

INFORME UNIFICADO DE PQRS PRIMER TRIMESTRE (ENERO – MARZO) 2023 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 2023 (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 **PQRS** elaborado por 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 Invama. Así mismo, hace parte de sus funciones, el gestionar y hacer control de los términos en tiempo para dar respuesta y apoyar en la congestión de las dependencias, presentando un primer nivel de servicio en la atención de las peticiones y demás requerimientos de la ciudadanía. Por otra parte, se encarga de promover la cultura de atención al ciudadano, la atención y 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 evaluación de la oportunidad de respuesta y el cumplimiento de la normatividad vigente de la gestión de las PQRS, formulada por los ciudadanos al INVAMA, en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2023

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 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
- **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.

De conformidad con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015 y lo estipulado en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo con las modalidades anteriormente descritas son los siguientes:

- Peticiones de interés general y particular: *Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.*
- Peticiones de documentos e información: *Dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción.*
- Consultas en relación con las materias a su cargo: *Dentro de los treinta y cinco (35) días hábiles siguientes a su recepción.*
- Peticiones entre autoridades: *Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.*
- Funcionarios sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado, *si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito.*

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:

 CANALES DE ATENCIÓN -INVAMA-				
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 1pm	
WHATSAAP	Contact Center	3504053493	Lunes a Sábado	
TELEFÓNICO	Línea de atención	8891030 - 8891020	24 horas	
VIRTUAL	Formulario electrónico web (https://invama.gov.co/)	http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php	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	atencionalcliente@invama.gov.co		
	CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano)	CIACInvama@invama.gov.co		
	REDES SOCIALES	Facebook (Invama-Instituto de Valorización de Manizales)		
		Instagram invama_mzles		
Twitter @InvamaMzles				
	WhatsApp (3504053493)			



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

De acuerdo a los canales de atención dispuestos por INVAMA, se cuenta que del total de peticiones registradas (**8566**), los canales más utilizados fueron Contact center con un total de solicitudes recibidas de **2248** equivalentes al **26%**, seguido por ventanilla única con (**3547**) solicitudes radicadas que equivalen **42%**, las redes sociales (**1897**) 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 (**129**) solicitudes reportadas, con un porcentaje del 2%, y correo electrónico (**175**), con un 9% 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 enero - marzo 2023					
CANAL	enero	febre	mar	TOTAL	%
Contact Center	807	678	763	2248	26%
Ventanilla Única CIAC	834	1220	1493	3547	42%
WEB	35	48	46	129	2%
Redes Sociales	649	619	629	1897	22%
Correo Electrónico	104	305	336	745	9%
TOTAL	2429	2870	3267	8566	100%

TABLA 1. Canales de atención y recepción

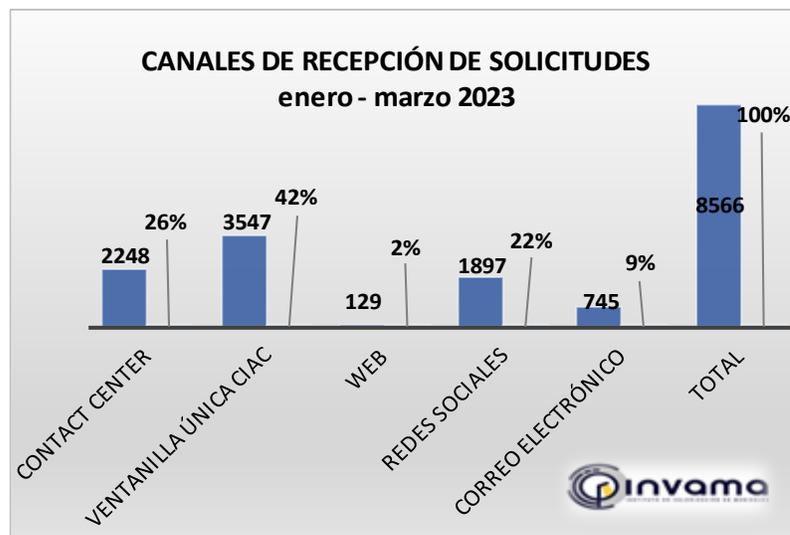


GRÁFICO 1 PQRSD por canales de atención y recepción

Haciendo un comparativo entre el primer trimestre año 2022 y año 2023, Se puede evidenciar como el incremento de solicitudes por ventanilla única ha sido significativo en el actual trimestre con un total de 3547 solicitudes pasando de 171 solicitudes con una marcada diferencia en aumento de 3376 solitudes más ingresadas.

Cabe pues, mencionar la necesidad de la ventilla única en términos de simplificar y agilizar los trámites, brindando orientación y un adecuado servicio a la ciudadanía.

