

PLAN ANTITRAMITES VIGENCIA 2023

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Establecer las acciones y/o actividades tendientes a fortalecer el componente de la transparencia y la gestión institucional, así como el fortalecimiento de la racionalización de trámites.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fortalecer el componente de racionalización de trámites, a fin de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la entidad.
- ✓ Garantizar la transparencia de la información y el acceso a la información pública.

ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La estrategia de racionalización de trámites del Instituto de Valorización de Manizales **INVAMA**, busca mejorar la prestación del servicio de alumbrado público y demás procesos administrativos de manera oportuna y confiable.

Los retos para desarrollar en el Instituto de Valorización de Manizales –INVAMA– corresponden:

Objetivo: Fortalecer el desarrollo de la Política Antitrámites en el Instituto de Valorización de Manizales –INVAMA–, de conformidad con el Decreto 19 de 2012 y demás normas que lo regulan.

Estrategia: Implementar el plan para el mejoramiento de los procesos, procedimientos y trámites del servicio al ciudadano.

CONTEXTUALIZACIÓN DEL DECRETO 19 DE 2012 Y APLICABILIDAD EN EL INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES -INVAMA-

Esta Ley es una iniciativa gubernamental que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública y de empresas privadas que desarrollan actividades administrativas en las relaciones del ciudadano y empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos y cumplimiento de obligaciones.

La Ley Antitrámites debe dar aplicabilidad en el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA-, dando cumplimiento a lo estipulado Título I **REGIMEN GENERAL, CAPÍTULO**

1 Principios y normas generales aplicables a los tramites y procedimientos administrativos, en desarrollo de *su artículo 4, 5, 6,7 modificado por el artículo 25 de la ley 962 de 2005, 9, 25,36, CAPÍTULO II Servicios públicos de la atención a los usuarios de las empresas de servicios públicos, articulo 42, 43, 44.*

Celeridad en las actuaciones administrativas: INVAMA, dentro de sus procesos implementa el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones a efectos que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas adoptando las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.

Economía en las actuaciones administrativas: INVAMA, dentro de sus procedimientos no exige más documentos y copias que lo estrictamente necesario, ni autenticaciones, ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene.

Simplicidad en los trámites: INVAMA, dentro de sus procesos establece trámites sencillos, a fin, de eliminar toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exigen a los usuarios son racionales y proporcionales a los fines que se persiguen cumplir.

Notificaciones: INVAMA, notifica las decisiones de las peticiones y recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo sus derechos a ser informado, con condiciones uniformes mediante comunicaciones que se envía por correo certificado o por correo electrónico si así lo requiere el usuario.

¿Qué busca el Decreto Antitrámites 019 de 2012?

Una nueva relación del Estado con los ciudadanos como usuarios y destinatarios de sus servicios, con el fin de hacer su vida más amable.

Proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración Pública o empresas privadas que ejercen funciones públicas.

Generar el compromiso de las instituciones públicas y privadas que ejercen funciones públicas para ser más eficientes y eficaces.

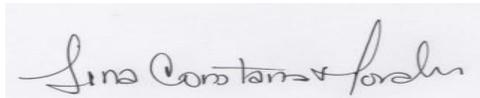
Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública y empresas privadas que ejercen funciones públicas.

**2. PLAN ANTITRAMITES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRESTACION DELSERVICIO
EN EL INSTITUTO DE VALORIZACION DE MANIZALES -INVAMA-**

RENDICION DE CUENTAS				
Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicación permanente de información de actividades de la entidad en sitio web y redes sociales	Publicaciones diarias en redes sociales de Información actualizada en sitio web https://invama.gov.co/	Profesional Universitario Comunicaciones	Diaria
	Publicación de Informe de avance de proyectos de Valorización y Alumbrado Público.	Un informe al final de cada trimestre, publicado en redes sociales y en banner del sitio web https://invama.gov.co/	Profesional Universitario Comunicaciones	Finalizando cada trimestre
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Respuesta automática y gestión de comunicaciones recibidas por el Fanpage de la Entidad	Gestión inmediata de las comunicaciones de los clientes	Profesional Universitario Comunicaciones	Diaria
	Transmisiones en vivo por el Fanpage de la Entidad, de los eventos claves de la Entidad, así como de algunas de las visitas de inauguración o avance de Proyectos de Valorización y Alumbrado Público	Publicaciones de los eventos y/o visitas claves	Profesional Universitario Comunicaciones	Permanente
Subcomponente 3 Iniciativas para motivar la cultura de la rendición de cuentas	Reuniones preparatorias, publicaciones y manejo de expectativas previas a la rendición de cuentas	15 días antes de la rendición de cuentas	Profesional Universitario Comunicaciones	Noviembre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Consolidación de informe de RC donde se incluyan todas las observaciones de la comunidad hechas por los diferentes medios así como la evaluación de la misma	15 días calendario después de la Rendición de cuentas	Profesional Universitario Comunicaciones	Diciembre

ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Promover canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizarla cobertura.	Divulgar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y virtuales. Publicación periódica en redes sociales	Profesional Universitario Atención al usuario Profesional Universitario Comunicaciones	Trimestralmente
	Fortalecer sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Remitir reporte del estado de las PQRSd asignadas a cada uno de las dependencias a través del e-mail del funcionario encargado de su gestión. atencionalcliente@invama.gov.co , (http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php).	Profesional Universitario Atención al Usuario	Diariamente
	Medir el desempeño de los puntos de atención de la ventanilla única CIAC -sede Alcázares, sobre tiempos de espera, tiempos de atención, cantidad de ciudadanos atendidos	Realizar informe sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Profesional Universitario Atención al Usuario	Trimestralmente
	Brindar información a la comunidad con respecto a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas.	Realizar seguimiento y análisis de los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas en los organismos	Profesional Universitario Atención al Usuario	Trimestralmente

Elaboró



Lina Constanza Morales Franco
Profesional Universitario en Atención al Usuario

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co