





# UNIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

---

## EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS VIGENCIA 2021

**PRESUPUESTO APROBADO**

**EJECUCIÓN A 31 DE OCTUBRE**

**% EJECUCIÓN**

<b>INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>22.325.440.259</b>	<b>17.302.797.117</b>	<b>78%</b>
Tributarios	22.295.433.259	17.239.793.004	77%
No Tributarios	30.007.000	63.004.113	210%
<b>RECURSOS DE CAPITAL</b>	<b>32.882.814.089</b>	<b>19.830.084</b>	<b>0%</b>
Recursos de Credito	31.845.222.301	-	0%
Otros recursos de capital	1.037.591.788	19.830.084	2%
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS</b>	<b>55.208.254.348</b>	<b>17.322.627.201</b>	<b>31%</b>



**MANIZALES  
+GRANDE**

## EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS VIGENCIA 2021

**PRESUPUESTO APROBADO**

**EJECUCIÓN A 31 DE OCTUBRE**

**% EJECUCIÓN**

<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>19.109.808.419</b>	<b>15.900.580.909</b>	<b>83%</b>
Gastos de Personales	2.855.065.517	2.285.856.499	80%
Gastos Generales	2.737.511.146	944.112.847	34%
Transferencias	738.096.374	343.204.955	46%
Gastos de Operación Alumbrado Público	12.779.135.382	12.327.406.607	96%
<b>INVERSIÓN</b>	<b>34.611.930.035</b>	<b>1.202.014.694</b>	<b>3%</b>
<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>	<b>1.486.515.894</b>	<b>355.882.300</b>	<b>24%</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS</b>	<b>55.208.254.348</b>	<b>17.458.477.903</b>	<b>32%</b>



**MANIZALES  
+GRANDE**

## BALANCE GENERAL COMPARATIVO 2021 - 2020

	ACTIVO		PASIVO		
	2021	2020	2021	2020	
<b>CORRIENTE</b>	10.672.038.644	8.128.782.774	<b>CORRIENTE</b>	1.608.176.464	2.149.437.567
<b>NO CORRIENTE</b>	101.131.424.605	101.905.098.549	<b>NO CORRIENTE</b>	4.468.684.269	5.834.261.740
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>111.803.463.249</b>	<b>110.033.881.323</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>6.076.860.733</b>	<b>7.983.699.307</b>
			<b>PATRIMONIO</b>	105.726.602.516	102.050.182.016
			<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>111.803.463.249</b>	<b>110.033.881.323</b>

\* Corte a septiembre - 2021



**MANIZALES  
+GRANDE**

**CALIFICACION DE RIESGOS  
SEPTIEMBRE - 2021 A SEPTIEMBRE 2022**



**UNA EMPRESA  
CON FUTURO FINANCIERO  
ESTABLE RATIFICADA POR**

**FitchRatings**

**CON CALIFICACIÓN**

**AAA & F1+**



**MANIZALES  
+GRANDE**



# PROYECTOS POR CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN

---

## 1. COMPENSACIÓN AMBIENTAL Y OBRAS MENORES DEL PROYECTO PARALELA NORTE GRUPO II. FASE II PUENTES AV. KEVIN ÁNGEL.

Se realizó visita conjunta con Corpocaldas al predio Alcázares de la Marmolera, de propiedad del municipio de Manizales en donde se adelantará la siembra de árboles en aproximadamente 4 hectáreas como compensación por la ejecución del Proyecto Paralela Norte Bajo Rosales. Se está a la espera de la resolución de Corpocaldas. **La siembra de los árboles se realizará en el año 2022.**

Se adelanta la construcción de las obras menores en el sector del Bajo Rosales – Avenida Kevin Ángel, con el contratista, ingeniero Nelson Moreno Álvarez desde el pasado 24 de septiembre. Actualmente se tiene un avance físico del 90%, **faltando por ejecutar la siembra de 70 árboles.** La fecha de terminación del contrato vence el 23 de diciembre de 2021.

## 2. PROYECTO “MEJORAMIENTO A LA VÍA DE ACCESO DE LA VEREDA ARENILLO: TRAMO LA VIRGEN – NIÑO DE LOS ANDES – CUATRO PASOS”.

En el año 2019 se realizó la construcción de pavimento en asfalto entre la Virgen – la entrada al sector de Guadualito, con recursos entregados por la **Secretaría de Obras Públicas** como parte de la cofinanciación del proyecto.

Debido a los efectos económicos causados por la pandemia del COVID-19, la Junta de Representantes de propietarios manifestó en reuniones realizadas en los meses de mayo y de noviembre de 2021 que la comunidad no tiene la capacidad de asumir el costo de las obras correspondientes al segundo tramo entre Guadualito y Cuatro Pasos, por lo anterior, conforme a lo definido en la Junta de Representantes realizada el 17 de noviembre, se realizará la distribución correspondiente al primer tramo.

### 3. PAVIMENTACIÓN CALZADA IZQUIERDA EN LA CARRERA 25 ENTRE CALLES 70B Y 72. (AVENIDA SILVIO VILLEGAS – PALERMO)

En el mes de mayo del presente año, se realizó reunión con la Junta de Representantes de propietarios para reanudar el proceso de valorización, definiéndose que una vez se tenga el proyecto de distribución de la contribución, **se realice una socialización con la comunidad.**

### 4. PAVIMENTACIÓN DE LA SEGUNDA CALZADA AVENIDA DEL SENA.

Se realizó reunión con la Junta de Representantes en el mes de junio con el fin de encaminar los **esfuerzos para darle viabilidad al proyecto.** Se está estudiando por parte del INVAMA, la inclusión dentro del proyecto de la vía entre el puente la Libertad y el inicio de la Avenida SENA para mejorarla dado que esta vía está siendo importante para acceder y salir de la Enea a raíz de las obras ejecutadas por el INVIAS.



## 5. MEJORAMIENTO DE LOS ACCESOS A LOS BARRIOS LA FRANCIA – LOS ALCÁZARES.

En la última reunión realizada con la Junta de Representantes se estableció la necesidad de adelantar los diseños finales de la intersección en el sector del Parque del Agua, sin embargo, para este año, la entidad no tuvo los recursos para adelantar este **diseño por lo cual se proyectaron para el año 2022.**

## 6. PRE-FACTIBILIDAD PLAN INTEGRAL DE TRANSPORTE PÚBLICO (INCLUYE CABLES AÉREOS).

En el primer semestre del año se elaboró y se presentó a **Junta Directiva** de la entidad, el estudio de pre-factibilidad para analizar la viabilidad de financiar a través de la contribución de valorización, las obras de infraestructura relacionadas con el **Plan Integral de Transporte Público.**





## 7. ADQUISICIÓN DE CARRO CANASTA.

A finales del mes de septiembre se adelantó el proceso de contratación para la adquisición de un (1) vehículo tipo canasta y el reemplazo de un chasis, desmontaje e montaje de un (1) equipo hidráulico. Dicho proceso fue declarado desierto al no haberse presentado ningún oferente. A finales del mes de octubre se volvió a publicar el **proceso en el SECOP II** y logrando que se presentaran dos oferentes, y resultando adjudicado el contrato a la firma Ferrari Crane.