COMPARATIVO TRIMESTRE (I) 2022- 2023			
CANAL	TOTAL 2023	TOTAL 2022	DIFERENCIA
Contact Center	2248	2438	-190
Ventanilla Única CIAC	3547	171	3376
WEB	129	112	17
Redes Sociales	1897	1737	160
Correo Electrónico	745	101	644
TOTAL	8566	4559	4007

TABLA 2. COMPRATIVO I TRIMESTRE AÑO 2022

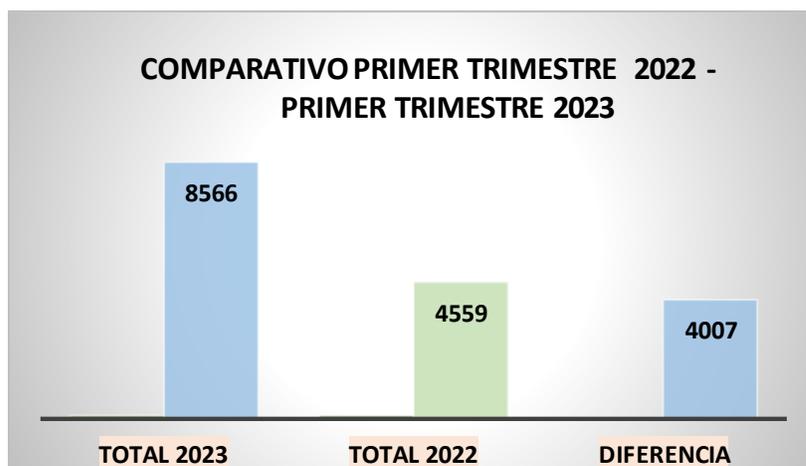


GRÁFICO 2. COMPRATIVO 4 TRIMESTRE AÑO 2022



Estas son nuestras líneas oficiales para reportar los daños en el **ALUMBRADO PÚBLICO** en Manizales:

☎ 889 10 20 - 889 10 30

☎ 350 405 3493

O escribenos al correo atencionalcliente@invama.gov.co

TRÁMITES QUE SE REALIZAN DURANTE EL TRIMESTRE enero - marzo 2023

Este es el resultado de los trámites que se realizan, desde nuestros puntos de atención y desde el portal web. <https://invama.gov.co/>



En la siguiente tabla, se detalla la radicación de solicitudes por trámites y por canal de atención.

En la sede alcázares se realizaron el mayor número de trámites **5311** que representan el **45%**. (Este trámite correspondió a creación de fichas y expedición de paz y salvo).

Trámites en línea y OPAS Son aquellos trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) totalmente en línea, cuya gestión al interior de la entidad se realiza haciendo uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, sin requerir la intervención de funcionarios. Estos tienen un número significativo **4153** equivalentes al **35%**.

El CIAC Centro Integrado de Atención a la Ciudadanía, en donde se realizan trámites y servicios de manera presencial, con **2294** tramites gestionados equivalentes al **20%**.

TRÁMITES enero - marzo 2023					
LUGAR	ene	febre	marzo	TOTAL	%
CIAC	834	738	722	2294	20%
PÁGINA WEB	634	2082	1437	4153	35%
ALCAZARES	66	3897	1348	5311	45%
TOTAL	1534	6717	3507	11758	100%

TABLA 3. Trámites

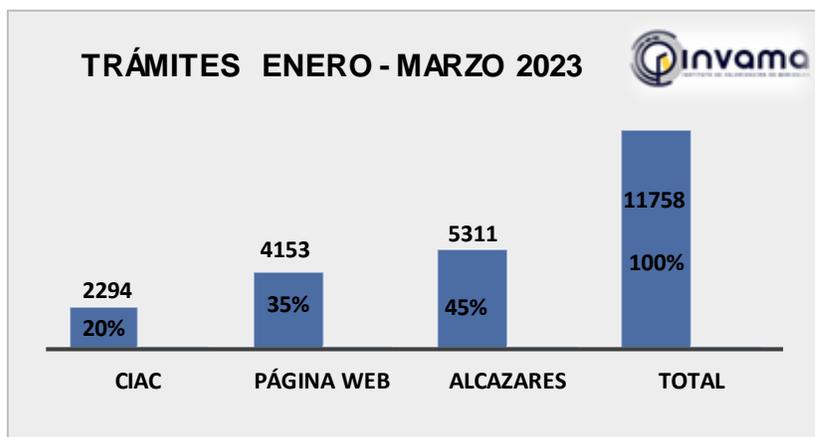


GRAFICO 3. Trámites en línea primer trimestre 2023

CLASIFICACIÓN PQRSD

Web <https://invama.gov.co/peticiones-quejas-yreclamos/>

El comportamiento de radicaciones según clasificación de PQRSD en el portal web y el número de registros tramitados por la entidad en el trimestre es de 647 registros, el 58% correspondieron a daños e instalación en alumbrado público 376 solicitudes, 100 radicados se clasificaron como peticiones con un porcentaje de 15% respecto al total de los trámites, 92 radicaciones se clasificaron como derechos de petición representando el 14%, las restantes 79 (13%) con menor representación para este trimestre están entre, quejas (15), reclamos (31), denuncias (3), agradecimientos (10), procesos jurídicos (20).

