

INFORME TRIMESTRAL

GESTIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023



Abril | Mayo | Junio

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

GENERALIDADES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN

El Instituto de Valorización de Manizales, conocido como INVAMA, es una entidad que se guía por las directrices establecidas en la Ley 87 de 1993 y se ajusta a las disposiciones legales señaladas en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, también conocida como "Estatuto Anticorrupción". En consonancia con su compromiso y responsabilidad, INVAMA se complace en compartir el informe sobre las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) generadas durante el segundo trimestre del año 2023, abarcando los meses de abril a junio. Este informe es una muestra palpable del seguimiento efectuado sobre la interacción de la Institución con los ciudadanos, las partes interesadas y los grupos de valor, todos ellos con los que INVAMA se relaciona de manera continua.

La información presentada en este reporte proviene de un trabajo minucioso llevado a cabo por el área de atención al usuario, un componente esencial de la unidad técnica dentro del instituto de valorización de Manizales (INVAMA). La función primordial de esta área es salvaguardar los derechos y responsabilidades de los usuarios de la institución. Adicionalmente, se le encomienda la tarea de supervisar y gestionar los plazos establecidos para ofrecer respuestas y respaldar en la descongestión de las áreas que integran la organización, brindando un servicio de primer nivel para atender las solicitudes y otros requerimientos planteados por la ciudadanía. En consonancia con este propósito, la unidad técnica promueve la cultura de una atención ciudadana de calidad, asumiendo y cumpliendo los protocolos necesarios para responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos en relación con los servicios prestados por el instituto de valorización de Manizales.

En términos concretos, el objetivo central de este informe es llevar a cabo un seguimiento detallado, verificar y evaluar la prontitud de las respuestas proporcionadas y el cumplimiento de las regulaciones actuales en relación con la administración de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) presentadas por los ciudadanos a INVAMA. Este análisis se circunscribe al periodo que abarca desde el 1 de abril hasta el 30 de junio del año 2023.

En aras de la claridad, es relevante definir los conceptos fundamentales sobre las PQRSD que enmarcan este informe y los tiempos para dar respuesta por parte de INVAMA:

Petición: Es el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información. (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 de la entidad.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Sugerencia: Es la propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.

Denuncia: Consiste en la comunicación formal dirigida a una autoridad competente en la que se informa sobre una posible conducta que podría estar en contra de las normativas establecidas. Esta comunicación tiene como propósito activar el proceso investigativo y sancionatorio correspondiente para esclarecer la situación y tomar las medidas adecuadas según la gravedad del asunto.

Consulta: Constituye una solicitud formal dirigida al Instituto de valorización de Manizales que abarca áreas técnicas o especializadas vinculadas a su propósito fundamental. Estas consultas involucran cuestiones que demandan un análisis exhaustivo y en profundidad para generar una respuesta precisa. A través de este proceso, se busca proporcionar información completa y fundamentada a quienes buscan una comprensión clara y profunda de asuntos específicos. Las consultas representan un medio esencial para fomentar la adquisición de conocimiento especializado y promover un intercambio constructivo de información en el ámbito de las responsabilidades de la entidad. Para ello, se dedicará un estudio detallado en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles desde la recepción de la consulta.

Solicitud de información: La búsqueda de transparencia es un pilar para el Instituto de valorización de Manizales INVAMA. Cualquier solicitud de información pública relacionada con los servicios que presta la entidad será atendida en un plazo de quince (15) días hábiles desde su recepción.

Solicitud de documentos: Reconociendo la importancia de acceder a información específica, el INVAMA se compromete a atender las solicitudes de documentos de interés particular o general en un período no mayor a diez (10) días hábiles desde su recepción.

Las peticiones de información: son todas las solicitudes que realizan los usuarios encaminadas a tener acceso a la información sobre las actuaciones del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA); las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza, su estructura y su organigrama; la planeación institucional y sus resultados; el estado de los trámites surtidos ante la entidad; la relación de los servicios que esta presta y la manera de acceder a ellos; y las publicaciones relacionadas con la institución.

Esta información puede ser consultada a través de la página web de la entidad:

<https://invama.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/>

El instituto de valorización de Manizales (INVAMA) se enfoca en promover la cultura de atención al ciudadano y mejorar continuamente sus procesos y servicios.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Derecho de Petición de Interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo común. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Derecho de petición de Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que solo le interesa a él o a su entorno. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Es importante resaltar que el instituto de valorización de Manizales, solo atenderá aquellas peticiones relacionadas con asuntos que estén dentro de su competencia. Además, se deja claro que esta disposición no excluye los procedimientos y trámites especiales establecidos en la legislación vigente para ciertos casos particulares. En síntesis, la entidad se compromete a atender las solicitudes que cumplan con los requisitos legales y estén relacionadas con sus funciones y competencias, conforme a las leyes y normativas aplicables.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

CANALES DE ATENCIÓN PARA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

El instituto de valorización de Manizales (INVAMA), con el fin de garantizar la correcta y oportuna prestación de los servicios a la ciudadanía, la recepción eficiente de trámites y el acceso a la información de la entidad, ha puesto a disposición de los usuarios diferentes canales de atención:

1. **Web de servicios en línea:** El usuario puede presentar peticiones a través de la plataforma de PQRS ubicada en la página web del instituto de valorización de Manizales (INVAMA) <https://invama.gov.co/> las cuales son recibidas por el área de atención al usuario, con el fin de realizar el debido seguimiento y control de la gestión. Las respuestas son emitidas por los servidores públicos que sean asignados para tal propósito, de acuerdo con los términos de la normatividad vigente.
2. **Correo electrónico:** El usuario puede solicitar información, enviar derechos de petición, quejas y/o reclamos mediante comunicación escrita al correo electrónico de la entidad atencionalcliente@invama.gov.co
3. **Centro integrado de atención al ciudadano (CIAC):** A través de este canal los ciudadanos pueden tramitar sus solicitudes de manera física.
4. **Punto de atención en sede administrativa Alcázares:** A través de este canal los usuarios pueden tramitar sus solicitudes de manera física.
5. **Contact Center:** los usuarios pueden realizar sus solicitudes de manera telefónica: 8891030 - 8891020
6. **Redes Sociales:** El usuario puede realizar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, utilizando las diferentes plataformas como: Twitter, Instagram y línea de WhatsApp 3504053493
7. **Buzón físico:** A través de este buzón, el público en general puede presentar: petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia, sugerencia de mejora o felicitación relacionada con la actividad misional del instituto de valorización de Manizales (INVAMA). Este canal se encuentra situado en los puntos presenciales de atención al ciudadano, allí se entrega un formulario de diligenciamiento donde se tiene la posibilidad de indicar cada caso en particular.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

