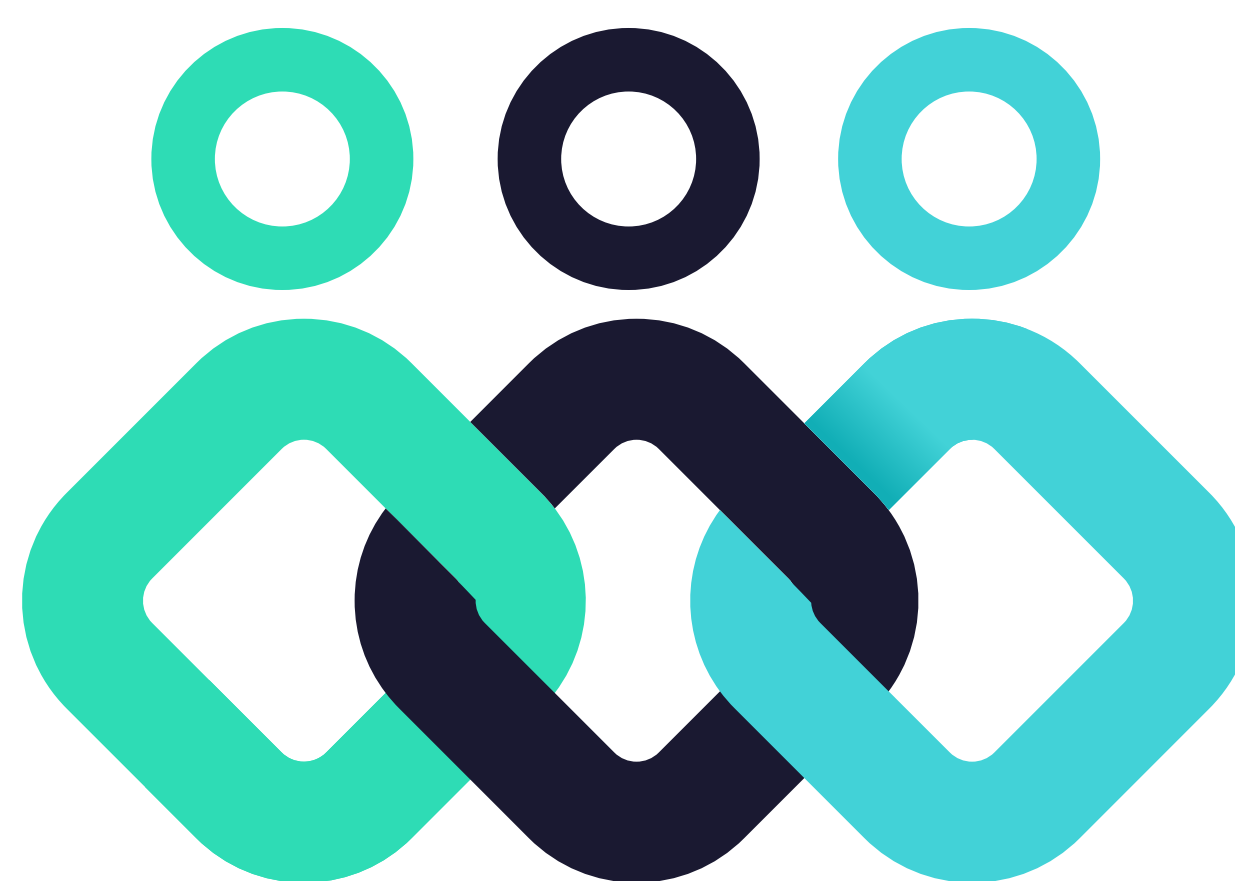




MANIZALES AVANZA
¡No te quedes atrás!

RENDICIÓN DE CUENTAS



2022

• INVAMA •

ILUMINAMOS Y PROYECTAMOS TU FUTURO

www.invama.gov.co

UNIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

PRESUPUESTO RENTAS 2022 - INGRESOS

	PRESUPUESTO APROBADO	PRESUPUESTO AJUSTADO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	EJECUCIÓN AL 15/12/2022	% EJECUCIÓN
1. TOTAL INGRESOS	67.555.811.079,00	21.521.471.627,00	46.034.339.452,00	18.833.509.711,00	41%
11. INGRESOS CORRIENTES	29.335.940.196,00	4.378.159.210,00	24.957.780.986,00	18.755.983.670,00	75%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	22.050.898.160,00	0,00	22.050.898.160,00	17.158.330.744,00	78%
CONTRIBUCIONES VALORIZACION	6.733.840.036,00	4.378.159.210,00	2.355.680.826,00	753.486.553,00	32%
OTROS INGRESOS CORRIENTES	551.202.000,00	0,00	551.202.000,00	844.166.373,00	153%
12. INGRESOS DE CAPITAL	38.219.870.883,00	17.143.312.417,00	21.076.558.466,00	77.526.041,00	0%
Recursos del Credito	37.143.313.417,00	17.143.312.417,00	20.000.001.000,00	0,00	0%
Recursos Balance	1.048.000.000,00	0,00	1.048.000.000,00	0,00	0%
Otros Ingresos Capital (Redimientos Fros)	28.557.466,00	0,00	28.557.466,00	77.526.041,00	271%

PRESUPUESTO GASTOS 2022

**PRESUPUESTO
APROBADO**

**PRESUPUESTO
AJUSTADO**

**PRESUPUESTO
DEFINITIVO**

**EJECUCIÓN
AL15/12/2022**

**EJECUCIÓN
AL15/12/2022**

**%
EJECUCIÓN**

2. TOTAL GASTOS	67.555.811.079,00	21.521.471.627,00	46.034.339.452,00	40.014.065.725,07	6.020.273.727	87%
21. GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	6.299.989.817,00	0,00	6.299.989.817,00	4.709.447.000,07	1.590.542.817	75%
211. Gastos de Personal	2.986.559.820,00	0,00	2.986.559.820,00	2.155.399.346,98	831.160.473	72%
212. Adquisición de Bienes y Servicios	2.849.727.429,00	0,00	2.849.727.429,00	2.226.523.830,69	623.203.598	78%
- Gastos Generales						
213. Transferencias Corrientes	384.361.275,00	0,00	384.361.275,00	256.433.642,97	127.927.632	67%
218. Gastos por Tributos Tasas, Contribuciones	79.341.293,00	0,00	79.341.293,00	71.090.179,43	8.251.114	90%
22 SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA	4.141.477.339,00	0,00	4.141.477.339,00	1.190.758.618,00	2.950.718.721	29%
23. INVERSION	44.094.834.301,00	21.521.471.627,00	22.573.362.674,00	21.215.047.278,00	1.358.315.396	94%
24. GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL	13.019.509.622,00	0,00	13.019.509.622,00	12.898.812.829,00	120.696.793	99%

PROYECTOS POR CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN

1. COMPENSACIÓN AMBIENTAL DEL PROYECTO PARALELA NORTE GRUPO II.

Durante el presente año se realizaron dos convocatorias para la ejecución de la siembra de especies en el predio de propiedad del municipio denominado Alcázares de la Marmolera conforme a lo **aprobado por Corpocaldas**. Sin embargo, en ninguna de las convocatorias se presentaron oferentes para realizar el trabajo, razón por lo cual se deberá adelantar nuevamente la convocatoria para el próximo año 2023.

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

Durante el presente año, la Junta de Representantes solicita una nueva revisión de la distribución de la contribución, la cual se está estudiando para poderla realizar durante el **primer trimestre del año 2023**.

RENDICIÓN
DE CUENTAS



Alcaldía de Manizales

MANIZALES AVANZA
¡No te quedes atrás!

3. PAVIMENTACIÓN DE LA SEGUNDA CALZADA AVENIDA DEL SENA.

Se adelantó el análisis para incluir como obra adicional el mejoramiento de la vía entre el puente la Libertad y el inicio de la Avenida SENA y de esta forma ampliar la zona de influencia, sin embargo, **el costo es mayor al 20%**. Ante lo cual se está analizando sólo involucrar el primer tramo entre el puente la libertad y la calle 101.

INFORME ALUMBRADO PÚBLICO 2022



1. ALUMBRADO NAVIDEÑO:

El proyecto de alumbrado navideño para este año se ejecutó a través de un convenio entre la CHEC, el INVAMA y el Municipio de Manizales por un valor de **\$ 4.242.940.617**, repartidos de la siguiente forma:

ENTIDAD	VALOR DEL APORTE
CHEC	2.442.940.617
INVAMA	800.000.000
ALCALDIA DE MANIZALES – SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	1.000.000.000
TOTAL	4.242.940.617

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

A. CHIPRE.

- a) Avenida Doce de Octubre, desde Bellas Artes hasta sector del centro vulcanológico.
- b) Torre de Chipre – Cascada.
- c) Avenida Doce de Octubre entre CAI a Monumento los Colonizadores.

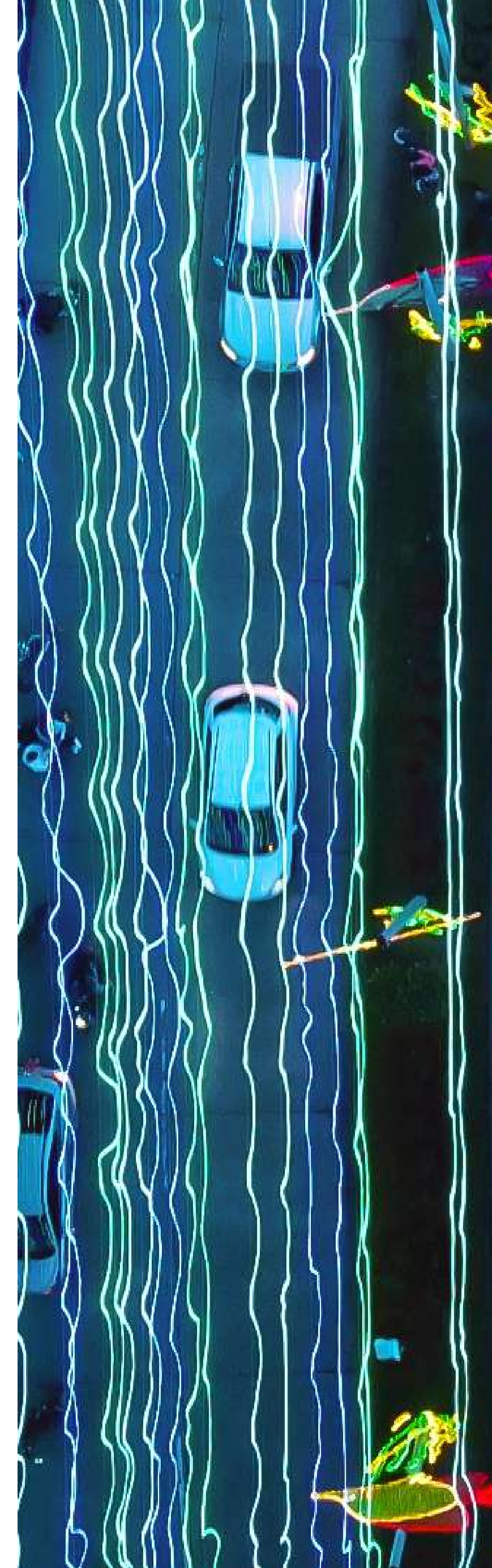
B. MILAN.

- a) Glorieta Milán .
- b) Bulevar Milán.

C. TORRE DEL CABLE

D. AVENIDAS

- a) Av. Santander (desde Mercaldas de las Palmas hasta el batallón).
- b) Av., Alberto Mendoza (desde el edificio Andi al retorno de expo ferias) .
- c) Av. Centenario (Semáforo parque del agua hasta el peñón) .



E. PARQUES – PLAZAS Y PLAZOLETAS

- a) Plaza de Bolívar.
- b) Plazoleta Alcaldía.
- c) Parque de la mujer.
- d) Parque del Agua.
- e) Parque Alfonso López (Mástiles).
- f) Parque Ernesto Gutiérrez. (concha acústica y postes metálicos existente).
- g) Parque ENEA- CAI.
- h) Parque Antonio Nariño.