PQRSD enero - marzo 2023					
CLASIFICACION	ENERO	FEBR	MARZ	TOTAL	%
PETICIONES	43	18	39	100	15%
QUEJAS	9	2	4	15	2%
RECLAMOS	8	11	12	31	5%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0%
DENUNCIAS	2	1	0	3	1%
AGRADECIMIENTOS	9	1	0	10	2%
DERECHOS DE PETICION	17	50	25	92	14%
PROCESOS JURÍDICOS	5	4	11	20	3%
DAÑOS E INSTALACION A.P	105	159	112	376	58%
RECURSOS DE REPOSICION	0	0	0	0	0%
TOTAL	198	246	203	647	100%
% MENSUAL	31%	38%	31%	100%	100%

TABLA 4. PQRSD

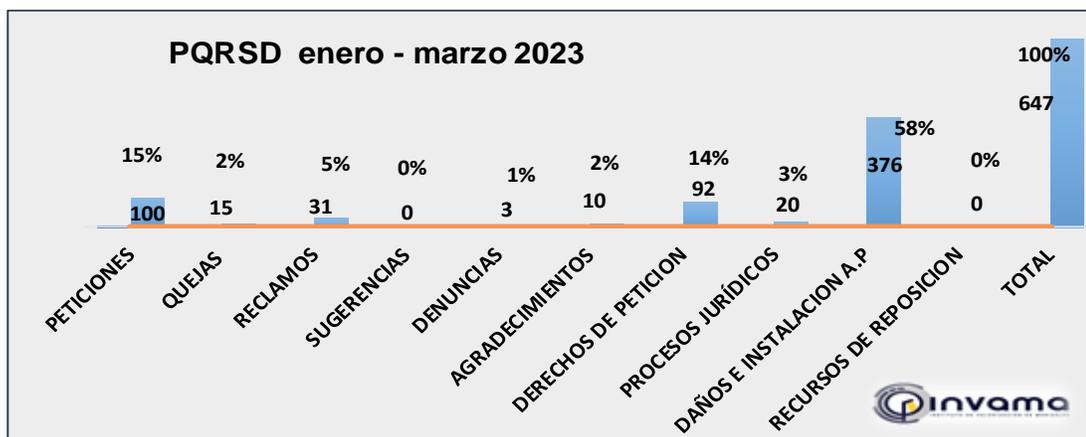


GRAFICO 4 PQRSD

Clasificación NO PQRSD

Copia / Informativo: Son documentos dirigidos a otros destinatarios, que solicitan copia al INVMA o documentos cuyo contenido es meramente informativo. No requieren respuesta por parte de la Institución.

Interno: Son ingresos emitidos al interior de la entidad por funcionarios y/o contratistas, enfocados a temas relacionados con talento humano y tema contractual como, por ejemplo: solicitud de certificaciones de contrato, permisos, solicitud de vacaciones, entre otros.

Ordinario: Son los documentos que no inciden en el desarrollo de la misión que desempeña la Institución, en este grupo se clasifica las atenciones, envío de revistas, y periódicos, propaganda, ofrecimiento de servicios, invitaciones que no afectan el desarrollo de la entidad, entre otros. **No requieren respuesta por parte de la entidad.**

Respuesta: Corresponde a una respuesta dada por una persona natural o jurídica a una solicitud hecha por el Invama. **En líneas generales no requiere respuesta**

OTROS INGRESOS NO PQRSD PRIMER TRIMESTRE ENERO - MARZO		
MES	OTROS INGRESOS NO PQRSD	%
ENERO	11	27%
FEBRERO	18	43%
MARZO	12	30%
TOTAL	41	100%

