

## **INFORME UNIFICADO DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2022 -INVAMA-**

### **PRESENTACIÓN**

El Instituto de Valorización de Manizales -INVAMA-, en cumplimiento de 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 primer trimestre 2022 (Enero - Marzo), 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 el informe de 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-. Así mismo, hace parte de sus funciones, el gestionar las peticiones, controlar los términos para dar respuesta 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, se encarga de promover la cultura de atención al ciudadano, la atención a las PQRSD por parte de las dependencias, y el cumplimiento de los protocolos de atención, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio.

### **OBJETIVO:**

Realizar el seguimiento, la verificación y la evaluación de la oportunidad de respuesta y el 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 enero al 31 de marzo de 2022.

A continuación, se presentan las siguientes definiciones:

**PETICION:** 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 inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**RECLAMO:** Es una oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los requerimientos que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**SUGERENCIA:** Es la propuesta, idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

**CONSULTA:** Es un requerimiento que se presenta al INVAMA en temas técnicos o especializados relacionados con su objeto misional, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta. Debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Por medio de este el usuario puede solicitar cualquier tipo de información pública referente a los servicios que presta el Instituto de Valorización de Manizales –INVAMA-. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**SOLICITUD DE DOCUMENTOS:** Por medio de este el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general referente a los servicios que presta el INVAMA. Debe resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

**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.

**TRÁMITE:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.

**DERECHO DE PETICIÓN:** Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Este se desarrolla en concordancia con el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Por medio de este se solicita a la autoridad pública para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.



## 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:

- **Aplicativo** PQRSD  
([http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd\\_informacion.php](http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php) )
- **Contact Center** (8891020 - 8891030)
- **Ventanilla única** (Sede Alcázares – Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC).
- **Canal virtual** (<https://invama.gov.co/>), redes sociales: WhatsApp (3504053493),
- **Correo electrónico** ([atencionalcliente@invama.gov.co](mailto:atencionalcliente@invama.gov.co)).

Del total de peticiones registradas (4559), los canales más utilizados fueron Contact center, con un total de 2438 llamadas con 53%, en donde enero tiene el mayor número de registro de llamadas (1029), las redes sociales (1737) con un porcentaje del 38%, (en especial WhatsApp quien es el que recoge el mayor número de solicitudes), la participación de ventanilla única (171), página web (112) y correo electrónico (101), tienen un promedio de 3% del total de solicitudes por canales de atención.

En esta selección se incluyen todas las solicitudes y servicios que se reciben en la institución de la ciudadanía en general.

CANALES DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Primer trimestre 2022					
CANAL	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%
Contact Center	1029	852	557	2438	53%
Ventanilla Única CIAC	34	90	47	171	4%
WEB	30	47	35	112	3%
Redes Sociales	606	601	530	1737	38%
Correo Electrónico	16	21	64	101	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1715</b>	<b>1611</b>	<b>1233</b>	<b>4559</b>	<b>100%</b>

TABLA 1. Canales de atención. De recepción de solicitudes

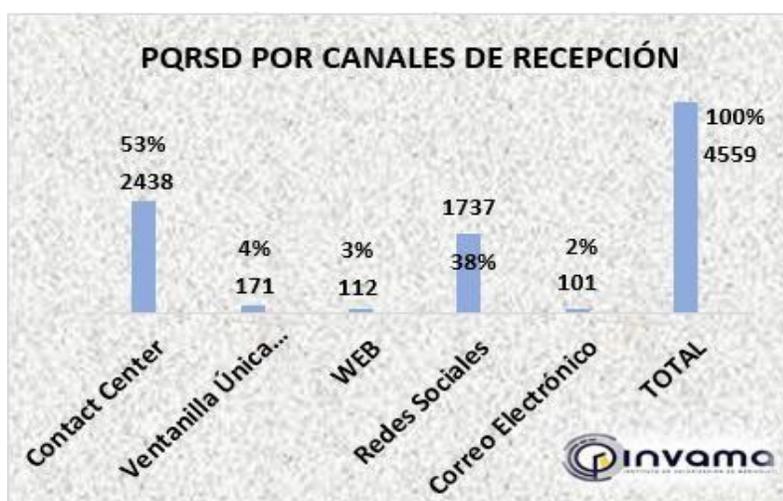


GRAFICO 1 PQRSD por canales de atención

## CONTÁCTENOS:

**Sede principal Barrio Alcázares:**  
Calle 3C 22-92 Barrio Alcázares, Manizales - Caldas  
código postal (17001)

**Horario Atención:**  
Lunes a Jueves de 7:30 am - 5:30 pm  
Viernes de 7:30 am - 4:30

**Centro Integrado de atención al usuario CIAC:**  
Cra. 21 No. 29 - 29 primer piso del Concejo de Manizales, Manizales - Caldas