F. GLORIETAS

- a) Glorieta san Rafael.
- b) Glorieta Expo ferias.
- c) Glorieta comuna 5.

G. PUERTA DE ENTRADA MANIZALES

El alumbrado fue encendido el primero de diciembre y estará en funcionamiento hasta el 9 de enero de 2023.





2. MODERNIZACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO:

Durante el presente año, se inició el proceso de contratación del suministro e instalación parcial de las luminarias con tecnología LED. Luego de realizar dos convocatorias, una de licitación pública y otra de selección abreviada, se logró adjudicar el proceso. El ganador fue la **UNIÓN TEMPORAL MANIZALED** por valor de **\$28.924.922.073**. La interventoría del proceso se realizó con la firma **IDEAS MAS S.A. ESP** por valor de **\$ 749.417.375**.

El proyecto contempla la modernización de **17.506 luminarias** correspondientes a escenarios deportivos, parques, avenidas, vías principales, secundarias y colectoras, así como los barrios con luminarias más obsoletas. El tiempo de ejecución se estableció en cinco meses por lo cual se espera que para el **primer semestre del año 2023 se haya ejecutado el contrato** y por tanto se haya modernizado cerca del **60% del parque lumínico de la ciudad**.

3. MANTENIMIENTO ALUMBRADO PÚBLICO:

El **INVAMA** como entidad tiene como una de sus principales misiones, la operación del alumbrado público del municipio de Manizales, dentro del marco de estas actividades tenemos **las siguientes estadísticas**, para el periodo comprendido entre 01 de enero y el 05 de diciembre de 2022, en donde tenemos que:



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	ATENDIDAS	DÍAS HABLES	PROMEDIO DIARIO		% ATENDIDO
				SOLICITUDES	ATENDIDAS	
ENERO	701	701	21	33	33	100%
FEBRERO	635	630	20	32	32	99%
MARZO	851	845	22	39	38	99%
ABRIL	947	935	19	50	49	99%
MAYO	871	853	21	41	41	98%
JUNIO	616	608	20	31	30	99%
JULIO	555	532	19	29	28	96%
AGOSTO	659	629	22	30	29	95%
SEPTIEMBRE	1060	882	22	48	40	83%
OCTUBRE	1129	908	20	56	45	80%
NOVIEMBRE	1119	570	20	56	29	51%
DICIEMBRE	117	26	21	6	1	22%
TOTALES	9260	8119	247	451	395	88%

Teniendo en cuenta que se ha **atendido aproximadamente el 88% de las solicitudes** del sistema, sobre este particular se debe indicar que para los meses de septiembre, octubre y noviembre se tuvo un considerable incremento en los requerimientos de intervención del sistema, como consecuencia de los recorridos nocturnos y diagnósticos llevados a cabo por parte de la entidad, como parte de la preparación del proceso de modernización requerida en el alumbrado del municipio.

También se debe señalar que durante todo el año se ha tenido una fuerte influencia por las inclemencias del clima, **pues las lluvias generalizadas afecta de varias maneras la correcta operación del sistema**, en donde tenemos que:

- Se incrementan las fallas en los equipos lumínicos y los circuitos.
- Hay mayor probabilidad de emergencias, como deslizamientos y caídas de árboles que afectan el servicio.
- Disminuye el tiempo productivo del personal operativo.

Se espera que la continuación de las actividades operativas, junto con el proceso de modernización, permita mejorar las condiciones del sistema de alumbrado público del municipio y **calidad del servicio prestado**.

4. ASESORÍAS Y CONTRATOS CON OTRAS ENTIDADES.

Actualmente el INVAMA se encuentra desarrollando el **contrato AKF-016-2022** firmado con el concesionario vial Autopistas del Café y cuyo objeto es el mantenimiento y modernización del sistema de iluminación de la vía Manizales – Pereira en el tramo comprendido entre la Intersección La Uribe y el peaje Las Pavas, para la vigencia entre 06 de mayo de 2022 y el 06 de marzo de 2023.

RENDICIÓN
DE CUENTAS



En el desarrollo del citado contrato se han ejecutado hasta la fecha las siguientes actividades:

- Mantenimiento aproximadamente a **118 equipos lumínicos**.
- Instalación y/o reposición de **7 postes**.
- Instalación de **7500 metros de redes nuevas**.
- Instalación de alrededor de **20 puestas a tierra**.

Estas actividades ascienden a un valor facturado a la fecha de aproximadamente **90 millones de pesos**, y las cuales continuarán a marzo de 2023 para lograr el cambio de todas las redes de la iluminación de esta franja vial.

PQRSD

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

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 de rendición de cuentas año 2022 (enero - noviembre), 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 enero al 30 de noviembre 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.

RENDICIÓN
DE CUENTAS



MANIZALES AVANZA
¡No te quedes atrás!

- **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:

CANALES DE ATENCIÓN -INVAMA-

www.invama.gov.co

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano) Sede Administrativa Alcázares	kra 21 # 29-29 primer piso módulo 5 Calle 3 C 22 -92	Lunes a Viernes 8 am a 5 pm Lunes a jueves de7:30am a5pm y viernes de 7am a 3pm
TELEFÓNICO	Línea de atención	8891030 - 8891020	24 horas
VIRTUAL	Formulario electrónico web (https://invama.gov.co/) Correo electrónico atención al ciudadano CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano) REDES SOCIALES	(https://invama.gov.co/http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php atencionalcliente@invama.gov.co CIACInvama@invama.gov.co •Facebook (Invama-Instituto de Valorizacion de Manizales) •Instagram invama_mzles •Twitter @InvamaMzles •WhatsApp (3504053493)	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.

1. Aplicativo PQRSD (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.

De acuerdo a los canales de atención dispuestos por INVAMA, se recibieron 28900 peticiones distribuidas así:

- **El canal más utilizado por los usuarios es el Contact center** con un total de 15675 solicitudes radicadas representando el 55%.
- Redes sociales con un total de solicitudes recibidas de 5439 que son el 19% (la **mayor parte de estas solicitudes se reciben por la línea de WHATSAAP.**
- CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano), con un total de 3749 con un porcentaje del 13% solicitudes atendidas.
- La página web con un total de 3042 solicitudes recibidas con un porcentaje del 11%.
- El correo de atención al usuario recibió un total de 995 solicitudes equivalente al 3% del total de requerimientos.

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 - noviembre 2022

CANAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	%
Contact Center	1029	852	557	917	683	807	2270	2822	2864	1478	1396	15675	55%
CIAC	34	90	47	391	471	432	221	1254	523	177	109	3749	13%
WEB	30	47	35	896	846	945	44	58	61	38	42	3042	11%
Redes Sociales	606	601	530	410	714	447	568	705	9	255	594	5439	19%
Correo Electrónico	16	21	64	106	372	24	97	62	101	69	63	995	3,0%
TOTAL	1715	1611	1233	2720	3086	2655	3200	4901	3558	2017	2204	28900	100%

TABLA 1. Canales de atención. De recepción de solicitudes

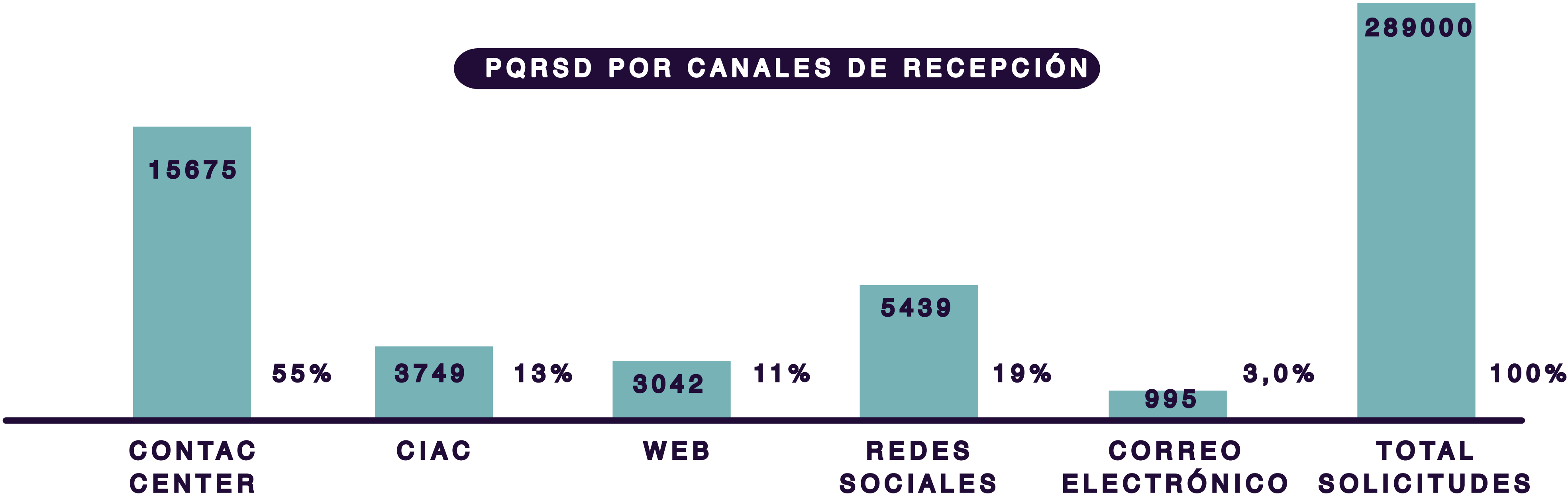


Gráfico 1. PQRSD por canales de atención

CONTÁCTENOS:

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

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

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

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

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

Línea Whatsapp:
350 405 3493

Correo Electrónico:
- Atención al ciudadano:
atencionalcliente@invama.gov.co
- Centro Integrado de Atención al Usuario:
ciacinvama@invama.gov.co
- Notificaciones Judiciales:
notificacionesjudiciales@invama.gov.co

www.invama.gov.co

Trámites prácticos y seguros



UTILIZA NUESTROS CANALES VIRTUALES PARA
REALIZAR LOS SIGUIENTES TRÁMITES:



**Generar Paz
y Salvo.**



**Consulta estado
de cuenta.**



**Generar
Levantamiento
de gravamen.**



**Descarga
Factura.**



**Generar factura
por abono.**



**Generar y
consultar PQRS.**



**MANIZALES
+GRANDE**

TRÁMITES QUE SE REALIZAN EN LÍNEA EN LOS MESES DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2022

Desde el Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC, se tramitaron un total de 12139 solicitudes, estas equivalen al 88%, por la página los ciudadanos tramitaron 852 solicitudes con un porcentaje del 6% y sede Alcázares tramito un total de 719 solicitudes que equivale al 6%. Lo que significa que nuestro punto de atención CIAC impacta de manera positiva el servicio y la oportunidad del mismo. Ya que todos estos trámites se realizan de manera inmediata, la mayoría son de paz y salvos.

RENDICIÓN
DE CUENTAS



Alcaldía de Manizales

MANIZALES AVANZA
¡No te quedes atrás!

