

**INFORME UNIFICADO DE PQRSD  
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE – DICIEMBRE) 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 cuarto trimestre 2022 (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 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 en la gestión de las PQRSD, formulada por los ciudadanos al Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA, en el período comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre 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 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:

 <b>CANALES DE ATENCIÓN -INVAMA-</b>			
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano)	kra 21 # 29-29 primer piso módulo 5	Lunes a Viernes 8 am a 5 pm
	Sede Administrativa Alcázares	Calle 3 C 22 -92	Lunes a jueves de 7:30 am a 5 pm y viernes de 7am a 3pm
TELEFÓNICO	Línea de atención	8891030 - 8891020	24 horas
VIRTUAL	Formulario electrónico web ( <a href="https://invama.gov.co/">https://invama.gov.co/</a> )	( <a href="https://invama.gov.co/">https://invama.gov.co/</a> ) <a href="http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php">http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php</a>	El portal web, las redes sociales y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles
	Correo electrónico atención al ciudadano	<a href="mailto:atencionalcliente@invama.gov.co">atencionalcliente@invama.gov.co</a>	
	CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano)	<a href="mailto:CIACInvama@invama.gov.co">CIACInvama@invama.gov.co</a>	
	REDES SOCIALES	Facebook (Invama-Instituto de Valorización de Manizales) Instagram <a href="#">invama_mzles</a> Twitter <a href="#">@InvamaMzles</a> WhatsApp (3504053493)	



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

De acuerdo a los canales de atención dispuestos por INVAMA, se cuenta que del total de peticiones registradas (6255), los canales más utilizados fueron Contact center con un total de solicitudes recibidas de 4179 equivalentes al 67%, seguido por ventanilla única con (417) solicitudes radicadas que equivalen 7%, las redes sociales (1357) lo que equivale a 22% (en especial WhatsApp quien es el que

recoge el mayor número de solicitudes); la participación de la página web con (109) solicitudes reportadas, con un porcentaje del 2%, y correo electrónico (193), con un 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 octubre - diciembre 2022					
CANAL	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Contact Center	1478	1396	1305	4179	67%
Ventanilla Única CIAC	177	109	131	417	7%
WEB	38	42	29	109	2%
Redes Sociales	255	594	508	1357	22%
Correo Electrónico	69	63	61	193	3%
<b>TOTAL</b>	<b>2017</b>	<b>2204</b>	<b>2034</b>	<b>6255</b>	<b>100%</b>

TABLA 1. Canales de atención. De recepción de solicitudes

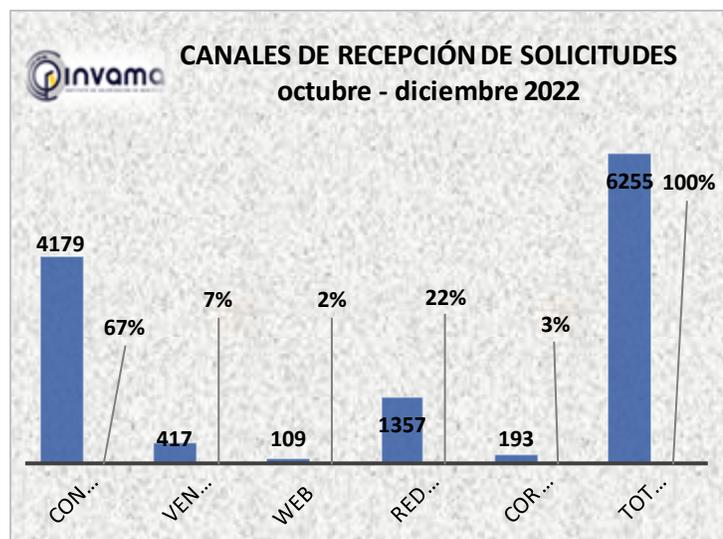


GRAFICO 1 PQRSD por canales de atención

## 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:  
atencioncliente@invama.gov.co  
- Centro Integrado de Atención al Usuario:  
ciacinvama@invama.gov.co  
- Notificaciones Judiciales:  
notificacionesjudiciales@invama.gov.co



## TRÁMITES QUE SE REALIZAN EN LÍNEA DURANTE EL TRIMESTRE Octubre - diciembre 2022

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



Desde el Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC, se tramitaron un total de 748 solicitudes, estas equivalen al 66%, por la página, los ciudadanos tramitaron 223 solicitudes con un porcentaje del 20% y sede Alcázares tramitó un total de 158 solicitudes que equivale al 14%. Lo que significa que nuestro punto de atención CIAC impacta de manera positiva el servicio y la oportunidad del mismo.