TABLA 5 NO PQRSD

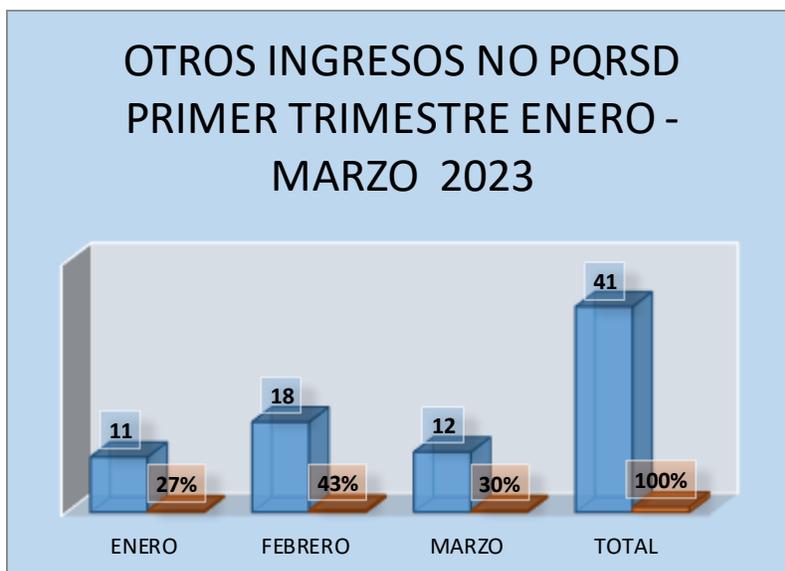


GRAFICO 5 NO PQRSD

En la tabla 5, se observa que, en el primer trimestre de la actual vigencia, en el mes de febrero se radicaron el mayor número de documentos NO PQRSD.

Nota: los 41 documentos tipificados como otros tipos de ingresos (NO PQRSD), según la clasificación de ingreso y que a su vez no se encuentran categorizados en la Ley 1755 de 2015 no requieren respuesta, por lo tanto, después de ser verificados no son objeto de seguimiento.

DISTRIBUCIÓN POR ÁREA

Distribución por dependencia, de los requerimientos recibidos durante el primer trimestre.

PQRSD POR ÁREA					
ÁREA	enero	febr	mar	TOTAL	%
GERENCIA	1	1	2	4	1%
FINANCIERA	15	7	22	44	9%
JURIDICA	10	4	11	25	5%
U. TÉCNICA	3	6	3	12	3%
A. PÚBLICO	124	159	117	400	80%
SISTEMAS	1	1	3	5	1%
C. INTERNO	1	0	0	1	0,2%
G. HUMANA	1	1	2	4	0,8%
TOTAL	156	179	160	495	100%

TABLA 6 PQRSD POR ÁREA

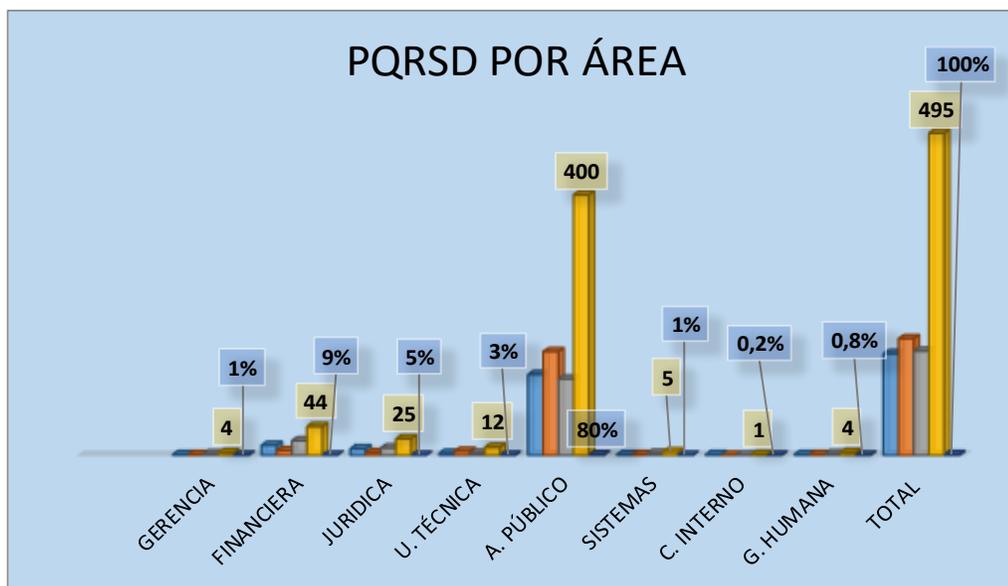


GRAFICO 6 PQRSD POR ÁREA

La Tabla y Gráfica 6 muestran la distribución mensual de PQRSD por área según la clasificación establecida.

Se evidencia que, el mayor volumen de peticiones, solicitudes de información y/o documentos, son para Alumbrado Público, con un total de 400 requerimientos para el trimestre que equivalen al 80%. Seguido por el área financiera con 44 solicitudes ingresadas con un porcentaje del 9%. Continúa el área jurídica con un total de 25 requerimientos que equivalen al 5%. Las demás con representación menor (Gerencia, Sistemas, Gestión Humana, y Control Interno).

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

El proceso 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, y teniendo en cuenta que la gestión adecuada de una petición genera un cruce de información entre el peticionario y la institución a medida que se surte el trámite definitivo de la solicitud, la Entidad propende por mantener una comunicación fluida con el peticionario manteniéndolo informado con respecto al estado de su requerimiento. Adicional a ello, de considerarlo necesario, lo requiere o le solicita la adición o complementación de la información necesaria para atender su solicitud.

