

# INFORME TRIMESTRAL

## GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS

PRIMER TRIMESTRE DE 2024

ENERO | FEBRERO | MARZO

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (606) 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) se enorgullece de regir sus actuaciones conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 87 de 1993, ajustándose rigurosamente a las regulaciones legales prescritas en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, conocida como el "Estatuto Anticorrupción". En aras de mantener la transparencia y la eficiencia, presentamos el informe correspondiente a las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) generadas durante el primer trimestre del año 2024, comprendiendo los meses de enero, febrero y marzo.

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 ante 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 (INVAMA).

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 al Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA). Este análisis comprende el período que abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2024.

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 del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA):

**Petición:** Es el derecho que tienen todos los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho y a obtener resolución completa y de fondo, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio. Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, el tiempo de respuesta es de (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo algunos casos excepcionales. (Ley 1755 de 2015. Artículo 13)

**Queja:** Es la manifestación de inconformidad y protesta por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por

**Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares**

**Tel: (606) 8891030 NIT: 800002916-2**

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

presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad, el tiempo de respuesta es dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

**Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción de un derecho, 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 o recomendación presentada por un ciudadano sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso o servicio.

**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 (INVAMA) 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. Se deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción

**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 deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

**Solicitud de documentos:** Reconociendo la importancia de acceder a la información específica, el Instituto de valorización de Manizales (INVAMA) se compromete a atender las solicitudes de documentos de interés particular o general deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

**Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Solicitudes verbales o escritas, que su fin sea acceder a la información pública que reposa en los archivos del Instituto.

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: (606) 8891030 NIT: 800002916-2

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

- 1. Derecho de Petición de Interés general:** Peticiones escritas y verbales, son las solicitudes respetuosas que una persona o una comunidad hacen 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.
- 2. Derecho de petición de Interés particular:** Es la solicitud que una persona hace con el fin que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que solo le interesa a él o a su entorno específico. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Es importante resaltar que el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), 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 que estén relacionadas con sus funciones y competencias, conforme a las leyes y normativas aplicables.

## **CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE LAS 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, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) 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 funcionarios que sean asignados para tal propósito, de acuerdo con los términos de la normatividad vigente.

**Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares**

**Tel: (606) 8891030 NIT: 800002916-2**

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

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):** El usuario puede dirigirse para que sea atendido de manera presencial a la Carrera 21 # 29 – 29 primer piso módulo 5, a través de este canal los ciudadanos pueden tramitar todas sus solicitudes.
4. **Punto de atención al usuario en la sede administrativa los Alcázares:** Los usuarios pueden tramitar sus solicitudes, radicar sus peticiones de manera presencial en la sede del Instituto, dirección Calle 3C # 22 – 92 barrio Los Alcázares y así mismo puedes solicitar paz y salvos, copia de la factura, pago de facturas por medio de datafono, acuerdos de pago y las diferentes novedades que se presenten tanto en valorización como en alumbrado público.
5. **Contact Center:** Los usuarios pueden realizar sus solicitudes en los siguientes números telefónicos 606 8891030 – 606 8891020.
6. **Redes Sociales:** El usuario puede realizar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), utilizando las diferentes plataformas como: Twitter, Instagram y línea de WhatsApp 350 4053493.
7. **Buzón físico:** A través de este buzón, el público en general puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) 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.

La recepción de solicitudes a través de los diferentes canales de atención es fundamental para el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA). En este contexto, existen cinco canales que destacan su relevancia y alcance:

- Contact Center (Telefónico)
- Ventanilla Única CIAC (Presencial)
- Sede administrativa Los Alcázares (Presencial)
- Línea Whatsapp
- Plataformas web (herramientas virtuales).

**Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares**

**Tel: (606) 8891030 NIT: 800002916-2**

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

**Tabla No. 1**

Total de solicitudes registradas por los canales de atención para los meses de enero, febrero y marzo de 2024					
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% TOTAL
Contact Center	523	536	337	1.396	29,54%
Ventanilla Única CIAC	107	147	76	330	6,98%
Atención al Usuario - Los Alcazares	0	0	43	43	0,91%
Linea Whatsapp	516	452	290	1.258	26,62%
Sistema PQR	39	49	23	111	2,35%
Sistemas GEOLUMINA	531	490	426	1.447	30,62%
Correo Electrónico	45	52	44	141	2,98%
<b>Total</b>	<b>1.761</b>	<b>1.726</b>	<b>1.239</b>	<b>4.726</b>	<b>100%</b>

Cada uno de estos canales ofrece una vía única para que los usuarios 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.

Queremos informar que en los datos suministrados (4.726) se incluye información valiosa como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), creaciones de fichas, impresiones de facturas, pagos de facturas y consultas. Estos datos nos brindan una comprensión completa de nuestras operaciones durante el primer trimestre de 2024.