Tabla N°1

Canales de atención instituto de valorización de Manizales - INVAMA			
CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	CIAC (Centro integrado de atención al ciudadano).	Cra 21 # 29-29 Primer piso módulo 5.	Lunes a viernes 8 am a 5 pm
	Sede administrativa Alcázares	Calle 3c # 22-92	Lunes a jueves de 7:30am a 5pm y viernes de 7am a 3pm
TELEFÓNICO	Contact center, Línea de Atención	8891020 - 8891030	24 HORAS
VIRTUAL	Formula electrónico Web	(https://invama.gov.co/) http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php	El portal web, las redes sociales y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.
	Portal web	https://invama.gov.co/	
	Correo electrónico	atencionalcliente@invama.gov.co	
	Redes sociales	Facebook (Invama-Instituto de valorización de Manizales) Instagram invama_mzles Twitter @InvamaMzles WhatsApp (3504053493)	

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

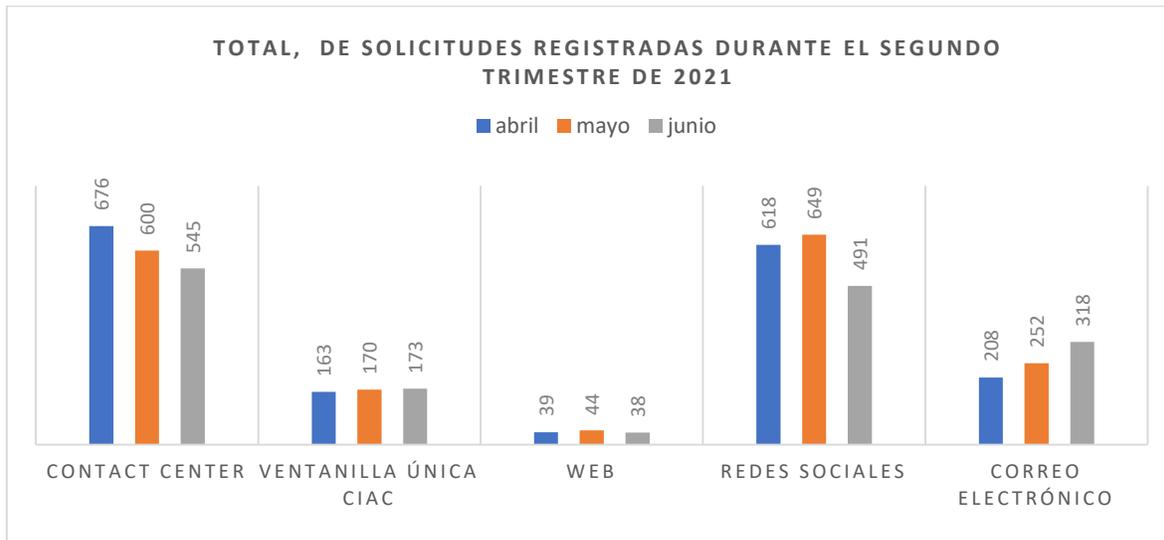
TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS POR CANAL DE ATENCIÓN DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

La recepción de solicitudes a través de los diferentes canales de comunicación es fundamental para el instituto de valorización de Manizales (INVAMA), ya que aumenta la interacción entre solicitantes. En este contexto, tres canales destacan por su relevancia y alcance: el Contact Center (Telefónico), la Ventanilla Única CIAC y sede administrativa (Presencial) y la plataforma web (herramientas virtuales). Cada uno de estos canales ofrece una vía única para que los solicitantes presenten sus necesidades, consultas o requerimientos. Explorar cómo cada canal facilita la comunicación y cómo se adaptan a las preferencias y necesidades de los usuarios es esencial para una gestión eficiente y efectiva de las solicitudes.

Tabla N°2

Total de solicitudes registradas por canal de atención para los meses de ABRIL MAYO, JUNIO DE 2023				
Canal	Abril	Mayo	Junio	Total
Contact Center	676	600	545	1.821
Ventanilla Única CIAC	163	170	173	506
WEB	39	44	38	121
Redes Sociales	618	649	491	1.758
Correo Electrónico	208	252	318	778
Total	1.704	1.715	1.565	4.984

Queremos informar que en los datos suministrados (4.984) se incluye información valiosa como PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias), creaciones de fichas, impresiones de facturas, pagos de facturas y consultas. Estos datos nos brindan una comprensión completa de nuestras operaciones durante el segundo trimestre de 2023.

Gráfico tabla N°2


Interpretación Tabla N°2

La tabla proporciona información detallada sobre la distribución de las solicitudes de atención entre diferentes canales durante el segundo trimestre de 2023, lo que permite identificar patrones y tendencias en la preferencia de los usuarios para interactuar con el servicio de atención al cliente.

Canal de Atención y Cantidad de Solicitudes:

Contact Center: Durante los tres meses, el canal "Contact Center" recibió un total de 1.821 solicitudes. La distribución mensual disminuyó de 676 en abril a 600 en mayo y 545 en junio.

Ventanilla Única CIAC: Este canal registró 506 solicitudes en total. Las cantidades mensuales fueron bastante consistentes, con 163 en abril, 170 en mayo y 173 en junio.

WEB: A través del canal web, se registraron 121 solicitudes en total. Los números mensuales oscilaron entre 39 en abril, 44 en mayo y 38 en junio.

Redes Sociales: El canal de "Redes Sociales" acumuló 1.758 solicitudes. Si bien hubo variaciones, las cantidades mensuales se mantuvieron relativamente estables: 618 en abril, 649 en mayo y 491 en junio.

Correo Electrónico: Este canal registró un total de 778 solicitudes. Las cantidades mensuales aumentaron, pasando de 208 en abril a 252 en mayo y 318 en junio.

Tendencias y Observaciones: Los canales "Contact Center" y "Redes Sociales" son los más utilizados en términos de solicitudes registradas, con un total de 1.821 y 1.758 respectivamente durante los tres meses. Estos canales parecen ser los preferidos por los usuarios para interactuar con el servicio de atención al cliente.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

La "Ventanilla Única CIAC" y el canal web tienen volúmenes de solicitudes más bajos en comparación con otros canales. Sin embargo, la cantidad de solicitudes en la "Ventanilla Única CIAC" es bastante constante a lo largo de los tres meses.

