLAMOS	4	9	7	2	2	3	27	12%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	1	1	1%
AGRADECIMIENTOS	1	0	0	0	0	0	1	1%
TOTAL	34	55	41	30	27	34	221	100%

Tabla 2. Clasificación de acuerdo al tipo de solicitud

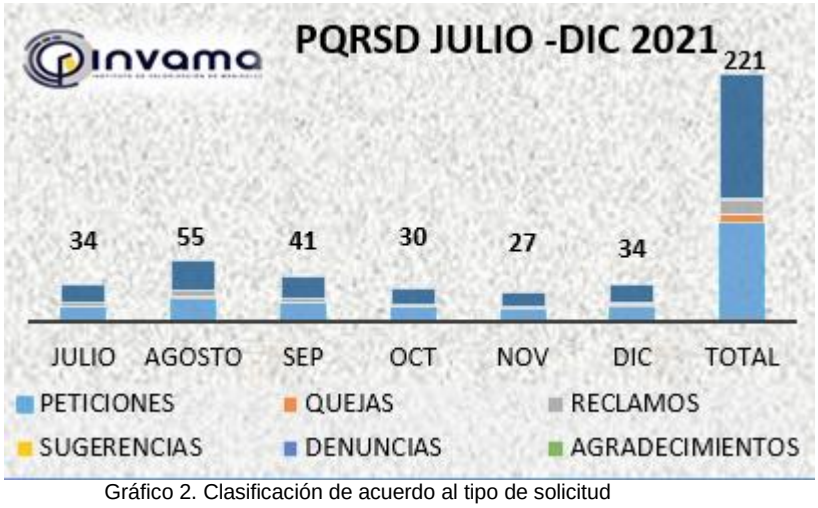


Gráfico 2. Clasificación de acuerdo al tipo de solicitud

- **TIPIFICACIÓN**

De acuerdo a la clasificación por tipo de solicitudes se puede evidenciar que las solicitudes de alumbrado público son más representativas con un total de 144 equivalentes al 34% , seguido por procesos jurídicos con 122 solicitudes 29%, derechos de petición 91 equivalentes al 22%, devolución de dinero con 39 requerimientos equivalentes al 10% del total de solicitudes.

PQRSD POR TIPO DE DOCUMENTO								
CLASIFICACION	JULIO	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
DERECHOS DE PETICION	3	12	27	12	21	16	91	22%
PROCESOS JURÍDICOS	4	23	85	1	5	4	122	29%
ACCESO A LA INFORMACIÓN	8	1	0	1	3	1	14	3,3%
SOLICITUDES ALUMBRADO P	17	31	19	43	18	16	144	34%
DEVOLUCION DE DINERO	17	9	2	1	4	6	39	10%
RECURSOS DE REPOSICION	0	0	0	0	0	0	0	0%
SOLICITUDES OFICIALES	0	2	0	2	7	5	16	4%
TOTAL	49	78	133	60	58	48	426	100%

Tabla 3. Tipificación

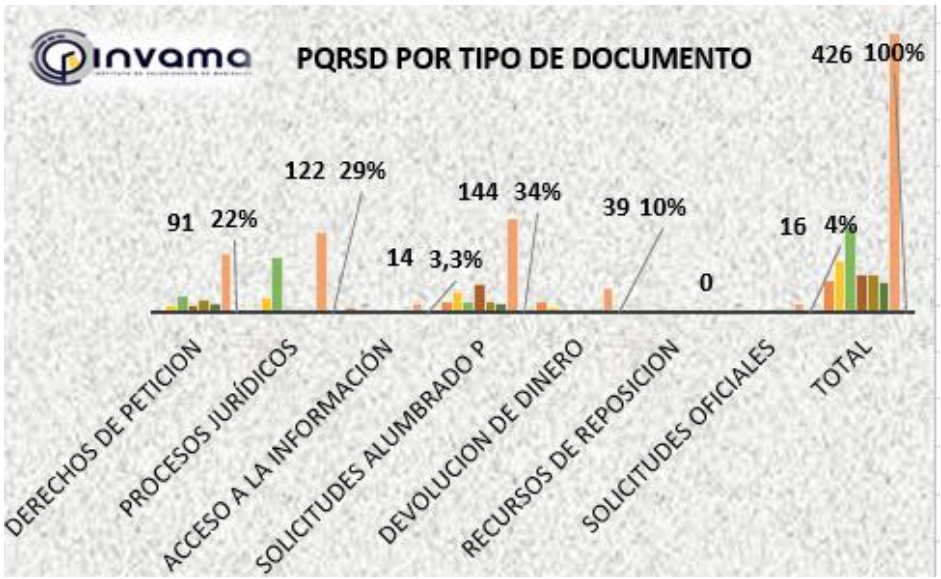


Gráfico 3 Tipificación

- **Clasificacion por áreas:**

Esta ditribución muestra el número de solictudes que ingresan por área a la Institución, desde el aplicativo de Administración documental.