Durante este mes de diciembre se ejecutará el contrato y se espera contar con un vehículo canasta totalmente nuevo y una canasta con chasis nuevo.



# PQRS

Informe Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias y Denuncias

---

## AÑO 2021 ENERO – NOVIEMBRE 2021

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 general del año 2021 (enero - noviembre de 2021), 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 enero al 30 de noviembre 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 Manzales INVAMA, tiene dispuesto diferentes canales de servicio para los ciudadanos a través de los cuales recibimos los diferentes requerimientos:

1. Aplicativo PQRS.
2. Contac center.
3. Ventanilla única (sede Alcázares – Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC).
4. Canal virtual (página web, redes sociales, correo electrónico, WhatsApp).

A continuación, en la Tabla 1, se observa los canales que fueron más utilizados durante el año 2021 para recibir los requerimientos hechos por los usuarios del Instituto de Valorización de Manzales INVAMA.

### PQRS D POR CANALES DE RECEPCIÓN

CANAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	%
CONTAC CENTER	7	5	10	9	14	20	3	2	2	2	19	93	10%
CIAC	3	37	30	27	17	42	34	90	13	57	1	351	49%
WEB	27	36	29	27	37	31	30	47	38	27	27	356	37%
CORREO ELECTRÓNICO	3	4	6	8	4	6	2	2	2	3	12	52	6%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>82</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>72</b>	<b>99</b>	<b>69</b>	<b>141</b>	<b>55</b>	<b>89</b>	<b>59</b>	<b>852</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Distribución por canales de atención

### PQRSD POR CANALES DE RECEPCIÓN

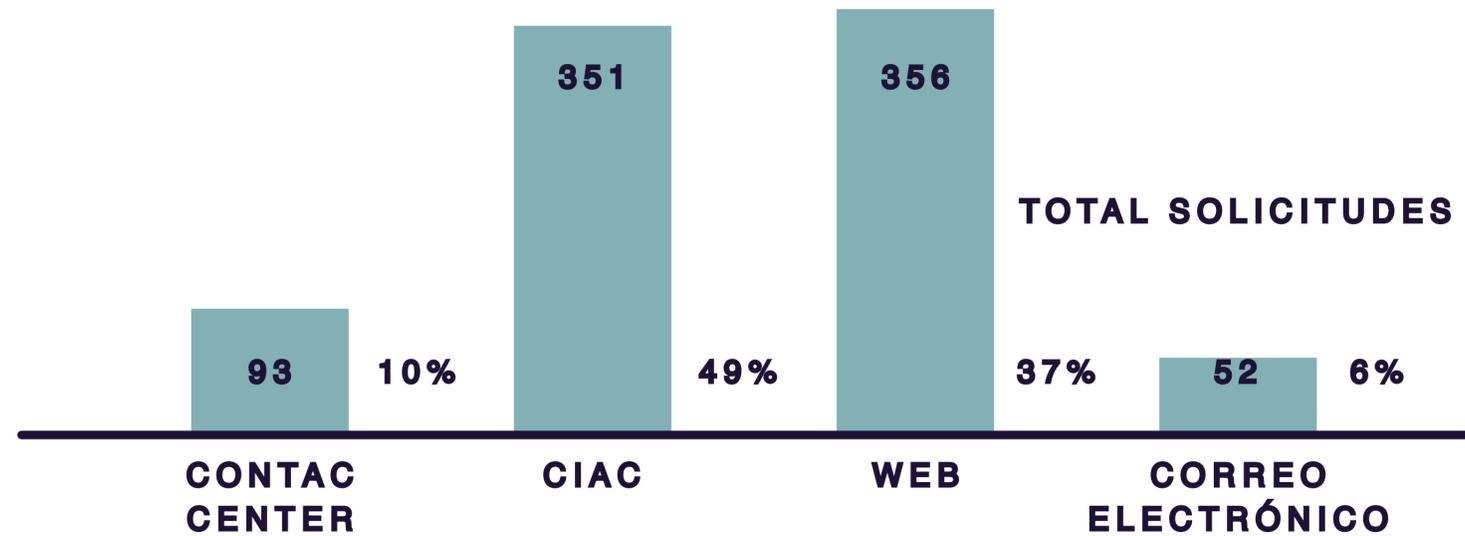


Gráfico 1. Distribución por canales de atención

Como se muestra en la tabla 1 y en la gráfica, el canal más utilizado por los usuarios es nuestra página web con un total de **356 solicitudes** radicadas, el **CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano)** que también hace parte de ventanilla única, con una cifra representaba de 351 solicitudes, seguido por el Contac Center con 93 solicitudes radicadas, y el correo institucional con 52 correo enviados con trámites de la ciudadanía.

## • TIPIFICACIÓN.

De acuerdo a las PQRSD radicadas según el tipo de trámite, para el consolidado del año 2021, se muestran los siguientes resultados a la clasificación.

De acuerdo con el resultado en el 2021, se recibieron en total 678 registro de solicitudes tipificadas de la siguiente manera: Peticiones 137 (17%) con mayor representación de registro, procesos jurídicos 135 con 44% de representación, acceso a la información 36 registro con un porcentaje de 4%, solicitudes de alumbrado público 248 para un porcentaje de 28%, devolución de dinero 74 equivalen al 11% de solicitudes, solicitudes oficiales con 47 registros equivalentes al 7%.

### PQRSD POR TIPO DE DOCUMENTO

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	%
DERECHOS DE PETICIÓN	3	4	18	7	15	15	3	12	27	12	21	137	21%
PROCESOS JURÍDICOS	6	1	3	4	2	1	4	23	85	1	5	135	20%
ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	0	12	5	1	4	8	1	0	1	3	36	5%
SOLICITUDES ALUMBRADO P	28	34	16	19	11	12	17	31	19	43	18	248	37%
DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	21	3	1	5	2	17	9	2	1	4	74	10%
RECURSOS DE REPOSICIÓN	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
SOLICITUDES OFICIALES	1	3	8	20	2	2	0	2	0	2	7	47	7%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>63</b>	<b>60</b>	<b>56</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>78</b>	<b>133</b>	<b>60</b>	<b>58</b>	<b>678</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Distribución de acuerdo al tipo de solicitud

# CLASIFICACIÓN PQRSD (WEB)

## PQRSD AÑO 2021

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	%
PETICIONES	17	21	15	30	17	36	27	41	33	26	23	286	70%
QUEJAS	1	0	1	0	0	1	2	5	1	2	2	15	4%
RECLAMOS	7	7	19	17	14	15	4	9	7	2	2	103	25%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>31</b>	<b>53</b>	<b>34</b>	<b>55</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. PQRSD (web) Año 2021



El total de solicitudes que ingresan por estos dos medios son de 1085, estas ingresaron desde la ventanilla única y el aplicativo de la página web (pqrsd):

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	%
TOTAL ADMIARCHI	48	63	60	56	37	36	49	78	133	60	58	678	100%
TOTAL PQRSD	25	29	35	47	31	53	34	55	41	30	27	407	100%
<b>TOTAL SOLICITUDES</b>	<b>73</b>	<b>92</b>	<b>95</b>	<b>103</b>	<b>68</b>	<b>89</b>	<b>83</b>	<b>133</b>	<b>174</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>1085</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Clasificación solicitudes AÑO 2021



Gráfico 4. Clasificación solicitudes AÑO 2021



• **CLASIFICACION POR DEPENDENCIA:**

Esta distribución muestra el número de solicitudes que ingresan por área a la Insitución.