El canal de "Correo Electrónico" muestra un aumento progresivo en la cantidad de solicitudes registradas a medida que avanzan los meses. Esto podría indicar un aumento en la confianza de los usuarios en este canal o una mayor promoción de su uso por parte de la organización.

TOTAL DE SOLICITUDES RADICADAS ENTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2023

Con el objetivo de realizar una excelente gestión documental, el instituto de valorización de Manizales (INVAMA), asigna un número consecutivo a las solicitudes recibidas del exterior al interior (EI), dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento establecidos.

Las herramientas tecnológicas utilizadas por el instituto de valorización de Manizales (INVAMA) para radicar documentos son:

ADMIARCHI: Permite la administración digital del archivo de gestión, central e histórico integrado con la Gestión Documental, conforme a las normativas técnicas exigidas por la ley general de archivo, de forma segura, ágil y económica.

Aplicativo PQRS: Esta herramienta tecnológica agiliza y simplifica el proceso de recibir y gestionar sus (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes) por parte de los usuarios, lo que mejora la satisfacción de los usuarios al sentirse escuchados y atendidos de manera eficiente.

GEOLUMINA: Herramienta tecnológica que permite dar cumplimiento al reglamento técnico de iluminación y alumbrado público; Geolumina es una plataforma tecnológica que optimiza el funcionamiento de su ejercicio organizacional ofreciendo información de calidad, actualizada y visible para la toma de decisiones a nivel gerencial y operativo.

Tabla N°3

Total de solicitudes radicadas entre abril, mayo, junio de 2023				
Concepto	Abril	Mayo	Junio	Total
ADMIARCHI	82	100	101	283
APP PQRS	39	44	38	121
GEOLUMINA	423	501	351	1.275
TOTAL:	544	645	490	1.679

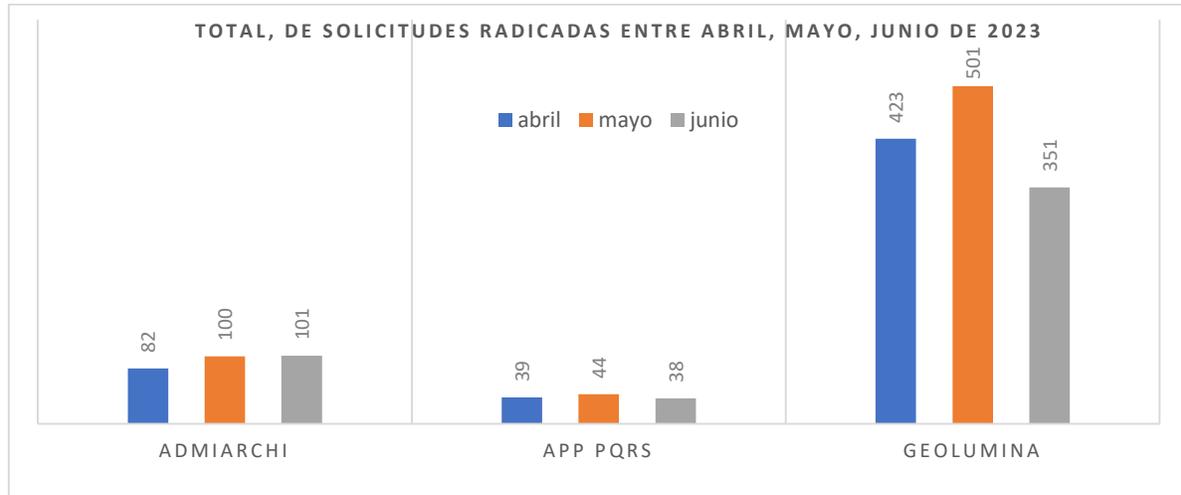
Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

De las 1.679 solicitudes totales registradas, queremos destacar que 210 de ellas corresponden a casos informativos.

Grafica N° 3



Interpretación Tabla N°3

Análisis de la tabla de solicitudes radicadas en los meses de abril, mayo y junio de 2023 para los diferentes conceptos:

ADMIARCHI: Hubo un aumento constante en el número de solicitudes a lo largo de los tres meses: de 82 en abril a 100 en mayo y luego a 101 en junio. El total acumulado para ADMIARCHI durante el trimestre es 283 solicitudes.

APP PQRS: Las solicitudes en este concepto también siguen una tendencia similar al aumentar en mayo y luego disminuir en junio. El total de solicitudes en este concepto es 121, siendo abril el mes con la menor cantidad (39 solicitudes) y mayo el más alto (44 solicitudes).

GEOLUMINA: Aunque experimentó una disminución en junio en comparación con mayo, GEOLUMINA es el concepto con la mayor cantidad de solicitudes en general, alcanzando un total de 1.275. La tendencia mensual muestra un aumento significativo en mayo (501 solicitudes) y una disminución en junio (351 solicitudes).

Concepto más Relevante: El concepto GEOLUMINA es claramente el más relevante en términos de cantidad de solicitudes, con más de tres veces la cantidad de solicitudes que los otros dos conceptos combinados.

La alta cantidad de solicitudes en este concepto sugiere que las cuestiones de alumbrado público son prioritarias para los usuarios.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

Distribución de Solicitudes: En general, GEOLUMINA tiene un impacto significativo en el total de solicitudes. Sin embargo, tanto ADMIARCHI como APP PQRS también contribuyen de manera importante a la cantidad total de solicitudes