TRÁMITES EN LÍNEA octubre - diciembre 2022					
LUGAR	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
CIAC	437	227	84	748	66%
PÁGINA	90	61	72	223	20%
ALCAZARES	66	59	35	160	14%
<b>TOTAL</b>	<b>593</b>	<b>347</b>	<b>191</b>	<b>1131</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 describen las categorías y análisis asociadas con la información de las PQRSD recibidas en por el Invama en los meses de octubre a diciembre de 2022

PQRSD octubre - diciembre 2022					
CLASIFICACION	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PETICIONES	43	57	29	129	24%
QUEJAS	9	10	2	21	4%
RECLAMOS	8	12	6	26	5%
SUGERENCIAS	0	1	0	1	1%
DENUNCIAS	2	0	2	4	1%
AGRADECIMIENTOS	9	1	1	11	2%
DERECHOS DE PETICION	17	16	17	50	9%
PROCESOS JURÍDICOS	5	2	3	1	2%
DAÑOS E INSTALACION A.P	105	79	104	288	53%
RECURSOS DE REPOSICION	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>178</b>	<b>164</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>
<b>% MENSUAL</b>	<b>37%</b>	<b>32%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Clasificación de acuerdo al tipo de solicitud

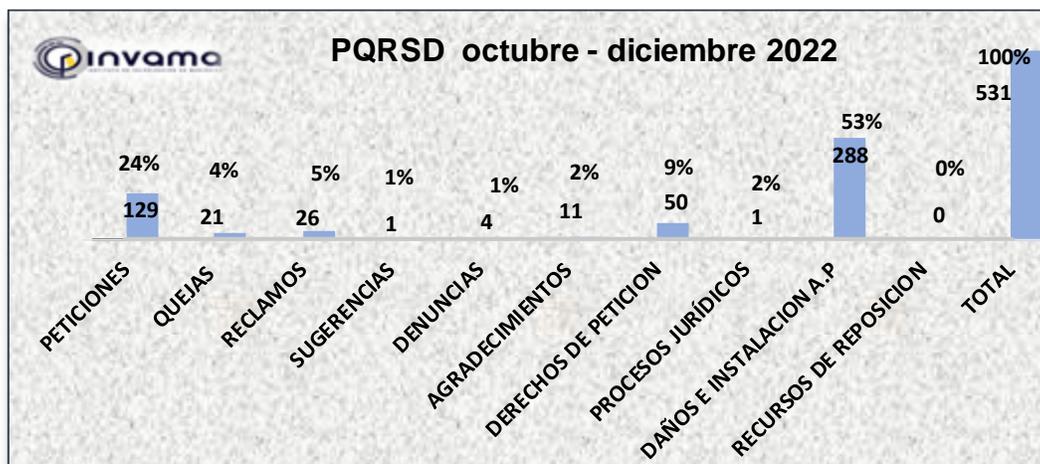


GRAFICO 3. Clasificación de PQRSD

Durante este último trimestre 2022 (octubre - diciembre) se recibieron un total de 531 requerimientos, el mes octubre se registraron el mayor número de requerimientos de la ciudadanía con un 37% (198), seguido por noviembre con un 32% (178) y diciembre con 30% (164).

Se evidencia en la tabla (3) que, del total de solicitudes, el área de alumbrado público representa mayor número de requerimientos con un total de 288 requerimientos que equivalen al 53 % del total de solicitudes radicadas.

También están las Peticiones con un total de 129 requerimientos que representan el 24%. Esto obedece al número de solicitudes que llegan de la ciudadanía por las diferentes necesidades en cuanto al alumbrado público de la ciudad. Le siguen derechos de petición con un total de 50 requerimientos equivalentes al 9%.

Se recibieron un total de 21 quejas, las cuales han sido atendidas con oportunidad estas representan el 4% de total de solicitudes recibidas.

Reclamos 26 con un porcentaje de 5%, los cuales han tenido oportunidad en la respuesta. Las demás con un menor porcentaje de representación en la solicitud recibida en el último trimestre.

## DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIA

Distribución por dependencias de los requerimientos recibidos durante el período analizado (julio – septiembre).