**PQRSD POR ÁREAS AÑO 2021**

ÁREA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	%
GERENCIA	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5	1%
FINANCIERA	9	15	11	5	4	8	17	14	7	11	7	108	16%
JURIDICA	4	2	2	3	3	6	1	31	85	4	6	147	22%
A. PÚBLICO	29	42	45	44	35	22	30	31	41	43	43	405	60%
A.USUARIO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1%
SISTEMAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
G. HUMANA	0	2	2	2	0	0	0	1	1	2	2	12	2%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>63</b>	<b>60</b>	<b>56</b>	<b>42</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>77</b>	<b>134</b>	<b>60</b>	<b>58</b>	<b>679</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. clasificacion por área

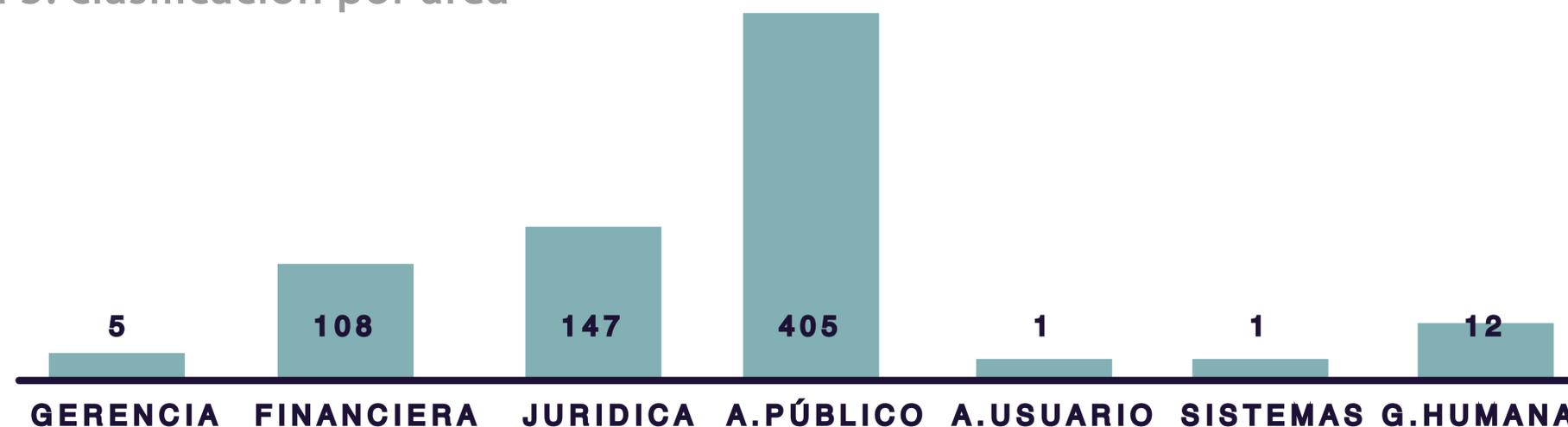


Gráfico 5. Pqrsd por área



El área que más solicitudes ha recibido en el año es Alumbrado Público con un total de 405 solicitudes radicadas equivalentes a 60% del total de solicitudes, seguido por la unidad Jurídica con un total de solicitudes de 147 que equivalen al 22%, Financiera con 108 solicitudes con el 16% de representación, Gestion Humana con 12 solicitudes que en menor representación es del 2% al igual que Gerencia con 5 solicitudes equivalentes al 1%.

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

Del total de solicitudes que requieren respuesta fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos el 92% (701), y 3.5% (26) se respondió de manera extemporánea, pendientes vigentes 5,3% (40), lo que quiere decir que aún se encuentra en tiempo de respuesta vigente.

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:

<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA</b>		
<b>ESTADO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
<b>TRAMITADO OPORTUNO</b>	<b>701</b>	<b>92%</b>
<b>TRAMITADO EXTEMPORANEO</b>	<b>26</b>	<b>3,5%</b>
<b>PENDIENTE VIGENTE</b>	<b>40</b>	<b>5,3%</b>
<b>PENDIENTE VENCIDO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>767</b>	<b>100%</b>