Del total de 647 solicitudes se da cumplimiento al 88% con un total de 571 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 marzo se encuentran 76 requerimientos en tiempo de respuesta vigente.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE		
ESTADO	cantidad	%
TRAMITADO OPORTUNO	571	88%
PENDIENTE	76	12%
TOTAL	647	100%

TABLA 7 oportunidad de respuesta

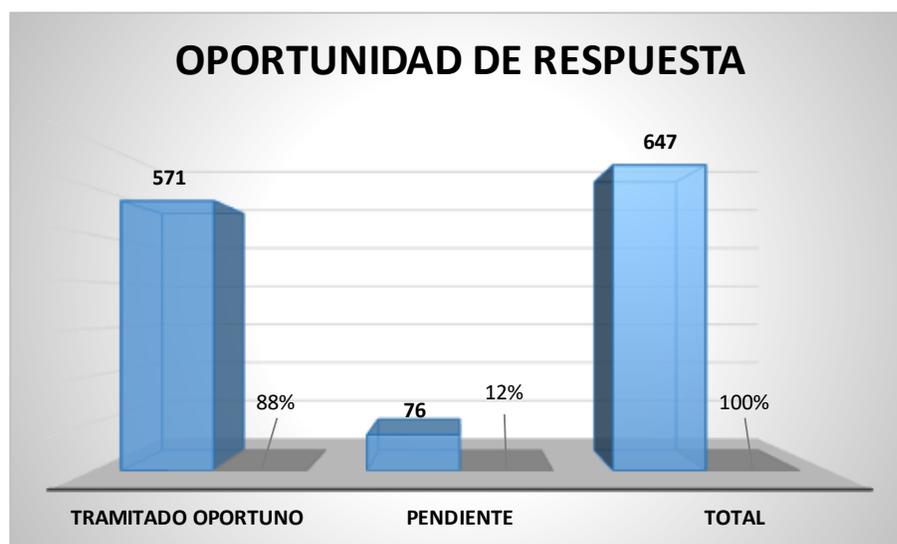


GRAFICO 7 oportunidad de respuesta

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.

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

La encuesta de satisfacción se aplica a todos los usuarios a través de los diferentes canales.

Web:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfOJKErHBErNnYrvdd22VgFOGu7J350qGCKfHGEjxDLPqrzA/viewform>

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.

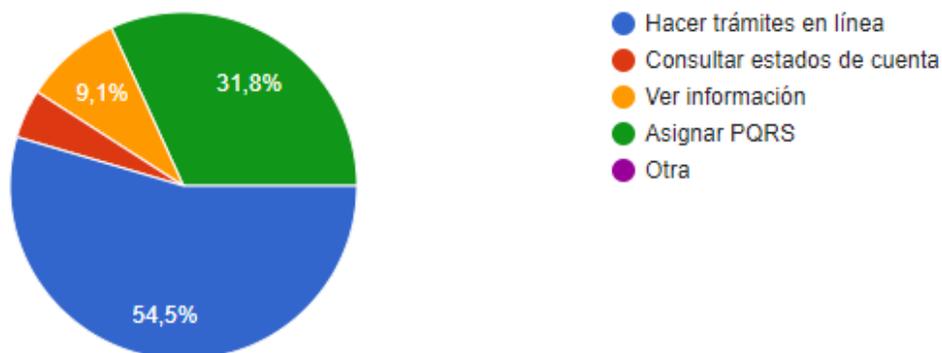
PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

En los meses de enero a marzo del presente año se recibieron un total de 22 encuestas de satisfacción, en cuanto a la información suministrada por página web.



1. ¿Cuál fue el propósito de su consulta?

22 respuestas



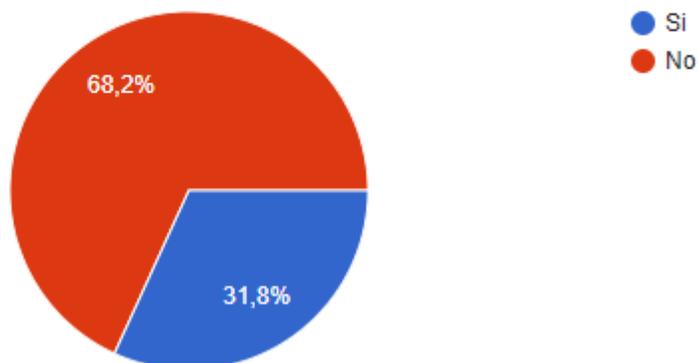
En esta pregunta el mayor porcentaje está en los trámites en línea con el 54.4% (12).

Asignación de PQRSD con 31.8% (7) personas, ver información 9.1 % (2) personas, consultar estado de cuenta 4.5% (1) persona).

En general para la muestra obtenida en este trimestre (22) personas, ha sido positiva la percepción que tienen los usuarios en especial del trámite en línea que ha sido el servicio que más demanda tuvo. Los demás con menor representación.

