

INFORME TRIMESTRAL

GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE DE 2023



OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

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

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

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

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

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	Formulario electrónico Web Portal web Correo electrónico Redes sociales	(https://invama.gov.co/) http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php https://invama.gov.co/ atencionalcliente@invama.gov.co 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

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

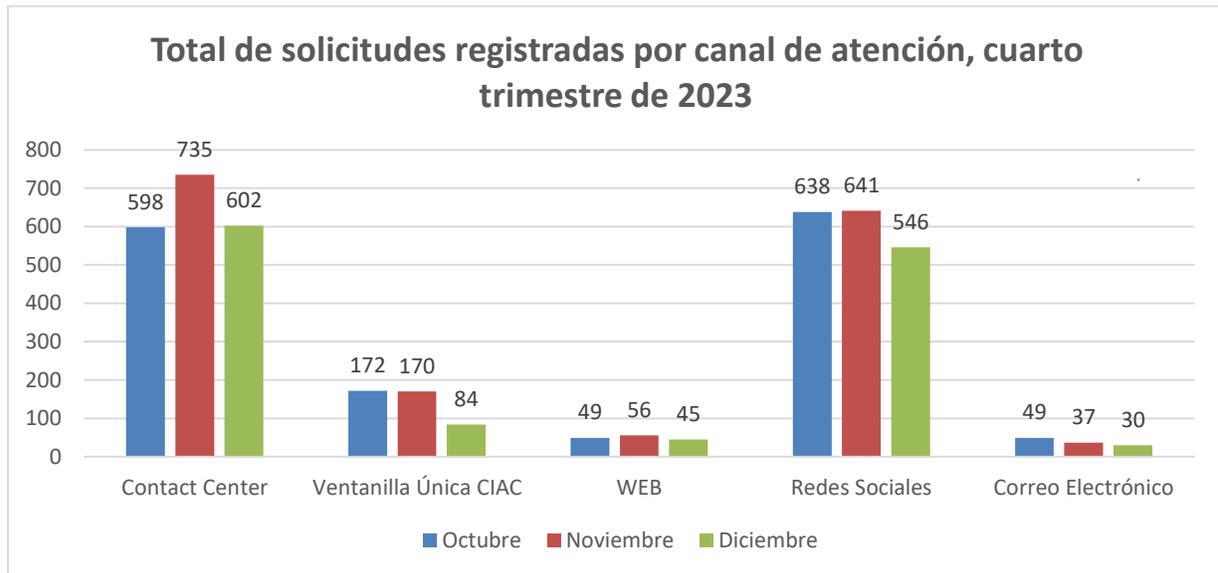
La recepción de solicitudes a través de los diferentes canales de atención es fundamental para el instituto de valorización de Manizales (INVAMA), ya que aumenta la interacción entre solicitantes. En este contexto, tres canales destacan por su relevancia y alcance: el Contact Center (Telefónico), la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

Total de solicitudes registradas por canal de atención para los meses de octubre, noviembre, septiembre de 2023					
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Total
Contact Center	598	735	602	1.935	43.46%
Ventanilla Única CIAC	172	170	84	426	9.56%
WEB	49	56	45	150	3.37%
Redes Sociales	638	641	546	1.825	41%
Correo Electrónico	49	37	30	116	2.6%
Total	1.506	1.639	1.307	4.452	100%

Queremos informar que en los datos suministrados (4.452) 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 cuarto trimestre de 2023.

Gráfico tabla N°2



Interpretación Tabla N°2

Contact Center: Este canal registra la mayor cantidad de solicitudes en cada uno de los meses y tiene el mayor total acumulado de solicitudes con 1,935. Representa aproximadamente el 43.46% del total general de solicitudes.

Ventanilla Única CIAC: Aunque este canal registra menos solicitudes en comparación con el Contact Center, sigue siendo significativo, con un total de 426 solicitudes durante los tres meses. Sin embargo, representa un porcentaje menor del total general, aproximadamente el 9.56%.

