

# INFORME TRIMESTRAL

## GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS

### TERCER TRIMESTRE DE 2023



**JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE**

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

**NIT: 800002916-2**

**[www.invama.gov.co](http://www.invama.gov.co)**

## GENERALIDADES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), es una entidad que rige sus acciones de acuerdo con las pautas establecidas en la Ley 87 de 1993 y se ajusta a las regulaciones legales indicadas en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, denominada "Estatuto Anticorrupción". En consonancia con su compromiso y responsabilidad, se presenta el informe correspondiente a las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) que se generaron durante el tercer trimestre del año 2023, abarcando los meses de julio, agosto y septiembre. Este informe refleja el seguimiento detallado llevado a cabo en relación con la interacción de la Institución con los ciudadanos, las partes interesadas y los grupos de valor, todos ellos con los que INVAMA mantiene una relación constante.

La información contenida en este informe procede de un trabajo minucioso realizado por el equipo 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 línea con esta finalidad, la unidad técnica fomenta la promoción de una atención ciudadana de excelencia, asumiendo y cumpliendo los protocolos necesarios para atender las necesidades y expectativas de los ciudadanos en relación con los servicios prestados por el Instituto de Valorización de Manizales.

En términos específicos, el propósito fundamental de este informe consiste en llevar a cabo un seguimiento minucioso, verificar y evaluar la celeridad de las respuestas proporcionadas y el cumplimiento de las normativas vigentes en relación con la gestión de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) presentadas por los ciudadanos a INVAMA. Este análisis comprende el período que abarca desde el 1 de julio hasta el 30 de septiembre del año 2023.

Con el fin de dar claridad, es importante definir los conceptos fundamentales acerca de las PQRSD que enmarcan este informe y los plazos 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](http://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/>

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

**NIT: 800002916-2**

**www.invama.gov.co**

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

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](http://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](mailto: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](http://www.invama.gov.co)**

**Tabla N°1**

<b>Canales de atención instituto de valorización de Manizales - INVAMA</b>			
<b>CANAL</b>	<b>MECANISMO</b>	<b>UBICACION</b>	<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>
<b>PRESENCIAL</b>	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
<b>TELEFÓNICO</b>	Contact center, Línea de Atención	8891020 - 8891030	24 HORAS
<b>VIRTUAL</b>	Formulario electrónico Web  Portal web  Correo electrónico  Redes sociales	( <a href="https://invama.gov.co/">https://invama.gov.co/</a> ) <a href="http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php">http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php</a>  <a href="https://invama.gov.co/">https://invama.gov.co/</a>  <a href="mailto:atencionalcliente@invama.gov.co">atencionalcliente@invama.gov.co</a>  Facebook (Invama-Instituto de valorización 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.

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

**NIT: 800002916-2**

**[www.invama.gov.co](http://www.invama.gov.co)**

## Total de solicitudes registradas por canal de atención durante el tercer trimestre de 2023.

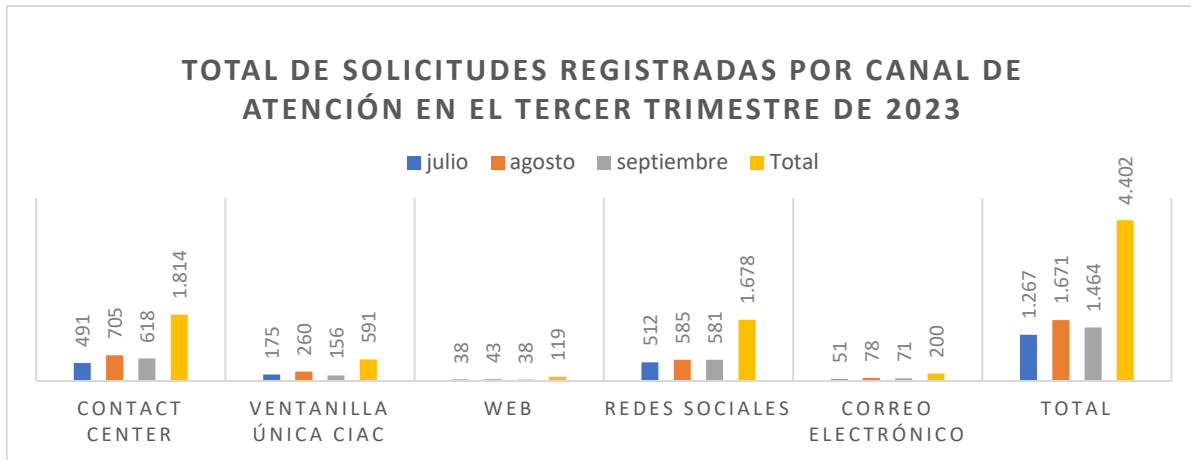
La recepción de solicitudes a través de los diferentes canales de atención es fundamental para el instituto de valorización de Manizales (INVAMA), ya que aumenta la interacción entre solicitantes. En este contexto, tres canales destacan por su relevancia y alcance: el Contact Center (Telefónico), la 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**