**Horario Atención:**  
Lunes a viernes de 8:00 am - 5:00 pm Jornada Continua

**Líneas de Atención:**  
+57 (606)8891020 - +57(606)8891030

**Línea Whatsapp:**  
350 405 3493

**Correo Electrónico:**  
 - Atención al ciudadano:  
[atencionalcliente@invama.gov.co](mailto:atencionalcliente@invama.gov.co)  
 - Centro Integrado de Atención al Usuario:  
[ciacinvasa@invama.gov.co](mailto:ciacinvasa@invama.gov.co)  
 - Notificaciones Judiciales:  
[notificacionesjudiciales@invama.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@invama.gov.co)



## TRÁMITE QUE SE REALIZAN EN LÍNEA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE (Enero - Marzo 2022).

Este es el resultado de los trámites que se realizan en línea, desde nuestro portal web. <https://invama.gov.co/>



Desde Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC, se tramitan un total de 6071 solicitudes, estos equivalen al 93%, por la página los ciudadanos tramitaron 223 solicitudes con un porcentaje del 4% y sede Alcázares tramito un total de 213 solicitudes este equivale al 3%. Lo que significa que nuestro punto de atención CIAC impacta de manera positiva el servicio y la oportunidad del mismo. Ya que todos estos trámites se realizan de manera inmediata la mayoría son de paz y salvos.

TRÁMITES EN LÍNEA ENERO - MARZO 2022					
LUGAR	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%
CIAC	580	1868	3623	6071	93%
PÁGINA	71	60	92	223	4%
ALCAZARES	69	78	66	213	3%
<b>TOTAL</b>	<b>720</b>	<b>2006</b>	<b>3781</b>	<b>6507</b>	<b>100%</b>

TABLA 2. Trámites en línea

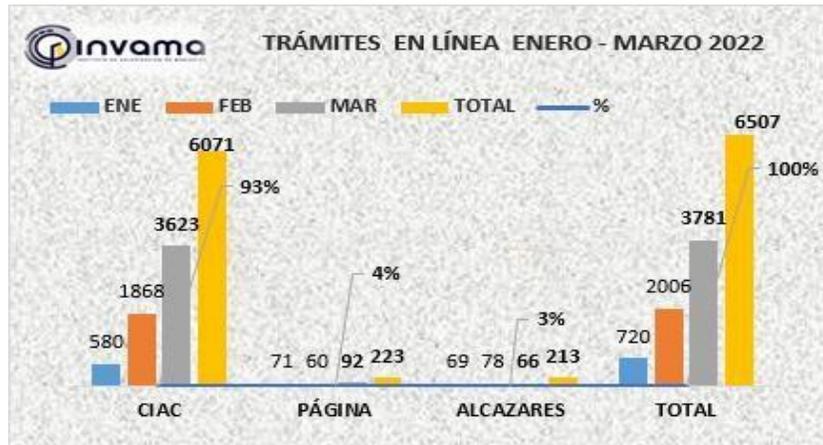


GRAFICO 2. Trámites en línea primer trimestre

### CLASIFICACIÓN PQRSD (web <https://invama.gov.co/peticiones-quejas-yreclamos/>)

A Continuación, se describe categorías y análisis asociadas con la información de la PQRSD recibidas en por el Invama en los meses de enero a marzo de 2022

PQRSD Enero - Marzo 2022					
CLASIFICACION	ENERO	FEB	MARZ	TOTAL	%
PETICIONES	51	48	52	151	46%
QUEJAS	2	0	1	3	0,9%
RECLAMOS	22	20	24	66	5,2%
SUGERENCIAS	3	4	2	9	3%
DENUNCIAS	0	1	0	1	0,3%
AGRADECIMIENTOS	1	0	0	1	0,3%
DERECHOS DE PETICION	7	10	15	32	10%
PROCESOS JURÍDICOS	5	9	11	25	8%
DAÑOS E INSTALACION A.P	23	40	24	87	27%
RECURSOS DE REPOSICION	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>132</b>	<b>129</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Clasificación de acuerdo al tipo de solicitud