WEB: Este canal también contribuye con un número considerable de solicitudes, con un total de 150 durante el trimestre. Sin embargo, su contribución al total general es relativamente baja, representando aproximadamente el 3.37%.

Redes Sociales: Las redes sociales registran una cantidad significativa de solicitudes, con un total de 1,825 durante el trimestre, lo que las sitúa como el segundo canal más utilizado después del Contact Center. Representan aproximadamente el 41% del total general de solicitudes.

Correo Electrónico: Aunque registra menos solicitudes en comparación con otros canales, el correo electrónico aún contribuye con 116 solicitudes en total durante el trimestre, lo que representa aproximadamente el 2.6% del total general.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

Total de solicitudes radicadas entre octubre, noviembre y diciembre 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.

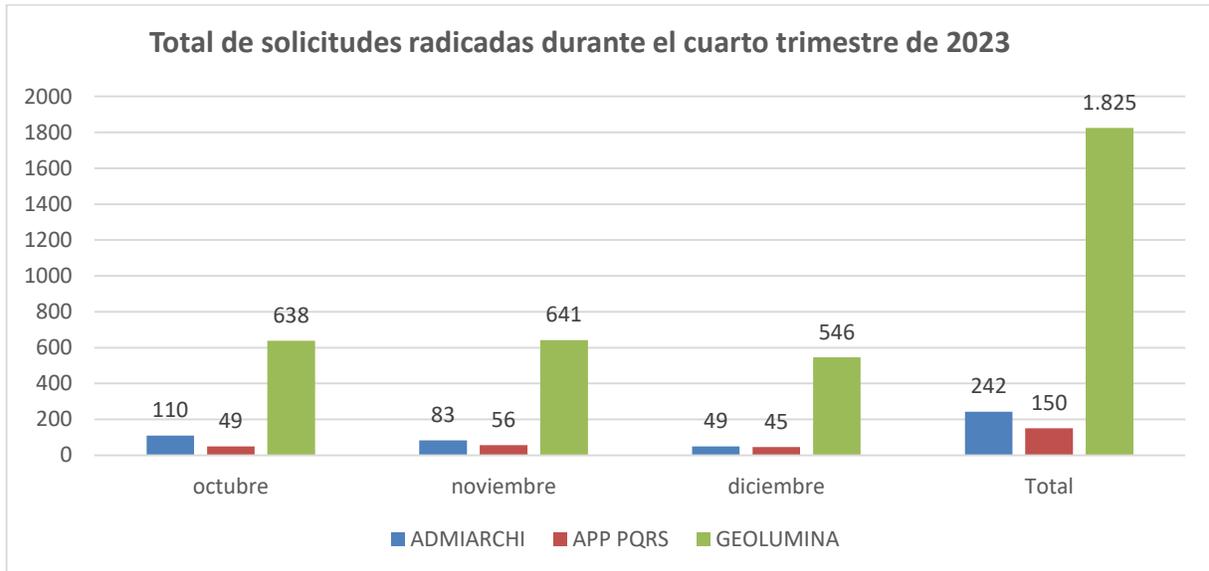
Tabla N°3

Total de solicitudes radicadas entre octubre, noviembre, diciembre de 2023					
Concepto	octubre	noviembre	diciembre	Total	% Total
ADMIARCHI	110	83	49	242	11 %
APP PQRS	49	56	45	150	6.8%
GEOLUMINA	638	641	546	1.825	82.2%
TOTAL:	797	780	640	2.217	100%

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

Grafica N° 3

Interpretación Tabla N°3

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

ADMIARCHI: Este concepto muestra una cantidad moderada de solicitudes radicadas, con un total de 242 durante los tres meses. Sin embargo, representa solo el 11% del total general de solicitudes radicadas.