<b>Total de solicitudes registradas por canal de atención para los meses de julio, agosto, septiembre de 2023</b>					
Canal	julio	agosto	septiembre	Total	% Total
<b>Contact Center</b>	491	705	618	<b>1.814</b>	<b>41.19%</b>
<b>Ventanilla Única CIAC</b>	175	260	156	<b>591</b>	<b>13.42%</b>
<b>WEB</b>	38	43	38	<b>119</b>	<b>2.70%</b>
<b>Redes Sociales</b>	512	585	581	<b>1.678</b>	<b>38.15%</b>
<b>Correo Electrónico</b>	51	78	71	<b>200</b>	<b>4.54%</b>
<b>Total</b>	<b>1.267</b>	<b>1.671</b>	<b>1.464</b>	<b>4.402</b>	<b>100%</b>

Queremos informar que en los datos suministrados (4.402) se incluye información valiosa como PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias), agradecimientos, creaciones de fichas, impresiones de facturas, pagos de facturas y consultas. Estos datos nos brindan una comprensión completa de nuestras operaciones durante el tercer trimestre de 2023.

**Gráfico tabla N°2**



**Interpretación Tabla N°2**

La tabla muestra información sobre las solicitudes registradas por canal de atención que el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) dispone durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2023, junto con el total de solicitudes y el porcentaje que representa cada canal con respecto al total:

**Contact Center:** Durante el período de julio a septiembre de 2023, el canal "Contact Center" registró un total de 1,814 solicitudes. Esto representa el 41.19% del total de solicitudes. Esto indica que el Contact Center es un canal importante y atiende a una parte significativa de las solicitudes.

**Ventanilla Única CIAC:** El canal "Ventanilla Única CIAC" gestionó un total de 591 solicitudes, lo que equivale al 13.42% del total. Aunque este canal atiende una cantidad menor de solicitudes en comparación con otros canales, aún tiene una presencia notable.

**WEB:** El canal "WEB" registró 119 solicitudes en el mismo período, lo que representa el 2.70% del total. Aunque este canal representa una proporción menor de las solicitudes, sigue siendo relevante.

**Redes Sociales:** El canal "Redes Sociales" gestionó un total de 1,678 solicitudes, lo que equivale al 38.15% del total. Esto muestra que las redes sociales son un canal de atención crucial y atienden a una parte significativa de las solicitudes.

**Correo Electrónico:** El canal "Correo Electrónico" manejó 200 solicitudes, lo que representa el 4.54% del total. Aunque es un porcentaje relativamente pequeño en comparación con otros canales, sigue siendo importante para atender a aquellos que prefieren la comunicación por correo electrónico.

**Total:** En total, se registraron 4,402 solicitudes durante el período de julio a septiembre de 2023. Esta cifra refleja el 100% de las solicitudes totales atendidas por todos los canales.

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

**NIT: 800002916-2**

**www.invama.gov.co**



### Total de solicitudes radicadas entre julio, agosto y septiembre de 2023

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) ha implementado una sólida estrategia de gestión documental con el propósito de garantizar un eficiente flujo de información y cumplir con los plazos de vencimiento establecidos. Para lograr esto, se asigna un número consecutivo a las solicitudes que van desde el exterior al interior (EI), y se registra tanto la fecha como la hora de recibo o envío de cada documento.

INVAMA hace uso de herramientas tecnológicas avanzadas para llevar a cabo esta gestión documental de manera efectiva:

**Admiarchi:** Esta herramienta permite la administración digital de los archivos de gestión, central e históricos, integrando la gestión documental de acuerdo a las normativas técnicas exigidas por la ley general de archivos. Esto se hace de manera segura, ágil y económica, asegurando que los documentos estén disponibles cuando se necesiten y cumpliendo con los requisitos legales.