ÁREA	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
GERENCIA	5	2	0	7	2%
FINANCIERA	4	18	6	28	9%
JURIDICA	9	7	3	19	3%
U. TÉCNICA	1	8	4	13	4%
A. PÚBLICO	86	106	50	242	76%
SISTEMAS	2	1	1	4	2%
C. INTERNO	0	1	0	1	1%
G. HUMANA	0	4	2	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>147</b>	<b>66</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Distribución por dependencias

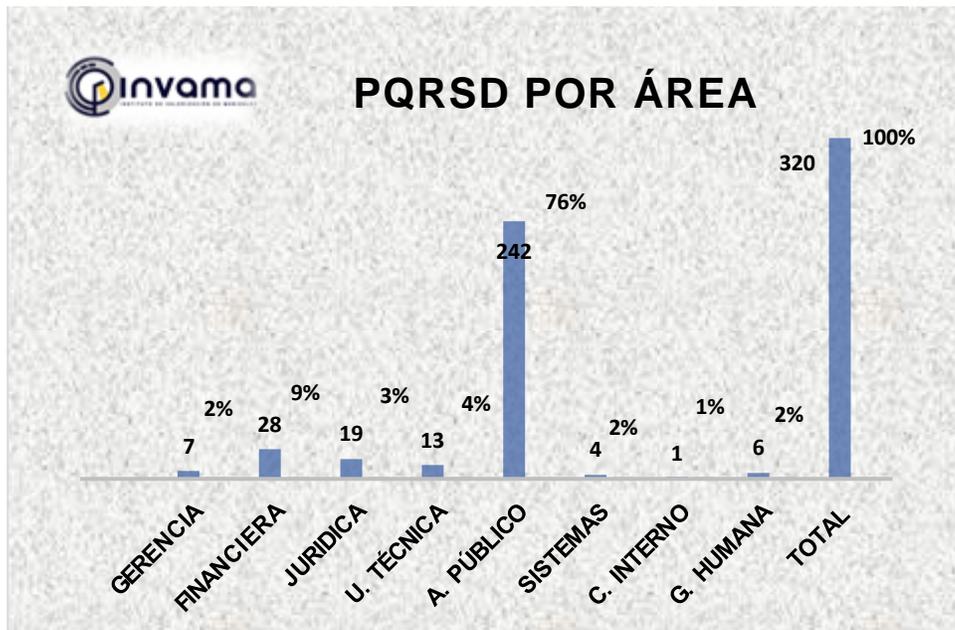


Gráfico 4. Distribución por dependencias

Del total de las PQRSD recibidas, la mayor frecuencia corresponde al proceso de Alumbrado Público con 242 requerimientos, equivalentes al 76%; seguido de

financiera con 28 solicitudes que equivalen al 9%; Unidad técnica con 13 solicitudes que equivalen al 4% y Unidad jurídica con 19 requerimientos equivalentes al 3%. Las demás dependencias con un porcentaje menor, representadas en 1 a 5 solicitudes.

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

El proceso de Atención al Usuario, en cabeza del Líder de la 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 269 solicitudes se da cumplimientos al 89% con un total de 265 solicitudes que se han tramitado oportunamente. De este resultado se puede decir que se vienen realizando procedimientos de control para mejorar el proceso de respuesta oportuna.

Al cierre del mes de diciembre se encuentran 24 requerimientos en tiempo de respuesta vigente, los requerimientos vencidos se les dio respuesta en tiempo extemporáneo.

<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA</b>		
<b>ESTADO</b>	<b>cantidad</b>	<b>%</b>
<b>TRAMITADO OPORTUNO</b>	265	89%
<b>TRAMITADO VENCIDO</b>	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. Oportunidad de respuesta