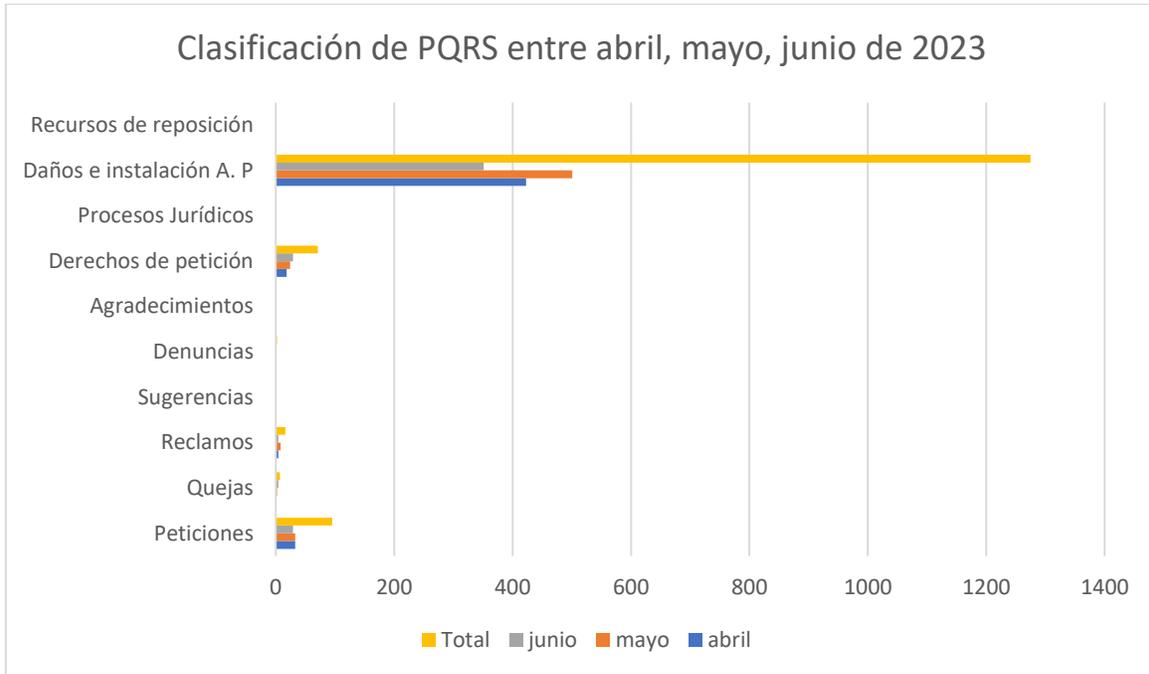
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS
(peticiones, quejas, reclamos, solicitudes)

La clasificación de las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) desempeña un papel fundamental en la gestión efectiva y eficiente de la interacción entre el instituto de valorización de Manizales y sus usuarios. La adecuada categorización y análisis de estas solicitudes no solo permite comprender las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos, sino que también proporciona una valiosa fuente de información para la toma de decisiones informadas y la mejora continua de los servicios y procesos. En un entorno cada vez más centrado en la satisfacción del cliente y la excelencia en la atención, la clasificación adecuada de las PQRS se convierte en un pilar estratégico para mantener la calidad, la transparencia y la confianza en la relación entre las organizaciones y su base de usuarios. En esta perspectiva, exploraremos la importancia de establecer un sistema de clasificación efectivo para las PQRS y cómo esta práctica contribuye a la consolidación de una relación armoniosa y fructífera entre las partes involucradas.

Tabla N°4

Clasificación de PQRS entre abril, mayo, junio de 2023				
Concepto	abril	mayo	junio	Total
Peticiones	33	33	29	95
Quejas	1	2	4	7
Reclamos	4	8	4	16
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	1	1	2
Agradecimientos	1	0	0	1
Derechos de petición	18	24	29	71
Procesos Jurídicos	0	0	1	1
Daños e instalación A. P	423	501	351	1.275
Recursos de reposición	0	0	1	1
Total	480	569	420	1.469

Gráfico tabla N° 4



Interpretación tabla N°4

La tabla proporciona los datos sobre la clasificación de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Agradecimientos, Derechos de Petición, Procesos Jurídicos, Daños e Instalación, Recursos de Reposición) durante los meses de abril, mayo y junio de 2023. A continuación, se presenta un análisis detallado:

Peticiones: Durante los tres meses, se observa cierta variabilidad en la cantidad de peticiones, con 33 en abril, 33 en mayo y 29 en junio. Esto suma un total de 95 peticiones en el trimestre. Las peticiones representan la categoría más numerosa de interacciones, lo que podría indicar una participación activa de los usuarios en la búsqueda de información o servicios adicionales.

Quejas: El número de quejas es comparativamente bajo, con solo 1 queja en abril, 2 en mayo y 4 en junio. El total trimestral es de 7 quejas. Aunque las quejas son relativamente escasas, es importante darles la debida atención, ya que pueden indicar áreas que requieren mejoras en productos o servicios.

Reclamos: Los reclamos también presentan variabilidad, con 4 en abril, 8 en mayo y 4 en junio. El total trimestral es de 16 reclamos. Estos pueden relacionarse con problemas específicos que los usuarios han experimentado y buscan una resolución o compensación por parte del instituto de valorización de Manizales (INVAMA).

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

Sugerencias: No se registraron sugerencias en ninguno de los meses, lo que puede reflejar una oportunidad para fomentar la retroalimentación constructiva por parte de los usuarios.

Denuncias: Se registran 1 denuncia en mayo y 1 en junio, pero ninguna en abril. Las denuncias son relativamente bajas en número, pero pueden ser indicativas de asuntos críticos o problemas importantes que deben ser atendidos.

Agradecimientos: Se registra 1 agradecimiento en abril. Aunque es una categoría pequeña, los agradecimientos pueden indicar una interacción positiva y satisfactoria entre el instituto de valorización de Manizales (INVAMA) y los usuarios.

Derechos de Petición: Los derechos de petición presentan una cantidad significativa, con 18 en abril, 24 en mayo y 29 en junio, sumando un total de 71 en el trimestre. Esto sugiere una demanda considerable de información o acciones específicas por parte de los usuarios.

Procesos Jurídicos: Aparece 1 proceso jurídico en junio. Aunque es una categoría poco común, la presencia de procesos jurídicos puede requerir una atención especializada y seguimiento legal.

Daños e Instalación en alumbrado público: Los casos de daños e instalación tienen una cifra sustancial, con 423 en abril, 501 en mayo y 351 en junio, para un total de 1.275 en el trimestre. Estos pueden implicar reparaciones, reemplazos o instalaciones y pueden requerir un manejo logístico y técnico.