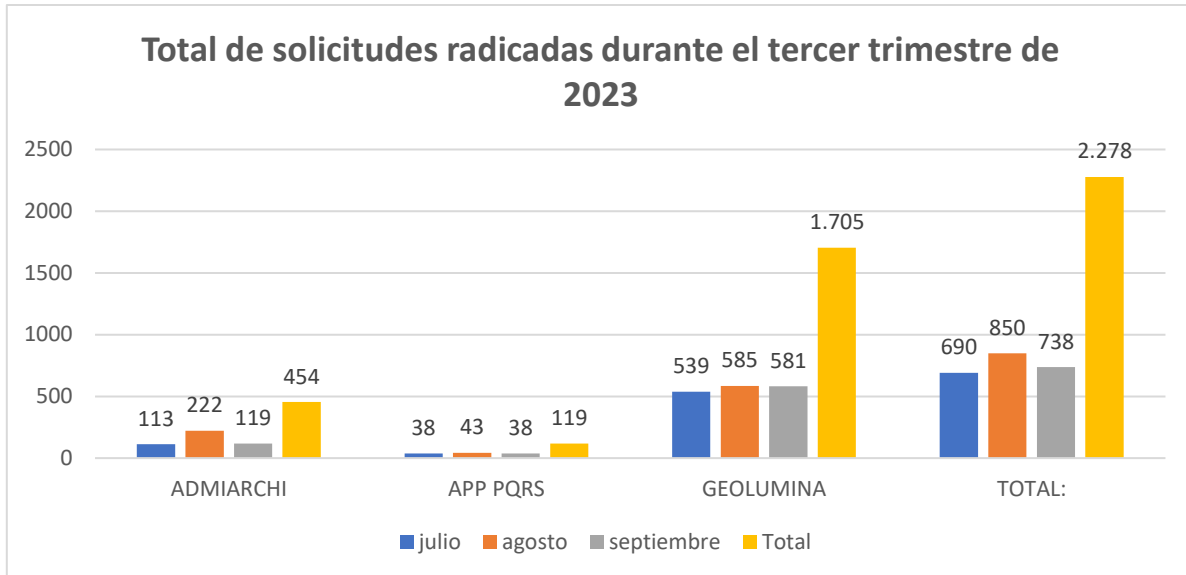
**Aplicativo PQRS:** Este aplicativo se enfoca en agilizar y simplificar el proceso de recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes por parte de los usuarios. Al hacerlo, mejora la satisfacción de los usuarios, ya que se sienten escuchados y atendidos de manera eficiente, lo que a su vez fortalece la relación entre el instituto y la comunidad.

**Geolúmina:** Para garantizar el cumplimiento del reglamento técnico de iluminación y alumbrado público, INVAMA utiliza Geolúmina, una plataforma tecnológica que optimiza su funcionamiento organizacional. Proporciona información de alta calidad, actualizada y visible para la toma de decisiones a nivel gerencial y operativo, permitiendo una gestión más efectiva y eficiente en cuanto a la iluminación pública en la ciudad de Manizales.

Tabla N°3

Total de solicitudes radicadas entre julio, agosto, septiembre de 2023					
Concepto	julio	agosto	septiembre	Total	% Total
ADMIARCHI	113	222	119	454	19.94%
APP PQRS	38	43	38	119	5.23%
GEOLUMINA	539	585	581	1.705	74.83%
<b>TOTAL:</b>	<b>690</b>	<b>850</b>	<b>738</b>	<b>2.278</b>	<b>100%</b>

**Grafica N° 3**



**Interpretación Tabla N°3**

La tabla proporciona un resumen de las solicitudes radicadas durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2023, desagregadas por concepto, muestra el total de solicitudes y el porcentaje que representa cada concepto con respecto al total:

**Admiarchi:** Durante el período de julio a septiembre de 2023, el concepto "ADMIARCHI" registró un total de 454 solicitudes. Esto equivale al 19.94% del total de solicitudes, lo que indica que este concepto representa una parte significativa de las solicitudes radicadas.