Tabla 6. Oportunidad de respuesta



**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**

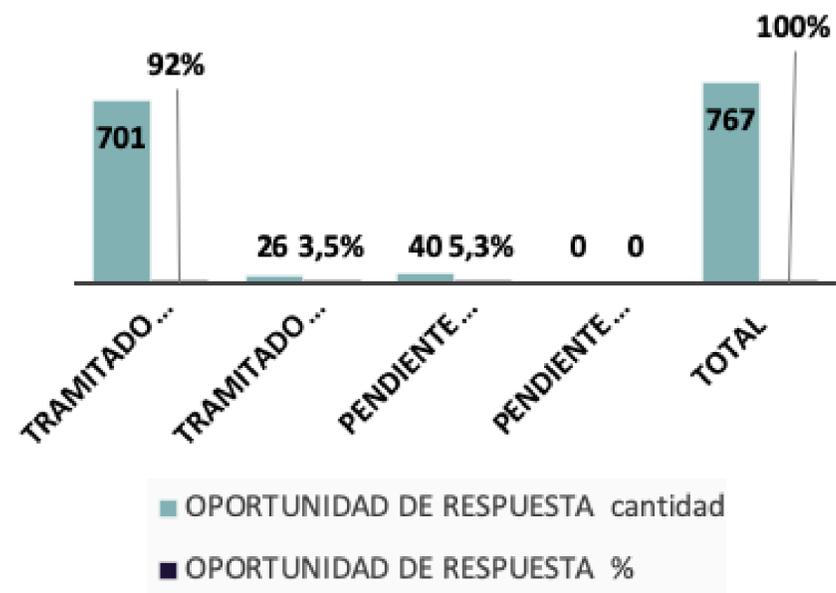


Gráfico 6. Oportunidad de respuesta

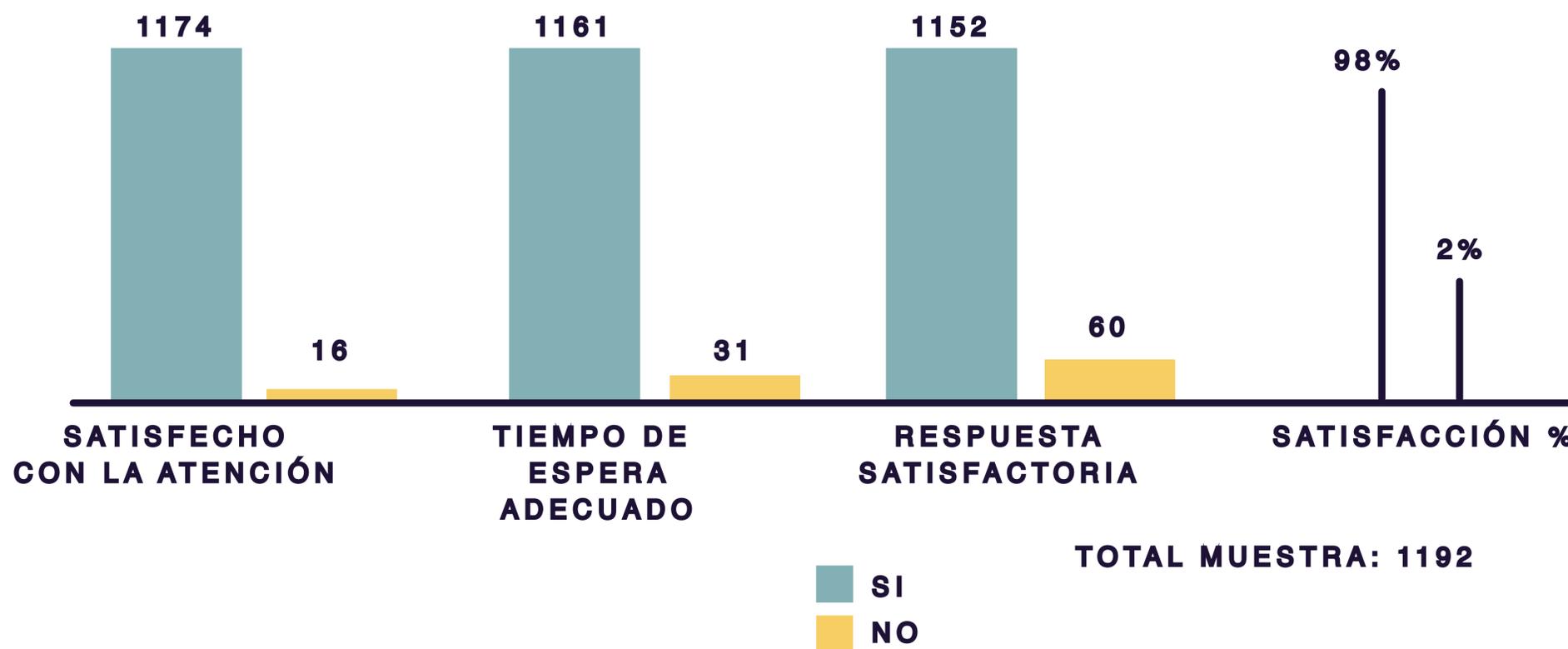
La oportunidad de respuesta refleja la eficacia en los tiempos requeridos y estimados para dar cumplimiento a los requerimientos de la ciudadanía general.

En cuestras de satisfacción telefónica:

**ENCUESTA TELEFÓNICA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO 2021**

	SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA ADECUADO	RESPUESTA SATISFACTORIA	SATISFACCIÓN %	TOTAL MUESTRA
SI	1174	1161	1152	98%	<b>1192</b>
NO	16	31	60	2%	

## ENCUESTA TELEFÓNICA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO 2021



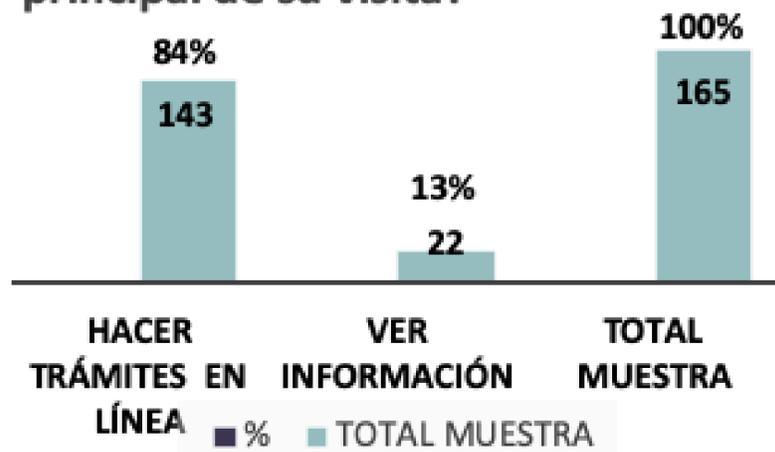
La muestra total fue de 1192 usuarios encuestados, reflejando el 98% de satisfacción con el servicio prestado por parte de las asesoras del Contact center.

### • Encuesta página web:

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

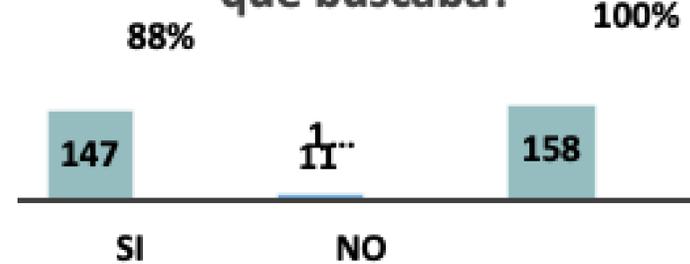
Este es el resultado para cada una de las preguntas:

**1.Cuál fue el propósito principal de su visita?**



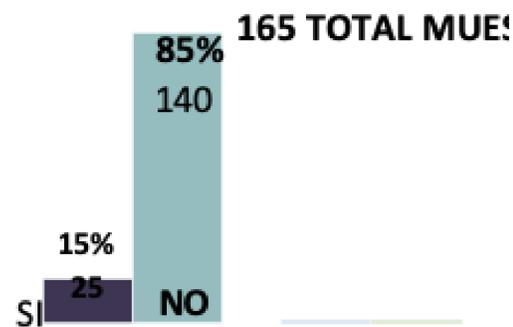
El total de personas que respondieron a la pregunta **¿cuál es el propósito principal de su visita?** Es de 165 de las cuales 143 (84%) responden hacer trámites en línea y las 22 (13%) restantes ver información.