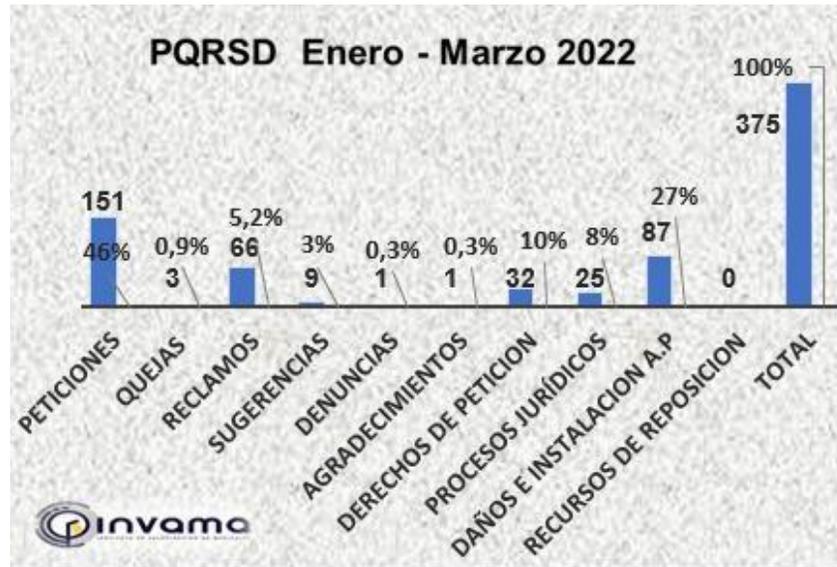


GRAFICO 3. Clasificación de PQRSD

Durante el primer trimestre del 2022 (enero - marzo) se recibieron 375 requerimientos

En febrero se registra el mayor número de requerimientos radicados por la ciudadanía con un 35% (132) y enero con un 30% (114).

Con un total de 151 peticiones son las que más participación ha tenido en el primer trimestre lo que equivale al 46% del total de solicitudes.

Alumbrado Público con un total de 87 solicitudes que representan el 27%. Este obedece al número de solicitudes que llegan de la ciudadanía por las diferentes necesidades en cuanto al alumbrado público de la ciudad.

Con un total de 66 reclamos radicados que equivalen al 5.2% del total de solicitudes radicadas.

Derechos de petición fueron registrados 32 que equivalen al 10%, Procesos Jurídicos de acuerdo a los criterios y de los asuntos que se tramitan en los mismos. Quejas, Sugerencias, Denuncias, Agradecimientos, en menor representación de 1 a 3 solicitudes recibidas.

## DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIA

Distribución por dependencias de los requerimientos recibidos durante el período analizado (enero-marzo 2022)

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GERENCIA	1	2	0	3	1%
FINANCIERA	21	18	20	59	17%
JURIDICA	8	9	8	25	8%
U. TÉCNICA	2	9	6	17	5%
A. PÚBLICO	77	69	74	220	67%
SISTEMAS	2	1	0	3	1%
CONTROL INTERNO	0	0	1	1	1%
G. HUMANA	1	1	1	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>109</b>	<b>110</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Distribución por dependencias