**Aplicativo PQRS:** El concepto "APP PQRS" gestionó un total de 119 solicitudes en el mismo período, lo que representa el 5.23% del total. Aunque este concepto atiende a una cantidad menor de solicitudes en comparación con otros, sigue siendo relevante en el contexto general.

**Geolúmina:** El concepto "GEOLUMINA" registró un total de 1,705 solicitudes, lo que equivale al 74.83% del total de solicitudes. Esto indica que "GEOLUMINA" es el concepto predominante y atiende a la gran mayoría de las solicitudes durante este período.

**Total:** En total, se radicaron 2,278 solicitudes durante el período de julio a septiembre de 2023. Este número representa el 100% de las solicitudes totales atendidas en estos meses y sirve como referencia para entender la proporción de cada concepto con respecto al total.

### Clasificación de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias) durante los meses de julio, agosto, septiembre de 2023

La adecuada clasificación de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) representa un componente esencial en la gestión eficaz y eficiente de la interacción entre el Instituto de Valorización de Manizales y sus usuarios. Al ser un procedimiento administrativo, la correcta categorización y análisis de estas solicitudes desempeña un papel crucial en la comprensión de las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos.

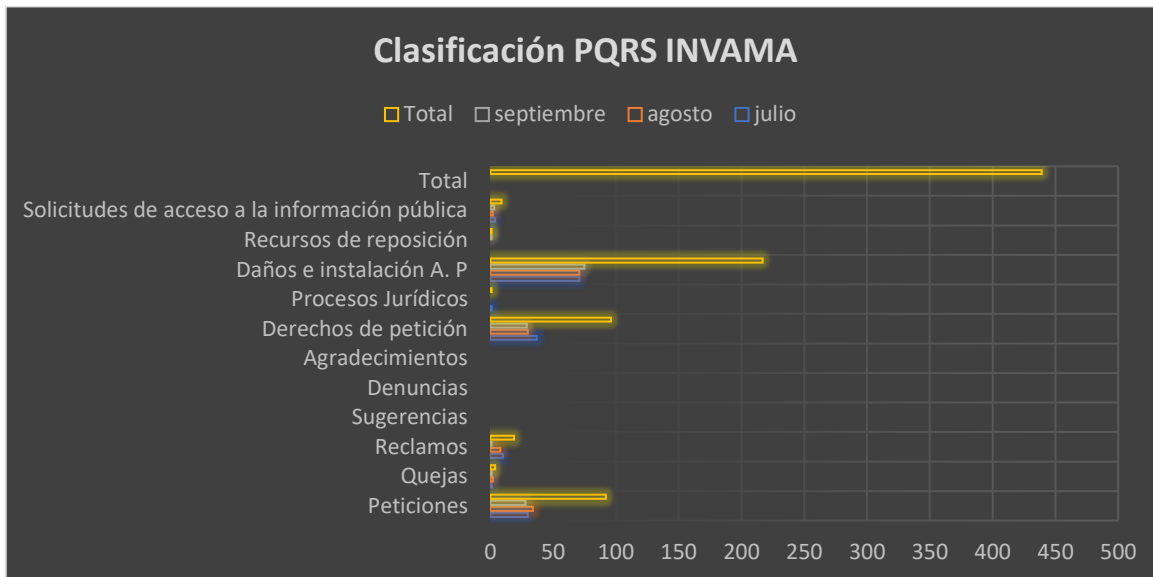
Al profundizar en este proceso, se destaca su valor como una fuente rica de información para la toma de decisiones bien fundamentadas y la mejora continua de los servicios y procesos. En un entorno empresarial que se enfoca cada vez más en la satisfacción del usuario y en la excelencia en la atención, la clasificación adecuada de las PQRSD se convierte en un pilar estratégico para mantener y fortalecer la calidad, transparencia y confianza en la relación entre las organizaciones y su base de usuarios.

En este contexto, la clasificación de las PQRSD permite al Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) adaptarse de manera proactiva a las cambiantes necesidades y expectativas de sus usuarios. La clasificación adecuada no solo beneficia a la institución al permitirle abordar de manera más efectiva las inquietudes de sus usuarios, sino que también crea un entorno en el que los ciudadanos se sienten valorados y escuchados.