**2.¿Encontró la información que buscaba?**



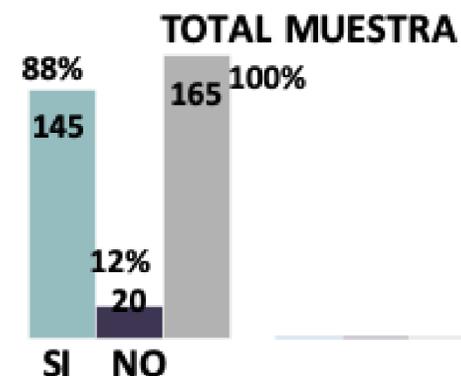
El total de personas que respondieron a la pregunta **¿encontró la información que buscaba?** Es de 158 de las cuales 147 (88%) responden SI y las 11 restantes (12%) responden que NO.

**3.¿Tuvo alguna dificultad para encontrar la información?**



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.

**4.¿Es clara la información**



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





5.	¿ENCUENTRA ATRACTIVO NUESTRO SITIO WEB?	PUNTUACIÓN	%
	1	12	7%
	2	5	2%
	3	3	3%
	4	24	15%
	5	122	73%
	<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

A la pregunta ¿encuentra atractivo el sitio web?

Los usuarios respondieron:

- 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%
	<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

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	%
	1	3	2%
	2	6	6%
	3	12	6%
	4	38	23%
	5	106	64%
	<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

A la pregunta ¿facilidad de navegación?

Los usuarios respondieron:

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

**Para un total de usuarios de 165**



8.	¿LA EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN?	PUNTUACIÓN	%
	1	13	10%
	2	3	3%
	3	2	2%
	4	25	20%
	5	122	74%
	<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

A la pregunta ¿La exactitud de la información?

Los usuarios respondieron:

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

**Para un total de usuarios de 165**

9.	¿CALIDAD DEL CONTENIDO?	PUNTUACIÓN	%
	1	1	1%
	2	4	4%
	3	15	15%
	4	40	29%
	5	110	64%
	<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

A la pregunta ¿calidad del contenido?

Los usuarios respondieron:

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

**Para un total de usuarios de 165**

10.	¿LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES?	PUNTUACIÓN	%
	1	13	10%
	2	4	1%
	3	2	2%
	4	23	19%
	5	123	69%
	<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

A la pregunta ¿calidad del contenido?

Los usuarios respondieron:

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

**Para un total de usuarios de 165**

## • Reporte solicitudes geolumina

Con esta información se muestra el total de solicitudes de alumbrado público, programadas que se han registrado en los meses de Julio a Septiembre de 2021 a través de nuestra plataforma tecnológica "Geolumina".

### ENERO

Total, Solicitudes Recibidas  
Total, Solicitudes Realizadas  
Total, Pendientes

### DENUNCIAS

610  
608  
2

### FEBRERO

Total, Solicitudes Recibidas  
Total, Solicitudes Realizadas  
Total, Pendientes

### DENUNCIAS

640  
635  
5

### MARZO

Total, Solicitudes Recibidas  
Total, Solicitudes Realizadas  
Total, Pendientes

### DENUNCIAS

897  
894  
3

### ABRIL

Total, Solicitudes Recibidas  
Total, Solicitudes Realizadas  
Total, Pendientes

### DENUNCIAS

858  
853  
5

**MAYO**

Total, Solicitudes Recibidas  
Total, Solicitudes Realizadas  
Total, Pendientes

**DENUNCIAS**

795  
792  
3

**JUNIO**

Total, Solicitudes Recibidas  
Total, Solicitudes Realizadas  
Total, Pendientes

**DENUNCIAS**

776  
772  
4

**JULIO**

Total, Solicitudes Recibidas  
Total, Solicitudes Realizadas  
Total, Pendientes

**DENUNCIAS**

811  
808  
3

**AGOSTO**

Total, Solicitudes Recibidas  
Total, Solicitudes Realizadas  
Total, Pendientes

**DENUNCIAS**

834  
819  
15

**SEPTIEMBRE**

Total, Solicitudes Recibidas  
Total, Solicitudes Realizadas  
Total, Pendientes

**DENUNCIAS**

757  
743  
14

**OCTUBRE**

Total, Solicitudes Recibidas  
 Total, Solicitudes Realizadas  
 Total, Pendientes

**DENUNCIAS**

779  
 757  
 22

**NOVIEMBRE**

Total, Solicitudes Recibidas  
 Total, Solicitudes Realizadas  
 Total, Pendientes

**DENUNCIAS**

746  
 705  
 41

**DICIEMBRE**

Total, Solicitudes Recibidas  
 Total, Solicitudes Realizadas  
 Total, Pendientes

**DENUNCIAS**

217  
 69  
 148

**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:

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA busca el mejoramiento continuo a través de la agilidad en la gestión, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, buscando minimizar el impacto negativo y las situaciones identificadas al interior de la institución, especialmente aquellas con las cuales el usuario manifiesta la vulneración de sus derechos.

Desde el área de Atención al Usuario, la institución promueve la participación ciudadana, así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios; el área de Atención al Usuario responde a los peticionarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza el seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos por la ley.