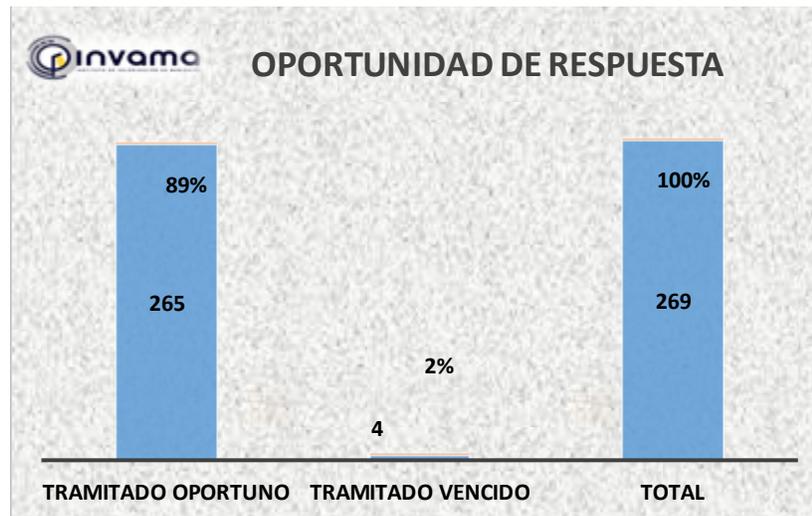


Gráfico5 Oportunidad de respuesta

Es importante aclarar, que existen algunas modalidades que no requieren respuesta y las acciones judiciales se determina el término dentro del proceso y por tanto es variable. Además, no requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuestas emitidas por las entidades.

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

La encuesta de satisfacción la aplica el INVAMA a la ciudadanía a través de los canales:

Web:

[https://docs.google.com/forms/d/1YhQo\\_5y2TP7H\\_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYO\\_MRVmqTPzA/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1YhQo_5y2TP7H_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYO_MRVmqTPzA/viewform?edit_requested=true), Contact Center (8891020 – 8891030), y ventanilla Única (CIAC). Los resultados permiten concluir una favorabilidad para la gestión de la entidad, respecto a: recepción, trámite, respuesta y servicio que presta. Además, 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 III trimestre del año 2022 se recibieron un total de 162 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\\_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYO\\_MRVMqTPzA/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1YhQo_5y2TP7H_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYO_MRVMqTPzA/viewform?edit_requested=true), la fecha de aplicación fue del 01 de julio al 30 de septiembre de 2022.



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.

### 1. ¿Cual fue el propósito de su visita?

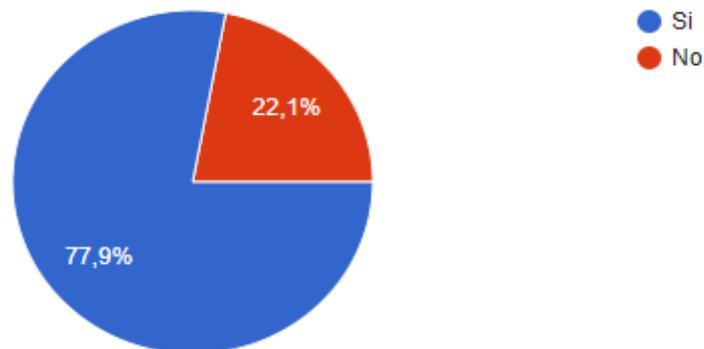
281 respuestas



El mayor número de usuarios que visitan la página web, lo hacen para hacer trámites en línea lo que representa el 52.7%.

### 2. ¿ Ha encontrado la información y/o trámite que necesitaba realizar?

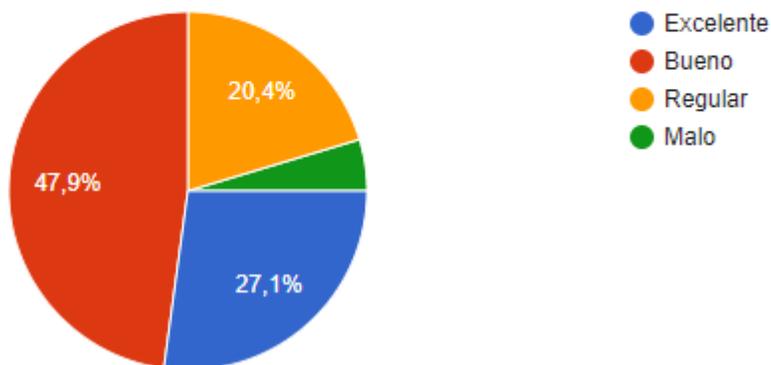
272 respuestas



El 77.9% de la persona que consultan la página web, manifiestan conformidad con la información allí suministrada.