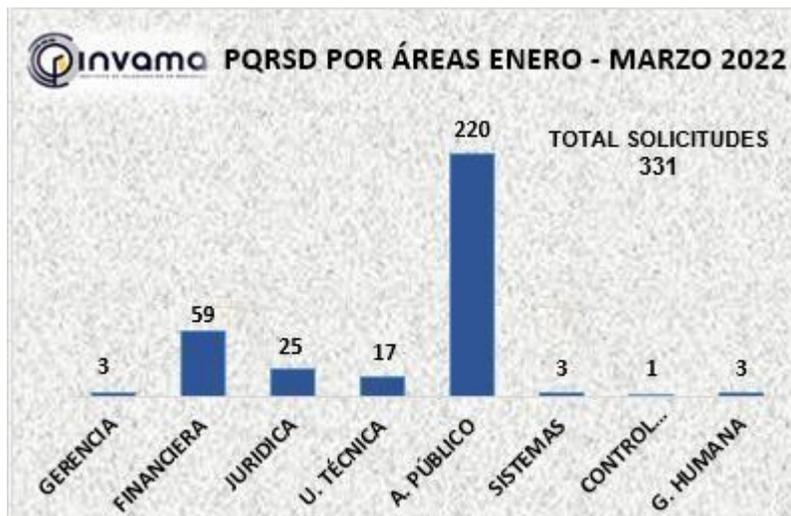


Gráfico 4. Distribución por dependencias

Del total de las PQRSD recibidas, la mayor frecuencia corresponde a Alumbrado Público con 220 requerimientos equivalentes al 67%, financiera 59 solicitudes que equivalen a 17%, Unidad Jurídica con 25 solicitudes que equivalen al 8%, Unidad Técnica con 17 requerimientos equivalentes al 5%. Las demás dependencias con porcentaje menor en promedio 1 a 3 solicitudes.

## OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

El área de Atención al Usuario, en cabeza del Líder Unidad Técnica realiza seguimiento y acompañamiento permanente, a todas las dependencias. Se trata de brindar el soporte y ayuda necesaria para evitar el vencimiento de los términos y dar respuesta a los requerimientos que se radican por parte 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 en general.

Del total de 303 solicitudes se da cumplimientos del 99% con un total de 299 solicitudes que se han tramitado oportunamente. De este resultado se puede decir que se realizaran procedimientos de control para mejorar el proceso de respuesta oportuna.

Solicitudes pendientes vigentes con tiempo para su gestión hay 28 requerimiento al cierre de la última semana de marzo.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA		
ESTADO	cantidad	%
TRAMITADO OPORTUNO	299	99%
PENDIENTE VENCIDO	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. Oportunidad de respuesta

Existen algunas modalidades que no requieren respuesta y las acciones judiciales se determinan el término dentro del proceso y por tanto es variable.

No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuestas emitidas por las entidades.

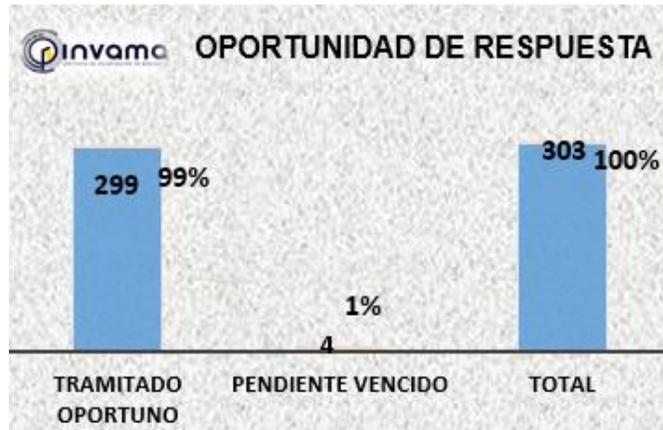


Gráfico5 Oportunidad de respuesta

### PERCEPCIÓN DE LA ENTIDAD POR PARTE DE LOS GRUPO DE VALOR A LOS SERVICIOS Y TRÁMITES.

Los resultados de las encuestas de satisfacción que aplica el Instituto de Valorización de Manizales -INVAMA- a la ciudadanía mediante diferentes canales, web

[https://docs.google.com/forms/d/1YhQo\\_5y2TP7H\\_Mf0yomGVq1BNmAcnmOrYOMRVmqTPzA/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1YhQo_5y2TP7H_Mf0yomGVq1BNmAcnmOrYOMRVmqTPzA/viewform?edit_requested=true), Contact Center (8891020 – 8891030), y ventanilla Única (CIAC). Arroja resultados favorables para la gestión del Instituto, respecto a recepción, trámite, respuesta y servicio que presta, también se destaca la mejora considerable a la oportunidad y pertinencia en la información brindada por parte de los funcionarios de la entidad



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

Para el I trimestre del año 2022 se recibieron un total de 185 encuestas de satisfacción del servicio de atención al ciudadano.

La encuesta se encuentra publicada en la página web de la entidad, en el siguiente enlace

[https://docs.google.com/forms/d/1YhQo\\_5y2TP7H\\_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYOMRVmqTPzA/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1YhQo_5y2TP7H_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYOMRVmqTPzA/viewform?edit_requested=true), la fecha de aplicación fue del 01 de enero al 31 de marzo de 2021.



Gráfico 6 Oportunidad de respuesta

Los resultados arrojados por la encuesta de 185 usuarios que interactuaron en el sitio web. Se promedian las respuestas dadas y se clasifican en (excelente, bueno, deficiente, regular).