La tabla nos muestra la información sobre las solicitudes registradas en los diferentes canales de atención con los que cuenta el Instituto durante los meses de enero, febrero y marzo de 2024, junto con sus totales y sus respectivos porcentajes:

- **Contact Center:** Durante el período del 01 de enero al 31 de marzo de 2024, el canal "Contact Center" registró un total de 1.396 solicitudes. Esto representa el 29,54% del total de solicitudes. Esto indica que el Contact Center es un canal importante y atiende una parte significativa de las solicitudes.
- **Ventanilla Única CIAC:** El canal "Ventanilla Única CIAC" gestionó en el primer trimestre un total de 330 solicitudes, lo que equivale al 6,98% del total de las solicitudes. Aunque este canal atiende una cantidad menor de solicitudes en comparación con otros canales, aún tiene una presencia notable.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (606) 8891030 NIT: 800002916-2

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

- **Atención al Usuario - Los Alcázares:** Desde el mes de marzo se vienen implementando procesos y procedimientos que fortalezcan el servicio a la ciudadanía para la atención de peticiones y acceso a la información, es por esto que se dispuso del módulo No. 2 donde se radicaron y gestionaron 43 solicitudes de los usuarios en el periodo del 01 de enero al 31 de marzo, esto representa el 0,91% del total de las solicitud.
- **Línea Whatsapp:** Este canal es uno de los más importantes, para el periodo del primer trimestre se recibieron 1.258 solicitudes por este medio lo que equivale a un 26,62% del total de las solicitudes.
- **Sistema PQR:** El canal "Sistema PQR" registró un total de 111 solicitudes en el mismo período, lo que representa el 2,35% del total de las solicitudes ingresadas. Aunque este canal representa una proporción menor de las solicitudes, sigue siendo relevante.
- **Sistemas GEOLUMINA:** El canal "GEOLUMINA" gestionó un total de 1.447 solicitudes, lo que equivale al 30,62% del total. Esto muestra que el sistema es un canal crucial y atienden a una parte significativa de las solicitudes.
- **Correo Electrónico:** El canal "Correo Electrónico" manejó 141 solicitudes, lo que representa el 2,98% del total de las solicitudes. Aunque es un porcentaje relativamente pequeño en comparación con los otros canales, sigue siendo importante para atender a aquellos que eligen la comunicación por correo electrónico.

En total, se registraron 4.726 solicitudes durante el período de enero a marzo de 2024. Esta cifra refleja el 100% de las solicitudes totales atendidas por todos los canales.

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.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (606) 8891030 NIT: 800002916-2

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

- **Sistema PQRS:** Este aplicativo se enfoca en agilizar y simplificar el proceso de recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) por parte de los usuarios. Al hacerlo, mejora la satisfacción de los usuarios porque puede hacer su solicitud directamente en el sistema PQRS, y de igual manera en el Contact Center 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 No. 2**

<b>Total de solicitudes radicadas entre enero, febrero y marzo de 2024</b>					
<b>CANAL</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% TOTAL</b>
<b>ADMIARCHI</b>	75	81	75	<b>231</b>	<b>13%</b>
<b>SISTEMA PQRS</b>	39	49	23	<b>111</b>	<b>6%</b>
<b>GEOLUMINA</b>	531	490	426	<b>1.447</b>	<b>81%</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>645</b>	<b>620</b>	<b>524</b>	<b>1.789</b>	<b>100%</b>

La tabla proporciona un resumen de las solicitudes radicadas durante los meses de enero, febrero y marzo de 2024, desagregadas por concepto, muestra el total de solicitudes y el porcentaje que representa cada concepto con respecto al total:

- **Admiarchi:** Durante el período de enero a marzo de 2024, el canal de "ADMIARCHI" registró un total de 231 solicitudes. Esto equivale al 13% del total de solicitudes, lo que indica que este concepto representa una parte significativa de las solicitudes radicadas.
- **Sistema PQRS:** El canal "Sistema PQRS" gestionó un total de 111 solicitudes en el mismo período, lo que representa el 6% del total de las solicitudes radicadas. Aunque este concepto atiende a una cantidad menor de solicitudes en comparación con los otros canales, sigue siendo relevante en el contexto general.

**Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares**

**Tel: (606) 8891030 NIT: 800002916-2**

**www.invama.gov.co**



- **Geolúmina:** El canal "GEOLUMINA" registró un total de 1.447 solicitudes, lo que equivale al 81% 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 1789 solicitudes durante el período de enero a marzo de 2024.

Este número representa el 100% de las solicitudes totales atendidas en estos meses y sirve como referencia para entender la proporción de cada canal de atención con respecto al total.

## CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD

**(Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) durante los meses de enero, febrero y marzo de 2024.**

La adecuada clasificación de las PQRSD (Peticiónes, 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.