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

TRÁMITES EN LÍNEA ENERO-MARZO 2022

LUGAR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	%
CIAC	580	1868	3623	381	442	3623	221	214	523	437	227	12139	88%
PÁGINA	71	60	92	82	51	87	93	67	98	90	61	852	6%
ALCAZARES	69	78	66	57	48	69	67	61	79	66	59	719	6%
TOTAL	720	2006	3781	520	541	3779	381	342	700	593	347	13710	100%

TABLA 2. Trámites en línea

TRÁMITES EN LÍNEA ENERO - MARZO 2022

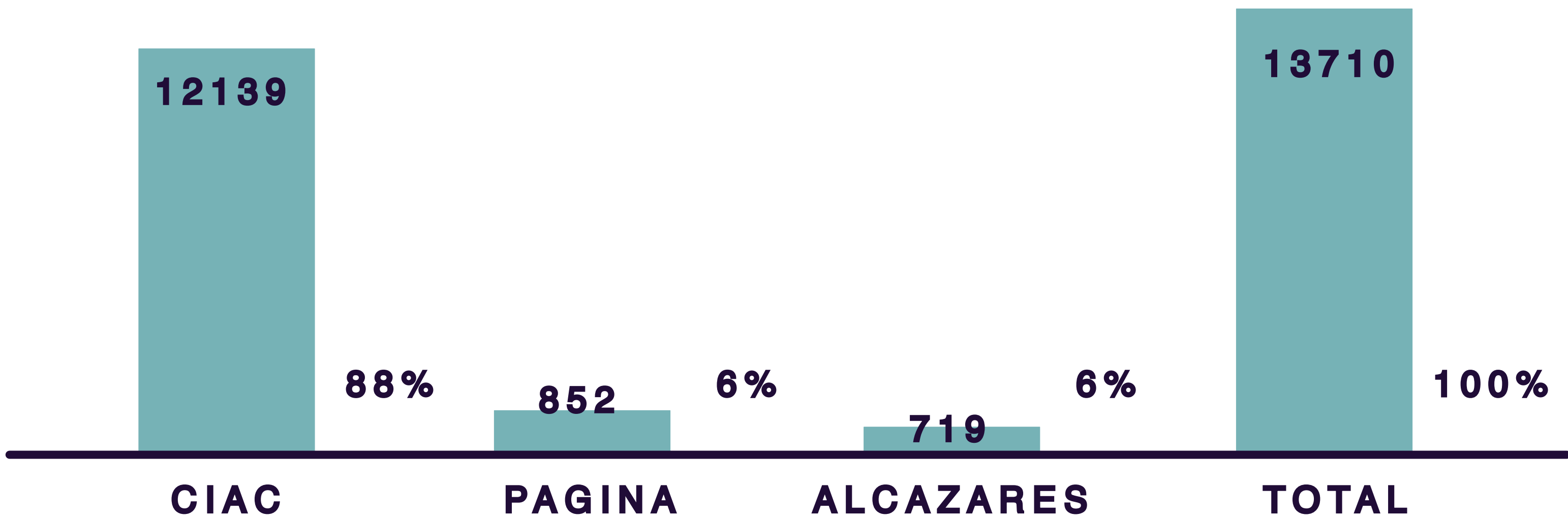


GRAFICO 2. Trámites en línea primer trimestre

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 enero a diciembre de 2022

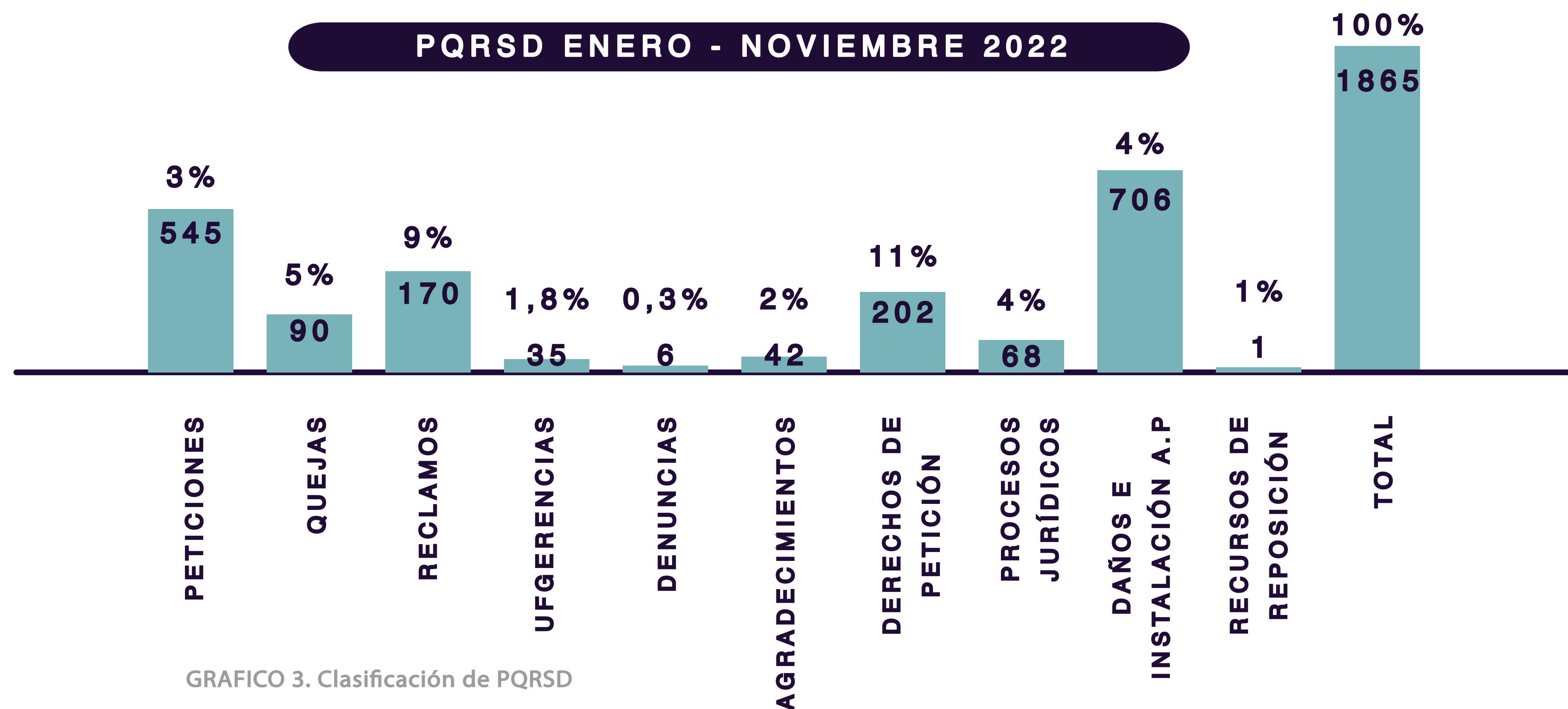
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	%
PETICIONES	51	48	52	59	15	32	56	42	90	43	57	545	3%
QUEJAS	2	0	1	0	4	0	18	17	29	9	10	90	5%
RECLAMOS	22	20	24	5	16	8	7	17	31	8	12	170	9%
SUGERENCIAS	3	4	2	0	0	0	8	6	11	0	1	35	1,8%
DENUNCIAS	0	1	0	1	1	0	0	0	1	2	0	6	0,3%
AGRADECIMIENTOS	1	0	0	2	1	0	4	2	2	29	1	42	2%
DERECHOS DE PETICION	7	10	15	13	15	7	17	22	63	17	16	202	11%
PROCESOS JURÍDICOS	5	9	11	5	2	6	7	9	7	5	2	68	4%
DAÑOS E INSTALACION A.P	23	40	24	59	48	81	80	93	74	105	79	706	4%
RECURSOS DE REPOSICION	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
TOTAL	114	132	129	144	102	134	197	209	308	218	178	1865	100%
% MENSUAL	6%	7%	7%	7%	5,5%	7%	11%	11%	17%	12%	9,5%	100%	

Tabla 3. Clasificación de acuerdo al tipo de solicitud

RENDICIÓN
DE CUENTAS



MANIZALES AVANZA
¡No te quedes atrás!



Durante los meses de enero a noviembre de 2022 se recibieron **1865 requerimientos**. De estos, en septiembre se registraron el mayor número de requerimientos de la ciudadanía (308) con un 17% de participación, seguido del mes de octubre con (218) requerimientos que son el 12%, agosto tuvo un total de 209 solicitudes con un 11% de participación.

Daños e instalación de Alumbrado Público fue quien mayor número tuvo con un total de **706 solicitudes** equivalentes al 4%, seguido por peticiones con 545 solicitudes que son equivalentes al 3%. Los derechos de petición fueron 202 equivalentes al 11%, reclamos fueron 170 con un porcentaje del 9%. Quejas 90 que equivalen al 5% de total de solicitudes radicadas, 68 procesos jurídicos con un porcentaje del 4%, 42 agradecimientos con un porcentaje de 2%, 35 sugerencias que equivalen al 1.8%, 6 denuncias 0.3% y 1 recurso de reposición con 1%.

DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIA:

Distribución por dependencias de los requerimientos recibidos durante el período analizado (enero – diciembre).

ÁREA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	%
GERENCIA	1	2	0	1	3	1	2	2	2	5	2	21	1%
FINANCIERA	21	18	20	17	8	14	35	22	20	4	18	197	15%
JURIDICA	8	9	8	6	10	10	8	7	10	90	7	173	14%
U. TÉCNICA	2	9	6	4	5	4	4	11	57	1	8	111	9%
A. PÚBLICO	77	69	74	60	84	81	90	93	21	0	68	717	58%
SISTEMAS	2	1	0	0	1	3	1	1	3	2	1	15	1%
CONTROL INTERNO	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	1	5	1%
G. HUMANA	1	1	1	1	1	4	2	1	2	0	4	18	1%
TOTAL	112	109	110	89	113	117	142	139	115	102	109	1234	100%

Tabla 4. Distribución por dependencias

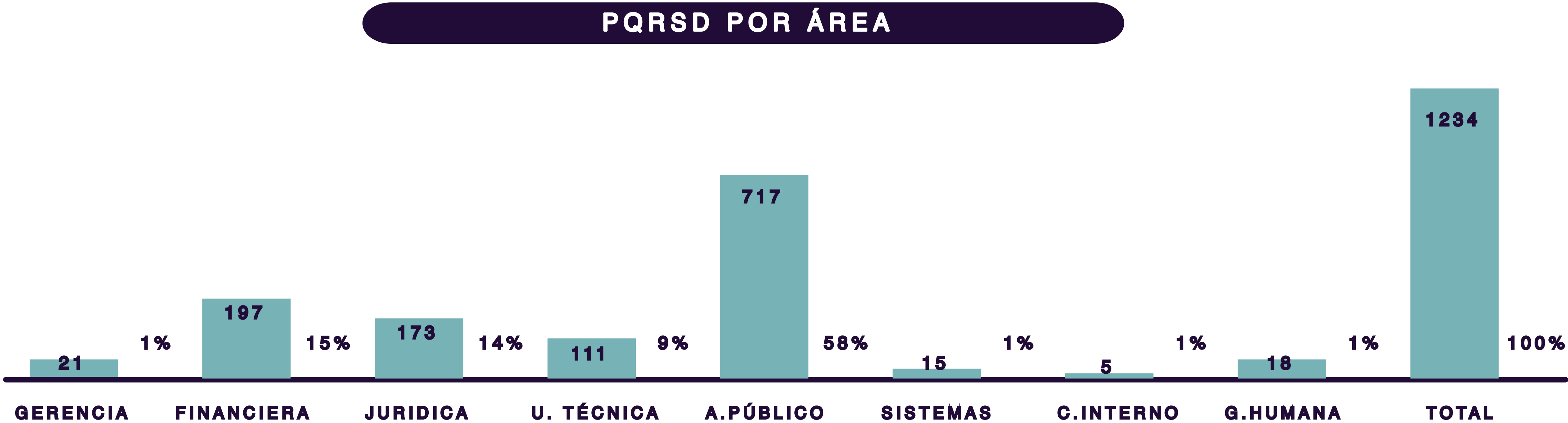


Gráfico 4. Distribución por dependencias

Del total de las **PQRSD recibidas (1234)**, la mayor frecuencia corresponde al proceso de Alumbrado Público con 717 requerimientos, equivalentes al 58%; seguido de financiera con 197 solicitudes que equivalen al 15%; Unidad jurídica con 173 requerimientos equivalentes al 14% Unidad técnica con 111 solicitudes que equivalen al 9%. Las demás dependencias con un porcentaje menor, representadas en 1 a 21 solicitudes.

Gerencia 21 1%, Gestión Humana 18 1%, Sistemas 15 1%, Control Interno 51%.

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 solicitudes que requieren respuesta fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos el 99% (1672), y 1% (14) se respondió de manera extemporánea, pendientes vigentes 2% (37), lo que quiere decir que aún se encuentra en tiempo de respuesta.