**Tabla N°4**

<b>Clasificación de PQRSD entre julio, agosto, septiembre de 2023</b>					
<b>Concepto</b>	<b>julio</b>	<b>agosto</b>	<b>septiembre</b>	<b>Total</b>	<b>% Total</b>
Peticiones	30	34	28	92	20.95%
Quejas	1	2	1	4	0.91%
Reclamos	10	8	1	19	4.33%
Sugerencias	0	0	0	0	0%
Denuncias	0	0	0	0	0%
Agradecimientos	0	0	0	0	0%
Derechos de petición	37	30	29	96	21.87%
Procesos Jurídicos	1	0	0	1	0.23%
Daños e instalación A. P	71	71	75	217	49.43%
Recursos de reposición	0	0	1	1	0.23%
Solicitudes de acceso a la información pública	4	2	3	9	2.05%
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>147</b>	<b>138</b>	<b>439</b>	<b>100%</b>

Gráfico tabla N° 4



#### Interpretación tabla N°4

La tabla muestra la clasificación de las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Agradecimientos, Derechos de Petición, Procesos Jurídicos, Daños e Instalación A. P, Recursos de Reposición y Solicitudes de Acceso a la Información Pública) durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2023, y proporciona el total de solicitudes y los porcentajes en relación con el total general:

**Peticiones:** Durante el período de julio a septiembre de 2023, se registraron un total de 92 peticiones, lo que equivale al 20.95% del total de solicitudes. Las peticiones representan una parte significativa de las solicitudes recibidas.

**Quejas:** Las quejas se mantuvieron en un nivel bajo, con un total de 4 quejas registradas en el mismo período, lo que representa el 0.91% del total. Este concepto aborda un número relativamente bajo de inquietudes.

**Reclamos:** Los reclamos sumaron 19 en total, lo que equivale al 4.33% del total de solicitudes. Aunque son menos numerosos que las peticiones, los reclamos son importantes para abordar preocupaciones específicas.

**Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos:** No hubo solicitudes registradas en estas categorías durante este período.

**Derechos de Petición:** Los derechos de petición representaron un total de 96 solicitudes, lo que equivale al 21.87% del total. Esta categoría tiene un papel significativo en la interacción con los usuarios.

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

**NIT: 800002916-2**

**[www.invama.gov.co](http://www.invama.gov.co)**

**Procesos Jurídicos:** Se registró un único proceso jurídico, que representa el 0.23% del total.

**Daños e Instalación A. P:** Con 217 solicitudes en total, este concepto representa el 49.43% del total de solicitudes, lo que lo convierte en uno de los conceptos predominantes.

**Recursos de Reposición:** Hubo un solo recurso de reposición registrado, lo que equivale al 0.23% del total.

**Solicitudes de Acceso a la Información Pública:** Se registraron 9 solicitudes en esta categoría, representando el 2.05% del total.

### **Total de tiempos de respuesta en solicitudes de los usuarios durante el segundo trimestre de 2023**

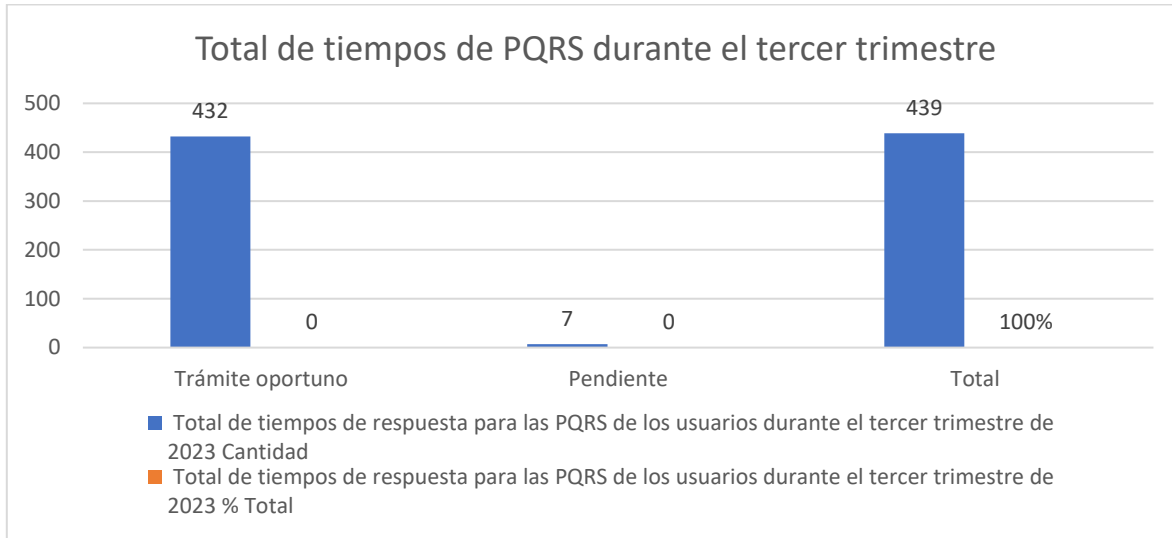
Bajo la supervisión del Líder de la Unidad Técnica, el proceso de Atención al Usuario se despliega como un constante seguimiento y apoyo que abraza todas las facetas de nuestras dependencias. Nuestra misión radica en otorgar el respaldo y la asistencia indispensable para evitar que los casos lleguen 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**