APP PQRS: Este concepto tiene una cantidad menor de solicitudes radicadas en comparación con los otros dos conceptos, con un total de 150 durante el trimestre. Representa aproximadamente el 6.8% del total general de solicitudes.

GEOLUMINA: Este concepto registra la mayor cantidad de solicitudes radicadas en cada uno de los meses y tiene el mayor total acumulado de solicitudes, con 1,825 en total. Es significativamente alto en comparación con los otros conceptos y representa aproximadamente el 82.2% del total general de solicitudes radicadas.

Clasificación de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias) durante los meses de octubre, noviembre, diciembre 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.

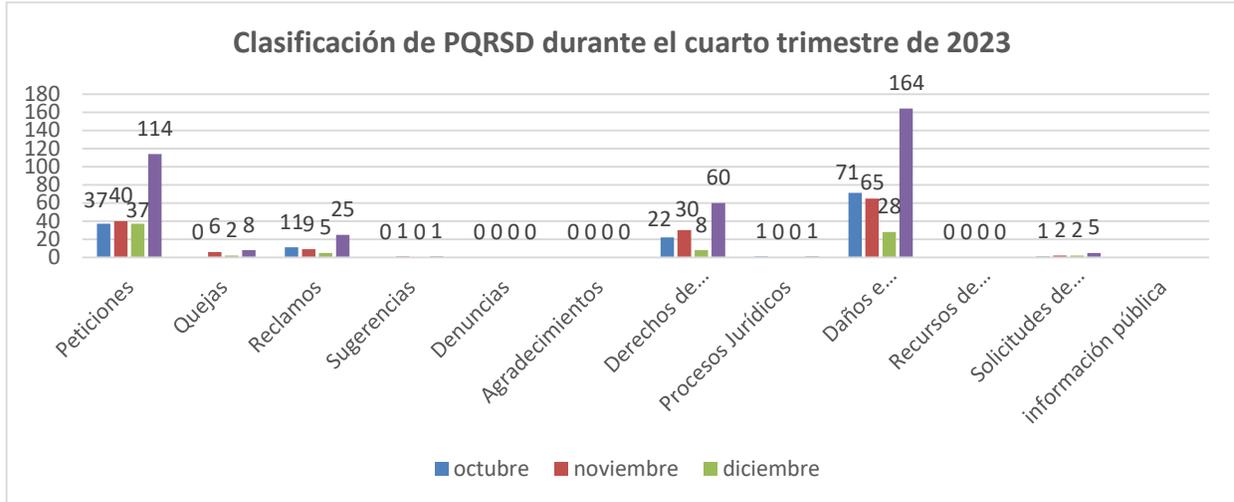
Tabla N°4

Clasificación de PQRSD entre octubre, noviembre, diciembre de 2023					
Concepto	octubre	noviembre	diciembre	Total	% Total
Peticiones	37	40	37	114	30%
Quejas	0	6	2	8	2.11%
Reclamos	11	9	5	25	6.95%
Sugerencias	0	1	0	1	0 %
Denuncias	0	0	0	0	0 %
Agradecimientos	0	0	0	0	0 %
Derechos de petición	22	30	8	60	16%
Procesos Jurídicos	1	0	0	1	0.24%
Daños e instalación A. P	71	65	28	164	43.38%
Recursos de reposición	0	0	0	0	0.0%
Solicitudes de acceso a la información pública	1	2	2	5	1.32%
Total	143	153	82	378	100%

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

Gráfico tabla N° 4

Interpretación tabla N°4

La tabla muestra la clasificación de las PQRSD (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 octubre, noviembre y diciembre de 2023, y proporciona el total de solicitudes y los porcentajes en relación con el total general:

Peticiones: Es la clasificación con el mayor número de registros, con un total de 114 durante los tres meses, lo que representa aproximadamente el 30% del total general de PQRSD.