Existen algunas modalidades que no requieren respuesta y las acciones judiciales se determinan el término dentro del proceso y por tanto es variable. En el siguiente gráfico se presenta la proporción sobre el total de las PQRSD recibidas, de acuerdo al tratamiento de respuesta:

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA		
ESTADO	CANTIDAD	%
TRAMITADO OPORTUNO	1672	99%
TRAMITADO VENCIDO	14	1%
PENDIENTE VIGENTE	37	2%
PENDIENTE VENCIDO	0	0%
TOTAL	1686	100%

Tabla 5. Oportunidad de respuesta

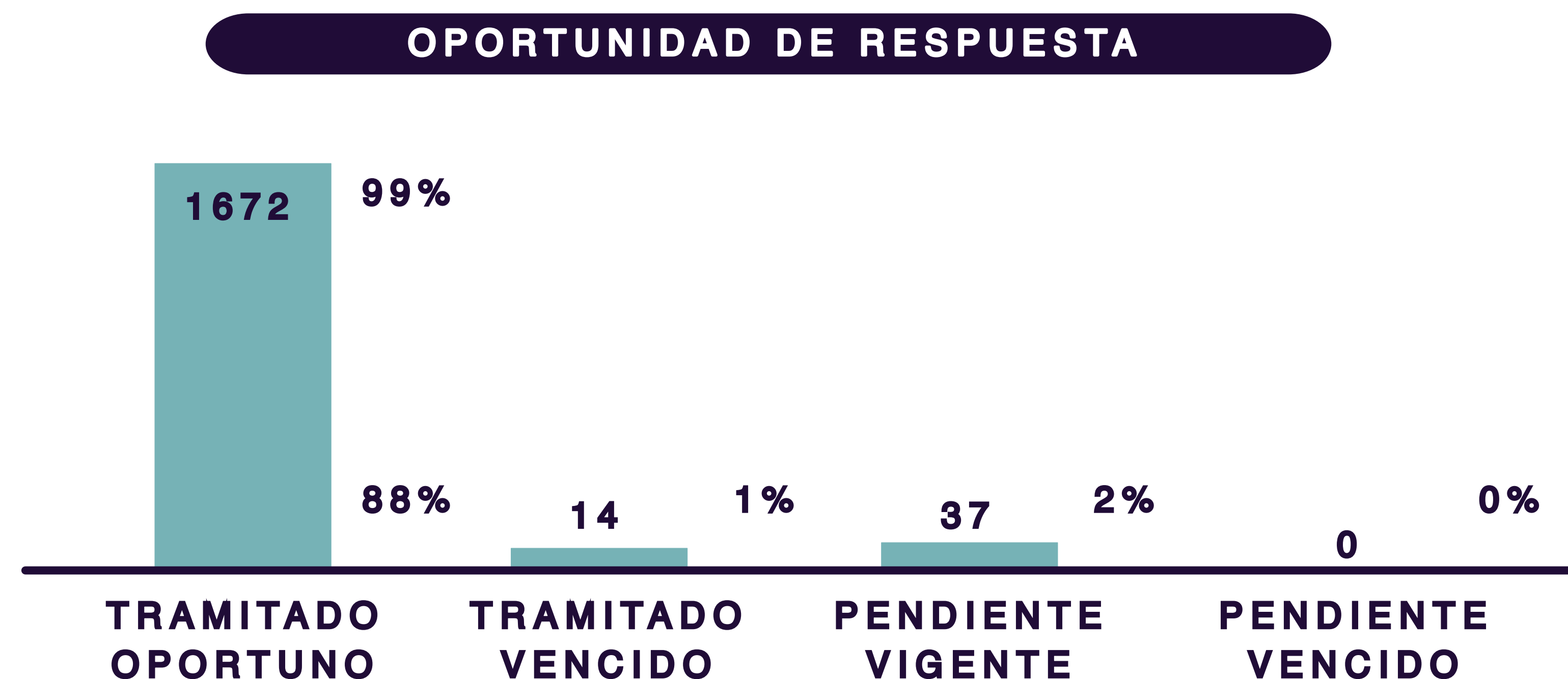


Gráfico5 Oportunidad de respuesta

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_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYOMRVmqTPzA/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 los meses de enero a noviembre del año 2022 se recibieron un total de 273 encuestas de satisfacción del servicio de atención al ciudadano.

La encuesta se encuentra publicada en la página web de la entidad, en el siguiente enlace:
https://docs.google.com/forms/d/1YhQo_5y2TP7H_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYOMRVmqTPzA/viewform?edit_requested=true,

1. ¿Cual fue el propósito de su visita?

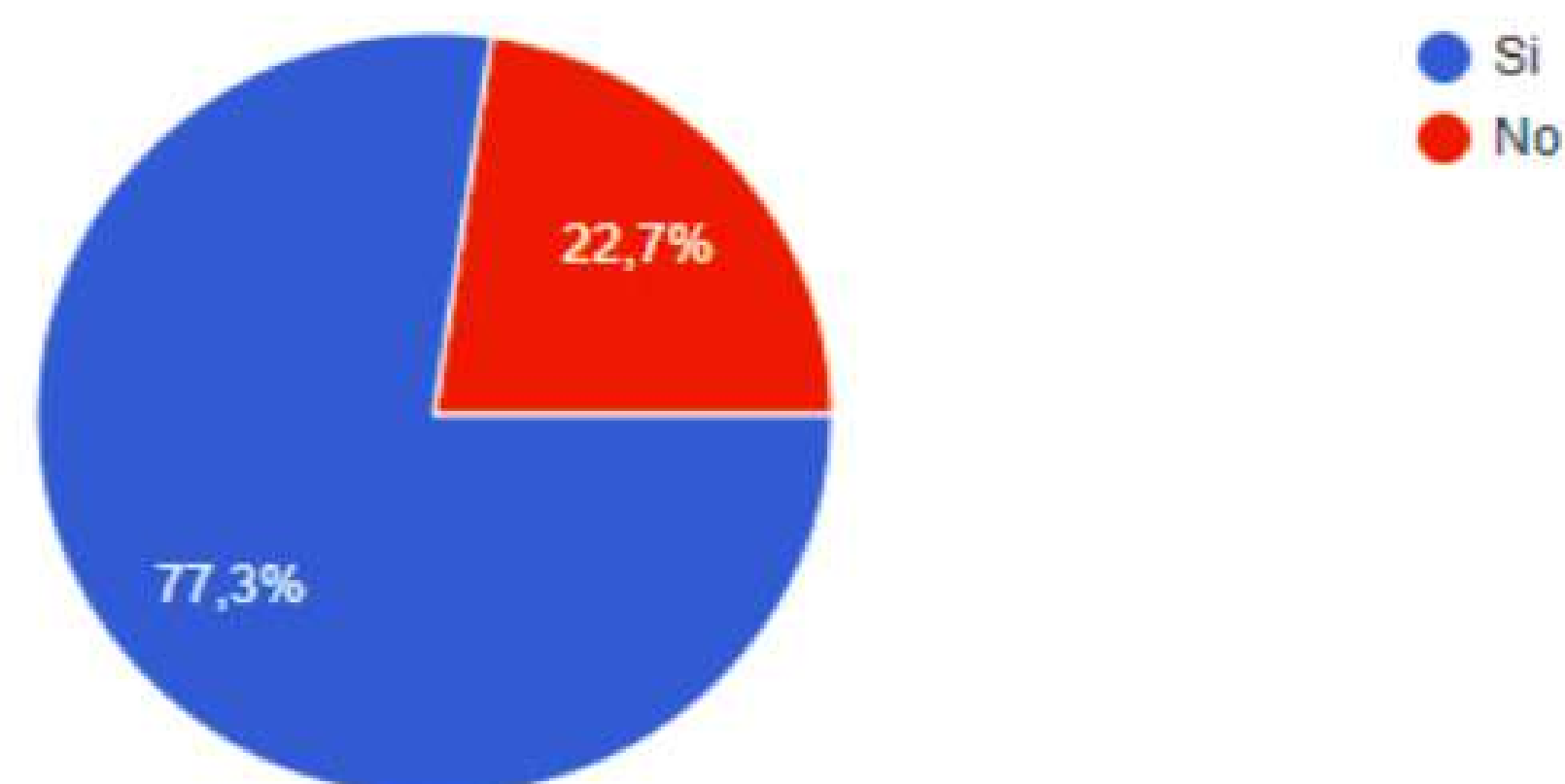
269 respuestas



El mayor número de usuarios que visitan la página web, lo hacen para hacer trámites en línea lo que representa el 52.4%.

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

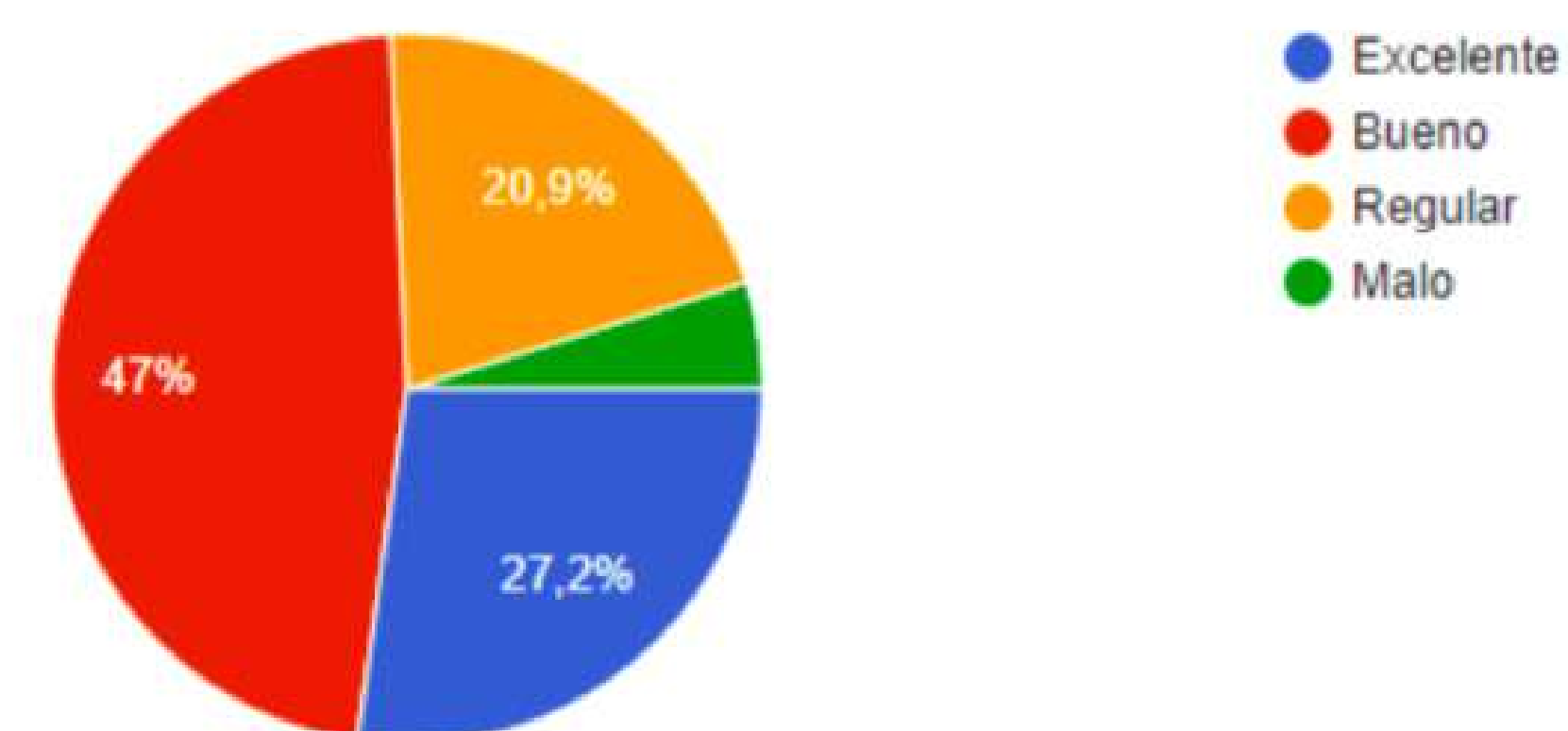
260 respuestas



El 77.3% 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?