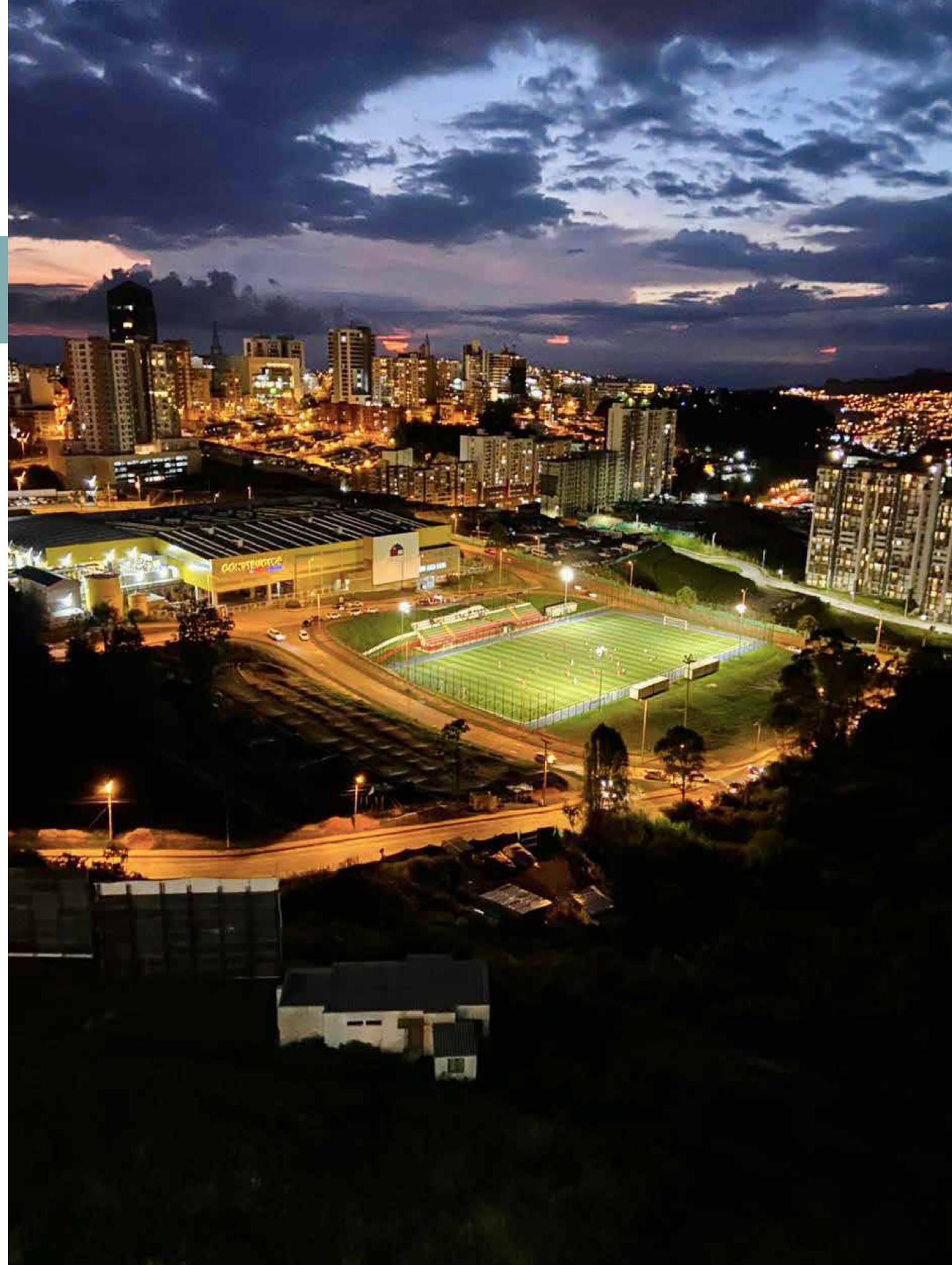
# INFORME ALUMBRADO PÚBLICO 2021

---

## INFORME DE GESTIÓN ÁREA DE ALUMBRADO PÚBLICO CON CORTE AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021

El **INVAMA** como ente de orden territorial tiene como una de sus actividades misionales la operación, administración y mantenimiento del alumbrado público del municipio de Manizales. En el marco de estos deberes la entidad se ha planteado diversas actividades, metas e indicadores para la adecuada prestación del servicio del alumbrado público, y por ello presentan a continuación las **cifras más relevantes durante la vigencia 2021**, a saber:

www.invama.gov.co



## MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.

Desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre se tienen solicitudes de intervención del alumbrado público de acuerdo con el siguiente cuadro:

MES	SOLICITUDES		REALIZADAS		PENDIENTES		% EJECUTADOS	
	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	MANTENIMIENTO	TRABAJOS
ENERO	574	36	574	34	0	2	100,00%	94,44%
FEBRERO	574	66	572	63	2	3	99,65%	95,45%
MARZO	816	81	815	79	1	2	99,88%	97,53%
ABRIL	798	60	798	55	0	5	100,00%	91,67%
MAYO	717	78	717	75	0	3	100,00%	96,15%
JUNIO	722	54	722	50	0	4	100,00%	92,59%
JULIO	711	100	711	97	0	3	100,00%	97,00%
AGOSTO	738	96	736	83	2	13	99,73%	86,46%
SEPTIEMBRE	725	32	721	22	4	10	99,45%	68,75%
OCTUBRE	731	48	728	29	3	19	99,59%	60,42%
NOVIEMBRE	719	27	695	19	24	8	96,66%	70,37%
SUBTOTALES	7825	678	7789	606	36	72	99,54%	89,38%
<b>TOTAL</b>	<b>8503</b>		<b>8395</b>		<b>108</b>		<b>98,73%</b>	
<b>PORCENTAJE</b>			<b>98,73%</b>		<b>1,27%</b>			
PROMEDIOS	711,364	61,636	708,091	55,091	3,273	6,545	99,54%	86,44%

Para el **30 de noviembre de 2021** se habían recibido un total de 8503 solicitudes de intervención del alumbrado público, entre requerimientos de reparación y trabajos o actividades diversas (cambios de temporización, mantenimientos preventivos, cambios de postes o luminarias, etc), habiendo atendido durante este mismo periodo 8395 requerimientos, es decir el 98.73% de los requerimientos fueron atendidos.

Si asumimos que cada requerimiento **corresponde a 1,5 equipos lumínicos reportados** en falla para un inventario aproximado de 32.000 equipos lumínicos, tendríamos una incidencia del falla del 3,62% mensual, la eficiencia esperada del sistema es del 95%, por lo tanto para el periodo en análisis se ha cumplido la meta planteada.

En este punto es necesario señalar, que aunque las actividades operativas del alumbrado público han estado exentas de las restricciones de movilidad propias de los confinamientos decretados por la pandemia del COVID-19 durante el año 2021, no se debe desconocer que esta circunstancia ha incidido directamente en el rendimiento y productividad del personal, pues se ha tenido horarios reducidos de trabajo, disminución de la fuerza laboral a consecuencia de las incapacidades médicas, así como de los aislamientos necesarios por el riesgo de contagio.

Adicionalmente es de mencionar que se tiene una buena cultura ciudadana, frente a la generación de reportes para la intervención del alumbrado público de la ciudad, con un promedio mensual de **773 requerimientos**.



## EXPANSIÓN DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.

El INVAMA como responsable del alumbrado público de Manizales propuso como meta anual la instalación de cincuenta (50) puntos lumínicos en toda la zona de influencia del servicio, a la fecha se dispone de un reporte de sesenta y seis (66) equipos instalados en todo el municipio de Manizales, a estas cantidades se espera sumar aproximadamente cincuenta y dos (52) luminarias a instalar en el mes de diciembre el proyecto vial de la avenida Panamericana en el sector de la glorieta de TCC, adicionalmente se debe mencionar que **se encuentran pendientes diversos montajes**, pues se espera que los mismos puedan llevarse a cabo con tecnología de LED dentro del proceso de modernización del alumbrado público, proyecto a ejecutarse en la vigencia 2022.

Finalmente es de mencionar que en el sistema para la administración de las ordenes de trabajo del alumbrado público (**GEOLUMINA**), tenemos registradas más de quinientos ochenta y siete (587) equipos lumínicos entre instalados o reinstalados.



## REPOSICIÓN Y EXPANSIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

Como parte importante del mantenimiento del sistema del alumbrado público, la entidad proyectó la instalación y reposición de ciento veinte (120) apoyos durante el año 2021, a la fecha se han **instalado ochenta y cinco (85)** postes los cuales equivalen aproximadamente al 71% de la meta planteada, en diferentes sectores de la ciudad como son: sector de Niza, avenida Centenario frente al hospital Santa Sofía, avenida Paralela sector Ondas del Otún, glorieta del Caribe (vía al Guamo), vía Panamericana sector de La Curva del Kumis y glorieta de TCC, terrazas de Autónoma, entre otros.