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

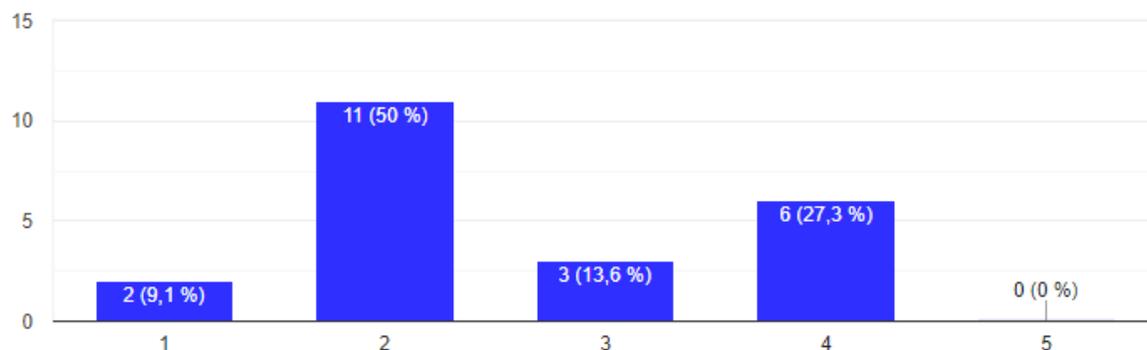
22 respuestas



El porcentaje obtenido (68.2%), a esta pregunta, refleja la importancia de realizar acciones de mejora que permitan tener una percepción diferente de los servicios e información que se encuentra publicada en la página.

En una escala del 1 al 5 ¿Qué tan útil éste servicio web para su consulta? (Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto)

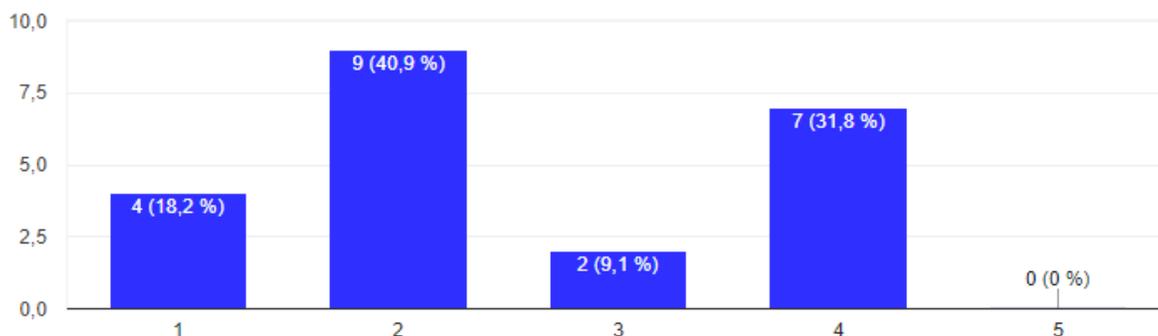
22 respuestas



La calificación dada por los usuarios, en cuanto a la utilidad de información y facilidad de navegación, concluye que, el 50% de los usuario se les hace necesario que haya información adicional para su consulta.

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

22 respuestas



Esta escala de calificación da como resultado, que el 50% de los usuarios, que han utilizado los servicios de la página, requieren encontrar información adicional para concluir y finalizar el trámite.

5. ¿Tiene alguna sugerencia para adicionar en nuestra página web?
22 respuestas

Esta es una pregunta de tipo abierta, en una pregunta abierta el encuestado da su opinión utilizando sus propias palabras. Y de acuerdo a los temas que inquietan a la ciudadanía se analiza su recurrencia dando como resultado la siguiente información].

Agradecimientos	Demora en los trámites	Queja del servicio de alumbrado público	Página no funciona	Total respuestas
3 (13%)	11 (50%)	4 (18%)	5 (22.7%)	22 (100%)

Esta tabla identifica que de las 22 personas que respondieron a la pregunta abierta, el 50% (11 personas) manifiesta demora en la respuesta a trámites como PQRSD que se gestionan desde la página, 5 usuarios que son el 22.7% manifiestan que la página presenta demora para la gestión del trámite.

Conclusiones generales de la encuesta de servicio página web

La tasa de respuesta varía ampliamente, entre una encuesta y otra, además una serie de factores pueden llegar a influir en ellas.

Teniendo en cuenta que la muestra para este trimestre no fue significativa, pues solo 22 personas respondieron la encuesta que se encuentra publicada en nuestro sitio web, lo que quiere decir que no es suficiente para validar una información concreta y clara de las necesidades de nuestros usuarios, aún así es necesario realizar un diagnóstico de la misma.

Si bien no existe un único criterio para determinar el tamaño de la muestra en el proceso de validación de un cuestionario, sí existen una serie de recomendaciones que creemos que es importante tener siempre a la vista.