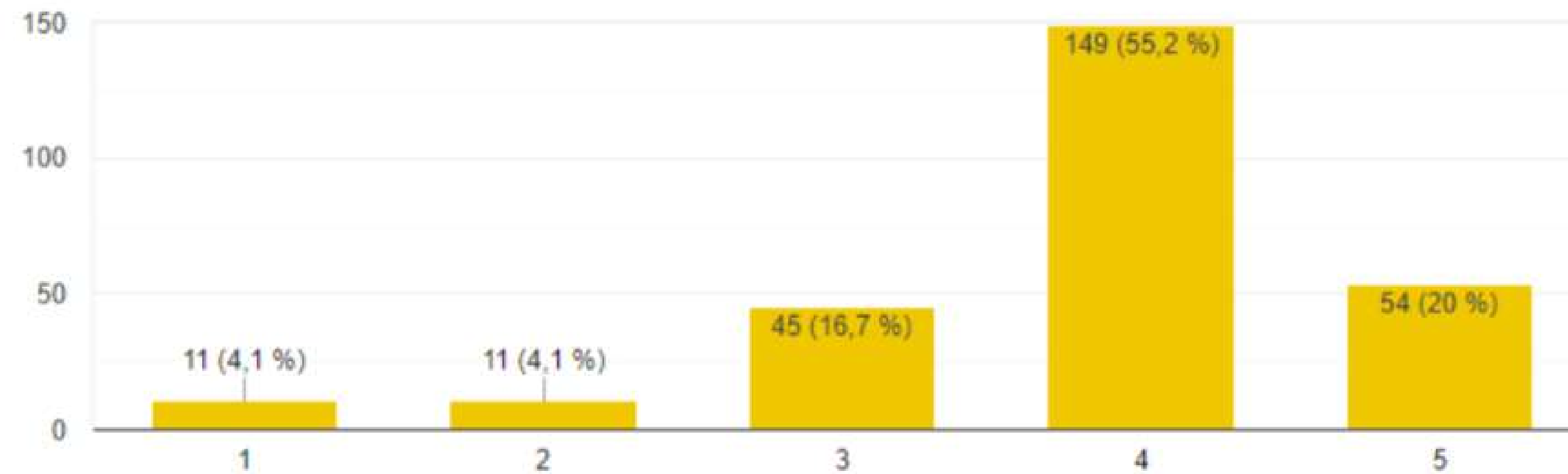
268 respuestas



Para el 47% de los usuarios que consultan en la página web de la institución la impresión es buena, 27.2% califica de excelente la utilidad de la información, el 20% de 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)

270 respuestas



Para **149 usuarios la calificación** del servicio es calificado en 4 con un porcentaje del 55.2 % de satisfacción con la información que se encuentra en la 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.

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

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.

MES	ESTADO	SATISFECHO CON LA ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA ADECUADO	RESPUESTA SATISFACTORIA	SATISFACCIÓN (%)	TOTAL DE LA MUESTRA
ENERO	CONFORME	231	233	231	95%	245
	NO CONFORME	6	9	14	5%	
FEBRERO	CONFORME	116	115	109	92%	123
	NO CONFORME	7	6	12	8%	
MARZO	CONFORME	117	116	114	95%	122
	NO CONFORME	4	6	7	5%	
ABRIL	CONFORME	48	49	47	96%	51
	NO CONFORME	1	2	3	4%	
MAYO	CONFORME	72	77	76	99%	91
	NO CONFORME	0	1	1	1%	
JUNIO	CONFORME	74	75	67	91%	81
	NO CONFORME	4	4	14	9%	
JULIO	CONFORME	83	83	82	94%	88
	NO CONFORME	2	5	3	6%	
AGOSTO	CONFORME	45	48	45	96%	47
	NO CONFORME	2	1	2	4%	
SEPTIEMBRE	CONFORME	82	86	80	94%	85
	NO CONFORME	3	3	5	6%	
OCTUBRE	CONFORME	94	97	98	98%	98
	NO CONFORME	0	1	1	2%	
NOVIEMBRE	CONFORME	85	80	79	95%	86
	NO CONFORME	1	3	6	5%	
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN USUARIO DE LA LINEA DE ATENCION DE INVAMA					95%	

Tabla 6 Percepción Encuesta telefónica

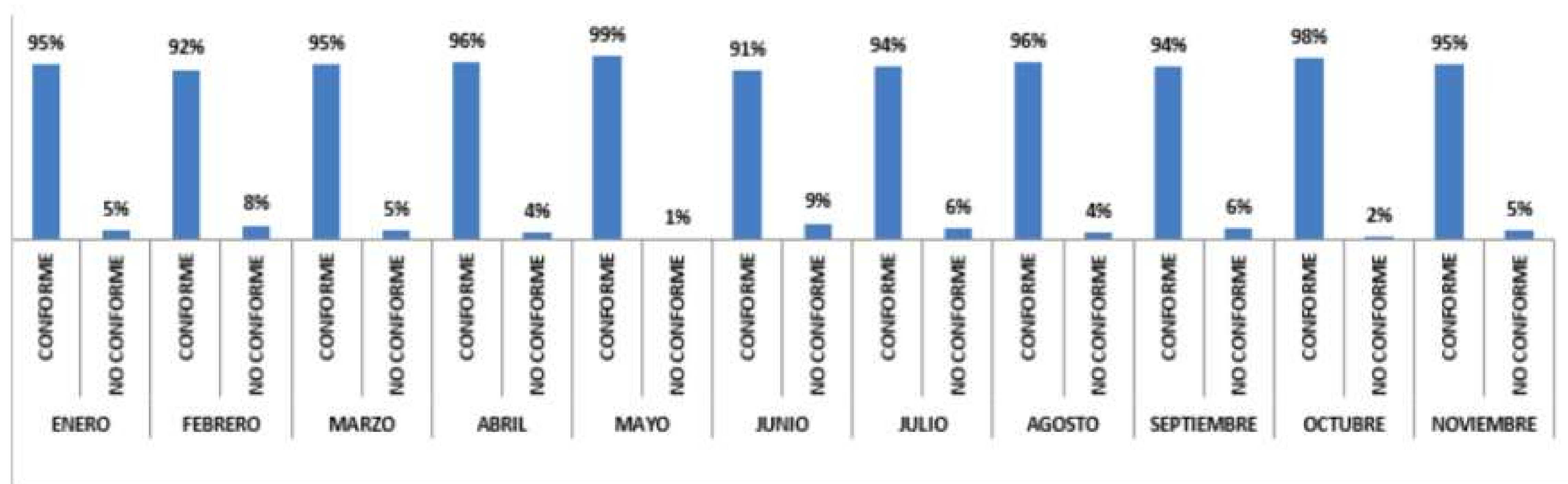


gráfico 6 Percepción Encuesta telefónica

Como se puede observar durante el año **el nivel de satisfacción de la línea de atención de Invama ha sido alto**, teniendo un promedio del 95%, destacando el mes de mayo y octubre con promedios superiores de satisfacción al 98%.

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:

CALIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
BUENA	18	15	6	6	4	4	5	2	3	4	3	70	1,1%
EXCELENTE	700	529	447	306	367	327	1074	1036	501	425	446	6158	98,9%
TOTAL	778	595	483	334	392	358	1269	1136	525	441	471	6228	100,0%

Tabla 7 calificación servicio CIAC



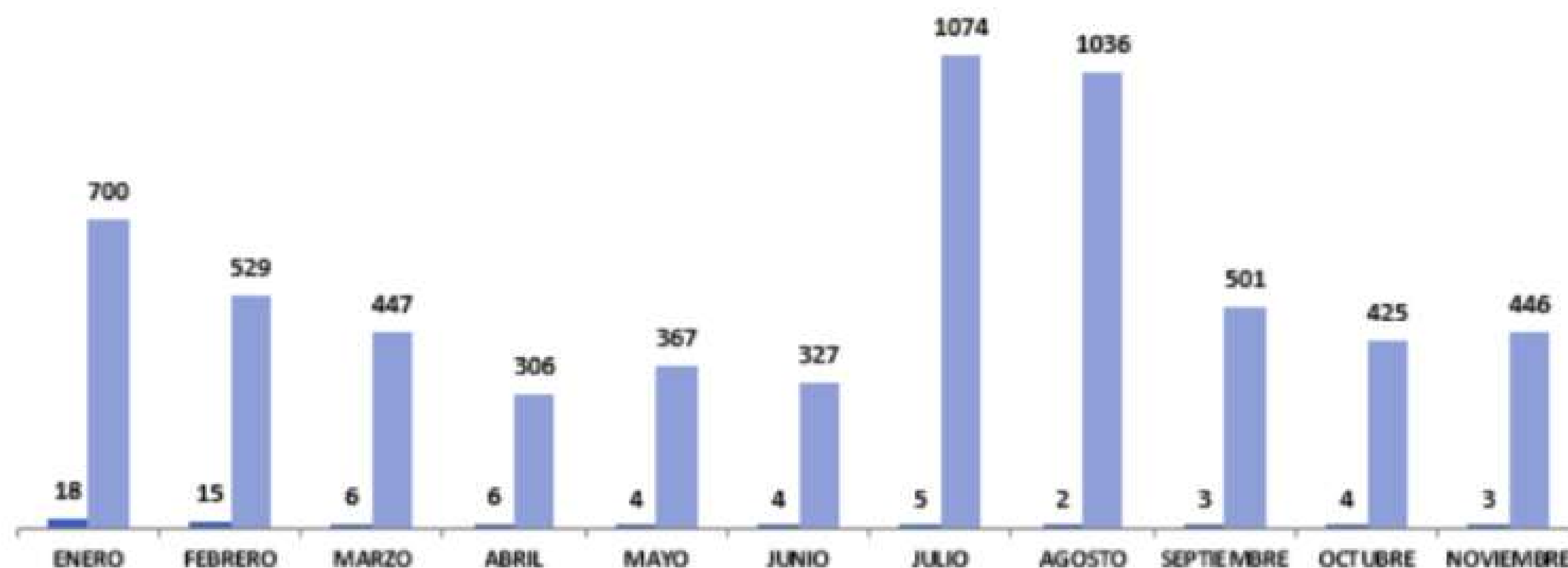


Gráfico 7 calificación servicio CIAC

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 (6158) usuarios equivalentes al 98.9%.
- Buena (70) usuarios equivalentes al 1%