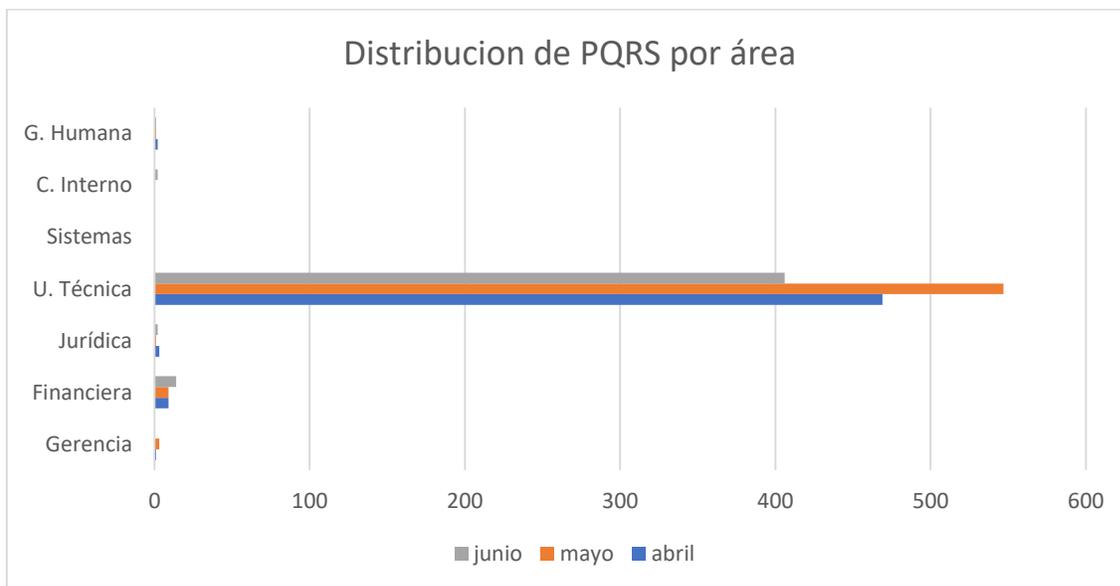
Recursos de Reposición: Se registra 1 recurso de reposición en junio. Aunque es una categoría pequeña, los recursos de reposición pueden involucrar procesos legales y administrativos específicos.

DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS PQRS ENTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2023 PQRS

Tabla N°5

Distribución por área de las PQRS entre abril, mayo, junio				
Área	Abril	Mayo	Junio	Total
Gerencia	1	3	0	3
Financiera	9	9	14	32
Jurídica	3	1	2	6
U. Técnica	469	547	406	1422
Sistemas	0	0	0	0
C. Interno	0	0	2	2
G. Humana	2	1	1	4
Total	486	572	412	1469

Gráfico Tabla N° 5



Interpretación Tabla N° 5

La tabla proporciona los datos sobre la distribución por área de las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) durante los meses de abril, mayo y junio. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados:

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

Gerencia: Se registraron 1 solicitud en abril, 3 en mayo y ninguna en junio para un total de 3 en el trimestre. Aunque el número es relativamente bajo, las solicitudes dirigidas a la gerencia pueden ser críticas y pueden requerir una atención especializada.

Financiera: Las solicitudes en el área financiera muestran un patrón consistente, con 9 en abril, 9 en mayo y 14 en junio. El total trimestral es de 32. Esto sugiere una interacción continua y la importancia de abordar temas financieros con eficacia.

Jurídica: En el área jurídica, se registraron 3 solicitudes en abril, 1 en mayo y 2 en junio, para un total de 6 en el trimestre. Aunque el número es relativamente bajo, las solicitudes en esta área pueden requerir una evaluación y respuesta cuidadosa debido a su naturaleza legal.

Unidad Técnica: Las solicitudes en el área técnica son notables, con 469 en abril, 547 en mayo y 406 en junio, sumando un total de 1422 en el trimestre. Esto sugiere una alta interacción con esta área, lo que puede indicar la importancia de abordar cuestiones técnicas y de servicio de manera efectiva.

Sistemas: No se registraron solicitudes en el área de sistemas durante el trimestre. La ausencia de solicitudes puede indicar una operación fluida y satisfactoria de los sistemas, aunque también es importante estar preparado para abordar cualquier problema técnico que pueda surgir en el futuro.

Control Interno: En el área de comunicación interna se registraron 2 solicitudes en junio, mientras que no hubo solicitudes en abril y mayo. Las solicitudes internas pueden ser importantes para el funcionamiento eficiente de la organización y deben ser atendidas de manera adecuada.

Gestión Humana: Se registraron 2 solicitudes en abril, 1 en mayo y 1 en junio en el área de gestión humana, totalizando 4 en el trimestre. Las solicitudes en esta área pueden estar relacionadas con temas de personal y bienestar de los empleados.

TOTAL TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

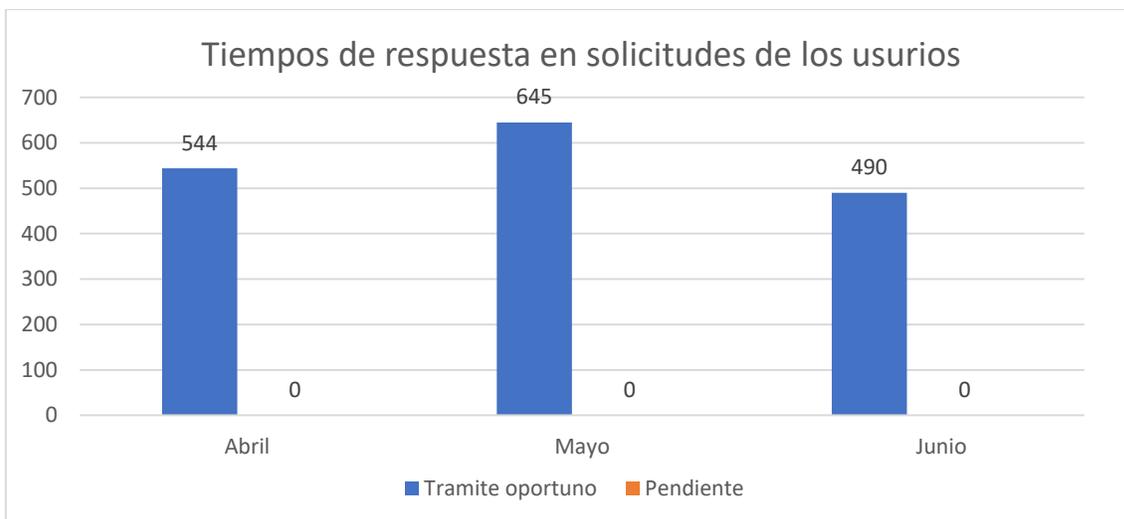
Bajo la supervisión del Líder de la Unidad Técnica, el proceso de Atención al Usuario se despliega como un constante seguimiento y apoyo que abraza todas las facetas de nuestras dependencias. Nuestra misión radica en otorgar el respaldo y la asistencia indispensable para evitar que los casos lleguen al vencimiento de los términos, garantizando respuestas a las PQRS presentadas por nuestros conciudadanos.

La implementación de tiempos de respuesta diferenciados para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es esencial para brindar una atención integral que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Tabla N° 6

Total de tiempos de respuesta en solicitudes de usuarios durante el segundo trimestral de 2023				
Estado	Abril	Mayo	Junio	Total
Tramite oportuno	544	645	490	1.679
Pendiente	0	0	0	0
Total	544	645	490	1.679

Gráfico tabla N°6



Interpretación tabla N°6

La tabla muestra el tiempo de respuesta en solicitudes de usuarios dividido en dos categorías de estados diferentes para los meses de abril, mayo y junio de 2023.