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
GERENCIA	0	0	0	0	0	1	1	1%
FINANCIERA	17	14	7	11	7	10	66	16%
JURIDICA	1	31	85	4	6	9	136	32%
A. PÚBLICO	30	31	41	43	43	28	216	51%
A. USUARIO	1	0	0	0	0	0	1	1%
SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	0	1%
G. HUMANA	0	1	1	2	2	0	6	2%
TOTAL	49	77	134	60	58	48	426	100%

Tabla 4. clasificacion por área

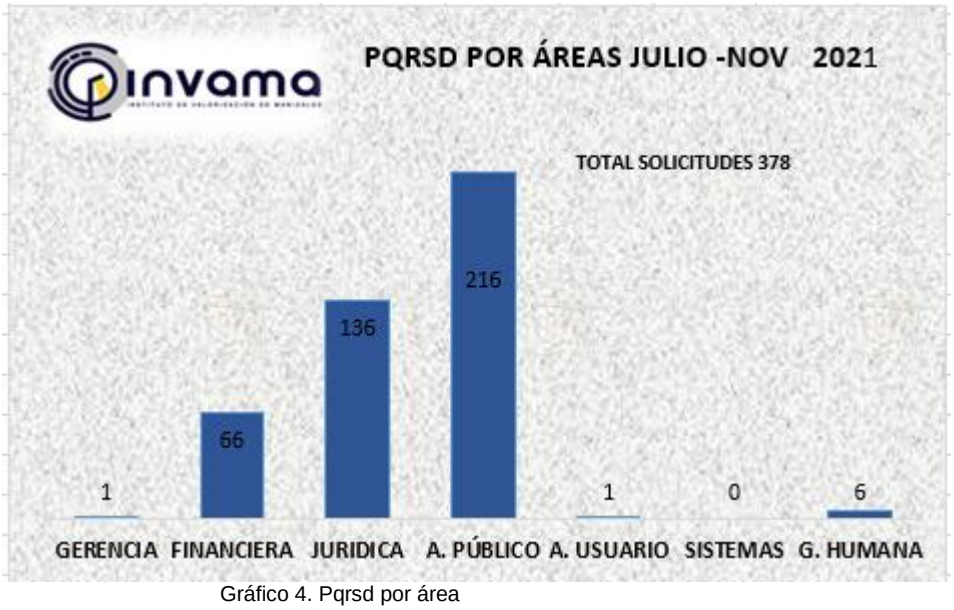


Gráfico 4. Pqrsd por área

El área que más solicitudes ha recibido en el año es Alumbrado Público con un toal de 188 solicitudes radicadas equivalentes a 60% del total de solicitudes, seguido por la unidad jurídica con un total de solicitudes de 127 que equivalen al 22%, financiera con 56 solicitudes con el 16% de representación, gestion humana con 6 solicitudes que en menor representación es del 2% .

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

La oportunidad de respuesta refleja la eficacia en los tiempos requeridos y estimados para dar cumplimiento a los requerimientos de la ciudadanía general, siendo del 99% con un total de 565 solicitudes y 4 con 0.7% que aún se encuentran en el tiempo para dar respuesta

Existen algunas modalidades que no requieren respuesta y las acciones judiciales se determinan 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:

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA		
ESTADO	cantidad	%
TRAMITADO OPORTUNO	565	99%
PENDIENTE VIGENTE	4	0,7%
PENDIENTE VENCIDO	0	0
TOTAL	569	100%