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:

www.inva.gov.co

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%
TOTAL	2003	100%

Tabla 8 usuarios encuestados por comunas

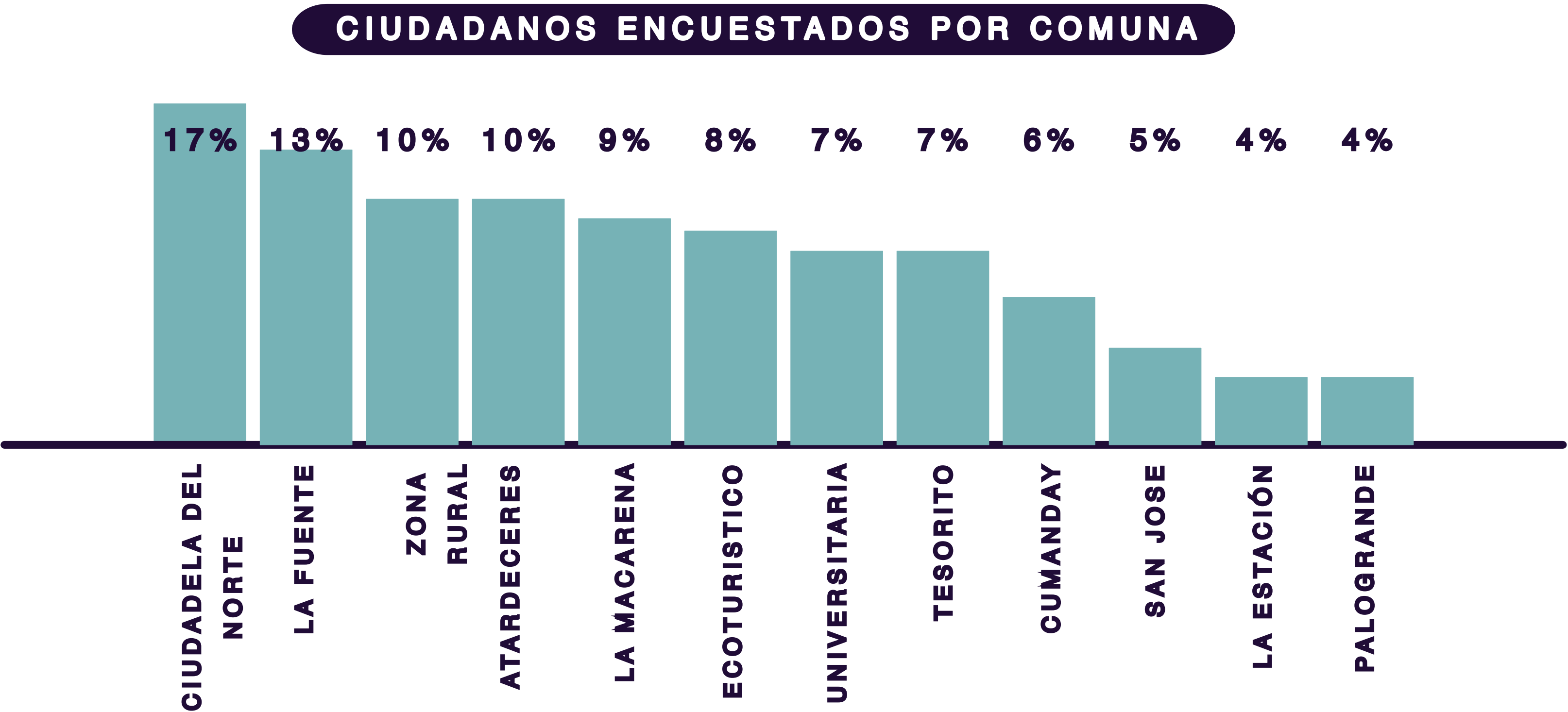


Gráfico 8 usuarios encuestados por comunas

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?	Total muestra	%
Bueno	1023	51%
Malo	147	7%
Regular	833	42%
Total muestra	2008	100%

Tabla 9 calificación del servicio de alumbrado público

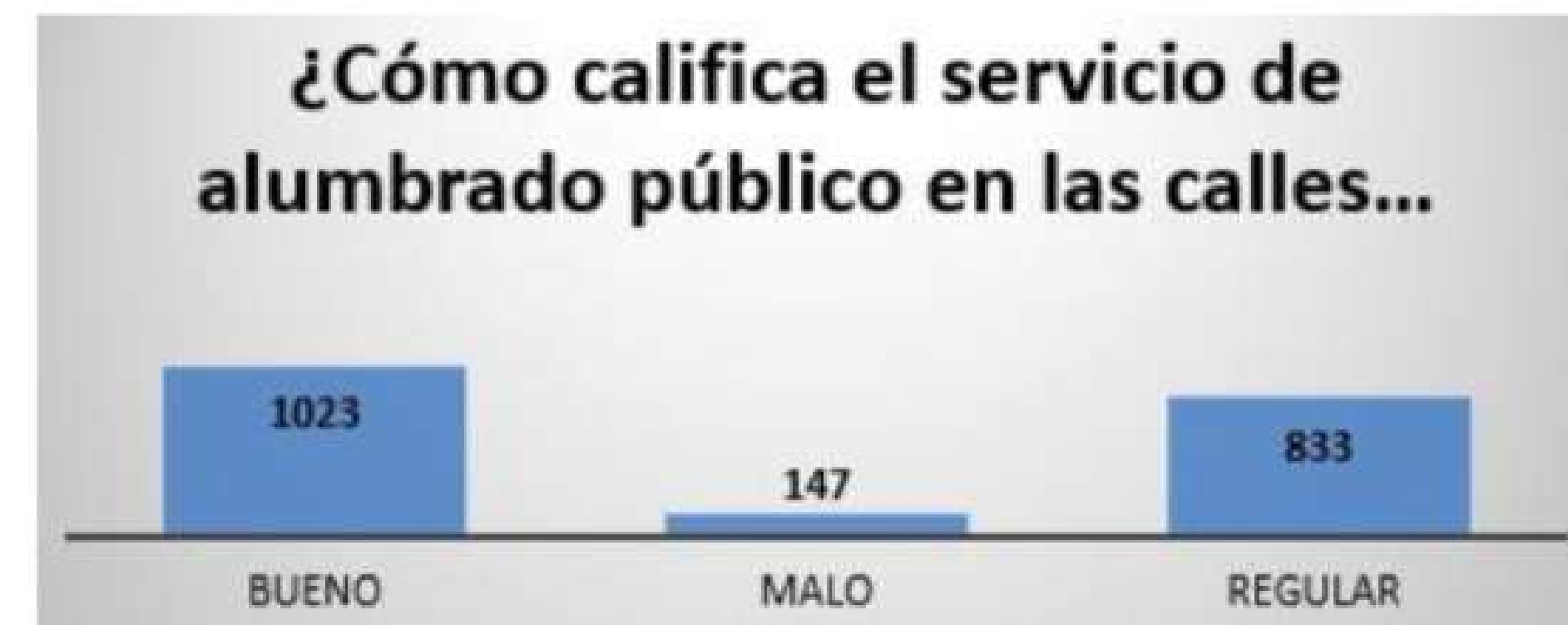


Gráfico 9 calificación del servicio de alumbrado público

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.% de participación.

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

Tabla 10 como es la iluminación en su barrio

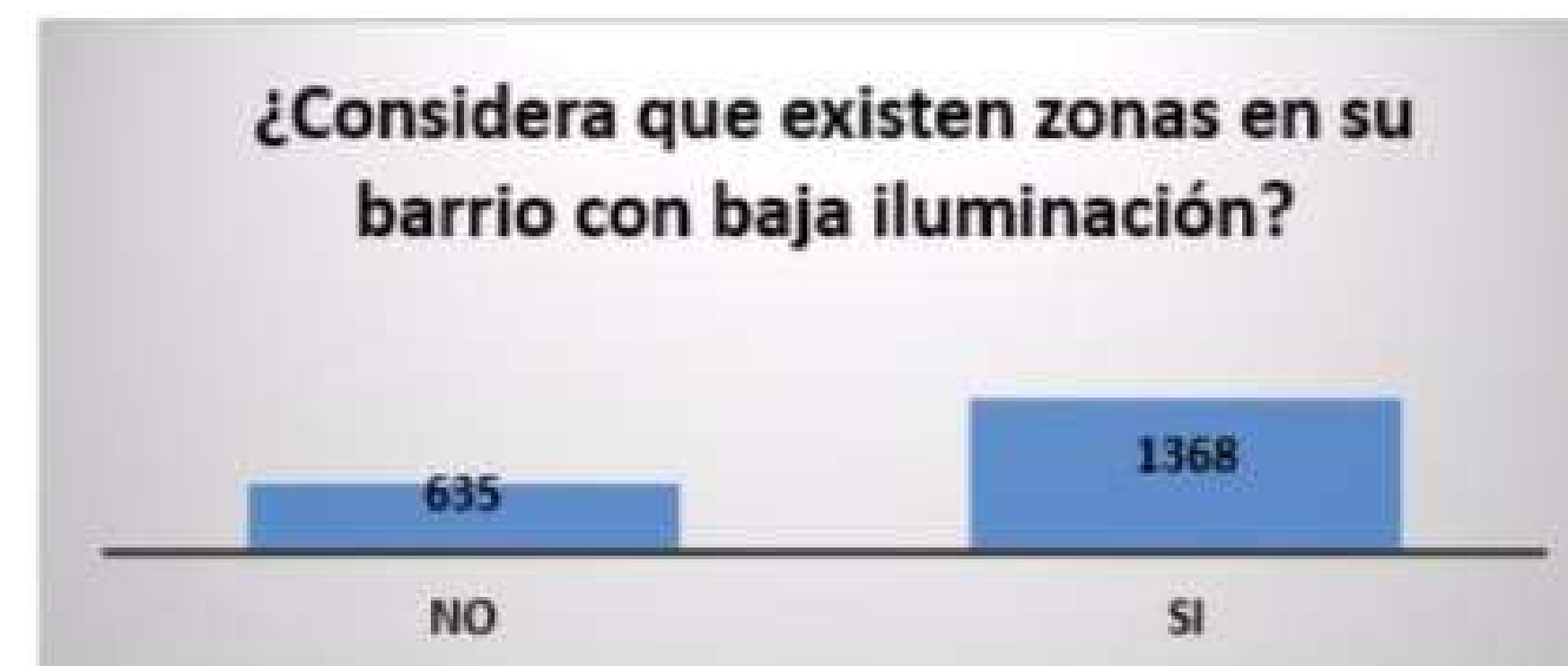


Gráfico 10 como es la iluminación en su barrio?

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?	Total muestra	%
No	1182	59%
Si	824	41%
Total muestra	2006	100%

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

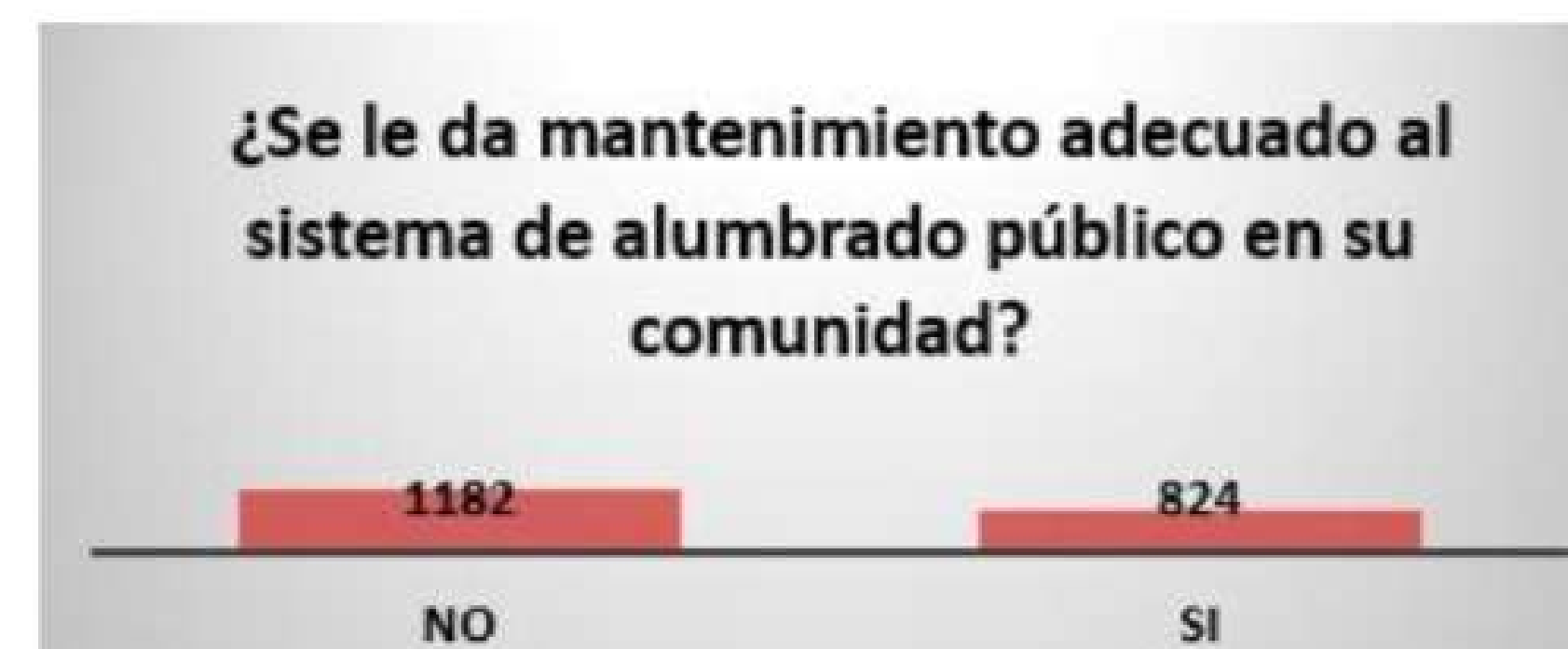


Gráfico 11 Se le da mantenimiento adecuado al sistema de alumbrado público en su comunidad