Estado "Trámite oportuno":

En el mes de abril, hubo un total de 544 solicitudes con trámite oportuno.

En el mes de mayo, este número aumentó a 645 solicitudes.

En el mes de junio, el número disminuyó a 490 solicitudes.

En total, durante el segundo trimestre (abril, mayo y junio), se atendieron 1.679 solicitudes con trámite oportuno.

Estado "Pendiente":

Para los meses de abril, mayo y junio, no hubo ninguna solicitud pendiente. Esto significa que todas las solicitudes que se encontraban en este estado fueron resueltas durante el mismo mes en que se presentaron.

Total:

En el mes de abril, se recibieron y atendieron un total de 544 solicitudes en todos los estados.

En el mes de mayo, este número aumentó a 645 solicitudes en total.

En el mes de junio, el número fue de 490 solicitudes en total.

En conjunto, durante el segundo trimestre, se gestionaron un total de 1.679 solicitudes en todos los estados.

En resumen, la tabla muestra que, durante el segundo trimestre de 2023, se atendieron diferentes cantidades de solicitudes en distintos estados. La categoría "Trámite oportuno" tuvo variaciones en el número de solicitudes a lo largo de los tres meses, mientras que no hubo ninguna solicitud pendiente en ningún momento durante ese trimestre. El total de solicitudes atendidas, independientemente de su estado, se incrementó de abril a mayo y luego disminuyó en junio.

TOTAL TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

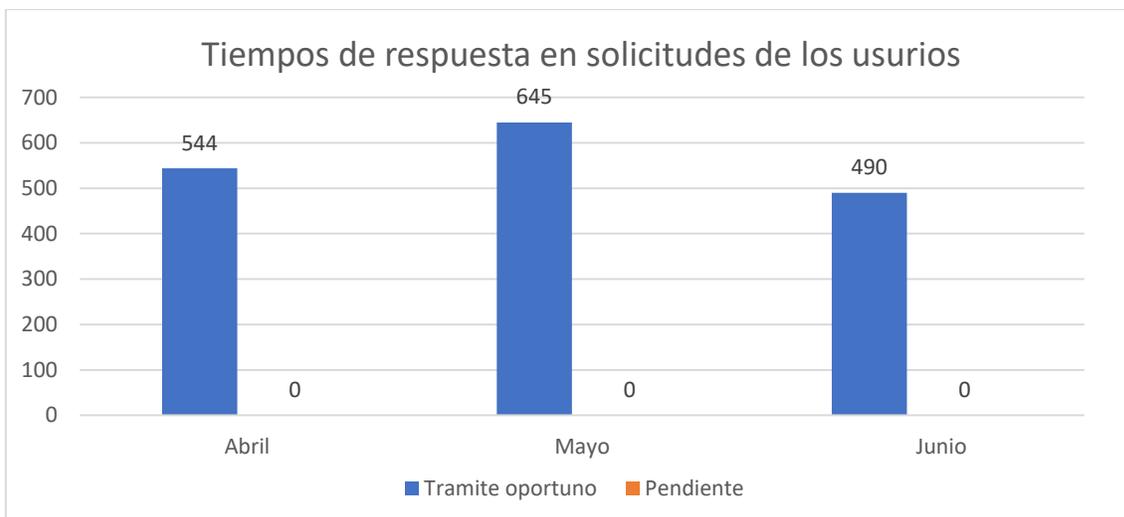
Bajo la supervisión del Líder de la Unidad Técnica, el proceso de Atención al Usuario se despliega como un constante seguimiento y apoyo que abraza todas las facetas de nuestras dependencias. Nuestra misión radica en otorgar el respaldo y la asistencia indispensable para evitar que los casos lleguen al vencimiento de los términos, garantizando respuestas a las PQRS presentadas por nuestros conciudadanos.

La implementación de tiempos de respuesta diferenciados para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es esencial para brindar una atención integral que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Tabla N° 7

Total de tiempos de respuesta en solicitudes de usuarios durante el segundo trimestral de 2023				
Estado	Abril	Mayo	Junio	Total
Tramite oportuno	544	645	490	1.679
Pendiente	0	0	0	0
Total	544	645	490	1.679

Gráfico tabla N°6



Interpretación tabla N°7

La tabla muestra el tiempo de respuesta en solicitudes de usuarios dividido en dos categorías de estados diferentes para los meses de abril, mayo y junio de 2023.

Estado "Trámite oportuno":

En el mes de abril, hubo un total de 544 solicitudes con trámite oportuno.

En el mes de mayo, este número aumentó a 645 solicitudes.

En el mes de junio, el número disminuyó a 490 solicitudes.

En total, durante el segundo trimestre (abril, mayo y junio), se atendieron 1.679 solicitudes con trámite oportuno.

Estado "Pendiente":

Para los meses de abril, mayo y junio, no hubo ninguna solicitud pendiente. Esto significa que todas las solicitudes que se encontraban en este estado fueron resueltas durante el mismo mes en que se presentaron.

Total:

En el mes de abril, se recibieron y atendieron un total de 544 solicitudes en todos los estados.

En el mes de mayo, este número aumentó a 645 solicitudes en total.

En el mes de junio, el número fue de 490 solicitudes en total.

En conjunto, durante el segundo trimestre, se gestionaron un total de 1.679 solicitudes en todos los estados.

En resumen, la tabla muestra que, durante el segundo trimestre de 2023, se atendieron diferentes cantidades de solicitudes en distintos estados. La categoría "Trámite oportuno" tuvo variaciones en el número de solicitudes a lo largo de los tres meses, mientras que no hubo ninguna solicitud pendiente en ningún momento durante ese trimestre. El total de solicitudes atendidas, independientemente de su estado, se incrementó de abril a mayo y luego disminuyó en junio.

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, donde se establece que “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias sobre posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”, el instituto de valorización de Manizales (INVAMA), consciente de adoptar mecanismos contra la corrupción y promover la transparencia y la integridad, ha puesto a disposición de los ciudadanos un enlace virtual en la página web <https://invama.gov.co/> para interponer denuncias por posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos de la entidad, en el desempeño de sus funciones.