<b>Total de tiempos de respuesta para las PQRS de los usuarios durante el tercer trimestre de 2023</b>		
<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>% Total</b>
<b>Trámite oportuno</b>	<b>432</b>	<b>98.41%</b>
<b>Pendiente</b>	<b>7</b>	<b>1.59%</b>
<b>Total</b>	<b>439</b>	<b>100%</b>

**Gráfico tabla N°6**



**Interpretación tabla N°6**

La tabla presenta los tiempos de respuesta en las solicitudes de usuarios atendidas durante el tercer trimestre de 2023.

**Trámite oportuno:** Durante el tercer trimestre de 2023, la gran mayoría de las solicitudes de usuarios, específicamente 432, fueron atendidas de manera oportuna. Esto representa un 98.41% del total de solicitudes. Indica que la entidad pudo proporcionar respuestas dentro de los plazos establecidos en la mayoría de los casos, lo que es un indicativo de eficiencia y atención satisfactoria al usuario.

**Pendiente:** Hubo un número reducido de solicitudes, específicamente 7, que se encontraban pendientes de respuesta al final del tercer trimestre de 2023. Esto representa el 1.59% del total de solicitudes. Aunque es una proporción baja, estas solicitudes pendientes aún requieren atención y seguimiento para garantizar una resolución adecuada.

**Total:** En total, se registraron 439 solicitudes de usuarios durante el tercer trimestre de 2023. Esta cifra representa el 100% de las solicitudes atendidas en ese período.

### Denuncias y/o quejas 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.

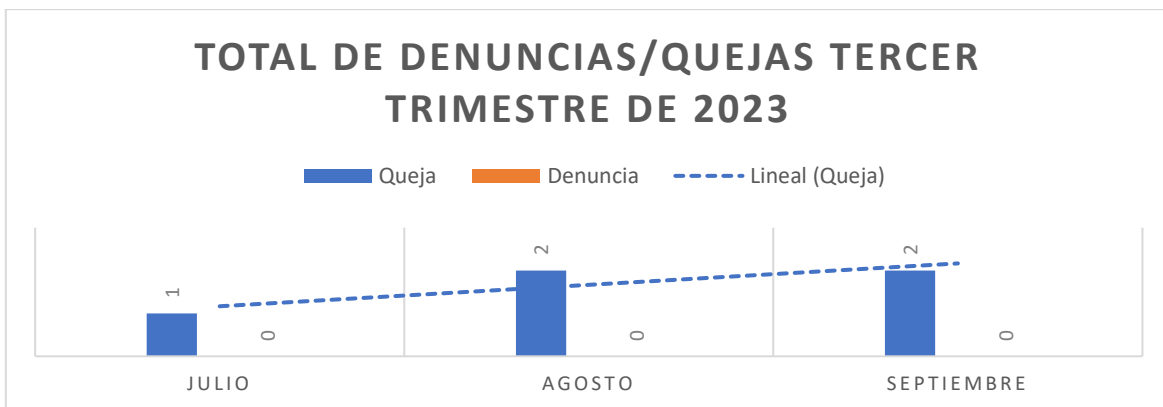
Dichas denuncias ingresan a la entidad y su gestión está a cargo del grupo de control disciplinario. Sin embargo, si el ciudadano llegara a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones como si fueran denuncias por actos de corrupción, se trasladan al área de atención al ciudadano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

#### Total de denuncias/quejas segundo trimestre de 2023

Tabla N° 7

Total de denuncias/quejas tercer trimestre de 2023					
CONCEPTO	julio	agosto	septiembre	Total	% Total
Queja	1	2	2	5	100%
Denuncia	0	0	0	0	0 %
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Gráfico tabla N° 7



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

NIT: 800002916-2

[www.invama.gov.co](http://www.invama.gov.co)

### **Interpretación tabla N°7**

La tabla presenta las denuncias y quejas registradas durante el segundo trimestre de 2023.