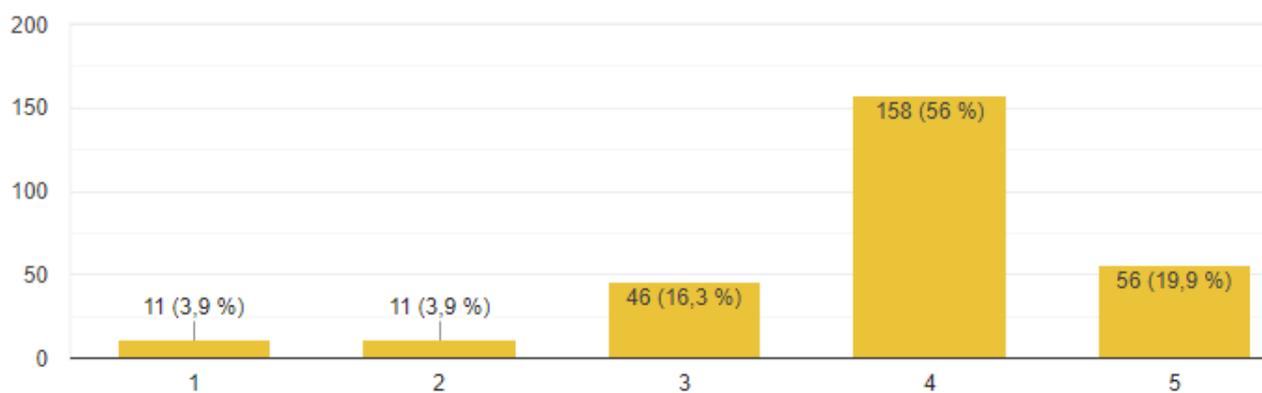
¿Cual de las siguientes opciones describe mejor su impresión sobre la utilidad del servicio en la web?

280 respuestas



Para el 47.9% de los usuarios que consultan en la página web de la institución la impresión es buena, 27% califica de excelente la utilidad de la información y el 20.4% consideran el servicio regular.

4. En una escala del 1 al 5 ¿ Cómo califica la satisfacción del servicio? (Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto)



Para 158 usuarios la calificación del servicio es de 4 con un porcentaje (56%) en la satisfacción con la información que se encuentra en la página web. 56 usuarios dan una calificación de 5 al servicio, 46 usuarios califican en 3 la información y servicios que están en la 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.

TRIMESTRE	SATISFECHO CON LA ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA ADECUADO	RESPUESTA SATISFACTORIA	SATISFACCIÓN (%)	TOTAL DE LA MUESTRA
CONFORME	306	305	300	98%	319
NO CONFORME	8	11	16	2%	

Tabla 6 Percepción Encuesta telefónica

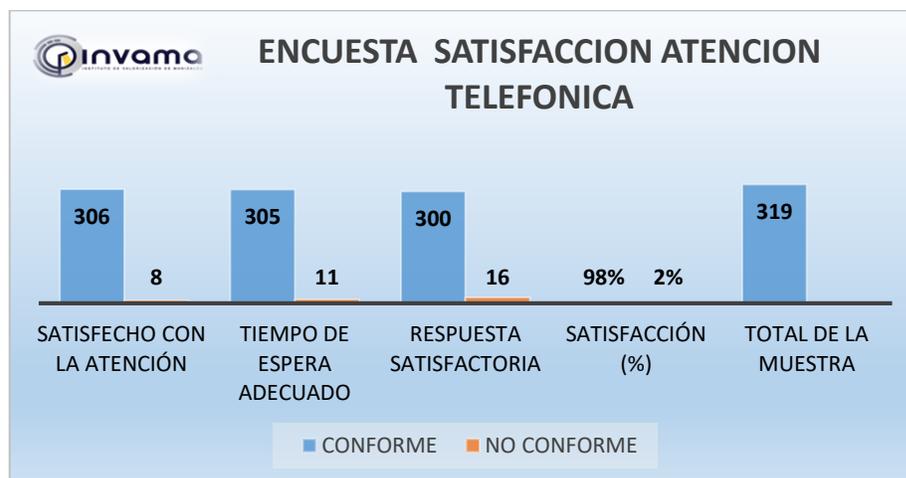


gráfico 6 Percepción Encuesta telefónica

- La muestra para la encuesta telefónica, fue de 319 usuarios que respondieron a las preguntas realizadas por las asesoras del Contact Center.
- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información que desde el Contact Center se brinda, consideran que el tiempo de espera es adecuado y que se brinda información apropiada.
- La información que se brinda desde el contact center es para brindar información general, a todas las necesidades de los usuarios.