La tabla a continuación nos muestra la clasificación de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Agradecimientos, Procesos Jurídicos, durante los meses de enero, febrero y marzo de 2024, y proporciona el total de solicitudes en general:

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (606) 8891030 NIT: 800002916-2

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

Tabla No. 3

Clasificación: Sistema PQRSD entre enero, febrero y marzo de 2024					
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% TOTAL
Peticiones	546	499	414	<b>1.459</b>	96,18%
Quejas	1	3	0	<b>4</b>	0,26%
Reclamos	14	19	10	<b>43</b>	2,83%
Sugerencias	0	2	4	<b>6</b>	0,40%
Agradecimientos	1	0	0	<b>1</b>	0,07%
Procesos Jurídicos	1	2	1	<b>4</b>	0,26%
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>147</b>	<b>138</b>	<b>1.517</b>	<b>100%</b>

- **Peticiones:** Durante el período de enero a marzo de 2024, se registraron un total de 1.459 peticiones, este concepto representa el 96,43% del total de las 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 este concepto representa el 0,26% del total de solicitudes quejas registradas en el mismo período. Este concepto aborda un número relativamente bajo de inquietudes.
- **Reclamos:** Los reclamos sumaron 43 en total, este concepto representa el 2,84% del total de solicitudes en el mismo periodo. Aunque son menos numerosos que las peticiones, los reclamos son importantes para abordar preocupaciones específicas.
- **Sugerencias:** Para este periodo se presentaron 6 en su totalidad, este concepto representa el 0,40% del total de solicitudes.
- **Agradecimientos:** En el periodo de enero a marzo de 2024 se presentó 1 por este concepto, este concepto representa el 0,07% del total de solicitudes.
- **Procesos Jurídicos:** Se registraron 4 procesos jurídicos, que representa el 0,26% del total de las solicitudes.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (606) 8891030 NIT: 800002916-2

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

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 ciudadanos.

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 No. 4**

<b>Total de tiempos de respuesta para las PQRS de los usuarios durante el primer trimestre de 2024</b>		
<b>ESTADO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>% TOTAL</b>
Trámite oportuno	1773	99,11%
Pendiente	16	0,89%
<b>Total</b>	<b>1789</b>	<b>100%</b>

La tabla presenta los tiempos de respuesta en las solicitudes atendidas durante el primer trimestre de 2024.

**Trámite oportuno:** Durante el primer trimestre de 2024, la gran mayoría de las solicitudes de usuarios, específicamente 1.773, fueron atendidas de manera oportuna. Esto representa un 99,11% 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 que quedaron pendientes, específicamente 16, que se encontraban pendientes de respuesta al final del primer trimestre de 2024. Esto representa el 0,89% del total de las solicitudes. Aunque es una proporción baja, estas solicitudes pendientes aún requieren atención y seguimiento para garantizar una resolución adecuada.

En total, se registraron 1.789 solicitudes de usuarios durante el primer trimestre de 2024. Esta cifra representa el 100% de las solicitudes atendidas en ese período.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (606) 8891030 NIT: 800002916-2

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

## QUEJAS Y/O 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.

**Tabla No. 5**

Total de quejas y/o denuncia primer trimestre de 2024				
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Queja	1	3	0	4
Denuncia	0	0	0	0

La tabla presenta las quejas y/o denuncia registradas durante el primer trimestre de 2024.

**Queja:** Durante el primer trimestre de 2024, se registraron un total de 4 quejas. Esto representa el 100% de las quejas y/o denuncia presentadas en este período. Las quejas y/o denuncia son preocupaciones o inconformidades expresadas por los ciudadanos y han sido atendidas y registradas en su totalidad.

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

En total, se contabilizaron 4 quejas durante el primer trimestre de 2024. Esta cifra representa el 100% de las quejas y/o denuncia atendidas en este período.

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.

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (606) 8891030 NIT: 800002916-2

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

### Solicitudes de acceso a la información pública durante el primer trimestre de 2024

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 No. 6**

Total de solicitudes durante el primer trimestre de 2024					
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% TOTAL
Solicitud acceso a la información pública	1	1	4	6	100%

**Solicitud acceso a la información pública:** Durante el primer trimestre de 2024, se registraron un total de 6 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.

En total, se contabilizaron 6 solicitudes de acceso a la información pública durante el primer trimestre de 2024. Esta cifra representa el 100% de las solicitudes de acceso a la información pública atendidas en este período.

Tiempo de respuesta dada a las solicitudes de acceso a la información pública durante el primer trimestre de 2024:

**Tabla No. 7**

Tiempo de respuesta dada a las solicitudes de acceso a la información pública entre enero, febrero y marzo de 2024					
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% TOTAL
Casos en tiempo	1	1	4	6	100%
Casos vencido	0	0	0	0	100%

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (606) 8891030 NIT: 800002916-2

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

La tabla muestra los tiempos de respuesta dados a las solicitudes de acceso a la información pública registradas durante los meses de enero, febrero y marzo de 2024.

**Caso en tiempo:** Durante este período, se registraron un total de 6 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.

**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.

En total, se contabilizaron 6 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

En el transcurso del primer trimestre de 2024, 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: (606) 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 sus usuarios.

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.

Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad.

Elaboró



**Kharool Ramirez Naranjo**

Profesional Universitario Atención al Usuario

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (606) 8891030 NIT: 800002916-2

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