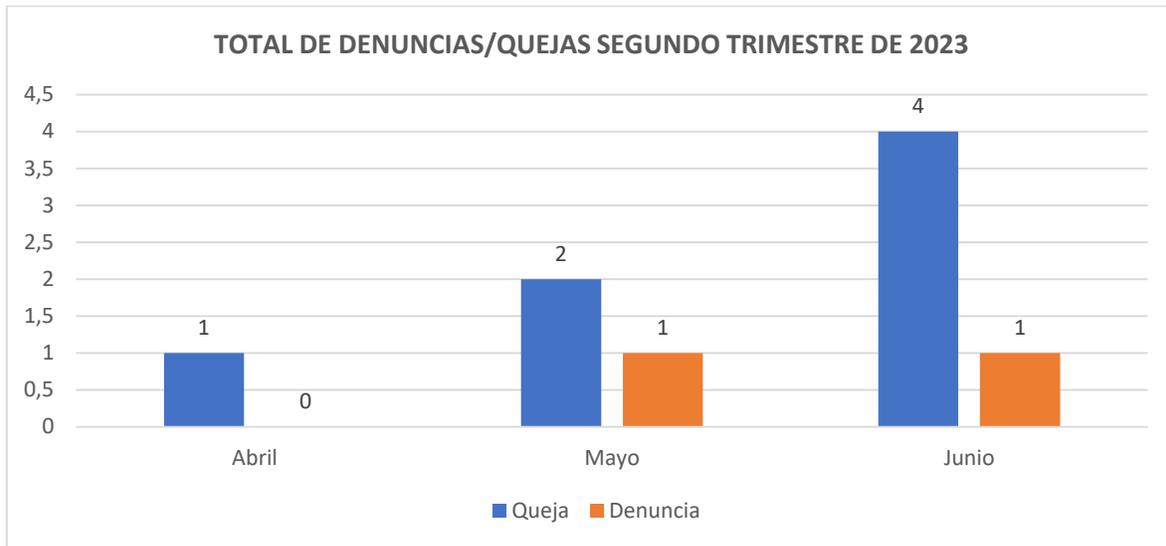
Dichas denuncias ingresan a la entidad y su gestión está a cargo del grupo de control disciplinario. Sin embargo, si el ciudadano llegara a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones como si fueran denuncias por actos de corrupción, se trasladan al área de atención al ciudadano para que este último proceda a emitir las respuestas correspondientes, que no estarían relacionadas con actos de corrupción.

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O QUEJAS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

Tabla N° 8

TOTAL DE DENUNCIAS/QUEJAS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023				
CONCEPTO	Abril	Mayo	Junio	Total
Queja	1	2	4	7
Denuncia	0	1	1	2
Total	1	3	5	9

Gráfico tabla N° 8



Interpretación tabla N°8

La tabla muestra la cantidad de quejas y denuncias reportadas en los meses de abril, mayo y junio, así como el total acumulado para ese trimestre.

Quejas y Denuncias en el Segundo Trimestre de 2023:

Abril: En el mes de abril, se registró un total de 1 queja y no se reportó ninguna denuncia.

Mayo: Durante mayo, se incrementó el número de quejas a 2, y se presentó 1 denuncia.

Junio: En junio, la cantidad de quejas continuó aumentando y llegó a 4, mientras que las denuncias también se mantuvieron en 1.

Total, del Trimestre: Si sumamos los valores de quejas y denuncias en los tres meses, obtenemos un total de 7 quejas y 2 denuncias para el segundo trimestre de 2023.

Análisis general sobre el total de denuncias y/o quejas instauradas durante el segundo trimestre de 2023:

La tabla muestra una tendencia ascendente en la cantidad de quejas a lo largo del trimestre. Comenzando con una sola queja en abril, se duplicó en mayo y se duplicó nuevamente en junio. Esto podría indicar una posible insatisfacción o preocupación creciente por parte de nuestros usuarios.

Por otro lado, las denuncias se mantuvieron relativamente estables, con solo 1 denuncia en cada uno de los tres meses. Esto podría sugerir que las situaciones que generaron denuncias pueden haber sido más específicas o aisladas en comparación con las quejas.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

TOTAL DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

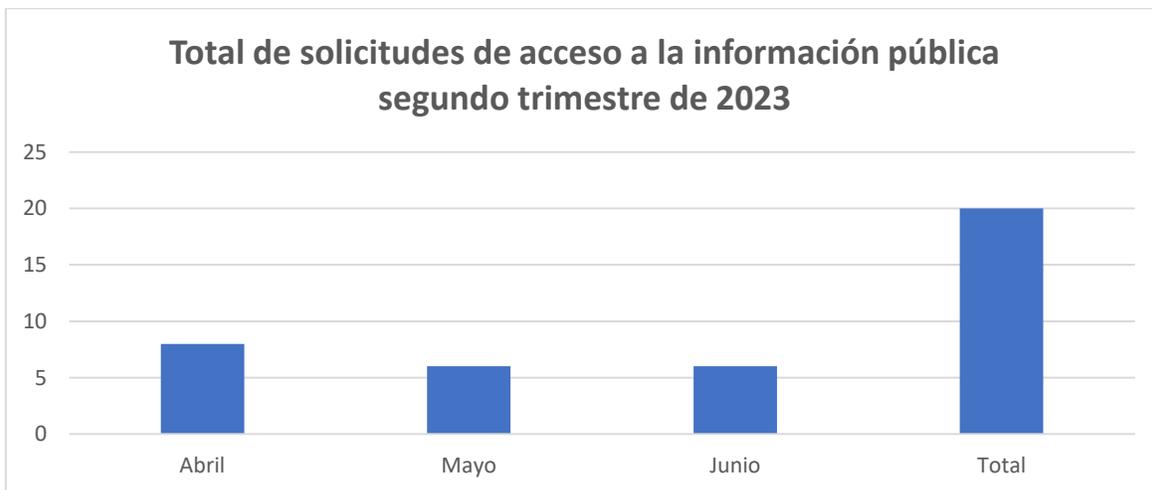
El instituto de valorización de Manizales (INVAMA) se enmarca y regula rigurosamente bajo los preceptos de la Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Esta ley, promulgada en aras de fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión pública, establece los lineamientos que deben seguir las entidades y organismos públicos y privados que manejan recursos del Estado o prestan servicios de interés público.

En este contexto, INVAMA, como entidad comprometida con la excelencia en su funcionamiento y la responsabilidad hacia la sociedad, se adhiere plenamente a los principios consagrados en la Ley 1712. Esta legislación promueve la apertura de la información, la disponibilidad de datos relevantes y el acceso equitativo a la información pública, fomentando así la transparencia en la toma de decisiones y permitiendo que los ciudadanos puedan conocer y evaluar el desempeño de la entidad.