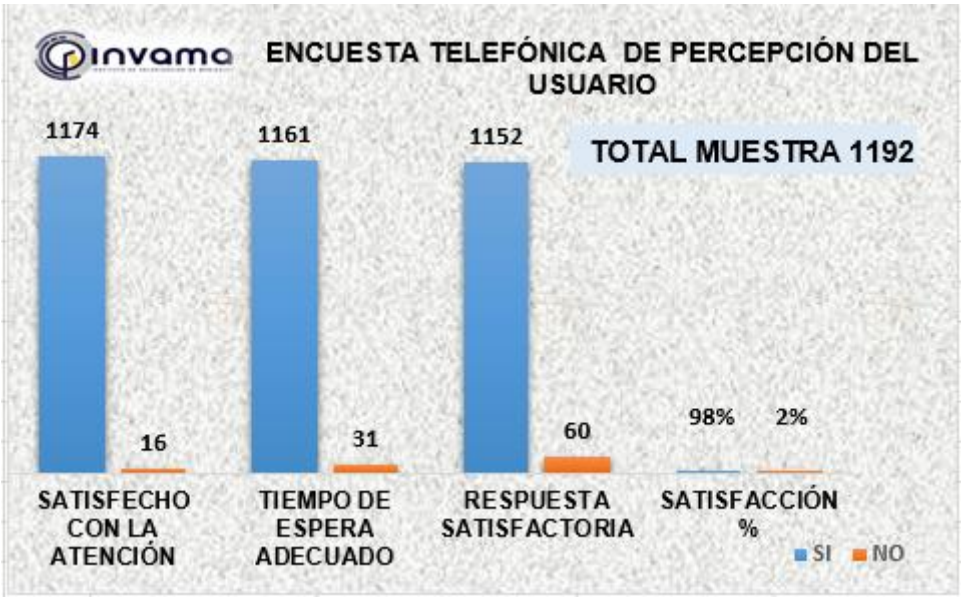
Tabla 5. Oportunidad de respuesta

Gráfico 5 Oportunidad de respuesta

- **En cuestas 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					
	SATISFECHO CON LA ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA ADECUADO	RESPEUSTA SATISFACTORIA	SATISFACCIÓN %	TOTAL MUESTRA
SI	1174	1161	1152	98%	1192
NO	16	31	60	2%	



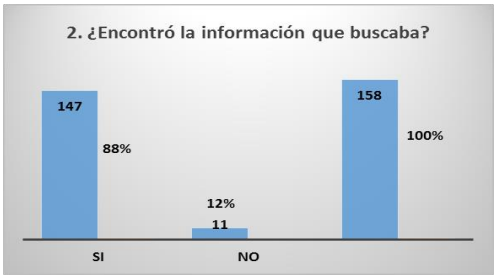
La muestra total fue de 1192 usuarios encuestados, reflejando el 98% de satisfacción con el servicio prestado por parte de las asesoras del Contact center.

- **Encuesta página web**

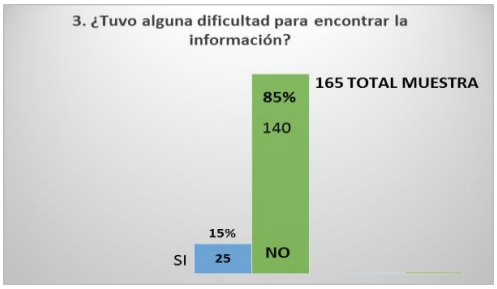
Esta encuesta busca identificar las necesidades de los usuarios que interactúan con el sitio web del Instituto de Valorización de Maizales –INVAMA-, y de esta manera detectar y mejorar la accesibilidad de la ciudadanía y tener mayor acercamiento con nuestro grupo de valor .

Este es el resultado para cada una de las preguntas:

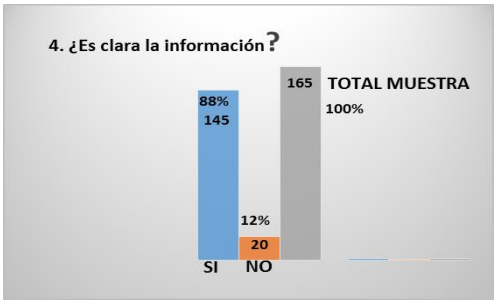
El total de personas que respondieron a la pregunta ¿cuál es el propósito principal de su visita? Es de 165 de las cuales 143 (84%) responden hacer trámites en línea y las 22 (13%) restantes ver información.



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%
TOTAL	166	100%

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

1. 12 (7%)
2. 5 (2%)
3. 3 (3%)
4. 24 (15%)
5. 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%
TOTAL	165	100%

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

1. 9 (6%)
2. 7 (7%)
3.
4. 27 (6%)
5. 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
TOTAL	165	100%	

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%
TOTAL	165	100%

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%
TOTAL	165	100%

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%
TOTAL	165	100%

A la pregunta ¿satisfacción de sus necesidades?

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

Para un total de usuarios de 165

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:

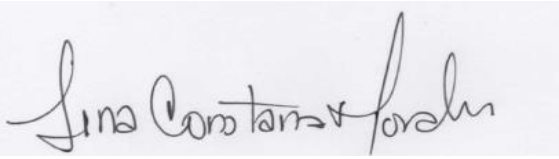
Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes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