- ✓ Aumentar la visibilidad de las encuestas online insertando una pregunta o link que direcciona directamente a la encuesta en el Email de atención al cliente.
- ✓ Realizar difusión por todos los canales de atención con que cuenta la empresa (redes sociales).
- ✓ Ajustar las preguntas del cuestionario.

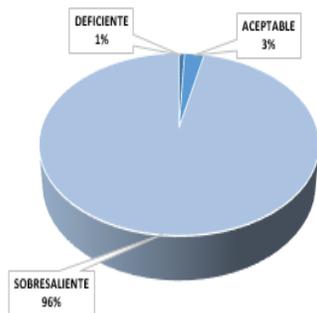
ENCUESTA TELEFÓNICA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO

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

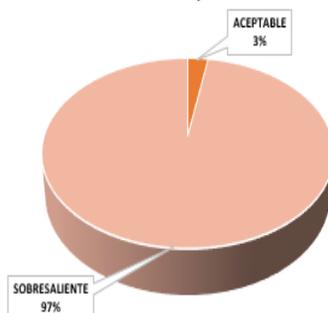
ENCUESTA TELEFÓNICA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO					
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD Y LA RAPIDEZ DE LA PERSONA QUE LO	DEFICIENTE	2	1	2	509
	ACEPTABLE	7	6	4	
	SOBRESALIENTE	251	144	92	
¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN QUE RECIBIÓ?	DEFICIENTE	0	0	6	492
	ACEPTABLE	7	2	4	
	SOBRESALIENTE	253	127	93	
¿SE LE INFORMÓ DEL ÁREA A CARGO DE GESTIONAR SU REQUERIMIENTO?	DEFICIENTE	0	0	0	505
	ACEPTABLE	4	6	2	
	SOBRESALIENTE	256	138	99	

Tabla 7 encuesta telefónica contact center

¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD Y LA RAPIDEZ DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ?



¿CÓMO CALIFICA CON LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN QUE RECIBIÓ?



¿SE LE INFORMÓ DEL ÁREA A CARGO DE GESTIONAR SU REQUERIMIENTO?

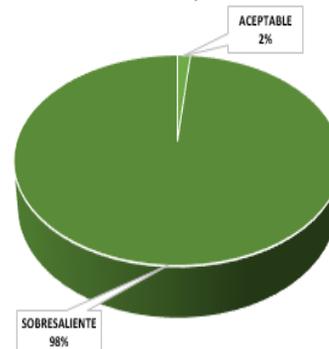


Gráfico 7 encuesta telefónica contact center

El 98% de las personas que fueron atendidas por las asesoras del contact center se encuentran satisfechas con la información brindada.

CALIFICACIÓN SERVICIO CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CIAC

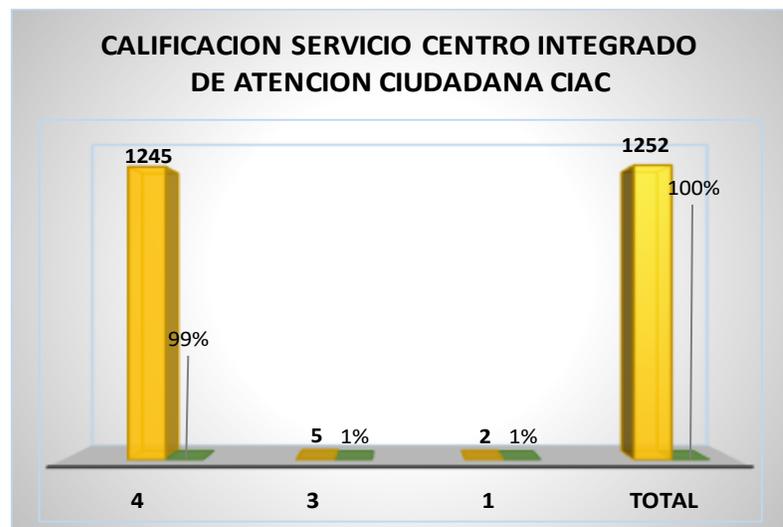
Esta calificación refleja la calidad en la atención al servicio, la pertinencia, el tiempo e información entregada por el funcionario.

Las variables utilizadas para esta medición son:

CÓMO EVALUA LA ATENCIÓN RECIBIDA	
EXCELENTE	4
BUENA	3
REGULAR	2
MALA	1



CALIFICACION SERVICIO CENTRO INTEGRADO DE ATENCION CIUDADANA CIAC			
	CALIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE
Trimestre I (enero marzo)	4	1245	99%
	3	5	1%
	1	2	1%
	TOTAL	1252	100%



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

Excelente (1245) usuarios equivalentes al 99%.
Buena (5) usuarios equivalentes al 1%, mala (2) 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.