Sobre este particular se debe señalar que esta actividad tiene un retraso en su ejecución como consecuencia directa de los paros iniciados en abril del 2021 y los cuales se extendieron por varios meses, pues estas circunstancias derivaron en retrasos en la producción y entrega de los insumos requeridos para la elaboración de los postes adquiridos para el cumplimiento de esta tarea.



## MEJORA DE ILUMINACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.

El INVAMA como prestador del servicio de alumbrado público, dentro del plan de acción del año 2021 se **trazó como meta la mejora en la iluminación en cuatro (4) parques o escenarios deportivos de la ciudad**, la cual ha se cumplido en 100% y superado en cantidad, pues para la vigencia 2021 se han intervenido los siguientes espacios: canchas múltiples del barrio La Enea detrás de Mercaldas, cancha múltiple barrio Los Alcázares, parque La Gotera (entre las universidades Nacional y de Caldas, Parque del CAI de Palermo, Mejora de iluminación en los espacios públicos intervenidos por la ERUM dentro del proyecto denominado “Parques de Bolsillo”, con la instalación de proyectores adicionales, en los barrios San Sebastián, Bosques del Norte, La Carola y Fundadores, además de refuerzo en la iluminación en: el sector del patínodromo del barrio La Enea, cancha del Arenillo, acceso a La Enea por el puente de La Libertad, Skate Park del parque Liborio.

En este mismo sentido se debe indicar que se modernizó la iluminación instalando equipos lumínicos de LED en varios sectores de la ciudad, por mencionar tenemos: vías aledañas al parque La Gotera (entre las universidades Nacional y de Caldas), cerca al monumento a Los Colonizadores en el sector de Chipre, acceso barrio Fátima, avenida Las Araucarias por la iglesia Cristo Rey, parque CAI de Palermo, sector de Fundadores, Terrazas de la Autónoma, Glorieta del Estadio avenida Paralela.

En resumen tenemos que la entidad ha instalado en reposición tecnológica durante el año 2021 doscientos diez (210) equipos lumínicos, los cuales ascienden a un valor aproximado de **\$126.121.709 de pesos**.



## 7. ALUMBRADO NAVIDEÑO 2021.

El proyecto de alumbrado navideño para este año se estableció inicialmente en la suma de \$ 1.140.000.000 para lo cual se realizó convenio interadministrativo entre el Municipio de Manizales y el Instituto de Valorización de Manizales - INVAMA.

En convenio con la CHEC, se realizó un contrato de consultoría para la definición del concepto y de los diseños del alumbrado navideño del año 2021. El concepto definido fue **"ESTA NAVIDAD ES UN REGALO"**.

Se definieron los siguientes sitios para la instalación de escenas navideñas:

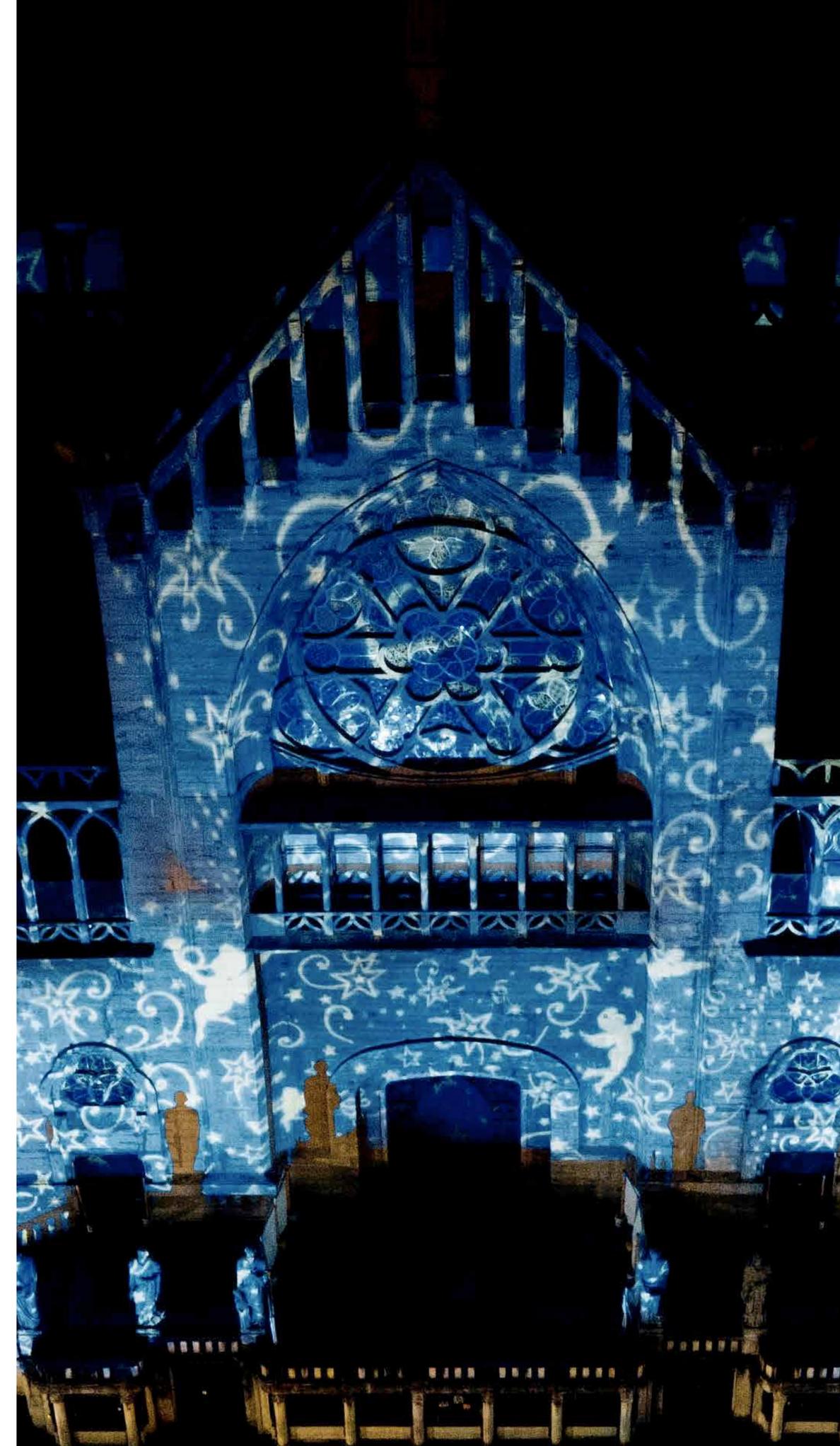
**Chipre**  
**Parque del Agua**  
**Plaza Alfonso López**  
**Plazoleta Alcaldía**  
**Plaza de Bolívar**  
**Carrera 23**  
**Parque Ernesto Gutiérrez**

La CHEC por su parte instaló los motivos navideños en la glorieta de San Rafael y el Parque Antonio Nariño.