Quejas: Aunque tiene un número bajo en comparación con las Peticiónes, las Quejas también son significativas, con un total de 8 registradas en el trimestre, representando aproximadamente el 2.11% del total.

Reclamos: Esta clasificación también contribuye con 25 registros en total durante los tres meses, lo que representa aproximadamente el 6.95% del total general.

Sugerencias, Denuncias, Agradecimientos, Recursos de reposición: Estas clasificaciones no tienen registros durante el período analizado, lo que significa que no se registraron PQRSD bajo estas categorías durante octubre, noviembre y diciembre de 2023.

Derechos de petición, Procesos Jurídicos, Daños e instalación de alumbrado Público, Solicitudes de acceso a la información pública: Estas clasificaciones también tienen registros, aunque en menor medida en comparación con las Peticiónes, Quejas y Reclamos. Específicamente, Derechos de petición y Daños e instalación A. P tienen un número considerable de registros, con un total de 60 y 164 respectivamente, representando el 16% y el 43.38% del total general.

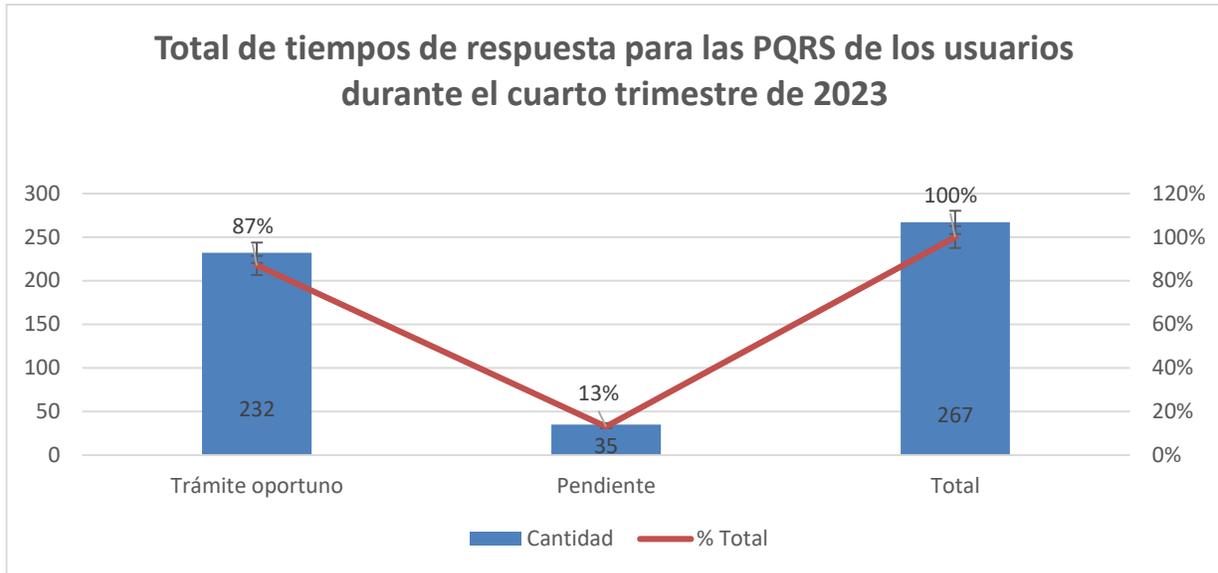
**Total de tiempos de respuesta en solicitudes de los usuarios durante el cuarto trimestre
de 2023**

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 usuarios.

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 para las PQRS de los usuarios durante el cuarto trimestre de 2023		
Estado	Cantidad	% Total
Trámite oportuno	232	87%
Pendiente	35	13%
Total	267	100%

Gráfico tabla N°6**Interpretación tabla N°6**

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

Trámite oportuno: Este estado representa la mayoría de las PQRS durante el cuarto trimestre, con un total de 232 solicitudes, lo que constituye aproximadamente el 87% del total. Esto significa que la gran mayoría de las solicitudes se han manejado de manera oportuna dentro del trimestre correspondiente.