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

- Propósito de la consulta.
- Búsqueda de información
- Facilidad de navegación.
- Información clara y precisa.

A fin de generar acciones de mejora continua en la prestación del servicio y consulta de la ciudadanía, se ha actualizado y diseñado una nueva encuesta en nuestra página web.

### ENCUESTA TELEFÓNICA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Con esta encuesta se busca medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios con la información que brinda el Contact Center.

La muestra para la encuesta telefónica, fue de 461 usuarios que respondieron a las preguntas realizadas por las asesoras del Contact Center.

El 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información que desde el Contact Center se brinda, con un total de muestra de 461 usuarios.

ENCUESTA TELEFÓNICA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO					
	SATISFECHO CON LA ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA ADECUADO	RESPUESTA SATISFACTORIA	SATISFACCIÓN %	TOTAL MUESTRA
SI	431	442	434	95%	461
NO	30	19	9	5%	

Tabla 6 Percepción Encuesta telefónica

### CALIFICACIÓN SERVICIO CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC).

Esta calificación refleja la calidad en la atención al servicio, la pertinencia, el tiempo e información entregada por el funcionario. Las variables utilizadas para esta medición son:

CÓMO EVALÚA LA ATENCIÓN RECIBIDA?	
Excelente	4
Buena	3
Regular	2
Mala	1



La medición a la atención del servicio, prestado en el Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC), ha sido favorable para este primer trimestre, con una calificación:

Excelente (4) 1112 usuarios equivalentes al 99%.

Buena (3) 7 usuarios equivalente al 1%

Mala (1) 2 usuarios equivalente al 1%.

CALIFICACION SERVICIO CENTRO INTEGRADO DE ATENCION CIUDADANA CIAC			
	CALIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE
Trimestre I (enero -marzo)	4	1112	99%
	3	7	1%
	1	2	1%
	<b>TOTAL</b>	<b>1121</b>	<b>100%</b>

Tabla 7 calificación servicio CIAC

#### **OPORTUNIDAD DE GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO (enero – marzo 2022)**

Esta es la oportunidad a la gestión realizada a todas las solicitudes radicadas en cuanto a reparaciones, instalaciones y demás de alumbrado público para el primer trimestre de 2022.

El mes de más solicitudes recibidas es marzo, para un total de 851 requerimientos de alumbrado público, se ejecutan 821 y están en estado pendiente 30, equivalentes al 65%, en el mes de enero se radican 701 solicitudes, 696 ejecutadas y en estado pendiente 5 equivalentes al 11%, febrero tiene 635 solicitudes radicadas, ejecutadas 624 y en estado pendiente 11 que equivalen al 24%.

El total de solicitudes recibidas en el trimestre de enero a marzo es de 2187, se ejecutan 2141 y en estado pendiente 46.

MES	TOTAL SOLICITUDES	EJECUTADAS	PENDIENTES	% de avance
ENERO	701	696	5	11%
FEBRERO	635	624	11	24%
MARZO	851	821	30	65%
<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	<b>2187</b>	<b>2141</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Tabla 8. Oportunidad de Gestión Alumbrado Público



Gráfico 6 Oportunidad de Gestión Alumbrado Público

El total de requerimientos de la comunidad en este primer trimestre fue de 2187, de las cuales se ha ejecutado 2141 solicitudes, quedando pendientes sólo 46.

De enero se ha ejecutado el 99%, de febrero el 98% y marzo 97%.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el seguimiento realizado por el área de Atención al Cliente se evidencia que la entidad gestiona y tramita todas las PQRSD, que ingresan a través de los diferentes canales, de manera oportuna.

De igual manera, permite concluir que es necesario continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, verificación y control para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta en un 100% y se refleje en la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas.

Para este primer trimestre se puede concluir que la oportunidad de respuesta por parte del Instituto de Valorización de Manizales –INVAMA- ha sido positiva con un 99% de todos los requerimientos recibidos por parte de la ciudadanía.

Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de Calidad a las PQRSD.

Hacer uso de las buenas prácticas utilizando el Sistema de Gestión Documental, siguiendo el proceso correcto para llevar la trazabilidad de cada uno de los radicados marcados como PQRSD. Lo anterior con el fin de mejorar los resultados de gestión.

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.*

Elaboró



LINA CONSTANZA MORALES FRANCO  
Prof. Universitario Atención al Usuario