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?	Total muestra	%
No	64	3%
SI	1935	97%
Total general	1999	100%

Tabla 11 cuál es la empresa encargada del alumbrado público

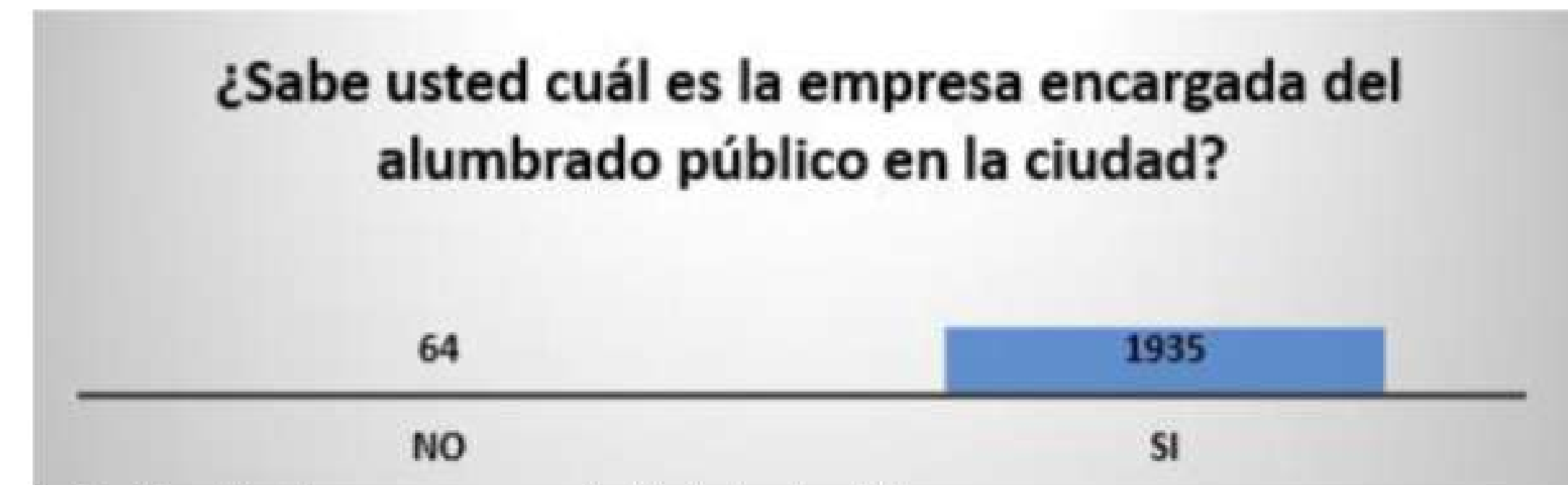


Gráfico 11 cuál es la empresa encargada del alumbrado público

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.

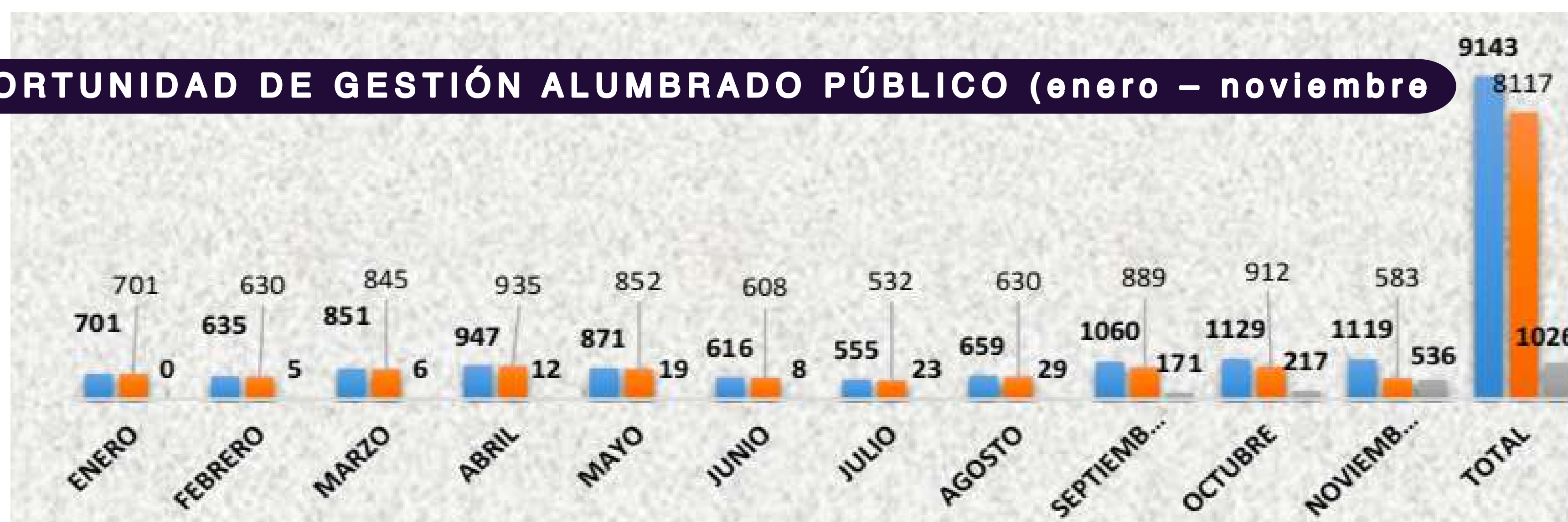
El mes de más solicitudes recibidas es septiembre, para un total de 1060 requerimientos, se ejecutan 719 y están en estado pendiente 341, equivalentes al 68%; lo sigue el mes de agosto donde se radicaron 659 solicitudes, de las cuales 587 fueron ejecutadas y en estado pendiente se encuentran 72, equivalentes 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 (enero – noviembre)			
MES	TOTAL SOLICITUDES	EJECUTADAS	PENDIENTES
ENERO	701	701	0
FEBRERO	635	630	5
MARZO	851	845	6
ABRIL	947	935	12
MAYO	871	852	19
JUNIO	616	608	8
JULIO	555	532	23
AGOSTO	659	630	29
SEPTIEMBRE	1060	889	171
OCTUBRE	1129	912	217
NOVIEMBRE	1119	583	536
TOTAL	9143	8117	1026

El total de solicitudes recibidas entre los meses de enero a noviembre es de **9143**, se han ejecutado **8117**, en estado pendiente **1026**.

Tabla 12. Oportunidad de Gestión Alumbrado Público

OPORTUNIDAD DE GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO (enero – noviembre)



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.

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.

GESTIÓN HUMANA

SUB PROCESO GESTIÓN DEL EMPLEO

Para el año en curso, se realizó el respectivo reporte ante la Comisión Nacional del Servicio Civil de las 5 vacancias definitivas de la planta del Instituto de Valorización de Manizales Invama.

CARGO

- Auxiliar Administrativo (Nómina)
- Operario Calificado
- Operario calificado
- Conductor
- Ayudante

Todos los funcionarios de carrera se encuentran actualizados en el Registro Público de Carrera Administrativa (RPCA). **(23 funcionarios).**

Todos los funcionarios de planta de la entidad, se encuentran actualizados en el SIGEP.

Tanto funcionarios como contratistas se encuentran al día con el proceso de inducción y re inducción.

RENDICIÓN
DE CUENTAS



MANIZALES AVANZA
¡No te quedes atrás!

SUB PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO (CAPACITACIÓN)

Durante el año 2022, se llevó a cabo la formulación y ejecución del Plan Institucional de capacitación (PIC), con base en las necesidades identificadas y las propuestas realizadas por los funcionarios de la Entidad; a la fecha se han realizado las siguientes **capacitaciones y/o formaciones**, direccionadas desde la Administración municipal o auto gestionadas con diferentes entidades:

- Gestión moderna en riesgo laboral para el cuidado de la vida
- Gestión documental
- Seminario “Contratación estatal: principios, mejores prácticas y tendencias”
- Capacitación virtual trabajo en alturas
- Reentrenamiento trabajo seguro en alturas
- Coordinadores trabajo seguro en alturas
- Capacitación en manejo de plataforma Secop II.
- Capacitación Primeros Auxilios
- Riesgo Cardiovascular
- Primer Respondiente
- Preparación Simulacro
- Actualización Coordinadores Alturas
- Radiaciones no ionizantes
- Riesgo eléctrico según Resolución 598 de 2019
- Medidas de Seguridad Alturas

- Medidas de Seguridad vial uso y cuidado de los vehículos
- Cuidado de Elementos de Protección Personal
- Comunicación asertiva
- Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Programación neurolingüística PNL
- Servicio al cliente con énfasis en PNL
- Clima organizacional en entidades públicas
- Régimen pensional del servidor público y de los contratistas
- Regulación contable pública.
- Habilidades profesionales y máximo desempeño
- Capacitación Admiarchi
- Brigada de emergencia
- Sensibilización manejo del tiempo
- Sensibilizaciones MIPG
- Actualización Laboral
- Responsabilidad del Servidor Público en el Control Fiscal
- Régimen disciplinario
- RUP-Registro Único de Proponentes y REE-Reporte de Entidades del Estado
- Delitos informáticos, código penal y normativo.
- Capacitación comunicación, información y redes sociales
- "MANEJO DE LA PLATAFORMA SECOP II"
- Jornada outdoor trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y motivación
- Actualización comité de convivencia
- Actualización comisión de personal

SUB PROCESO RELACIONES LABORALES (BIENESTAR LABORAL)

Desde el área de Gestión Humana se llevan a cabo diferentes acciones y actividades de tipo recreativo, cultural, deportivo, capacitaciones no formales, clima laboral, fortalecimiento de habilidades blandas, reconocimientos, **promoción y prevención en salud, con el fin de fomentar el bienestar y la calidad de vida de nuestros Funcionarios y sus familias.**

Las acciones y actividades realizadas a la fecha son las siguientes:

- Día de la mujer
- Día del hombre
- Día de la secretaria
- Día del padre
- Día de la madre
- Día del servidor público
- Jornada de cedulación digital
- Jornada saludable (Riesgo cardiovascular)
- Rumbaterapias
- Celebraciones de cumpleaños de los funcionarios
- Celebración día del conductor
- Celebración día del operario
- Actividad lúdica (personal operativo)
- Clases de cocina
- Actividad día sin Carro y sin moto

- Feria de emprendimiento
- Actividad Integración Halloween
- Celebración día de los niños
- Jornada cuidado de la piel
- Spa facial y Spa
- Torneo relámpago de bolos
- Torneo relámpago Voleibol
- Celebración Navidad

SUB PROCESO GESTIÓN DEL RENDIMIENTO (EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO):

La entidad a través de los roles de evaluador y comisión evaluadora, mediante el Sistema tipo de Evaluación de Desempeño, realiza las respectivas calificaciones a los funcionarios de carrera administrativa, las cuales se encuentran actualizadas en la **plataforma EDL-APP**; así mismo durante el año 2022, se llevaron a cabo 24 evaluaciones de funcionarios de carrera administrativa de la entidad, correspondientes al primer semestre del año.

Teniendo en cuenta los mayores puntajes obtenidos, se efectuó el reconocimiento al mejor funcionario, haciendo mención de honor y entrega de un incentivo.

RENDICIÓN
DE CUENTAS



SUB PROCESO GESTIÓN DE LA COMPENSACIÓN:

Se viene dando cumplimiento al régimen salarial y prestacional en la entidad, de acuerdo a la normatividad vigente.