Pendiente: Este estado indica que hay 35 solicitudes de PQRS que aún no se han completado o resuelto hasta el final del cuarto trimestre. Estas solicitudes pendientes representan aproximadamente el 13% del total.

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.

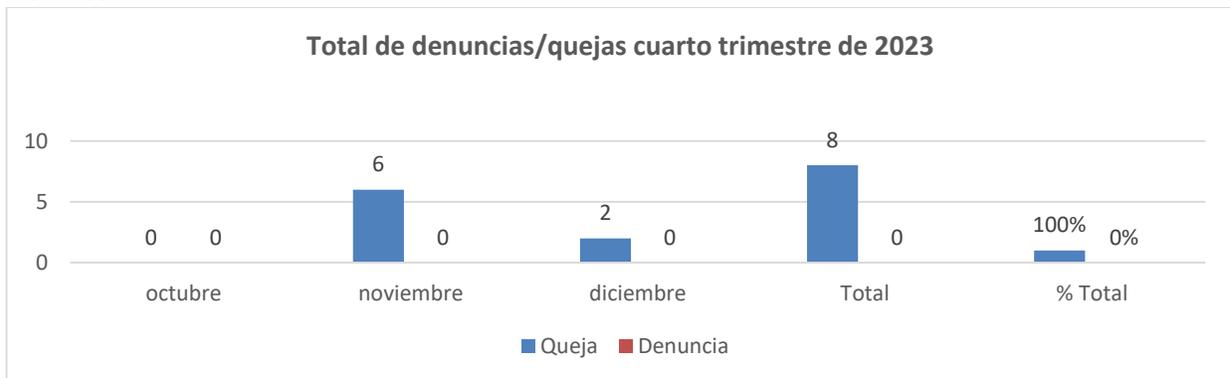
Dichas denuncias ingresan a la entidad y su gestión está a cargo del grupo de control disciplinario. Sin embargo, si el ciudadano llegara a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones como si fueran denuncias por actos de corrupción, se trasladan al área de atención al ciudadano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

Total de denuncias/quejas cuarto trimestre de 2023

Tabla N° 7

Total de denuncias/quejas cuarto trimestre de 2023					
CONCEPTO	octubre	noviembre	diciembre	Total	% Total
Queja	0	6	2	8	100%
Denuncia	0	0	0	0	0 %
Total	0	6	2	8	100%

Gráfico tabla N° 7



Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

Interpretación tabla N°7

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

Queja: Durante el cuarto trimestre de 2023, se registraron un total de 8 quejas. Estas quejas fueron todas registradas en noviembre, con un total del 100% de las quejas registradas durante el trimestre. No se registraron quejas en octubre ni diciembre.

Denuncia: No se registraron denuncias durante el cuarto trimestre de 2023. El total de denuncias para los tres meses fue de 0, lo que representa el 0% del total de denuncias y quejas registradas durante el trimestre.