La entidad adelantó el proceso de selección de contratista a través de una licitación pública. El proceso fue adjudicado a la firma American Lighting SAS quien inició el contrato el 11 de noviembre.

Actualmente se ha instalado en su totalidad el alumbrado navideño en el parque del Agua, el parque Ernesto Gutiérrez, la carrera 23, la Plaza de Bolívar y la Alcaldía los cuales fueron encendidos a partir del 1 de diciembre.

Se realizó adición al convenio entre municipio e INVAMA por valor de **\$469.834.292** con el fin de iluminar otros sitios correspondientes a la entrada a Manizales vía Pereira, la Vía al Guamo, el parque Caldas, el bulevar de Milán, el túnel de la calle 52 y el viaducto Viscaya.



## COMPRA DE ENERGÍA.

Para la vigencia 2021 se firmó contrato interadministrativo bajo la modalidad de contratación directa con la Empresa de Energía de Pereira para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, por valor de **\$5.600 millones de pesos** y para evitar en el mercado incumbente (mercado regulado), en el mes de mayo de 2021 se efectúa convocatoria pública para la recepción de ofertas mercantiles correspondientes al bloque de energía del periodo comprendido entre el 01 de julio de 2021 y el 31 de diciembre de 2023, dicho contrato corresponde a pague lo consumido, razón por lo cual su valor no es determinado, pero determinable en el tiempo, pues dependen de la energía efectivamente consumida por el sistema la cual es variable en el tiempo por las modificaciones propias que ocurren en el alumbrado público del municipio y los valores variantes de los componentes regulados de la tarifa, sin embargo se debe mencionar que se disponen de las vigencias futuras autorizadas por el honorable Concejo de Manizales, según el Acuerdo N°. 1065 de noviembre 30 de 2020 y de acuerdo con los siguientes montos:

PROYECTO	VIGENCIAS			FUENTE
	2021	2022	2023	
VALOR APROBADO	10.800.000.000,00	11.210.400.000,00	11.658.816.000,00	RECURSOS PROPIOS



Es decir que para la elaboración del contrato se toma como base la totalidad de los recursos aprobados en las vigencias futuras.

Finalmente se debe señalar que el valor de la energía ha estado particularmente costoso, como consecuencia de las condiciones del sistema eléctrico colombiano, dada la prevalencia de un **fenómeno leve de niño a finales del año 2020**, con embalses por debajo de niveles históricos, adicionalmente a esto se tiene la no entrada en funcionamiento de Hidrohituango, entre otros, a estos factores se le debe sumar que la metodología de actualización del valor de la energía, la cual tiene su base en los índices de precios al productor (IPP), que también han estado fluctuando e incrementándose, dependiendo este factor de variables macroeconómicas presionadas por el estado de emergencia fruto de la pandemia y luego por los paros y bloqueos presentados a principios del presente año, además de una inflación creciente.



## ESTUDIO TÉCNICO DE REFERENCIA (ETR) PARA LA DETERMINACIÓN DE COSTOS DE AOM Y MODERNIZACIÓN DEL ALUMBRADO PÚBLICO.

El Instituto de Valorización de Manizales - INVAMA, con el objeto de dar cumplimiento con el decreto 943 de 2018 firmó contrato por un valor de **\$523.087.556** con Promotora Energética del Centro con el objeto de realizar el estudio técnico de referencia para el cumplimiento de lo establecido en el antes citado decreto, donde también se incluyó un plan para la modernización del sistema de alumbrado público de Manizales a tecnología de LED, con la elaboración de diseños y el modelamiento de los posibles escenarios financieros a aplicar para el desarrollo de este proyecto.

Las actividades por parte del contratista se culminaron en agosto del presente año, encontrándose en revisión y últimos ajustes al informe definitivo a entregar por parte de Promotora Energética del Centro, teniendo como una de las principales conclusiones **la disponibilidad de aproximadamente 30.000 millones de pesos de inversión para llevar acabo la modernización del alumbrado público del municipio de Manizales**, la cual se estaría ejecutando durante la vigencia 2022, de acuerdo con la disponibilidad de los recursos necesarios, provenientes de un crédito público y el cual se pagaría con el ahorro obtenido en el pago de energía como consecuencia de modernización del sistema.





## CONTRATO CON AUTOPISTAS DEL CAFÉ.

Durante la vigencia 2021 el INVAMA firmó contrato con Autopista del Café, para la recuperación y modernización de la iluminación de la vía entre Manizales y Pereira entre los sectores de la intersección La Uribe y el peaje Las Pavas, para lo cual desarrollaron las siguientes actividades:

- Instalación de **499 luminarias** de LED provistas por Autopistas del Café.
- Instalación de **88 proyectores** de LED provistas por Autopistas del Café.
- Reposición de **34 postes** metálicos.
- Apantallamientos de **17 circuitos** primarios.
- Instalación de **1 transformador** en subestación área.

Teniendo la iluminación de esta vía recuperada y en funcionamiento, bajo la responsabilidad de la ANI y mediante contrato firmado con el concesionario vial Autopistas del Café e INVAMA.



MANIZALES  
+GRANDE

# UNIDAD JURÍDICA

INSTITUTO DE VIGILANCIA

Desde el **área jurídica** se adelantan todos los procesos de contratación que se requieren en la entidad.

Durante el año 2021, se adelantaron los siguientes:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	NÚMERO DE CONTRATOS	VALOR CONTRATACIÓN
DIRECTA	121	\$ 4.563.779.103
MINIMA CUANTÍA	24	\$ 901.425.612
SELECCIÓN ABREVIADA	9	\$28.665.785.455 (Incluye valor contrato suministro de alumbrado público que comprende vigencias futuras)
CONCURSO DE MERITOS	0	0
LICITACIÓN PÚBLICA	1	\$ 1088.277.472.48

Respecto de los procesos de jurisdicción coactiva que, igualmente, son adelantados desde la Unidad, se tiene:

**PROCESOS ACTIVOS**

**1631**

IMPULSOS PROCESALES

546 (incluye ordenes de pago, mandamientos de pago y ordenes de embargo)

Frente al área de Defensa Judicial, desde esta Unidad se atienden los diferentes procesos judiciales que cursan en contra de la misma y los cuales están clasificados, así:

Acción Contractual: 1

Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho: 14

Acción Popular: 8

Acción de Reparación Directa: 4

Procesos Ejecutivos: 1



A young man wearing a yellow hard hat, safety glasses, and a blue work uniform with reflective yellow stripes is giving a thumbs-up gesture. The background is a blurred industrial or construction site. The image is overlaid with a semi-transparent dark blue filter. The word "GRACIAS" is written in large, white, bold, sans-serif capital letters across the center of the image. A horizontal teal line is positioned below the text. The image is decorated with abstract teal and yellow shapes on the left and right sides.

# GRACIAS