**Queja:** Durante el segundo trimestre de 2023, se registraron un total de 5 quejas. Esto representa el 100% de las denuncias y quejas presentadas en ese período. Las quejas son preocupaciones o inconformidades expresadas por los ciudadanos y han sido atendidas y registradas en su totalidad.

**Denuncia:** No se registraron denuncias durante este trimestre. El valor es 0, lo que significa que no hubo casos de denuncias presentadas en este período.

Total: En total, se contabilizaron 5 denuncias y quejas durante el segundo trimestre de 2023. Esta cifra representa el 100% de las denuncias y quejas atendidas en ese período.

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

Las quejas son el único tipo de solicitud registrada en este trimestre, y todas ellas han sido atendidas en su totalidad. No se registraron denuncias en este período en particular. La atención y resolución de las quejas son indicativos de un proceso de gestión eficiente y de escucha activa hacia las inquietudes de los ciudadanos.

### **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°8

Total de solicitudes de acceso a la información pública durante el tercer trimestre de 2023					
Concepto	julio	agosto	septiembre	Total	%Total
Solicitud acceso a la información pública	6	10	3	19	100%

Gráfico tabla N°8



### Interpretación tabla N°8

La tabla proporciona información de las solicitudes de acceso a la información pública registradas durante el tercer trimestre de 2023.

**Solicitud acceso a la información pública:** Durante el tercer trimestre de 2023, se registraron un total de 19 solicitudes de acceso a la información pública. Esto representa el 100% de las solicitudes de este tipo presentadas en ese período. Todas las solicitudes de acceso a la información pública han sido atendidas y registradas en su totalidad.

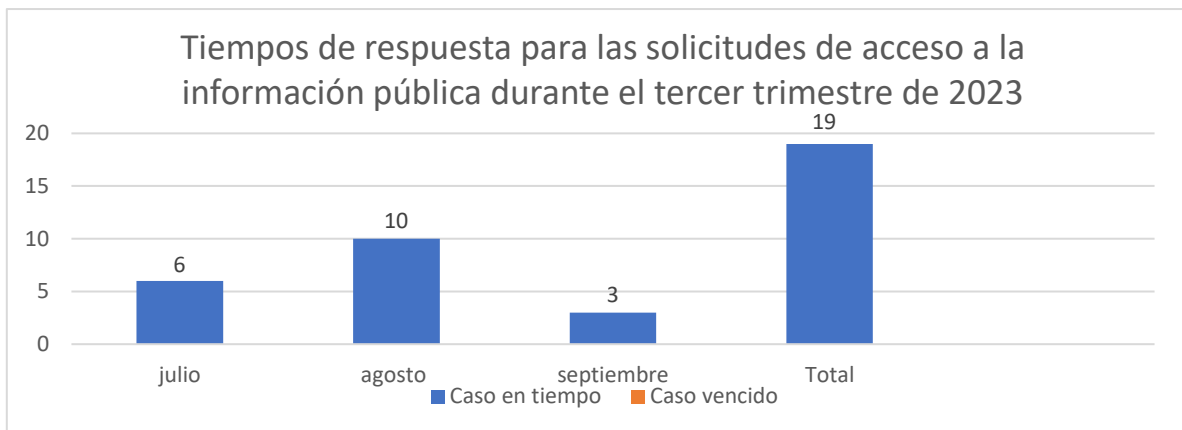
**Total:** En total, se contabilizaron 19 solicitudes de acceso a la información pública durante el tercer trimestre de 2023. Esta cifra representa el 100% de las solicitudes de acceso a la información pública atendidas en ese período.