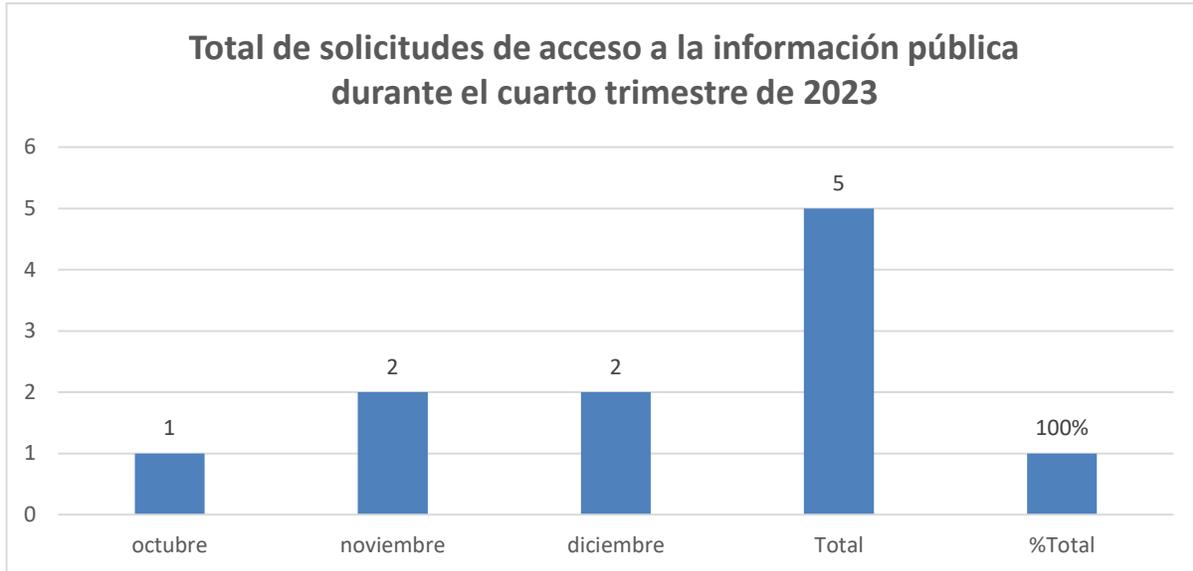
Total de solicitudes de acceso a la información pública durante el cuarto trimestre de 2023

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 cuarto trimestre de 2023					
Concepto	octubre	noviembre	diciembre	Total	%Total
Solicitud de acceso a la información pública	1	2	2	5	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 cuarto trimestre de 2023.

Durante el cuarto trimestre de 2023, se registraron un total de 5 solicitudes de acceso a la información pública.

En octubre se registró 1 solicitud, en noviembre se registraron 2 solicitudes y en diciembre se registraron otras 2 solicitudes.

Estas 5 solicitudes representan el 100% del total de solicitudes de acceso a la información pública durante el trimestre.

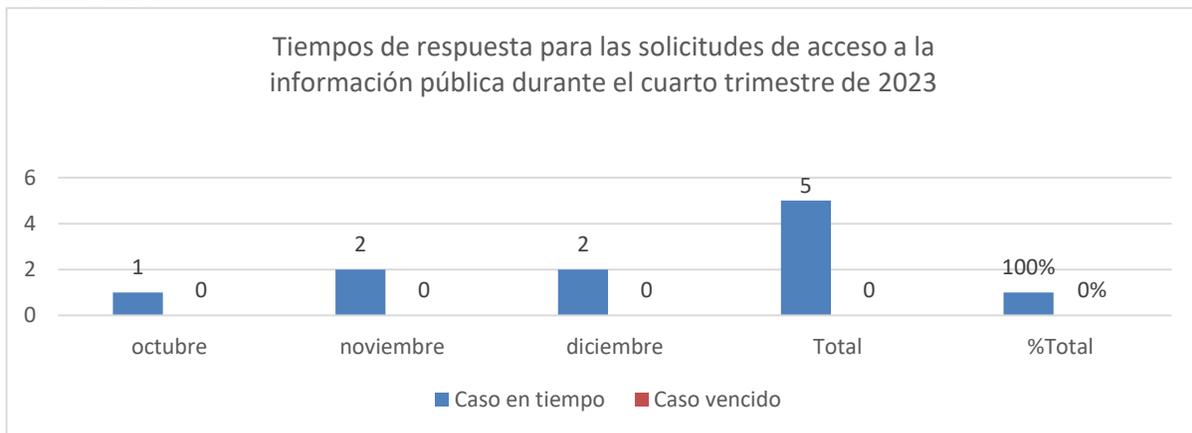
Durante el cuarto trimestre de 2023, hubo un interés relativamente bajo en solicitar acceso a la información pública, con solo 5 solicitudes registradas en total. Sin embargo, es importante reconocer y atender estas solicitudes de manera adecuada para garantizar la transparencia y el cumplimiento de las normativas correspondientes en materia de acceso a la información.