Tabla N°9

Total de solicitudes de acceso a la información pública durante el segundo trimestre de 2023				
Concepto	Abril	Mayo	Junio	Total
Solicitud acceso a la información pública	8	6	6	20

Gráfico tabla N°8



Interpretación tabla N°9

La tabla presenta datos detallados sobre las solicitudes de acceso a la información pública que se recibieron a lo largo del segundo trimestre del año 2023. Durante este período de tres meses, se registró un total de 20 solicitudes. A continuación, se presentan los números específicos para cada mes:

Abril: Se recibieron un total de 8 solicitudes de acceso a la información pública.

Mayo: El número de solicitudes disminuyó ligeramente, llegando a 6.

Junio: La cantidad de solicitudes se mantuvo en 6, igual que el mes anterior.

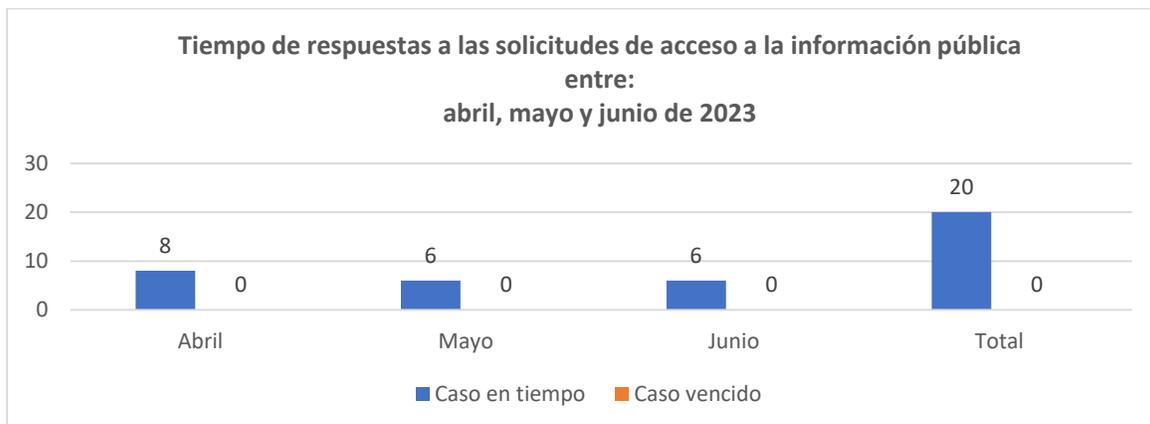
Los datos mensuales nos brindan una idea clara de cómo varió la demanda de acceso a la información pública a lo largo del segundo trimestre de 2023. Aunque hubo una disminución en mayo en comparación con abril, la cifra se mantuvo constante en junio. El total de 20 solicitudes a lo largo del trimestre indican un nivel moderado de interés por parte de los usuarios en acceder a información gubernamental u oficial durante este período.

TIEMPOS DE RESPUESTAS DADAS A LOS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla N°10

Tiempo de respuesta dada a las solicitudes de acceso a la información pública entre abril, mayo y junio de 2023				
Concepto	Abril	Mayo	Junio	Total
Caso en tiempo	8	6	6	20
Caso vencido	0	0	0	0

Gráfico N°10



Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

Análisis Tabla N°10

La tabla muestra el tiempo de respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública durante los meses de abril, mayo y junio de 2023:

Caso en tiempo: Durante el mes de abril, se proporcionaron respuestas dentro del plazo establecido para 8 solicitudes. En mayo y junio, también se cumplieron los plazos para 6 solicitudes en cada mes. un total de 20 solicitudes recibieron respuestas dentro del tiempo establecido.

Caso vencido: No hubo casos en los que las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública se retrasaran más allá del plazo durante ninguno de los tres meses. Por lo tanto, el total de casos vencidos es 0 para todo el período.

En conclusión, la tabla refleja el tiempo de respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública durante el segundo trimestre de 2023. Muestra que todas las solicitudes fueron respondidas dentro del plazo en cada uno de los meses, y no se registraron casos en los que las respuestas se hubieran vencido. Esto indica un cumplimiento efectivo de los plazos establecidos y un enfoque comprometido en proporcionar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información.

CANTIDAD DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD

Es importante destacar que, de las 20 solicitudes de acceso a la información pública recibidas en el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) durante los meses de abril, mayo y junio de 2023, ninguna requirió ser trasladada a otra entidad.

NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el segundo trimestre de 2023, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), ha promovido la transparencia y el acceso a la información. Me complace compartir la noticia de que, en ningún caso, se negó a algún ciudadano el acceso a la información pública que solicitó. Cada solicitud de acceso a la información fue revisada y atendida de manera adecuada, permitiendo a los ciudadanos obtener la información que necesitaban y respondidos en los tiempos establecidos por la ley.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co

CONCLUSIONES

- El análisis de los diferentes canales de recepción refleja una estrategia integral por parte del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, abarcando desde la interacción directa hasta la comunicación digital. Para mejorar aún más la calidad de servicio, es recomendable continuar monitoreando estos canales, ajustándolos según las preferencias cambiantes de los usuarios y asegurando una atención efectiva y eficiente en todos los niveles de interacción.
- La diversidad de canales utilizados para recibir solicitudes refleja la adaptación del Instituto de valorización de Manizales (INVAMA) a las preferencias cambiantes de los usuarios en su búsqueda de interacción y atención. A través del análisis realizado, proporciona una base sólida para la toma de decisiones futuras sobre la optimización y mejora de los canales de comunicación, con el objetivo de brindar una experiencia de usuario eficiente y satisfactoria.
- El instituto de valorización de Manizales (INVAMA) está en el camino correcto al cumplir con los plazos y proporcionar soluciones inmediatas a las solicitudes de sus usuarios, pero también debe enfocarse en fortalecer aún más la atención a las solicitudes próximas a vencer y abordar de manera proactiva las respuestas vencidas. Al hacerlo, se fomentará una mayor satisfacción del cliente y se consolidará la reputación de la organización como un proveedor confiable y comprometido con las necesidades de sus usuarios.
- El aumento progresivo en las quejas subraya la necesidad de una evaluación constante de los servicios y procesos para abordar áreas de insatisfacción y trabajar hacia una mejora continua. Asimismo, la mantención de denuncias en niveles constantes destaca la necesidad de una vigilancia constante y respuestas adecuadas a situaciones legales o éticas.