## 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:

CALIFICACIÓN SERVICIO	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
BUENA	9	1%
EXCELENTE	1267	99%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1270</b>	<b>100%</b>

Tabla 7 calificación servicio CIAC

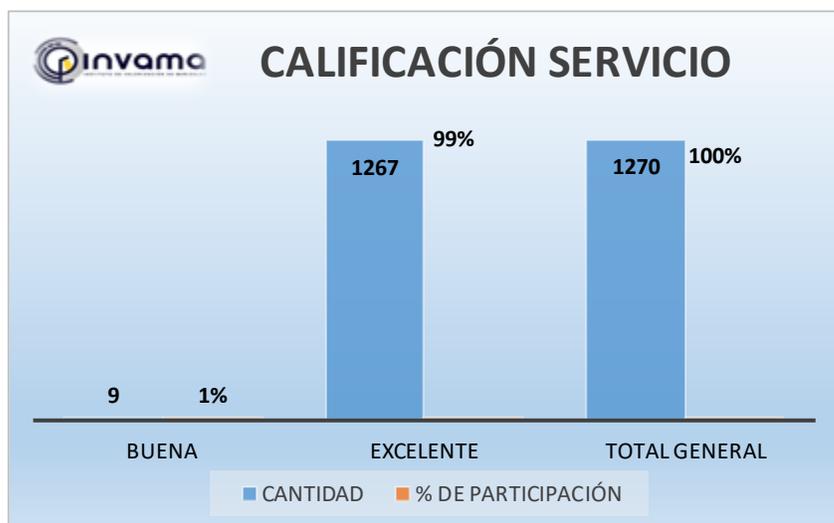


Gráfico 7 calificación servicio CIAC

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

- ✓ Excelente (1270) usuarios equivalentes al 99%.
- ✓ Buena (9) usuarios equivalentes al 1%

Esta calificación demuestra que el servicio que se da a la ciudadanía de manera presencial está acorde con las necesidades y requerimientos de nuestro grupo de valor.

## ENCUESTA DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO

Esta encuesta se realiza en los meses de junio a septiembre del 2022, se realiza telefónicamente desde el Contact center.

**MUESTREO:** Por conglomerados, Subdivisión de la población por zonas, selección y extracción aleatoria según porcentaje de participación de cada zona o comuna en el total de la población del municipio de Manizales.

La cantidad de encuestas efectivas fue calculada por el total de llamadas telefónicas, luego fue clasificada por barrios y comunas, de las cuales se obtuvo una muestra de 2003 encuestas efectivas así:

COMUNA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ciudadela Del Norte	331	17%
La Fuente	259	13%
Zona Rural	209	10%
Atardeceres	205	10%
La Macarena	189	9%
Ecoturístico Cerro De Oro	162	8%
Universitaria	136	7%
Tesorito	134	7%
Cumanday	126	6%
San José	107	5%
La Estación	73	4%
Palogrande	72	4%
<b>TOTAL</b>	<b>2003</b>	<b>100%</b>

Tabla 8 usuarios encuestados por comunas

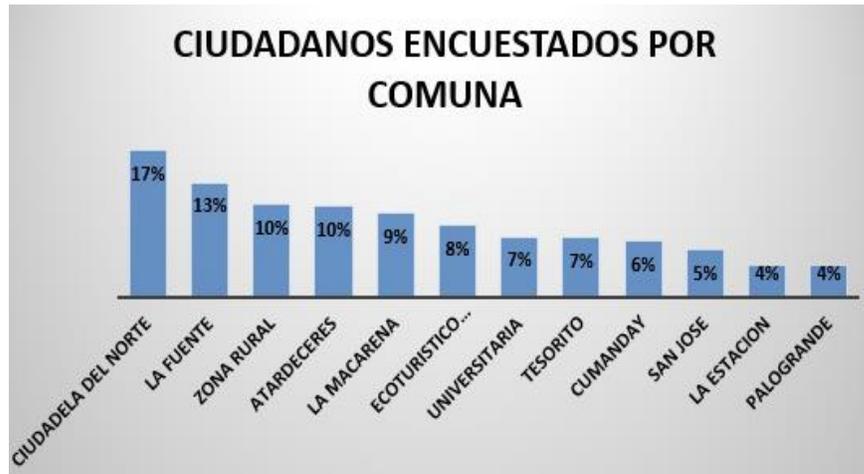


Gráfico 8 usuarios encuestados por comunas

La comuna ciudadela del norte tuvo la mayor participación con un total de muestra de 331 personas encuestadas equivalente al 17%, seguido por la comuna la fuente con 259 usuarios encuestados con un porcentaje del 13%, el total de encuestas efectivas en la zona rural fue de 209 con el 10% de participación.