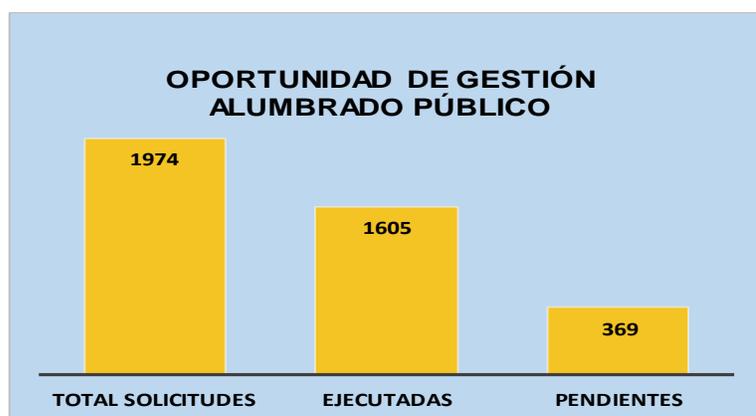
OPORTUNIDAD DE GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO (enero – marzo 2023)

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 2023.

El mes con el mayor número de solicitudes recibidas es marzo con 720 de estas se han ejecutado 546 quedando en estado pendiente 174. En el mes de enero se radican 643 requerimientos de los cuales se da gestión a 555 quedando pendientes 88. Por último, en febrero se recibe un total de 611, ejecutadas 504 y pendientes 107 solicitudes.

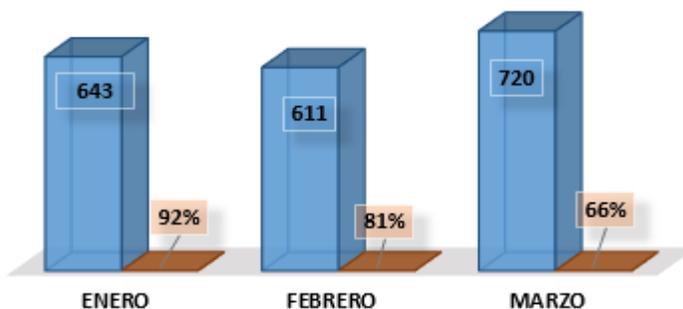
para un total de 1974 requerimientos, se ejecutan 1605 y están en estado pendiente 369, equivalentes al 68%; fueron ejecutadas y en estado pendiente se encuentran 369, equivalentes al 89%.

OPORTUNIDAD DE GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO			
MES	TOTAL SOLICITUDES	EJECUTADAS	PENDIENTES
ENERO	643	555	88
FEBRERO	611	504	107
MARZO	720	546	174
TOTAL	1974	1605	369



SATISFACCIÓN DEL SERVICIO		
SOLICITUDES ALUMBRADO PÚBLICO		
MES	TOTAL SOLICITUDES	PORCENTAJE
ENERO	643	92%
FEBRERO	611	81%
MARZO	720	66%

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



Este es el resultado de la verificación realizada por el contact center a la ejecución y reparación de los reportes hechos por la comunidad. Se realiza el análisis por cada uno de los meses del trimestre, del cual se observa que, en enero se obtuvo un 92% en la satisfacción con la prestación del servicio.

ACCIONES DE MEJORA.

En atención a los resultados obtenidos del análisis de las PQRSD del tercer trimestre de la vigencia 2023, es necesario retomar y fortalecer las siguientes acciones tendientes al mejoramiento continuo de la gestión:

- ✓ Realizar campañas institucionales sobre los términos y tiempos de respuestas de las PQRSD.
- ✓ Realizar campañas institucionales sobre la importancia de cargar hacer buen uso de ADMIARCHI, la prueba de entrega de las respuestas (Planillas y/o Correo electrónico).
- ✓ Intensificar el proceso de seguimiento a cada radicado tanto de entrada como de salida, con el fin de lograr que las respuestas y los soportes entregados a los ciudadanos sean cargadas en la herramienta ADMIARCHI oportunamente.

RECOMENDACIONES.

- ✓ Capacitar a los servidores y contratistas responsables de dar trámite a los documentos reasignados, para la adecuada modificación de la tabla de retención y reclasificación de los documentos.
- ✓ Atender los lineamientos que surjan de las capacitaciones para el uso de la herramienta ADMIARCHI que realiza el área de sistemas.

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.

- ✓ Capacitar a los servidores y contratistas responsables de dar trámite a los documentos reasignados, para la adecuada modificación de la tabla de retención y reclasificación de los documentos.
- ✓ Atender los lineamientos que surjan de las capacitaciones para el uso de la herramienta ADMIARCHI que realiza el área de sistemas.
- ✓ Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo “Incumplimiento legal” que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.
- ✓ Se sugiere revisar y ajustar en el Sistema ADMIARCHI, lo pertinente para revisar la asociación de las respuestas automáticas al radicado de entrada.
- ✓ 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

Elaboró



LINA CONSTANZA MORALES FRANCO
Prof. Universitaria Atención al Usuario