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

Tabla N°9

Tiempo de respuesta dada a las solicitudes de acceso a la información pública entre octubre, noviembre y diciembre de 2023					
Concepto	octubre	noviembre	diciembre	Total	%Total
Caso en tiempo	1	2	2	5	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

Para el cuarto trimestre de 2023, se registraron un total de 5 solicitudes de acceso a la información pública que recibieron respuestas dentro del plazo establecido, lo que representa el 100% del total de respuestas. Esto se indica bajo el concepto de "Caso en tiempo".

No se registraron casos en los que las solicitudes de acceso a la información pública excedieron el plazo establecido ("Caso vencido"), por lo que el total y el porcentaje correspondiente son 0.

Cantidad de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad

Es importante destacar que, del total de solicitudes recibidas ninguna fue trasladada a otra entidad durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023.

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

Durante el cuarto trimestre de 2023, el Instituto de Valorización de Manizales ha reafirmado su compromiso con la transparencia y el acceso a la información, pilares fundamentales de su misión institucional. Es importante destacar que, en este período, se ha garantizado el acceso a la información pública a todos los ciudadanos que lo han solicitado. Cada solicitud recibida ha sido meticulosamente revisada y atendida, asegurando que los ciudadanos reciban la información que necesitan de manera oportuna y en cumplimiento con los plazos establecidos por la legislación vigente.

Este logro evidencia el compromiso inquebrantable 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 proporcionar información transparente y el esfuerzo por cumplir con los plazos legales son acciones clave que fortalecen la confianza y la relación entre la institución y los ciudadanos. El acceso a la información se erige como un pilar esencial de la participación ciudadana y la toma de decisiones informadas.

En un contexto donde la transparencia y la rendición de cuentas son más cruciales que nunca, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) persiste en su labor hacia la excelencia en la atención y la satisfacción de sus usuarios. Esto se traduce en asegurar que el acceso a la información pública sea una realidad para todos los ciudadanos que así lo requieran. Este enfoque no solo consolida la relación entre la organización y la comunidad, sino que también respalda los principios de una gestión gubernamental responsable y abierta.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

Conclusiones

- El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) se destaca por su enfoque integral en la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios a través de diversos canales de recepción. Desde la atención directa hasta la comunicación digital, INVAMA ha implementado una amplia gama de opciones para garantizar que los usuarios puedan acceder a la atención de manera conveniente y eficaz.
- Para seguir mejorando la calidad del servicio, es fundamental mantener un monitoreo constante de estos canales y adaptarlos según las cambiantes preferencias de los usuarios. La capacidad de adaptación es esencial para asegurar una atención efectiva y eficiente en todos los niveles de interacción, lo que fortalecerá aún más la relación entre la institución y su audiencia.
- A pesar de que INVAMA cumple con los plazos y proporciona soluciones inmediatas a las solicitudes de los usuarios, es crucial enfocarse en fortalecer aún más la atención a las solicitudes próximas a vencer y abordar proactivamente las respuestas cercanas al vencimiento. Esta acción no solo fomentará una mayor satisfacción del cliente, sino que también consolidará la reputación de la organización como un proveedor confiable y comprometido con las necesidades de sus usuarios.
- Las denuncias y quejas registradas durante el cuarto trimestre de 2023 revelan la importancia de mantener canales de comunicación abiertos y efectivos entre la institución y los usuarios para abordar y resolver sus inquietudes de manera oportuna. Además, destaca la necesidad de seguir monitoreando y mejorando continuamente los procesos internos para mantener altos estándares de satisfacción del usuario y transparencia institucional.

Elaboró



Leandro Antonio Mejía Torres

P.U. en atención al usuario

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

NIT: 800002916-2