#### ¿Cómo califica el servicio de alumbrado público en las calles de su comunidad?

¿Cómo califica el servicio de alumbrado público en las calles de su comunidad?	Total muestra	%
Bueno	1023	51%
Malo	147	7%
Regular	833	42%
<b>Total muestra</b>	<b>2008</b>	<b>100%</b>

Tabla 9 calificación del servicio de alumbrado público

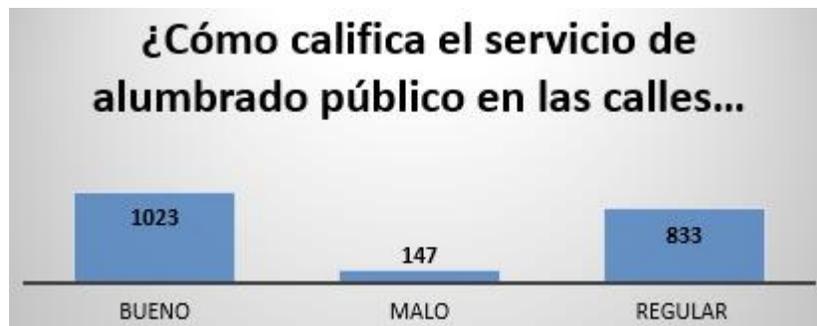


Gráfico 9 calificación del servicio de alumbrado público

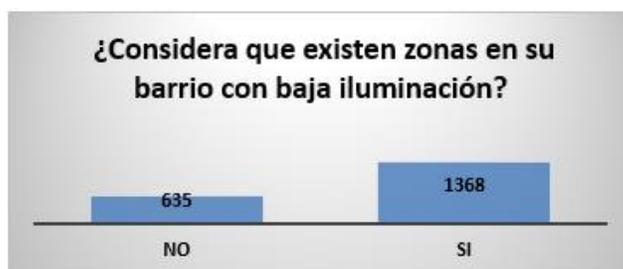
La calificación dada por la ciudadanía en cuanto al servicio es:

51% consideran que el servicio es bueno con un total de personas encuestadas de 1023, 42% de los usuarios califican de regular el servicio con un total de personas encuestadas de 833, 7% consideran que el servicio de alumbrado público es malo con un total de 147 usuarios encuestados.

### ¿Considera que existen zonas en su barrio con baja iluminación?

¿Considera que existen zonas en su barrio con baja iluminación?	Total muestra	%
No	635	32%
Si	1368	68%
<b>Total muestra</b>	<b>2003</b>	<b>100%</b>

¿Tabla 10 como es la iluminación en su barrio?



¿Gráfico 10 como es la iluminación en su barrio?

La ciudadanía en general considera que hace falta mayor iluminación en algunos sectores. El total de usuarios encuestados que calificaron NO fue de 1368 lo que representa el 68%.

### ¿Se le da mantenimiento adecuado al sistema de alumbrado público en su comunidad?

¿Se le da mantenimiento adecuado al sistema de alumbrado público en su comunidad?	Total muestra	%
No	1182	59%
Si	824	41%
<b>Total muestra</b>	<b>2006</b>	<b>100%</b>

Tabla 11 Se le da mantenimiento adecuado al sistema de alumbrado público en su comunidad

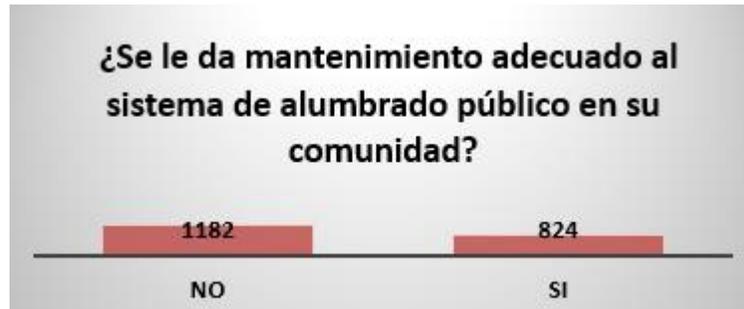


Gráfico11 Se le da mantenimiento adecuado al sistema de alumbrado público en su comunidad

Del total de usuarios encuestados (2006) el 59% (1182) afirman que falta mantenimiento en el alumbrado público en algunos lugares de la ciudad.

**¿Sabe usted cuál es la empresa encargada del alumbrado público en la ciudad?**

¿Sabe usted cuál es la empresa encargada del alumbrado público en la ciudad?	Total muestra	%
No	64	3%
SI	1935	97%
<b>Total general</b>	<b>1999</b>	<b>100%</b>

Tabla 11 cuál es la empresa encargada del alumbrado público



Gráfico 11 cuál es la empresa encargada del alumbrado público

La ciudadanía (1935) 97% identifica claramente quien es la empresa prestadora del servicio de alumbrado público del municipio de Manizales.