SUB PROCESO GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Desde el subproceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, se han llevado a cabo diferentes acciones y actividades en los subprogramas de Medicina Preventiva y del **Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial**, con el propósito de mantener y mejorar condiciones de salud y de trabajo, así mismo mejorar la calidad de vida de los funcionarios y contratistas.

Se encuentra en ejecución el **plan anual de SST** y plan de trabajo con Positiva Compañía de Seguros, llevando a cabo diversas acciones y actividades tales como:

- Asignación de responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo a diferentes niveles de la organización: Gerencia, Responsable SGSST, Coordinadores de Alturas, Comité de Convivencia Laboral, Comité Paritario, Brigadistas, Trabajadores que realizan alturas, Trabajadores con responsabilidad en el Plan Estratégico de Seguridad Vial, trabajadores.

- Definición de los recursos, requeridos para la implementación, mantenimiento y continuidad del Sistema de Gestión de SST.
- Afiliación al Sistema de Riesgos Laborales
- Actualización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Convocatoria, elección, conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y el acta de constitución.
- Reuniones mensuales del COPASST.
- Convocatoria, elección, conformación del Comité Convivencia Laboral.
- Reuniones trimestrales del Comité de Convivencia Laboral.
- Socialización folleto de Convivencia Laboral.
- Capacitación sobre Seguridad Vial dirigida a conductores.
- Verificación que todos los trabajadores, independientemente de su forma de vinculación o contratación están afiliados al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales.
- Inducción y re inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo a funcionarios y contratistas.
- Actualización de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Elaboración Plan de Trabajo Anual en SST.
- Establecimiento de objetivos del SGSST.
- Publicación en página web del Instituto de Valorización de Manizales INVAMA.
- Difusión de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo a todos los niveles de la organización.
- Realización de la evaluación inicial del Sistema de Gestión de SST, identificando las prioridades para actualización del Plan de Trabajo anual existente.
- Curso Virtual de capacitación de cincuenta (50) horas en SST por Coordinadores de Alturas.
- Establecimiento de la caracterización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Evaluación de los Estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reporte al Ministerio de Protección Social de Estándares del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reporte a Positiva Compañía de Seguros ARL de Estándares del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Rendición de Cuentas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que incluye todos los niveles de la empresa.
- Actualización de la Matriz Legal.
- Mantenimiento de los mecanismos de comunicación (correspondencia enviada y recibida), con funcionarios y contratistas.
- Identificación y evaluación para la adquisición de bienes y servicios.
- Establecimiento de Capacitaciones para el PIC 2023.
- Actualización del perfil Sociodemográfico.
- Diagnóstico de Condiciones de Salud.
- Revisión de la documentación de conductores de funcionarios de planta y contratistas.
- Revisión de la documentación de vehículos de Invama.
- Inspecciones de vehículos.
- Dotación de botiquines para vehículos.
- Capacitación uso de botiquín.
- Capacitación Seguridad con Abejas.
- Evaluación de teórico práctico de conductores.
- Actualización del Plan Estratégica de Seguridad Vial.
- Realización de Programas de Promoción y Prevención en Salud.
- Prevención de cáncer de cérvix.

- Visual.
- Cardiovascular.
- Pausas Activas.
- Definición Programa de Pausas Activas.
- Aplicación de encuestas para determinar Desordenes Musculo Esqueléticos.
- Establecimiento de Diagnóstico Musculo Esquelético.
- Capacitación Prevención de Desordenes Musculo Esqueléticos - Pausas Activas - Prevención Síndrome de Túnel Carpiano - Prevención de Lumbalgias.
- Realización de Pausas Activas
- Realización de Evaluaciones médicas ocupaciones de ingreso, periódicas y de retiro.
- Información de perfiles del cargo al médico que realiza las evaluaciones ocupacionales.
- Realización de Evaluaciones médicas ocupacionales con énfasis en alturas.
- Evaluaciones médicas posincapacidad.
- Evaluaciones de la salud auditiva.
- Seguimiento de Casos en Salud.
- Jornadas de Salud Visual.
- Jornada de prevención cardiovascular.
- Sensibilización, promoción y desestimulo del consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas.
- Evaluación y selección de proveedores y contratistas.
- Implementaciones de acciones del plan de riesgo psicosocial.
- Jornada lúdica comunicación efectiva.
- Jornada Lúdica de Resolución de Conflictos.
- Campañas tendientes a la prevención y control de alcoholismo y tabaco.
- Cumplimiento de restricciones y recomendaciones médico laborales por arte de la EPS.

- Registro y análisis estadístico de ausentismo y accidentes laborales.
- Registro de Indicadores de frecuencia, severidad de la accidentalidad, Proporción de accidentes de trabajo mortales, Prevalencia de la enfermedad laboral, Incidencia de la enfermedad laboral, Ausentismo por causa médica.
- Registro de Mapa de Riesgos.
- Reporte de accidentes de trabajo
- Investigación de accidentes de trabajo.
- Actualización de la Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.
- Realización de Mediciones ambientales de ruido (dosimetría).
- Implementación de medidas frente a peligros y riesgos identificados.
- Verificación de la aplicación por parte de los trabajadores de las medidas de prevención y control de los peligros/riesgos.
- Capacitación sobre riesgo eléctrico.
- Entrega de elementos de bioseguridad para la prevención de la transmisión del Covid 19 y sus variantes.
- Campañas para la prevención de Covid 19 y variantes.
- Socialización de los CAMBIOS EN LINEAMIENTOS DE AISLAMIENTOS Y PRUEBAS COVID 19.
- Actualización y ajuste del Programa de Protección de Caídas en Alturas.
- Elaboración de Procedimiento de Permiso de Trabajo en Alturas
- Ajuste permiso de trabajo en alturas, basado en la actualización normativa.
- Inspección de equipos de altura.
- Elaboración de Hojas de Vida de Equipos de Atura.
- Baja a elementos en alturas que han cumplido su vida útil.
- Inspección de sistemas de acceso (escaleras)
- Acompañamiento mantenimiento escaleras.

- Orientación para un adecuado almacenamiento y conservación de escaleras.
- Elaboración y revisión de permisos de alturas.
- Elaboración y mantenimiento de listado actualizado del personal para laborar en alturas con la fecha de vigencia del certificado de Trabajo en Alturas y niveles de entrenamiento.
- Revisión de que el personal que labora en alturas es reportado en la planilla de seguridad social en tipo de riesgo correspondiente a esta actividad.
- Reporte a Positiva Compañía de Seguros ARL de los funcionarios y contratistas con reentrenamiento en alturas del Invama.
- Inclusión en el presupuesto anual los recursos necesarios para gestionar el riesgo por Trabajo en Alturas.
- Revisión de requisitos a contratistas para realizar actividades que implican trabajo en alturas.
- Seguimiento y acompañamiento a trabajos en alturas a contratistas.
- Reentrenamiento curso avanzado en alturas.
- Capacitación en coordinación en alturas.
- Capacitación Rescate en Alturas Teórico - Práctico.
- Socialización funciones coordinadores en alturas.
- Sensibilización prevención de lesiones osteomusculares.
- Sensibilización para la prevención de síndrome de túnel carpiano y lumbalgias.
- Realización de las inspecciones a los puestos de trabajo, tanto administrativo como operativo.
- Inspecciones de seguridad de trabajo en alturas.
- Seguimiento a los permisos de alturas.
- Salud visual
- Capacitación de prevención accidentes de trabajo por riesgo eléctrico.
- Actualización del Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias

- Realización de diagnóstico de necesidades de señalización.
- Inspección de extintores.
- Recarga y mantenimiento de extintores.
- Realización de Simulacro.
- Informe de Simulacro
- Actualización de Primeros Respondientes.
- Formación Primeros Respondientes.
- Definición y calificación de indicadores de Estructura, Proceso y Resultado.
- Auditoria Anual.
- Revisión por la Alta Dirección.
- Acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Cabe señalar que, durante el año 2022, se realizó la inspección de los elementos de protección personal y herramientas acordes para el personal operativo. Se establecen criterios técnicos de los elementos de protección requeridos para que sean gestionados en compañía del Profesional de Compras y Suministros contrato por mínima cuantía, sin embargo esta no fue aprobada por la Gerencia y será realizada en el primer trimestre del año 2023.

Desde Seguridad y Salud en el Trabajo, se ha promovido que la transferencia de salud ocupacional que se realiza a la Alcaldía de Manizales, según el acuerdo 158 de 1995, sea reevaluada por la Junta, para contar con recursos en la entidad para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para el Invama, considerando que la Secretaría de Servicios Administrativo y su equipo humano, cuenta con recursos humanos limitados para la implementación de la totalidad de los subprogramas de medicina preventiva, del trabajo y seguridad industrial, lo que impide el cumplimiento de los estándares del SGSST según la Resolución 0312 de 2019.

En colaboración con el SENA, se realizó programación y ejecución de cursos de reentrenamiento de trabajador autorizado en alturas, en el desarrollo del mismo se ejecutó la actualización de Coordinadores en Alturas, según lo estipulado en la Resolución 4272 de diciembre de 2021, actividad en la que participaron funcionarios y contratistas, lo cual ha permitido a la entidad un ahorro de \$1.488.000 moneda corriente.

El proceso de entrenamiento en alturas, se realizó la inspección de los equipos de alturas, dando como resultado la necesidad de dar de baja a equipos de alturas, que deben ser sustituidos y de igual forma completar los equipos de rescate en alturas.

Teniendo en cuenta la actualización legal en alturas, se realizó la formación de tres funcionarios como Coordinadores en Alturas, debido a que para el año 2023 se busca que cada técnico diligencie y firme su permiso de trabajo en alturas y lo firme coordinador, quienes a su vez debían contar con el Curso de las 50 horas.

Resultado implementación Estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo 2022



REGISTRO FOTOGRÁFICO



Día de la mujer



Día del hombre



Día de la secretaria



Día del padre



Día de la madre



Día del servidor público



Cedulación digital



Rumbaterapias



Cumpleaños



Celebración día del operario



Clases de cocina



Torneo relámpago bolos

UNIDAD JURÍDICA

Desde el área jurídica se adelantan todos los procesos de contratación que se requieren en la entidad. Durante el año 2022, sedesarrollaron los siguientes:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	# DE CONTRATOS	VALOR
DIRECTA	93	\$ 31.278.935.106,00
MINIMA CUANTÍA	23	\$ 364.764.671,00
SELECCIÓN ABREVIADA	9	\$ 29.896.945.869
CONCURSO DE MERITOS	1	\$ 217.120.260,00
LICITACIÓN PÚBLICA	0 (1 Publicada y Declarada desierta)	\$0
ORDENES DE COMPRA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO – TVEC	6	\$166.037.269,00
CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	1 (Contrato de interventoría)	\$ 749.417.375,00

Nota aclaratoria: El monto correspondiente a los procesos de Selección Abreviada incluye el valor del proyecto de Modernización del sistema de Alumbrado Público de la ciudad de Manizales que, originalmente fue iniciado como Licitación Pública pero fue tramitado como Selección Abreviada tras la declaratoria de Desierto del proceso inicial.

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

PROCESOS ACTIVOS

2196

IMPULSOS PROCESALES
Que comprende:

Mandamientos de pago: 565
Ordenes de embargo: 565

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:

- Procesos ordinarios laborales: 1
- Concordatos: 2 (Invama como vinculado, no demandado)
- Controversia Contractual: 1
- Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho: 12
- Acción Popular: 6
- Acción de Reparación Directa: 6
- Procesos Ejecutivos: 1 (Pago efectuado, pendiente de terminación)

Como logro significativo, esta Unidad adelantó el proceso de contratación para desarrollar el proyecto contemplado en el Plan de Acción de la entidad correspondiente a la Modernización del Sistema de Alumbrado Público de la ciudad de Manizales, con tecnología LED, que constituye además un proyecto de ciudad previsto por la actual Administración y el cual se encuentra actualmente en ejecución.

A man wearing a blue work uniform with reflective yellow stripes, a yellow hard hat, and safety glasses is giving a thumbs up. The background is a blurred outdoor setting with a yellow wall and some greenery. The image is overlaid with a semi-transparent dark blue filter.

GRACIAS