### Tiempo de respuesta dada a las solicitudes de acceso a la información pública durante el tercer trimestre de 2023

Tabla N°9

Tiempo de respuesta dada a las solicitudes de acceso a la información pública entre julio, agosto y septiembre de 2023					
Concepto	julio	agosto	septiembre	Total	%Total
Caso en tiempo	6	10	3	19	100%
Caso vencido	0	0	0	0	0%

Gráfico N°9



#### Análisis Tabla N°9

La tabla muestra los tiempos de respuesta dados a las solicitudes de acceso a la información pública registradas durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2023

**Caso en tiempo:** Durante este período, se registraron un total de 19 casos en los que las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública se proporcionaron dentro de los plazos establecidos. Esto representa el 100% del total de las solicitudes en este estado. Indica que un porcentaje significativo de las solicitudes se manejaron de manera oportuna y eficiente.

**Caso vencido:** No se registraron casos en los que las solicitudes de acceso a la información pública se hayan vencido o no se hayan atendido en este período. El valor es 0%, lo que significa que no hubo casos de solicitudes vencidas en este trimestre.

**Total:** En total, se contabilizaron 19 solicitudes de acceso a la información pública durante estos meses. Esta cifra representa el 100% de las solicitudes de acceso a la información pública registradas en ese período.

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

NIT: 800002916-2

[www.invama.gov.co](http://www.invama.gov.co)

### **Cantidad de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad**

Es importante destacar que, de las 19 solicitudes recibidas fueron trasladadas a otra entidad durante los meses de, julio, agosto y septiembre de 2023.

### **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**

En el transcurso del tercer trimestre de 2023, el Instituto de Valorización de Manizales ha mantenido su compromiso con la transparencia y el acceso a la información como una parte fundamental de su misión. Indicamos que, en este período, no se ha denegado a ningún ciudadano el acceso a la información pública que han solicitado. Cada solicitud recibida ha sido objeto de un riguroso proceso de revisión y atención, garantizando que los ciudadanos obtengan la información que necesitan de manera oportuna y de conformidad con los plazos establecidos por la legislación vigente.

Este logro refleja el firme compromiso del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) con la rendición de cuentas y el derecho de acceso a la información por parte de la ciudadanía. La disposición para brindar información transparente y el esfuerzo por cumplir con los plazos legales contribuyen en gran medida a fortalecer la confianza y la relación entre la institución y los ciudadanos. El acceso a la información es un pilar esencial de la participación ciudadana y la toma de decisiones informadas.

En un contexto en el que la transparencia y la rendición de cuentas son más importantes que nunca, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) continúa trabajando en pro de la excelencia en la atención y la satisfacción de sus usuarios, garantizando que el acceso a la información pública sea una realidad para todos los ciudadanos que así lo requieran. Este enfoque fortalece la relación entre la organización y la comunidad y respalda los principios de una gestión gubernamental responsable y abierta.

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

**NIT: 800002916-2**

**[www.invama.gov.co](http://www.invama.gov.co)**

## Conclusiones

- El análisis de los diversos canales de recepción revela una estrategia integral por parte del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) para satisfacer de manera efectiva las necesidades y expectativas de sus usuarios. Desde la interacción directa hasta la comunicación digital, INVAMA ha implementado una gama de opciones para asegurar que los usuarios puedan acceder a la atención de manera conveniente.
- Para mejorar aún más la calidad del servicio, es fundamental mantener un monitoreo constante de estos canales, adaptándolos según las preferencias cambiantes de los usuarios. La adaptabilidad es esencial para garantizar una atención efectiva y eficiente en todos los niveles de interacción, lo que a su vez fortalecerá la relación entre la institución y su audiencia.
- Si bien el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) cumple con los plazos y proporciona soluciones inmediatas a las solicitudes de los usuarios, es esencial enfocarse en fortalecer aún más la atención a las solicitudes próximas a vencer y abordar de manera proactiva las respuestas próximas a vencer. Esta acción fomentará una mayor satisfacción del cliente y 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. Además, la mantención de denuncias en niveles constantes resalta la necesidad de una vigilancia constante y respuestas adecuadas a situaciones legales o éticas. Estos elementos son cruciales para el crecimiento y la mejora continua de INVAMA en su misión de atender de manera efectiva a su audiencia.

Elaboró



Leandro Antonio Mejía Torres

P.U. en atención al usuario

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

**NIT: 800002916-2**

**[www.invama.gov.co](http://www.invama.gov.co)**

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

**NIT: 800002916-2**

**[www.invama.gov.co](http://www.invama.gov.co)**