## OPORTUNIDAD DE GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO (julio – septiembre 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 tercer trimestre de 2022.

El mes de más solicitudes recibidas es septiembre, para un total de 1060 requerimientos, se ejecutan 719 y están en estado pendiente 341, equivalentes al 68%; lo sigue el mes de agosto donde se radicaron 659 solicitudes, de las cuales 587 fueron ejecutadas y en estado pendiente se encuentran 72, equivalentes al 89%. Por último, está el mes de julio, el cual cuenta con 555 solicitudes radicadas, ejecutadas 503 y en estado pendiente 52 que equivalen al 91%.

OPORTUNIDAD DE GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO oct - dic 2022			
MES	TOTAL SOLICITUDES	EJECUTADAS	PENDIENTES
OCTUBRE	1129	975	154
NOVIEMBRE	1119	805	314
DICIEMBRE	878	447	431
<b>TOTAL</b>	<b>3126</b>	<b>2227</b>	<b>899</b>

Tabla 12. Oportunidad de Gestión Alumbrado Público

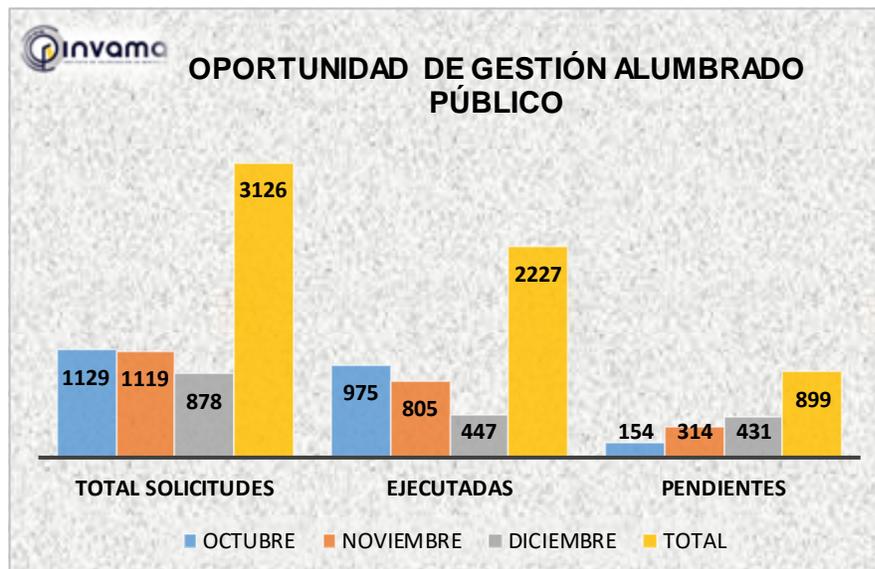


Gráfico 12 Oportunidad de Gestión Alumbrado Público

El total de solicitudes recibidas para el tercer trimestre es de 3126 y se han ejecutado 227, en estado pendiente 899.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

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

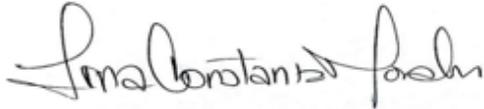
De igual manera, permite concluir que es necesario continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, verificación y control para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta en un 100% y se refleje en la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas.

Con base en la información que se ha presentado, el proceso de Atención al Usuario sugiere atender las siguientes recomendaciones para mejorar la información relacionada con la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, denuncias que pueda presentar la ciudadanía, usuarios y partes de interesadas.

- Para el cuarto trimestre se puede concluir que la oportunidad de respuesta por parte del Instituto de Valorización de Manizales –INVAMA- ha sido favorable con un 97% 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.
- Se recomienda a todas las dependencias la revisión permanente a los términos de respuesta de los requerimientos que estén bajo su responsabilidad.
- 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.
- Se invita a los funcionarios a tener como hábito en cuanto a la revisión diaria de su bandeja en el Sistema de Gestión Documental y atender a los mensajes enviados por el proceso de atención al usuario, con el objetivo de que estén al día con los radicados asignados.

- Atender y responder los correos de reportes PQRSD enviados periódicamente por el área de atención al usuario e informar por ese mismo medio los avances conseguidos.

Elaboró



LINA CONSTANZA MORALES FRANCO  
Prof. Universitaria Atención al Usuario

